BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Restaurant atau Rumah Makan sebagai perusahaan jasa yang juga sedang menjamur di kota Karawang. Kota Karawang merupakan salah satu kota yang sedang berkembang. Kota Karawang juga dikenal dengan kota lumbung padi dengan demikian bisa dikatakan kuliner dikota ini pun ikut serta berkembang,rumah makan dengan konsep *modern* hingga tradisional mulai banyak dijumpai dikota ini salah satunya Bali *Red Steak* dengan mengusung konsep steak kaki lima. Bali *Red Steak* merupakan sebuah *Restaurant* yang menyajikan makanan khas Eropa dan China dengan resep yang *original* namun dikemas dengan harga kaki lima atau terjangkau.

Saat ini *Restaurant* sudah menjadi sebuah gaya hidup bagi masyarakat terutama masyarakat yang tinggal di kota-kota besar maupun kota berkembang. Sebagian besar masyarakat yang datang ke *Restaurant* tidak hanya ingin mencari makanan dan minuman saja yang biasa dihidangkan. Mereka saat ini ingin mencari suatu suasana yang lain dari *Restaurant* lainnya.

Setelah melakukan aktivitas, dengan adanya *Restaurant* sangat membantu mereka karena dengan makan dan minum kondisi fisik mereka segar kembali. Selain itu juga seiring dengan kemajuan zaman selain digunakan untuk makan, *Restaurant* dapat digunakan untuk kepentingan bisnis. Misalnya mengadakan pertemuan bisnis dengan rekan kerja, Jadi sambil makan mereka dapat membahas

masalah bisnis di antara mereka. Hal ini cukup dirasakan efektif bagi mereka yang mempunyai waktu sempit dan suasana pertemuan pun dapat lebih hangat.

Restaurant Bali *Red Steak* adalah salah satu *Restaurant* yang mempunyai keunikan dalam promosinya yaitu *Restaurant* yang memberikan potongan harga kepada siapa saja ibu hamil yang berkunjung ke Bali *Red Steak* pada hari selasa. Daya tarik lainnya adalah bangunannya yang unik serta warna cat dan ornamen yang serba berwarna merah, *interior* yang berkonsep seminimalis mungkin. Pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang berbeda dengan yang biasa kita temui di *Restaurant* atau Rumah Makan lain pada umumnya. Pelayanan lain yang diberikan *Restaurant* Bali *Red Steak* menciptakan suasana penuh keakraban antara para karyawan dan pelanggan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Perkembangan dunia kuliner semakin pesat saja, tak hanya dikota besar seperti Jakarta dan Bandung, di kota kecil seperti Karawang pun perkembangan kulinernya sudah semakin pesat, tak sulit menemukan rumah makan atau *Restaurant* makanan tradisional maupun internasional.

Di Indonesia perkembangan usaha sektor jasa berlangsung cukup pesat meskipun keadaan perekonomian di Indonesia sedang mengalami masa yang cukup sulit pada saat sekarang ini. Seiring dengan meningkatnya usaha-usaha di sektor jasa, menyebabkan terjadinya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Begitupun halnya dengan pertumbuhan dalam

sektor jasa *Restaurant*, selain persaingan yang ketat di sektor jasa tersebut, juga diikuti dengan meningkatnya jumlah pengguna jasa *Restaurant*

Berdasarkan uraian di atas maka penulia mengambil judul **"Prosedur penilaian kepuasan konsumen pada *Restaurant* Bali *Red Steak* Karawang – Jawa Barat"**

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

1.2.1 Maksud Kerja Praktek

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan prosedur penilaian kepuasan konsumen pada *Restaurant* Bali *Red Steak* yang hasilnya akan digunakan penulis untuk menyusun Laporan Kuliah Kerja Praktek.

1.2.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dari kerja praktek ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur penilaian kepuasan konsumen pada *Restaurant* Bali *Red Steak* Karawang – Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam prosedur penilaian konsumen pada *Restaurant* Bali *Red Steak* Karawang – Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui upaya mengatasi hambatan dalam prosedur penilaian konsumen pada *Restaurant* Bali *Red Steak* Karawang – Jawa Barat.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Adapun kegunaan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis :
   a. Menambah pengetahuan dan mendapatkan wawasan dalam membandingkan teori yang diperoleh penulis selama dibangku kuliah dengan kenyataan sebenarnya yang terjadi di tempat kerja Terutama tentang prosedur penilaian kepuasan konsumen pada *Restaurant* Bali *Red Steak* Karawang – Jawa Barat.
   b. Untuk melatih keterampilan penulis sebagai bekal menghadapi dunia kerja secara nyata.
2. Bagi perusahaan

   Memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat serta memberikan masukan yang positif dan informasi sebagai bahan evaluasi untuk perkembangan dan kemajuan *Restaurant* khususnya dalam prosedur penilaian konsumen.

1.4 Metode Kerja Praktek

Metode kerja praktek yang dilakukan penulis dalam menyusun laporan ini adalah metode *block realease* yaitu suatu metode pelaksanaan kerja praktek yang dilakukan dalam satu periode tertentu, dimana periode tersebut dilakukan dalam kurun waktu dua minggu yaitu dari tanggal 04 November 2013 sampai dengan 17 November 2013.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Studi lapangan *(Field Research),* yaitu penelitian secara langsung pada *Restaurant* Bali *Red Steak* yang dilakukan dengan cara :
   a. Pengamatan (*Observation*)

      Yaitu suatu pengamatan dan pencatatan secara sistematis dalam hal ini penulis melihat dan mengamati secara langsung apa yang terjadi dan kaitannya dalam laporan kerja praktek ini.

   b. *Sampling*

      Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan kuisioner dengan kajian yang diteliti.

   c. Dokumentasi

      Pengumpulan, pemilihan dan pengolahan bukti-bukti serta data-data yang berhubungan dengan bidang kajian laporan Kerja Praktek yang diteliti.

2. Studi Kepustakaan *(Library Research)*

   Yaitu bentuk penelitian dengan cara pengumpulan data dengan membaca buku-buku dan diklat-diklat yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.5 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

1.5.1 Lokasi Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek di *Restaurant* Bali *Red Steak* Jalan Arief Rahman Hakim No.09 Karawang.

1.5.2 Waktu Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek selama dua minggu, dari tanggal 04 November 2013 sampai dengan tanggal 17 November 2013. Kerja Praktek dimulai setiap hari, dimulai dari pukul 15.00 s.d 23.00.

Tabel 1.1
Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktek
Tahun 2013

No.	Kegiatan Kerja Praktek	Bulan						
		Juni	Juli	Agst-sept	Okt	Nov	Des	Jan
I	Persiapan Kerja Praktek							
	Permohonan Ijin Kerja Praktek	■						
	Realisasi Ijin Kerja Praktek	■						
	Penentuan Tempat Kerja Praktek	■						
	Surat Penerimaan dari Instansi	■						
II	Pelaksanaan Kerja Praktek							
	Aktivitas Kerja Praktek					■		
	Bimbingan Kerja Praktek dengan Pembimbing Perusahaan						■	■
III	Pelaporan Kerja Praktek							
	Konsultasi dengan Dosen Kerja Praktek						■	■
	Bimbingan dengan Dosen Kerja Praktek						■	■
	Pembuatan Laporan Kerja Praktek						■	■
	Final Laporan Kerja Praktek							■
	Pengumpulan Laporan Kerja Praktek							■