

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PROSES PELAYANAN PELANGGAN DI OUTLET SHOP&DRIVE TEBET
MENGUNAKAN METODE CUSTOMER SERVICE EXCELLENT



MAULANA SIDIK

NIM : 41315310001

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA 2018

LAPORAN KERJA PRAKTIK

PROSES PELAYANAN PELANGGAN DI OUTLET SHOP&DRIVE TEBET MENGUNAKAN METODE CUSTOMER SERVICE EXCELLENT



Disusun Oleh:

Nama : Maulana Sidik

NIM : 41315310001

Program Studi : Teknik Mesin

DIAKUKAN UNTUK MEMENUHI SYARAT KELULUSAN MATA KULIAH
KERJA PRAKTIK PADA PROGRAM SARJANA STRATA SATU (S1)
DESEMBER 2018

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Maulana Sidik

NIM : 41315310001

Jurusan : Teknik Mesin

Fakultas : Teknik

Judul Kerja Praktik : Proses Pelayanan Pelanggan Di Outlet Shop&Drive Tebet Menggunakan Metode Customer Service Excellent

Dengan ini menyatakan bahwa saya melakukan Kerja Praktik dengan sesungguhnya dan hasil penulisan Laporan Kerja Praktik yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Kerja Praktik ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bekasi, 15 Desember 2018

METERAI
TEMPEL

7FCFB AFF39417293

6000
ENAM RIBURUPIAH

Maulana Sidik

LEMBAR PENGESAHAN

PROSES FORECASTING DI SHOP&DRIVE TEBET



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Nama : Maulana Sidik

NIM : 41315310001

Program Studi : Teknik Mesin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing

Pada Tanggal : 15 Desember 2018

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Hadi Pranoto, ST., MT

Koodinator Kerja Praktik

Hendri, ST., MT

PENGHARGAAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., karena atas Rahmat dan hidayah-Nya laporan kerja praktik ini dapat diselesaikan, untuk memenuhi sebagian persyaratan menyelesaikan mata kuliah kerja praktik.

Banyak hambatan dalam penyelesaian penulisan laporan kerja praktik ini , namun berkat bantuan berbagai pihak akhirnya hambatan-hambatan tersebut dapat terselesaikan. Untuk itu atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan kepada penulis, disampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip selaku rektor Universitas Mercubuana.
2. Prof. Dr. Ir. Chandrasa Soekardi, DEA selaku Direktur Operasional Kampus Bekasi.
3. Bapak Hendri, ST., MT. selaku Koordinator Kerja Praktik Program Studi Teknik Mesin Universitas Mercubuana.
4. Bapak Hadi Pranoto, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dengan baik sehingga penulisan laporan kerja praktik ini dapat terselesaikan.
5. Kedua orang tua atas do'a dan ridhonya selama pelaksanaan kerja praktik.
6. Seluruh karyawan dan Staf PT. Astra Otoparts Tbk. yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan dengan dorongan semangat sehingga pelaksanaan kerja praktik dapat terselesaikan.

Semoga amal kebaikan pihak-pihak yang bersangkutan tersebut mendapatkan pahala dan imbalan kebaikan dari Allah SWT.

Walaupun disadari dalam penulisan laporan kerja praktik ini masih ada kekurangan, namun penulisa sangat berharap laporan kerja praktik ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Saran dan kritik pun sangat dibutuhkan dengan harapan laporan kerja praktik ini menjadi lebih baik lagi.

Bekasi, Desember 2018

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PENGHARGAAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
 BAB I TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	
1.1 Latar Belakang Perusahaan	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Lokasi Perusahaan	2
1.2 Bidang Usaha Perusahaan	2
1.3 Struktur Organisasi	3
 BAB II LINGKUP DAN AKTIVITAS KERJA PRAKTIK	
2.1 Tujuan	8
2.2 Waktu Dan Pelaksanaan	8
2.3 Tugas Dan Kewajiban	9
2.4 Buku Log Aktivitas Harian Dan Mingguan	9
2.5 Ringkasan Aktivitas Mingguan	18
2.5.1 Minggu Ke-1	18
2.5.2 Minggu Ke-2	18
2.5.3 Minggu Ke-3	18
2.5.4 Minggu Ke-4	18
2.5.5 Minggu Ke-5	18

2.5.6	Minggu Ke-6	18
2.5.7	Minggu Ke-7	18
2.5.8	Minggu Ke-8	18
BAB III	TINJAUAN PUSTAKA	
3.1	Pendahuluan	19
3.2	Konsep Dasar Pelayanan Pelanggan	20
3.2.1	Pengertian Pelanggan	20
3.2.2	Pengertian Pelayanan Pelanggan	20
3.2.3	Tingkat Kepuasan Pelanggan	20
3.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	20
3.3.1	Pengelolaan Lingkungan	21
3.3.2	Penampilan Diri	21
BAB IV	PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Pelaksanaan	22
4.1.1	Alur Proses Penyambutan Pelanggan	22
4.1.2	Alur Proses Pengerjaan Service	23
4.2	Pembahasan	25
4.2.1	Pembahasan Proses Penyambutan Pelanggan	25
4.2.2	Pembahasan Proses Pengerjaan Service	26
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1	Kesimpulan	30
5.2	Rekomendasi	30
	DAFTAR PUSTAKA	32
	LAMPIRAN	
A	Surat Keterangan Perusahaan	
B	Buku Log Kerja Praktik	

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
1.1 Struktur Organisasi	4
1.2 Lanjutan Struktur Organisasi	5
1.3 Struktur Organisasi Divisi Retail	6
4.1 Cara Menyambut Pelanggan	25
4.2 Menanyakan kebutuhan pelanggan	26
4.3 Ruang Tunggu	26
4.4 Mekanik memasang Vender Cover	27
4.5 Melakukan service sesuai permintaan	27
4.6 Checklist additional service	28
4.7 Sisa Oli	29
4.8 Botol Oli Bekas	29



DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng, Sri. 2011. ***Skripsi Peramalan Penjualan untuk Perencanaan Pengadaan Persediaan Buah Durian di Rumah Durian Harum Bintaro Jakarta***. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Dilworth, James B. 1992. ***Operations Management: Design, Planning, and Control for Manufacturing and Services***. McGraw-Hill, Inc. Singapore
- Gaspersz, V. 2004. ***Production Planning and Inventory Control Cetakan Keempat***. Gramedia. Jakarta
- Heizer dan Render. 2009. ***Managemen Operasi Buku 1***. Salemba 4. Jakarta
- Indartono, Setyabudi. 2006. ***Modul Perkuliahan Teknik Proyeksi Bisnis (Forecasting)***. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Kusuma, Hendra. 2009. ***Manajemen Produksi: Perencanaan dan Pengendalian Produksi***. Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Ma'arif, Syamsul. 2005. ***Manajemen Operasi***. Grasindo. Jakarta
- Meredith, Jack R. 1987. ***The Management of Operations Third Edition***. John Wiley & Sons, Inc. Canada
- Monks, Joseph G. 1987. ***Operations Management Thoery and Problems Third Edition***. United States of America. Amerika
- Nasution, Arman Hakim. 2003. ***Perencanaan dan Pengendalian Produksi***. Guna Widya. Surabaya
- Prasetya, Hery. 2009. ***Manajemen Operasi***. PT. Buku Kita. Jakarta
- Siagian, Yolanda M. 2005. ***Aplikasi Supply Chain Management dalam Dunia Bisnis***. Grasindo. Jakarta
- Training Centre. 2012. ***Module Training BASIC STORE OPERATIONAL***. Retail Division. Jakarta

Nomor : 001/SPV/XII/2018

Jakarta, 08 Desember 2018

Lampiran : -

Perihal : Kerja Praktik

Kepada :

Yth. Koordinator Mata Kuliah Kerja Praktik

Universitas Mercubuana

Bekasi

Berdasarkan surat nomor 13-2/15/F-KP/XII/2018 yang di tujukan kepada perusahaan kami tentang Pelaksanaan Kerja Praktik, maka dengan ini menyatakan bahwa Mahaiswa Universitas Mercubuana, Berikut ini :

Nama : Maulana Sidik

NIM : 41315310001

Telah diizinkan untuk melakukan Kerja Praktik selama 2 (dua) bulan di perusahaan ini, dengan penempatan pada Divisi Retail Shop&Drive Tebet, Jakarta Selatan.

Demikian surat ini atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Hormat kami,
PT. ASTRA OTOPARTS Tbk

PT. ASTRA OTOPARTS Tbk

HERI IRAWAN

Supervisor Div. Retail Operation