BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) di dirikan untuk memenuhi tuntutan akan tenaga- tenaga ahli yang terdidik, terampil, dan profesional dibidang Teknologi, Science dan bisnis terutama dibidang teknologi Informatika dan Komputer yang berwawasan global. Dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tuntutan terhadap kualitas SDM juga semakin meningkat. Berdasarkan hal tersebut maka UNIKOM sebagai salah satu pendidikan formal swasta yang khusus beriontasi pada ilmu pengetahuan dan teknologi.

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) memiliki 5 Fakultas yang keseluruhannya berorientasi pada teknologi, salah satunya adalah fakultas ekonomi. Fakultas ekonomi terdapat 2 jurusan akuntansi dan manajemen, walaupun bergerak hanya dibidang ekonomi tetapi seluruh mahasiswa dilengkapi dengan modal teknologi sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja.

Untuk mencapai tujuan tersebut UNIKOM selalu memperhatikan kurikulum pendidikan yang ada supaya mendapatkan hasil yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan baik itu dari mahasiswa, kampus, dan dunia kerja. Salah satu mata kuliah yang ada dalam kurikulum adalah Program Kerja Praktek, ini dilaksanakan sebagai program link dan match antara dunia akademis dengan dunia kerja. Program Kerja Praktek merupakan tempat transfer ilmu yang selama ini didapatkan dalam materi

perkuliahan dan sebagai wahana latihan bagi mahasiswa untuk dapat lebih mengenal, memahami ruang lingkup pekerjaan secara langsung dan nyata sebagai proses belajar untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Dengan adanya program ini diharapkan dapat membekali mahasiswa untuk mempersiapkan diri dalam memasuk dunia kerja yang sebenarnya.

Pada era modern sekarang ini manajemen bisnis merupakan suatu disiplin ilmu yang memiliki arti sangat penting dalam dunia usaha, karena semakin majunya teknologi dalam berbagai bidang menuntut setiap orang atau lembaga (perusahaan) untuk selalu berkompetisi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu memperoleh keuntungan yang optimal dengan pengeluaran yang seminimal mungkin. Banyaknya prasarana dan sarana penunjang usaha yang ada mengakibatkan fokus utama perusahaan lebih ditekankan kepada upaya untuk meningkatkan pemasaran yang ditunjukkan untuk memuaskan konsumen. Dan dengan tingginya tingkat persaingan pada periode sekarang, perusahaan dituntut juga untuk meningkatkan efisien dan efektivitas dari berbagai sumber dayanya yang ada agar menjadi lebih besar atau meningkat.

PT.BUKAKA Teknik Utama dalam bidang OIL & GAS EQUIPMENTS atau Pumping Unit adalah sebuah produk yang banyak digunakan di lapangan minyak di seluruh dunia karena biaya kesederhanaan, realibility dan rendah. Ketika tekanan minyak reservoir tidak cukup besar untuk minyak diri-bertiup, minyak di dasar sumur akan ditarik oleh sarana unit pompa, yang mengubah gerak rotasi menjadi gerak

vertikal timbal balik, mengemudi tali pengisap batang dan plunger pompa sumur minyak.

Bukaka pumping unit dengan sejarah manufaktur balok pumping unit yang lebih dari dua puluh tahun, telah memasok lebih dari 3000 unit berbagai spesifikasi sejak tahun 1986, untuk memenuhi permintaan dari perusahaan minyak Indonesia. Kapasitas Produksi kami 26 unit per bulan dengan berbagai jenis. Pada saat ini Bukaka pumping unit FABRICATOR unit pompa terbesar di Indonesia. Desain dan kepatuhan manufaktur dengan unit API memompa seri diproduksi sesuai dengan spesifikasi API. Didukung oleh 98 karyawan di lini produksi dan pengalaman untuk perakitan kapasitas kita untuk memproduksi pumping unit dengan berbagai jenis 26 unit memompa bulan.

Dalam sebuah perusahaan seperti PT.BUKAKA ini Kualitas pelayanan sangat diperhartikan karena ketika pelanggan membeli suatu produk atau jasa dari suatu perusahaan, maka salah satu faktor penting yang menjadi pertimbangannya adalah apakah barang tersebut berkualitas atau tidak. Buzzell dan gele (1987:111) menyatakan bahwa “Kualitas adalah apa yang pelanggan katakana tentang hal tersebut dan kualitas dari produk maupun jasa adalah apa yang pelanggan persepsikan sebagai hal tersebut”. Kulaitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected sevice*). Kepuasaan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan masalah

kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

Penulis ditempat kan pada bidang strategi bisnis membantu bagian marketing , aktivitas yang dilakukan adalah membantu menyelesaikan tender-tender pada bulan juli-agustus, dan menginput data ke dalam komputer.

Keluhan pelanggan adalah suatu hal yang sering terjadi dalam dunia bisnis, namun terkadang banyak perusahaan tidak memperhatikan kinerja penanganan keluhannya. Dengan penanganan keluhan yang baik maka diharapkan pelanggan yang tadinya tidak puas akan berubah menjadi puas. PT. Bukaka Teknik Utama Bogor juga berusaha untuk memperbaiki kinerja penanganan keluhannya.

Dari permaslahan diatas maka Penulis membuat laporan kerja preaktek yang berjudul "**Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Bagian Oil & Gas Equipments di PT.Bukaka Teknik Utama Bogor**".

1.2 TUJUAN KERJA PRAKTEK

Adapun tujuan dari kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui produk – produk yang diproduksi di PT.Bukaka Teknik Utama Bogor.
2. Untuk mengetahui aspek penanganan keluhan pelanggan di PT.Bukaka Teknik Utama Bogor pada bagian oil & gas equipment.

3. Untuk mengetahui prosedur penanganan keluhan pelanggan pada bagian oil & gas equipment yang dilakukan PT.Bukaka Teknik Utama Bogor.

1.3 KEGUNAAN KERJA PRAKTEK

Adapun kegunaan dari pelaksana kerja praktek ini adalah :

1. **Bagi Penulis**

   Menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman terutama dalam menguasai ilmu manajemen bisnis dan memperoleh pengalaman kerja, khususnya di bidang bisnis. Selain itu, memantapkan mahasiswa untuk berdisiplin dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan mempraktekkan keterampilan yang sudah diperoleh di bangku kuliah.

2. **Bagi Instansi**

   Sebagai suatu masukan yang dapat dipertimbangkan dalam hal mengevaluasi dan menyempurnakan motivasi pegawai. Serta dapat dijadikan informasi dan acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan pedapatannya.

3. **Bagi Pihak Lain**

   Menjadikan sumbangan pemikiran perkembangan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan pelajaran serta pengalaman. Selain itu juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan tidak menutup kemungkinan untuk mengadakan penyempurnaan terhadap laporan kerja praktek. Laporan kerja praktek ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan dan referensi untuk membuat laporan pendidikan karya ilmiah bagi para pembaca dan Penulis.

1.4 LOKASI KEJA PRAKTEK DAN JADWAL KERJA PRAKTEK

Lokasi yang dijadikan tempat kerja praktek adalah perusahaan swasta yaiutu PT.Buaka Teknik Utama, yang beralamatkan di JL.Raya Bekasi Cibinong Km.19,5 Cileungsi-Bogor 16820 Indonesia.

Adapun waktu kerja prakteknya yaitu di mulai dari tanggal 18 juli sampai 19 juli 2011, pelaksanaan kerja praktek dilakukan seperti jam kerja biasa yaitu mulai jam 07.30-16.00 WIB.

Tabel 1.1

Jadwal Kerja Praktek

NO	URAIAN	WAKTU																							
		JULI				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	2	3	4
1	Pelaksanaan kp																								
2	Pengumpulan Data																								
3	Pengetikan Laporan																								
4	Bimbingan																								