

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Program Kerja Praktek**

Kerja Praktek bagi mahasiswa di perusahaan dan lembaga-lembaga pemerintah ataupun lembaga non pemerintah adalah salah satu program studi dari Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang wajib diikuti oleh mahasiswa semester VI dengan bobot 4 Satuan Kredit Semester (SKS). Program Kerja Praktek di PT. Honda Lampung Raya merupakan suatu proses belajar bagi mahasiswa untuk menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan dan etika khususnya pada lingkungan kerja nyata bagi mahasiswa sebelum mahasiswa tersebut memasuki dunia bisnis yang sebenarnya, sehingga diharapkan setelah mahasiswa lulus bukan hanya menguasai ilmu Manajemen di dunia nyata dengan baik, namun bermanfaat bagi dirinya maupun bagi perusahaan dimana tempat mahasiswa tersebut bekerja nantinya. Program ini dilaksanakan lebih kurang selama 30 hari kerja sesuai dengan program kurikulum di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, mahasiswa akan memilih topik dan judul serta memilih tempat dan lokasi perusahaan swasta, lembaga- lembaga pemerintah maupun non pemerintah serta perusahaan swasta tempat tujuan magang yang dituju. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melaksanakan program Kerja Praktek ini pada salah satu Perusahaan yang ada di Bandar Lampung, PT. Honda Lampung Raya yang berkedudukan di Jalan Raden Intan No 168, Pelita, Enggal Bandar Lampung. Sumber daya manusia (SDM) merupakan jasa atau usaha kerja yang bisa diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain, Sumber daya manusia menggambarkan kualitas usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan suatu barang dan jasa. Pengertian kedua, Sumber daya manusia berkaitan dengan manusia yang bisa bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja. (Sonny Sumarsono 2003, H 4) Dalam dunia bisnis baik dilingkup nasional maupun

internasional setiap perusahaan akan selalu menghadapi persaingan bisnis dan persaingan yang terjadi dipasaran harus dihadapi. Sehingga dengan adanya persaingan yang harus dihadapi tersebut perusahaan diharapkan mampu bersaing dan tetap dapat mempertahankan eksistensinya baik dipasar domestik maupun dipasaran global.

Honda Lampung Raya menyempurnakan *service* perawatan berkala dengan memperkenalkan layanan *Quick Maintenance*. Ini ditandai dengan penyerahan sertifikat *Quick Maintenance* secara simbolik oleh Mr Kenichi Tanaka dari Honda Prospect Motor dan Ona Kembara, *President Director* Honda Lampung Raya, di bengkel resmi Honda Lampung Raya. Keunggulan dari layanan *Quick Maintenance* ini adalah waktu *service* yang efisien dan terjadwal sesuai dengan buku garansi dan perawatan. Layanan ini dapat dinikmati oleh semua model mobil Honda dengan jarak tempuh sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Caranya dengan membooking terlebih dahulu minimal 1 hari sebelum *service* untuk memperoleh layanan *Quick Maintenance*. Jika waktu pengerjaan *service* yang dilakukan melewati waktu yang telah dijanjikan, konsumen berhak mendapatkan kompensasi dari masing-masing diler (dengan kompensasi bergantung pada diler yang berkaitan). Untuk mendapatkan layanan ini, konsumen tidak perlu membayarkan biaya tambahan. Perawatan berkala adalah salah satu layanan yang penting dilakukan untuk menjaga kondisi mobil tetap prima. Karena itu kami ingin memberikan prioritas kepada konsumen mulai dari penerimaan hingga penyerahan untuk memberikan jaminan kepastian waktu *service* perawatan berkala sehingga meningkatkan kepuasan konsumen Honda. Sampai saat ini Honda telah menerapkan layanan ini pada 15 *dealer* resmi Honda dan Honda Lampung Raya merupakan satu-satunya di Sumatra yang menerapkan layanan ini. (Denny MT selaku Service & Parts Assistant General Manager PT Honda Prospect Motor).

## **1.2. Ruang Lingkup Kerja Program Kerja Praktek**

Penulisan laporan Kerja Praktek ini memiliki keterbatasan dalam hal ketercakupan pembahasan dan penelitian didalamnya. Oleh karena itu, penulis membatasi masalah pada Laporan Kerja Praktek meningkatkan kepuasan pelanggan dengan sistem *Quick Maintenance* di PT. Honda Lampung Raya.

## **1.3. Manfaat dan tujuan**

Berdasarkan laporan di atas memiliki manfaat dan tujuan sebagai berikut :

### **1.3.1. Manfaat Kerja Praktek**

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Mengembangkan kemampuan dan profesional.
  - b. Menambah pengetahuan dan mendapatkan wawasan dalam membandingkan teori yang diperoleh penulis selama dibangku kuliah dengan kenyataan sebenarnya yang terjadi di tempat kerja.
  - c. Mempersiapkan ilmu pengetahuan mental dan etika bekerja serta menyesuaikan diri dalam menghadapi dunia kerja sesungguhnya.
2. Bagi Akademik
  - a. Dengan pelaksanaan Kerja Praktek, Institusi mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
  - b. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.
  - c. Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur Mahasiswa yang akan membuat laporan Kerja Praktek berikutnya.
3. Bagi Perusahaan
  - a. Dengan pelaksanaan Kerja Praktek, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perguruan tinggi.

- b. Memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat serta memberikan masukan yang positif dan informasi sebagai bahan evaluasi untuk perkembangan dan kemajuan.
- c. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa peserta Kerja Praktek, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang pemasaran.

### **1.3.2. Tujuan Kerja Praktek**

Adapun tujuan dari kerja praktek ini adalah :

- a. Untuk mengetahui sistem *Quick Maintenance*.
- b. Untuk memberikan informasi kepada pengendara mobil Honda.

## **1.4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

### **1.4.1. Waktu Pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan kerja praktek yang dilaksanakan penulis, yaitu selama satu bulan, mulai dari tanggal 08 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 08 September 2022. Jam kerja pada PT. Honda Lampung Raya setiap hari Senin sampai Jumat pukul 08:00 sampai pukul 16:00 wib dan hari Sabtu pukul 08:00 sampai pukul 14:00 wib. Jadwal waktu kerja selama kerja.

### **1.4.2. Tempat Pelaksanaan**

Jarak tempuh dari Kampus IIB Darmajaya menuju PT. Honda Lampung Raya, sejauh 5,4 km dan memakan waktu 10 menit.



**Gambar 1.1** Denah Lokasi Pelaksanaan Kerja Praktek

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan menggambarkan secara singkat dan spesifik organisasi penulisan laporan, serta isi dari setiap bagiannya.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang kerja praktek secara umum, ruang lingkup kerja praktek, manfaat dan tujuan kerja praktek, tempat dan waktu pelaksanaan program kerja, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menguraikan tentang sejarah perusahaan yang menceritakan terbentuknya perusahaan, visi dan misi perusahaan, bidang usaha/kegiatan, lokasi perusahaan dan struktur organisasi.

#### **BAB III : PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis menganalisa permasalahan apa yang terjadi dalam perusahaan, setelah menganalisa tentunya penulis menemukan beberapa temuan masalah yang selanjutnya membuat perumusan dari masalah tersebut sehingga membentuk kerangka pemecahan masalah yang ada. Dalam bab ini juga dijelaskan tentang landasan teori sebagai acuan dari rancangan program yang akan dibuat oleh mahasiswa.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini berisi hasil uraian hasil analisis yang diperoleh berkaitan dengan landasan teori yang relevan dan pembahasan tentang meningkatkan kepuasan pelanggan dengan sistem *Quick Maintenance* pada PT. Honda Lampung Raya.

#### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis berusaha untuk menarik beberapa simpulan yang penting dari semua uraian dalam bab-bab sebelumnya dan memberikan saran-saran yang dianggap perlu untuk perusahaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**