BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada prinsipnya setiap perusahaan atau badan usaha baik itu badan usaha milik pemerintah maupun swasta terutama yang bergerak di bidang jasa harus dapat memberikan pelayanan yang sangat baik karena pelayanan sangatlah penting untuk kelangsungan jalannya sebuah perusahaan atau badan usaha agar dapat di senangi dan di percaya oleh konsumen/pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik dari suatu perusahaan atau badan usaha tentunya sangatlah di harapkan oleh konsumen/pelanggan karena dengan pelayanan yang baik tentunya akan membuat konsumen merasa aman,nyaman dan senang hingga tercapainya sebuah cita-cita perusahaan yakni memuaskan konsumen/pelanggan dengan begitu tentunya perusahaan akan memiliki banyak kosumen dan target pendapatanpun akan tercapai.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

PT.POS INDONESIA merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa terutama dalam hal pengiriman surat dan paket yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan konsumennya. Oleh karena itu, penulis mengambil PT.POS INDONESIA sebagai tempat kerja praktek dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan perusahaan dari hasil kerja praktek yang dilakukan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk membuat laporan mengenai *"Pelaksanaan kegiatan pelayanan pos express di kantor pos ujungberung "*.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan dari dilaksanakannya kerja praktek ini antara lain :

1. Untuk mengetahui cara kinerja pelayanan pos express di Kantor Pos UjungBerung..

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Adapun kegunaan dari pelaksana kerja praktek ini adalah:

1. Bagi Penulis

   Menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman terutama dalam cara pelayanan yang baik. Selain itu, memantapkan penulis untuk berdisiplin dan bertanggung jawab dalam melayani konsumen dalam dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan

   Sebagai sebuah masukan yang dapat dipertimbangkan perusahaan dalam segi pelayanan yang maksimal.

3. Bagi Pihak Lain

   Menjadikan perkembangan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan pelajaran serta pengalaman. Selain itu, juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, dan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang akan melaksanakan kerja praktek.

1.4 Lokasi dan waktu kerja praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek di Kantor Pos Ujungberung, yang beralamat di jln.AH Nasution no.28 Bandung. Dan mulai melaksanakan kerja praktek tersebut dari mulai tanggal 1 juli 2010 sampai dengan tanggal 5 agustus 2010. Dimana hari kerja dimulai pada hari Senin sampai dengan hari sabtu dengan jam kerja dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 14.00 WIB, khusus hari sabtu jam kerja dari pukul 12.00 WIB.