BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan hidup dari pelanggannya. Karena itu pelanggan merupakan satu – satunya alasan keberadaan suatu perusahaan dengan demikian kepuasan pelanggan wajib menjadi prioritas setiap perusahaan. Berfokus pada pelanggan melalui usaha memahami kebutuhan, keinginan dan harapan mereka merupakan kunci memenangkan persaingan global yang demikian ketat.

Agar perusahaan dapat bertahan hidup dan berkembang dalam persaingan tersebut, maka pihak manajemen perusahaan perlu memiliki pengelolaan yang baik antara semua bagian yang ada dalam perusahaan tersebut dan juga diperlukan adanya suatu tindakan pengendalian dalam usaha mencegah timbulnya penyimpangan – penyimpangan yang merugikan yang pada akhirnya secara langsung maupun tidak langsung akan menimbulkan keluhan pelanggan terhadap perusahaan dan secara totalitas akan mengganggu kelangsungan hidup perusahaan. Pemasaran mempunyai peranan yang penting untuk menunjang tujuan perusahaan yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meingkatkan keuntungan perusahaan. Suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu berusaha memperoleh keuntungan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang lebih baik dari para pesaingnya. Salah satu cara yang ditempuh perusahaan adalah dengan disediakannya fasilitas khusus bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan atas barang yang didapatnya.

Dengan demikian secara langsung perusahaan akan memberikan pengaruh positif bahwa perusahaan memberikan perhatian terhadap para pelanggannya.

Keluhan Pelanggan adalah respon terhadap evaluasi ketidak sesuaian antara harapan sebelumnya dari kinerja suatu produk yang dirasakan setelah pemakaian produk tersebut. Maka dalam mencari sampai sejauh mana konsumen merasa puas atas produk yang ditawarkan oleh perusahaan tidak terlepas dari sesuatu yang diharapkan konsumen dan kenyataan yang diterima.

PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang industri karet untuk dipasarkan didalam negri. Dimana pemesanan barang dilakukan menggunakan strategi *Job Order* (Bekerja Menurut Pesanan), dengan demikian dapat dilihat secara jelas bahwa pelanggan memiliki peranan penting yang sangat vital yang pada akhirnya tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan menentukan perkembangan perusahaan selanjutnya. berdasar pada uraian tersebut diatas penulis tertarik mengambil judul laporan mengenai : **Ssitem Informasi Keluhan Pelanggan Sebagai Alat Identifikasi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA)"**

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penulisan laporan kerja praktek ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji kemampuan penulis dalam menerapkan teori dan praktek yang telah penulis dapatkan selama masa perkuliahan.
2. Untuk mengukur kemampuan dan menerapkan ilmu di dunia kerja yang sebenarnya.
3. Untuk memenuhi salah satu mata kuliah Kerja Praktek program strata 1 pada jurusan Manajemen Informatika.

1.3 Metodologi Kerja Praktek

Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini penulis menggunkan beberapa metodologi yang telah ada yaitu :

1. Metodologi observasi

   Dengan metode ini penulis langsung mengamati dilapangan bagai mana pihak yang terkait menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi dan juga dengan menyelesaikan suatu kasus yang diberikan yang tentunya sesuai dengan bahan yang penulis inginkan.

2. Metodologi Studi Pustaka

   Selain Penulis melakukan pengamatan secara langsung dilapangan penulis juga melihat buku – buku, majalah dan literatur yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi selama penulisan laporan kerja praktek ini.

3. Metode Interview

Dengan Metode Interview penulis dapat memperoleh data atau informasi secara orisinil dan lansung dari pihak yang terkait dengan laporan ini.

1.4 Lokasi Dan Waktu

Adapun tempat penulis melakukan Kerja Praktek ini bertemapat di **PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA)** yang beralamat di jalan Indutri II No. 20 Ciroyam Bandung, sedangkan lama waktu kerja praktek yang penulis lakukan adalah selama kurang lebih satu bulan terhitung mulai tanggal 2 sampai dengan 30 Agustus 2004.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Laporan Kerja Praktek ini Penulis bagi dalam 4 bab yaitu :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menjabarkan tentang latar belakang dari penulisan Laporan Kerja Praktek ini, maksud dan tujuan, Metodologi yang Penulis gunakan dalam penyusunan Laporan Kerja Prakter ini.

Bab II Landasan Teori

Penulis menggunakan beberapa landasan teori yang digunakan sebagai bahan acuan yang penulis gunakan sebagai literatur dari berbagai bahan pustaka yang sedikit banyaknya telah membantu Penulis dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek ini.

Bab III Hasil Kerja Praktek

Ada pun yang Penulis jabarkan pada bab ini adalah tentang sejarah umum beriri dan berkembangnya Perusahaan tempat Penulis melakukan Kerja Praktek, struktur organisasi dari Perusahaan dan penjabaran tugas masing – masing bagian tanggung jawab serta wewenang yang diberikan, masalah dan kendala yang Penulis temui selama Kerja Praktek serta usualan – usulan serta pendapat – pedapat yang penulis dapatkan dari pihak Pembimbing Perusahaan maupun Pebimbing dari pihak Universitas.

Bab V Penutup

Pada bab Penutup ini penulis menjelaskan Kesimpulan dari laporan Kerja Praktek yang penulis susun juga tentang saran – saran dan pendapat yang penulis hendak sampaikan kepada Pihak Perusahaan maupun.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM