

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerja praktek adalah memperkenalkan ruang lingkup dan proses penerapan teori atau pengetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan. Dengan adanya kerja praktek ini, dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terjun ke lapangan kerja secara langsung.

Program magang atau Kerja Praktek bertujuan agar mahasiswa dapat lebih memahami, beradaptasi dan menganalisis kondisi lingkungan yang ada di perusahaan atau organisasi, serta mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja. Pekerja biasanya mahasiswa atau lulusan perguruan tinggi, dan mereka perlu memiliki lebih banyak pengalaman dalam setiap tantangan dunia kerja di masa depan.

Perusahaan yaitu salah satu tempat untuk melaksanakan KP. Kerja praktek dilaksanakan selama 1 bulan yang dimulai dari 30 Juli 2024 sampai dengan 30 Agustus 2024 pada Toko Kitty Hijab. Toko Kitty Hijab menyediakan beberapa produk seperti hijab, busana, dan perlengkapan wanita. Toko Kitty Hijab beralamat di Jl. Imam Bonjol, Gg. Pertamina Pertokoan No 1, Langkapura, Bandar Lampung.

Pelaksanaan program kerja praktek sebenarnya dari masing-masing perguruan tinggi tentunya memiliki standar prosedur yang berbeda, tetapi tujuan dan pelaksanaannya secara keseluruhan adalah sama, yaitu agar mahasiswa dapat langsung memperoleh pengalaman di masyarakat dan industri serta mengimplementasikan ilmu yang mereka peroleh dalam

perkuliahan (Setiawan, 2016).

1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP

1.2.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Toko Kitty Hijab yang beralamat di Jl. Imam Bonjol, Gg. Pertamina Pertokoan No 1, Langkapura, Bandar Lampung.

1.2.2 Lingkup Materi

Materi yang di sajikan pada penelitian ini mengenai Pengembangan Kualitas Layanan Pelanggan Pada Toko Kitty Hijab Dengan Metode Penanganan Komplain.

1.2.3 Lingkup Waktu

Penelitian ini di lakukan pada bulan Juli 2024 sampai dengan Agustus 2024.

1.2.4 Lingkup Penelitian

Membantu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan konsumen yang ada di Toko Kitty Hijab sehingga dapat meningkatkan dan mengembangkannya.

1.3 Manfaat dan Tujuan

1.3.1 Manfaat

- Bagi Penulis
 1. Sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan dan keilmuan penulis dalam bidang manajemen pemasaran.
 2. Memenuhi persyaratan guna menyelesaikan laporan Kerja Praktik.

- Bagi Toko Kitty Hijab
Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Toko Kitty Hijab dalam menentukan strategi untuk mengembangkan kualitas pelayanan.
- Bagi Pembaca
Diharapkan dapat berguna untuk menjadi sarana pembelajaran dalam menambah wawasan.

1.3.2 Tujuan

Untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan di Toko Kitty Hijab.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

1.4.1 Waktu Pelaksanaan

Tanggal 30 Juli 2024 – 30 Agustus 2024.

1.4.2 Tempat Pelaksanaan

Bertempatan di Toko Kitty Hijab yang beralamat di Jl. Imam Bonjol, Gg. Pertamina Pertokoan No 1, Langkapura, Bandar Lampung.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Laporan Kerja Praktek ini sebagai berikut:

BAB I: LATAR BELAKANG

Bagian ini berisikan tentang latar belakang penelitian, ruang lingkup perusahaan, manfaat dan tujuan, waktu dan tempat pelaksanaan, serta sistematika penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini diuraikan mengenai penjelasan Toko Kitty Hijab yang meliputi sejarah umum Organisasi, Visi dan Misi Organisasi, Bidang Usaha Kerja Praktek, Lokasi Perusahaan dan Struktur Organisasi.

BAB III: PERMASALAHAN PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang analisa permasalahan yang dihadapi perusahaan, landasan teori, metode yang digunakan, serta rancangan program yang akan dibuat.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan dari pemecahan permasalahan yang ada di Toko Kitty Hijab.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang harus dilakukan di kegiatan mendatang.