BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Situasi persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan profesionalisme manajemennya. Perusahaan dituntut untuk memanfaatkan sumber-sumber ekonomi yang ada di dalam perusahaan seefisien mungkin guna mencapai tujuan utama perusahaan.

Kompetisi global yang semakin intens telah menjadi semakin penting bagi keberhasilan organisasi, bahkan dari perusahaan kecil hingga medium harus merespon terhadap semakin naiknya persaingan dari prusahaan-perusahaan sejenis. Kegiatan pokok yang dilakukan perusahaan ialah untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang, dan mendapatkan laba. Banyak diantara perusahaan-perusahaan tersebut bersaing dengan sangat ketat untuk mendapatkan efisiensi dalam kegiatan ekonomi mereka.

Dalam kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan,setiap organisasi/ perusahaan perlu bertindak adaktif sebagai kosekuensi atas perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang terjadi dengan orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Perusahaan memulai persaingan untuk menarik pasar jauh sebelum barang-barang di produksi dan tidak perakhir sampai penjualan saja. Kegiatan pemasaran perusahaan harus juga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen jikamenginginkan usaha berjalan terusagar konsumen mempunyai pandangan yang baik terhadap perusahaan.

Untuk meningkatkan daya saing organisasi harus dapat menerapkan berbagai strategi pemasaran dan terus melakukan peningkatan di bidang kualitas layanan guna meningkatkan eksistensi perusahaan usaha yang ditetapkan sebagai bagian dari strtegi untuk menghadapi kompetisi seharusnya dapat diwujudkan dan di dan dijalankan oleh setiap perusahaan dengan baik. Misalnya dengan meningkatkan profesionalisme manajemen sehingga pelayanan terhadap publik menjadi lebih berkualitas dan oprasional perusahaan menjadi lebih effektif dan efisien.

Hal-hal yang menjadi sangat potensialbagi perusahaan-perusahaan untuk memasarkan produk-produk perusahaan tersebut ialah jumlah penduduk yang besar di indonesia. Perusahaan dalam negeri maupun perusahaan asing berusaha mendirikan usaha bisnis dan menciptakan jenis-jenis produk yang nantinya akan digemari oleh calon pelanggan. Banyaknya perusahaan ini menciptakan adanya suatu persaingan bisnis, perusahaan dapat menjadi pemenang dalam persaingan bisnisnya apabila perusahaan mampu menjaring pelanggan sebanyak-banyaknya. Jika perusahaan dapat menjaring pelanggan sebanyak-banyaknya tentu perusahaan tersebut dapat memperoleh keuntungan yang besar pula.

Pemasaran merupakan hal yang sangat mendasar dan penting untuk dipahami oleh setiap pelaku yang berkecimpung dalam dunia usaha, karena berhasil tidaknya perusahaan dalam mempertahankan dan mengembangkan usahanya sangat tergantung pada bagaimana cara perusahaan memasarkan produk atau jasanya sehingga dapat diterima oleh pelanggan. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Pimpinan

harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan dan perusahaan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang baik, sehingga jaminan produk menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Salah satu jasa yang memungkinkan menjaring pelanggan melalui kualitas pelayanan adalah laboratorium air dan udara. Seperti masyarakat ketahui bahwa kesehatan lingkungan merupakan salah satu faktor penunjang dalam menjalankan kehidupan sehari-hari baik pribadi maupun organisasi/perusahaan. Namun memasarkan suatu jasa tidak semudah yang dibayangkan di era persaingan saat ini. Banyaknya laboratorium yang bekerja di bidang yang sama membuat LPKL PDAM Tirtawening harus mampu bertahan dan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Selain banyaknya laboratorium, masalah lain yang dihadapi LPKL PDAM Tirtawening antara lain : banyaknya konsumen yang belum terlayani dikarenakan kurangnya jumlah karyawan, kurangnya jumlah peralatan pengambilan contoh uji dan peralatan pengujian contoh uji, dll.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan

merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai. Kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Efektifitas dan efisiensi tersebut terutama sangat penting bagi pelayanan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Survey kepuasan pelanggan ini menggali suatu metodologi untuk menjajagi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak LPKL. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu : ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas, harga yang sepadan, dll. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa spesifik yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemberi pelayanan.

Perusahaan perlu mengetahui hal-hal berikut, untuk mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan yaitu :

1. Untuk mengetahui apa yang di pikirkan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, dan pesaing perusahaan. Sehingga dengan demikian diharapkan dapat mengukur dan meningkatkan kinerja perusahaan.
2. Memanfaatkan kelebihan yang dimiliki perusahaan ke dalam pemilahan pasar bagi pelanggan.
3. Memanfaatkan kelemahan perusahaan menjadi sebuah peluang pengembangan sebelum orang lain memulainya.
4. Menunjukkan komitmen perusahaan terhadap kualitas dan pelayanan terhadap pelanggan perusahaan.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

a. Mengetahui kepuasan pelanggan di Rumah Tangga berdasarkan hasil survey yang telah di lakukan.

b. Mengetahui kepuasan pelanggan di Rumah Sakit berdasarkan hasil survey yang telah di lakukan.

c. Mengetahui kepuasan pelanggan di Hotel berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan.

d. Mengetahui kepuasan pelanggan di Industri berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan .

e. Mengetahui kepuasan pelanggan di Konsultan berdasrakan hasil survey yang telah di lakukan.

f. Mengetahui kepuasan pelanggan di Instansi berdasarkan hasil survey yang telah di lakukan.

1.3 Manfaat Kerja Praktek

Dari kegiatan kerja praktek yang telah dilakukan, mahasiswa maupun perusahaan harus saling memberikan manfaat. Adapun manfaat yang diperoleh dari kegiatan kerja praktek , baik itu untuk mahasiswa maupun perusahaan yang terkait dengan kerja praktek:

Manfaat Bagi Mahasiswa :

a. Dapat memberikan tambahan wawasan pengetahuan mengenai dunia kerja.
b. Dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan ke dunia kerja.
c. Mengaplikasikan teori-teori yang telah di peroleh dalam kegiatan perusahaan.
d. Mahasiswa dapat menambah keterampilan dan kemampuan yang dimilikinya, sehingga menjadi modal untuk dapat memanfaatkan setiap peluang di masa mendatang, dan menyiapkan pembangunan karir di bidangnya.
e. Dapat melatih mahasiswa untuk berinteraksi dengan orang lain secara baik.
f. Dapat mengenal berbagai aspek perusahaan seperti lingkungan sosial perusahaan, struktur perusahaan, budaya perusahaan, dan hal-hal positif yang ada di perusahaan.

Manfaat Bagi Perusahaan :

a. Perusahaan mendapat bantuan kerja dari mahasiswa yang sedang melakukan kerja praktek di perusahaan terkait.

b. Adanya hubungan antara instansi atau perusahaan dengan dunia pendidikan sehingga perusahaan yang terkait dengan kerja praktek dapat lebih dikenal oleh kalangan akademik.

Manfaat Bagi Universitas (universitas komputer indonesia) :

a. Dapat menghasilkan lulusan mahasiswa dari UNIKOM yang memiliki kemampuan dan keahlian yang terbaik.

b. Terjalinnya hubungan kerjasama yang baik antara UNIKOM dengan kalangan perusahaan dan LPKL PDAM Tirtawening Bandung.

c. UNIKOM dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman yang telah diterima mahasiswa selama kerja praktek.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

1.4.1 Lokasi Kerja Praktek

Kantor : LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung

Alamat : Jl. Atlas No. 6 Antapani, Bandung.

1.4.2 Waktu Kegiatan Kerja Praktek

Kegiatan kerja praktek dilaksanakan pada tanggal 11 Juli 2011 –11 Agustus 2011 sesuai dengan periode pelaksanaan kerja praktek yang di persyaratkan

Universitas dalam pedoman pelaksanaan Aktivitas kerja prakteknya. Dilakukan setiap hari kerja (Senin – Jumat) sesuai dengan jam kantor yaitu dari jam 08.00 WIB s/d 16.00 WIB.