

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era informasi sekarang ini, alat komunikasi semakin berkembang dengan pesat dan memunculkan banyak inovasi baru dalam penggunaannya. Memasuki banyak perubahan era digital sekarang ini membuat perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan dan memenangkan hati pelanggan. Karena bagi perusahaan, kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam mempertahankan kinerja serta nama perusahaan, selain itu dalam lingkungan bisnis yang semakin hari berubah semakin cepat, setiap perusahaan harus bisa memenangkan pasar yang terus berubah. Pelanggan sangat sensitif terhadap harga, kinerja perusahaan, pelayanan perusahaan, kompetitor baru yang bermunculan, saluran distribusi yang baru dan saluran komunikasi baru yang semakin mutakhir membuat perusahaan harus memahami pelanggan dengan baik.

Semakin berkembangnya teknologi informasi mendorong organisasi bisnis untuk dapat lebih fokus terhadap menanggapi kepuasan konsumen. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu menciptakan dan menghantarkan *value package* yang menjadi penilai perasaan subjektif pelanggan yang akan menjadi keunggulan dibanding pesaing. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator terbaik dalam meningkatkan laba. Dalam hal persaingan yang banyak dihadapi perusahaan, mendapatkan hati konsumen merupakan salah satu strategi bersaing untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Perusahaan juga

wajib mengelola jasa dengan baik, sehingga dapat memiliki manajemen profesional pada pemasaran, operasi, maupun sumber daya manusia yang akan menciptakan integrasi yang baik untuk menjadi keberhasilan dalam memenangkan persaingan bisnis.

Untuk dapat terjun ke dunia kerja setelah lulus kuliah, setiap mahasiswa harus memiliki kesiapan dalam menghadapi keprofesionalan pekerjaannya yang sesuai dengan bidang yang digelutinya. Banyak sekali hal yang menjadi hambatan bagi seseorang yang belum mengalami pengalaman kerja untuk terjun ke dunia pekerjaan, seperti halnya ilmu pengetahuan yang diperoleh di kampus bersifat statis (pada kenyataannya masih kurang adaptif atau kaku terhadap kegiatan kegiatan dalam dunia kerja yang nyata), teori yang diperoleh belum tentu sama dengan praktik kerja di lapangan, keterbatasan waktu dan ruang yang mengakibatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh masih terbatas. Dikarenakan hal di atas, maka universitas menetapkan mata kuliah kerja praktek agar para mahasiswa memperoleh ilmu pengetahuan yang tidak diberikan oleh kampus. Pada umumnya kegiatan kerja praktek yang dilakukan pada salah satu perusahaan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melaksanakan kerja praktek di tempatnya sehingga dapat menambah pengalaman dan pengetahuan kerja yang tidak diperoleh di dalam perkuliahan.

Latar belakang bagi peneliti dalam mengangkat judul “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Indah Sejahtera IV” dikarenakan terdapat hal yang menarik dan belum pernah dibahas sebelumnya, terdapat pro dan kontra diantara

responden yang dijadikan sampel penelitian dan hal ini dapat dijadikan pembahasan bagi peneliti untuk membuat rancangan program kerja yang dapat digunakan untuk kemajuan perusahaan dalam menaikkan minat konsumen.

1.2 Ruang Lingkup Program Kerja Praktek

Ruang lingkup program kerja praktek ini dilaksanakan di PT. BINAKARYATAMA INDAH PERKASA pada tanggal 20 agustus 2019 sampai dengan 20 september 2019, lokasi perusahaan bertempat di JL Zainal Abidin Pagar Alam No.47/22, Labuhan Ratu, Kedaton, Bandar Lampung 35142.

Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan adalah:

- a. Membuat agenda kerja selama 30 hari berjalan
- b. Memberikan ide pemasaran terkait penjualan produk
- c. Melakukan praktek secara langsung dan terlibat dalam kegiatan marketing
- d. Melakukan kegiatan yang berkaitan dengan administrasi.

1.3 Manfaat dan Tujuan Kerja Praktek

1.3.1 Manfaat Kerja Praktek

Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Dapat memperoleh gambaran dunia kerja yang nantinya berguna bagi mahasiswa yang bersangkutan apabila telah menyelesaikan perkuliahannya, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan dunia kerja.
- b. Dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh pada masa kuliah dan menambah wawasan serta pengalaman.

- c. Dapat mengetahui perbandingan antara teori dan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktek di lapangan
- d. Meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab dalam kerja.

Manfaat Bagi Akademik

- a. Dapat meningkatkan kerjasama antara lembaga pendidikan khususnya Akademik dengan Instansi.
- b. Dapat mempromosikan keberadaan Akademik di tengah-tengah dunia kerja sehingga dapat mengantisipasi kebutuhan dunia kerja akan tenaga kerja yang profesional dan kompeten di bidang masing-masing.

Manfaat Bagi Instansi

- a. Dapat meningkatkan kerjasama antara Akademik dengan Instansi/Lembaga.
- b. Membantu Instansi/Lembaga dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama Praktek Kerja.

1.3.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan Bagi Mahasiswa

- a. Agar mahasiswa mampu memahami dan mendapat keterampilan sebagai bekal untuk memasuki lapangan kerja sesuai dengan studi yang ditekuni.
- b. Meningkatkan pengalaman mahasiswa pada aspek usaha dalam lapangan kerja.
- c. Memberikan mahasiswa peluang untuk dapat memasuki dunia kerja.
- d. Memperluas pengetahuan mahasiswa akan dunia kerja.
- e. Lebih dapat memahami konsep-konsep non-akademis di dunia kerja.

Tujuan Bagi Akademik

- a. Menghasilkan tenaga kerja yang memiliki keahlian profesional.
- b. Meningkatkan mutu dan relevansi pendidikan kejuruan melalui peran dunia industri/ usaha
- c. Menghasilkan tamatan yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan etos kerja yang sesuai dengan tuntutan lapangan kerja serta dan sikap yang menjadi bakat dasar pengembangan dirinya secara berkelanjutan.
- d. Memberi pengakuan dan penghargaan terhadap pengalaman kerja sebagai bagian dari proses pendidikan.
- e. Meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pendidikan kejuruan melalui pendayagunaan sumber daya pendidikan yang ada di dunia kerja.

Tujuan Bagi Instansi

- a. Mengenal dan mengetahui secara langsung mahasiswa yang kerja praktek sebagai salah satu penerapan disiplin dan pengembangan karier.
- b. Mengetahui secara langsung pengaplikasian dari teori yang diperoleh dari bangku kuliah.
- c. Meningkatkan hubungan kerjasama antara perguruan tinggi dengan instansi

1.4 Waktu Tempat dan Pelaksanaa**1.4.1 Waktu Pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan dilakukan selama satu bulan, dimulai tanggal 20 agustus 2019 dan berakhir pada tanggal 20 september 2019.

1.4.2 Tempat Pelaksanaan

Tempat kerja praktek dilaksanakan di PT BINAKARYATAMA INDAH SEJAHTERA, alamat Perusahaan di di JL Zainal Abidin Pagar Alam No.47/22, Labuhan Ratu, Kedaton, Bandar Lampung 35142.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pertama ini berisi tentang Latar Belakang Program Kerja Praktek, Ruang Lingkup Program Kerja Praktek, Tujuan dan Manfaat Program Kerja Praktek, Tempat dan Waktu Pelaksanaan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bagian ini memuat uraian hasil analisis yang diperoleh berkaitan dengan ruang lingkup kegiatan operasional perusahaan.

BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis menguraikan landasan teori, permasalahan perusahaan, serta metode analisis yang digunakan untuk memperoleh hasil pemecahan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat uraian hasil dan pembahasan yang diperoleh dari analisis pengolahan data.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian dan saran berdasarkan hasil penelitian.