

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kerja praktik adalah kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa pada perusahaan swasta/BUMN, institusi pendidikan, instansi pemerintah dan rumah sakit dengan harapan agar mahasiswa dapat mengetahui situasi dan kondisi dunia kerja [1]. Melalui kerja praktik, mahasiswa dapat menerapkan langsung ilmu pengetahuan yang didapat dalam perkuliahan serta dapat membantu mengatasi permasalahan dalam menyelesaikan pekerjaan di perusahaan.

Salah satu perusahaan yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas untuk mengenal dunia kerja praktik adalah PT. Mega Mandala Perkasa. PT. Mega Mandala Perkasa berlokasi di Megastore Satta Computer, Jl. Srijaya Negara No. 222A Kel. Bukit Lama Kec. Ilir Barat I, Palembang 30139. PT. Mega Mandala Perkasa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan perdagangan yang menjual peralatan komputer, laptop dan printer. Selain itu, PT. Mega Mandala Perkasa memberikan layanan jasa isi ulang *catridge-catridge* yang kosong serta jasa *service* kerusakan pada printer, CPU dan laptop. Perusahaan yang bergerak dibidang distribusi dan perdagangan harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, sebab pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu cara untuk menarik dan mempertahankan konsumen [2]. Begitu pula dengan karyawan di PT. Mega Mandala Perkasa yang telah memberikan layanan kepada pelanggan. Selama ini, penilaian kualitas layanan tersebut hanya dinilai oleh kepala divisi *retail* sendiri melalui pengamatan langsung dan secara lisan. Belum ada penilaian langsung kepada pelanggan untuk mengetahui apakah pelanggan benar-benar puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan PT. Mega Mandala Perkasa. Untuk itu dibutuhkan sebuah analisis kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen [3]. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan [4].

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian [5]. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, mereka akan datang kembali dan membeli keperluan mereka serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu, perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil topik “**Analisis Kualitas Layanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Mega Mandala Perkasa**” karena penulis ingin mengetahui apakah pelanggan sudah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan PT. Mega Mandala Perkasa.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari kegiatan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa dapat mengetahui dunia kerja.
2. Mahasiswa dapat membantu mengatasi permasalahan di PT. Mega Mandala Perkasa.
3. Mahasiswa mampu menganalisis kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

## **1.3 Manfaat**

Manfaat dari kegiatan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa menambah wawasan dan menerapkan ilmu dunia kerja.
2. Dapat dijadikan sebagai analisa dan meningkatkan penjualan perusahaan itu sendiri.

## **1.4 Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan kerja praktik pada PT. Mega Mandala Perkasa dimulai pada tanggal 4 April s.d 2 Juni 2017 dengan waktu pelaksanaan pada pukul 13.00 s.d 17.00 WIB.