

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Tujuan Kerja Praktek

Kerja Praktek (KP) adalah suatu kegiatan yang wajib dilakukan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammdiyah Gresik sebagai wadah untuk mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja nantinya. Dimana mahasiswa sebelumnya hanya mendapatkan teori maupun pengetahuan sesuai dengan mata kuliah yang dipelajari pada saat perkuliahan dan sekarang saatnya mahasiswa mengimplementasikan atau mengembangkan teori, pengetahuan maupun menyampaikan inovasi, ide-ide baru didalam dunia kerja yang dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Kebanyakan teori yang dipelajari belum tentu sama dengan kondisi ketika langsung bekerja dilapangan, kemajuan industry terus berkembang yang menuntut para generasi bangsa agar memiliki kopetensi yang tinggi dan siap menghadapi dunia kerja nantinya. Jika memahami semua teori dan pengetahuan namun kita tidak tahu cara mengimplementasikan teori didalam dunia kerja maka semua tidak ada artinya. Oleh karena itu pentingnya

dilakukan kegiatan pengalaman kerja praktek bagi mahasiswa.

Kerja Praktek (KP) mempunyai nilai kredit sebesar 3 (tiga) SKS. Proses pelaksanaan KP dimulai dari meninjau, mengidentifikasi masalah, mengumpulkan data yang dibutuhkan, berdiskusi /bimbingan, melakukan analisis dan evaluasi untuk memecahkan masalah sehingga memperoleh hasil yang diharapkan. Disamping tujuan umum, KP juga memiliki capaian. target(tujuan khusus)

bagi mahasiswa :

1. Memperluas wawasan mahasiswa dalam menghadapi bermacam - macam permasalahan yang ada dilapangan.
2. Memberikan pengetahuan dasar sistem kerja dalam dunia kerja nyata baik dalam industri barang maupun jasa untuk memberikan dorongan kepada mahasiswa dalam mengembangkan sistem kerja sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki.
3. Dapat memberikan feedback yang bermanfaat bagi perusahaan baik dengan memberikan informasi/saran yang nantinya bisa digunakan

perusahaan dalam mengembangkan dan memajukan perusahaanya.

1.2 Manfaat Kerja Praktek

Kerja Praktek memiliki beberapa manfaat baik dari sudut pandang mahasiswa maupun perusahaan, berikut penjabarannya :

a. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa memiliki kesempatan dalam menerapkan mengimplementasikan pengetahuan yang atau didapat selama perkuliahan, memperkuat pengetahuan, menambah wawasan pengetahuan baru, memiliki kesempatan dalam mengasah keterampilan didalam dunia industri khususnya bidang jasa dengan pengalaman secara langsung.

b. Bagi Perusahaan

Bisa terjalin hubungan kerjasama antara perusahaan dengan Universitas Muhammadiyah Gresik dalam bidang ketenagakerjaan maupun teknologi dan sebaliknya. Hasil analisis & diskusi yang sifatnya membangun yang diberikan mahasiswa dalam hasil akhir laporan KP dapat dijadikan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas, kuantitas serta memajukan

dan mengembangkan perusahaan dalam bidang jasa. Di sisi lain perusahaan juga memperoleh bantuan tenaga kerja dari mahasiswa yang melakukan KP.

1.3 Sisematika Penulisan

Dengan disusunnya sistematika penulisan tidak lain untuk mengetahui sedikit gambaran mengenai laporan yang dibuat sehingga dapat memudahkan pembaca dalam memahaminya. Susunan sistematika penulisan dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang definisi dan tujuan kerja Pengalaman serta sistematika penyusunan laporan secara umum.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dari perusahaan dan system pelayanan.

BAB III TOPIK BAHASAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai topik masalah yang di hadapi perusahaan baik itu tentang latar belakang,kondisi nyata serata scenario penyelesaian dari masalah tersebut.

BAB IV TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang konsep- konsep dan teori – teori yang mendukung serta mendasari penggunaan metode yang dipakai dalam memecahkan topik yang dibaha, menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) yang akan digunakan dalam pengolahan data.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai penyajian data, pengolahan data, analisis hasil penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality).

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran yang ditujukan untuk penulis selanjutnya maupun untuk perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi segala literatur berupa buku, jurnal dan sumber informasi lain yang penulis gunakan sebagai referensi atau acuan dalam penulisan laporan.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Bagian ini berisi tentang data atau dokumentasi dari perusahaan sebagai tanda bukti bahwa penelitian ini memang benar dilakukan.