

BAB I

PENDAHULUAN

Sesuai dengan ketentuan mengenai pelaksanaan pendidikan di Sekolah Tinggi Teknologi Tekstil, setiap mahasiswa yang telah mengikuti kuliah pada seluruh semester dan dinyatakan telah lulus ujian sejumlah beban kredit tertentu di Sekolah Tinggi Teknologi Tekstil diwajibkan mengikuti PKL (Praktik Kerja Lapangan). Praktik kerja Lapangan merupakan sarana bagi mahasiswa untuk memperdalam dan memperkaya pengetahuan khususnya mengenai industri barang jadi tekstil (garmen) serta kesiapan diri untuk memasuki dunia kerja nyata.

Praktik kerja lapangan dilaksanakan penulis di PT Shafira Laras Persada yang berlokasi di Jl. Rumah Sakit No. 139 Gede Bage Bandung selama 60 hari kerja, waktu pelaksanaan terhitung mulai tanggal 10 Februari 2014 sampai dengan 6 Mei 2014. Sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan praktik kerja lapangan tersebut maka mahasiswa diwajibkan menyusun karya tulis tugas akhir berupa laporan praktek kerja lapangan.

Laporan yang penulis susun berisi tentang keadaan PT Shafira Laras Persada mulai dari sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi perusahaan, permodalan, pemasaran, proses produksi, mesin dan tata letak mesin, sampai ketenagakerjaan dan sarana penunjang produksi. Laporan praktik kerja lapangan ini terdiri dari tiga bab, dimana bab satu merupakan pendahuluan yang berisi uraian singkat mengenai materi laporan kerja praktek. Bab dua menjelaskan secara singkat keadaan umum PT Shafira Laras Persada dan yang terakhir yaitu bab tiga adalah tinjauan khusus mengenai pembahasan salah satu masalah yang terdapat di PT Shafira Laras Persada yang disertai pula dengan kesimpulan dan saran sebagai bahan alternatif pemecahan masalah yang diamati bagi perusahaan terkait.

Tinjauan khusus dalam laporan ini, penulis melakukan pengamatan dan memaparkan permasalahan tentang kesalahan perawatan produk busana extravaganza SGB.WF.0343 oleh konsumen serta mekanisme penerimaan komplain dari konsumen oleh PT Shafira Laras Persada.

Kendala yang terjadi adalah tidak ada pemahaman yang baik tentang cara merawat busana ini serta tidak adanya prosedur yang berkaitan dengan komplain dan mekanisme pemberian garansi produk. Adanya hal tersebut menyebabkan konsumen melakukan kesalahan perawatan serta melakukan complain atau keluhan kepada perusahaan dan meminta perbaikan atau penggantian produk.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisa permasalahan komplain konsumen tersebut dan mencari solusinya untuk diangkat sebagai tinjauan khusus dengan judul **PENGAMATAN TERHADAP BUSANA EXTRAVAGANZA SGB.WF.0343 YANG DISEBABKAN KESALAHAN PERAWATAN OLEH KONSUMEN.**

