BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Menurut Bank Dunia, negara Indonesia merupakan salah satu negara miskin di dunia. Bisa dikatakan bahwa kemiskinan tersebar secara luas di setiap sudut kepulauan, ada jutaan orang Indonesia yang hidupnya di bawah garis kemiskinan. Orang miskin berada di lingkaran setan kemiskinan, kebanyakan dari mereka hidup tanpa harapan atau visi untuk masa depan. Walaupun demikian, kebanyakan orang miskin, sudah ada jalan ke luar dari kemiskinannya, yaitu dengan koperasi simpan pinjam. Makin lama makin banyak orang yang mencapai hidup yang lebih baik dengan sistem koperasi simpan pinjam ini.

Koperasi adalah suatu kumpulan orang-orang untuk bekerja sama demi kesejahteraan bersama. Berdasarkan undang-undang nomor 12 tahun 1967, Koperasi Indonesia adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial dan beranggotakan orang-orang, badan-badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.

Koperasi berasal dari kata *Co* dan *Operation*, Yang mengandung arti bekerja sama untuk mencapai tujuan, menurut undang-undang perkoperasian NO 12/1967, " Koperasi Indonesia adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, Beranggotakan orang atau badan hukum koperasi yang merupakan tata

susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan" . Jadi jelaslah bahwa koperasi indonesia kumpuln dari orang-orang secara bersama-sama bergotong-royong berdasarkan persamaan kerja untuk memajukan perekonomian anggota dan masyarakat umum.

Koperasi merupakan suatu cara pemerintah dalam menerapkan sistem ekonomi di Indonesia supaya perekonomian di masyarakat dapat meningkat pendapatannya. Koperasi selain digunakan untuk kesejahteraan anggota koperasi dapat digunakan oleh masyarakat banyak.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Fitzsimmons (1994 – 189) mengatakan bahwa kepuasaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan (service quality) dapat di definisikan sebagai " perbandingan antara pelayanan yang dipersepsikan atau diterima dengan harapan pelayanan yang di sukai". Faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang dirasakan (perseived service) atau pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Koperasi simpan pinjam KP-RI Bina sejahtera merealisasikan unit usaha yang bertujuan untuk mensejahterakan anggota dan masyarakat, Dalam

pelaksanaan awal,Unit usaha KP-RI Bina sejahtera menjalankan usaha dalam bidang jasa fotocopy, rental komputer, percetakan dan pelayanan. Namun seiring dengan jalannya waktu pembenahan dan penyempurnaan organisasi, pengembangan usaha ditambh dalam bidang pendidikan berupa kursus komputer.

Penjualan alat tulis kantor (ATK) dan penjualan perangkat komputer PC merupakan kegiatan yag dilakukan dalam bidang perdagangan. Rental komputer merupakn sarana penyedia layanan jasa, baik untuk persiapan pra-cetak atau jasa pengetikan dalam bentuk naskah. Dalam mengambil keuntungan dari unit rental dalam hal penggandaan, unit usaha KP-RI bina sejahtera mensiasati dengan menyediakan peralatan fotocopy.

Ditinjau dari segi marketing, unit usaha KP-RI bina sejahtera diuntungkan dengan internal market yaitu melayani anggota, selain itu keuntungan lain dikarenakan terdapatnya kegiatan-kegiatan di lingkungan kependidikan yang diselenggarakan di gedung KP-RI bina sejahtera atau pada kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kecamatan ciparay.

Oleh karena itu untuk lebih memahami pelaksanaan pelayanan percetakan di bagian unit usaha dan pengelolaannya maka penulis tertarik untuk melakukan tinjauan dari kerja praktek yang telah dilaksanakan dengan judul**“Pelaksanaan Pelayanan Konsumen percetakan Pada Bagian Unit Usaha Pada Koperasi KP-RI Bina Sejahtera di kab. Bandung”.**

1.2 Maksud dan Tujuan kerja praktek

1.2.1 Maksud Kerja Praktek

Adapun maksud yang hendak dicapai penulis dengan mengadakan kerja praktek adalah untuk melihat langsung kegiatan yang terdapat pada Koperasi simpan pinjam KP-RI Bina sejahtera khususnya dalam hal pelaksanaan pelayanan di percetakan pada bagian unit usaha koperasi.

1.2.2 Tujuan kerja praktek

1. Untuk mengetahui dan mengamati pelaksanaan pelayanan unit usaha khususnya di bagian percetakan pada koperasi KP-RI bina sejahtera.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran Unit Usaha khususnya di bagian percetakan di Koperasi KP-RI Bina Sejahtera.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan pada unit usaha khususnya di bagian percetakan pada koperasi KP-RI bina sejahtera.

1.3 Kegunaan kerja praktek

Kegunaan yang dapat diperoleh dengan dilaksanakannya kerja praktek terbagi menjadi lima, sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
   a) Menambah pengetahuan mengenai pelaksanaaan pelayanan pada unit usaha khususnya dibagian percetakan pada koperasi KP-RI bina sejahtera

b) Mendapatkan pengalaman praktek kerja di dunia kerja yang sesungguhnya.
c) Mendapatkan kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat selama masa perkuliahan ke dalam dunia kerja yang nyata.

2. Bagi Perusahaan
   a) Membantu meringankan sebagian dari pekerjaan pegawai koperasi KP-RI bina sejahtera .
   b) Dapat dijadikan sebagai masukan untuk bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan-kebijakan, salah satunya yaitu dalam merekrut pegawai baru sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan perusahaan.
3. Bagi Instansi Pendidikan
   a) Sebagai sarana pengukuran keberhasilan proses belajar mengajar dan kualitas mahasiswa/i Universitas Komputer Indonesia Bandung, khususnya pada Program Studi manajemen.
   b) Memperoleh masukan guna pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja.
4. Terbukanya kesempatan untuk mendapatkan kepercayaan dan menjalin kerja sama dengan koperasi KP-RI bina sejahtera
5. Bagi Pihak Lain

   Pihak lain yang dimaksud adalah pembaca. Laporan kerja praktek ini bermanfaat sebagai bahan referensi atau pertimbangandalam

meningkatkan wawasan dan pengetahuan dalam hal kerja praktek, khususnya bagi mereka yang kelak akan melaksanakan kuliah praktek kerja dan akan menyusun laporan kerja praktek.

1.4 Lokasi dan Waktu kerja praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek di koperasi KP-RI bina sejahtera pada bagian unit usaha khususnya percetakan, yang beralamat di Jalan raya pacet kab. Bandung. Adapun waktu pelaksanaan kerja praktek selama kurang lebih 1 (satu) bulan, yakni mulai tanggal 5 Agustus 2010 sampai dengan 8 September 2010, pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 WIB

.

Tabel 1.1

Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

No.	Uraian	Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	PelaksanaanKerjaPraktek	■	■	■	■																
2.	Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■	■								
3.	Bimbingan										■	■	■	■	■	■	■	■	■		
4.	EvaluasiLaporanKerjaPraktek																		■	■	
5.	PersiapanSidangLaporanKerjaPraktek																				■