

BAB I

PENDAHULUAN

Sesuai dengan ketentuan pelaksanaan pendidikan tinggi teknologi, setiap mahasiswa diwajibkan untuk mengikuti/melaksanakan praktik kerja lapangan di sebuah lembaga/pabrik/perusahaan sebagai suatu kesatuan studi yang harus dipenuhi oleh mahasiswa untuk penyelesaian jenjang pendidikan tingkat akhir program diploma empat. Kegiatan praktik kerja lapangan merupakan suatu sarana bagi mahasiswa untuk memperdalam dan memperkaya pengetahuan serta mempersiapkan diri dalam menghadapi dunia kerja nyata, yang bertujuan agar mahasiswa dapat meningkatkan keterampilan, etika pekerjaan, disiplin dan tanggung jawab dalam penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan baik teori maupun praktik.

Praktik kerja lapangan dilaksanakan di Harry Lam *Bridal Boutique* yang berlokasi di Jalan Peta no.255 Bandung. Praktik kerja lapangan berlangsung dari tanggal 2 Februari 2016 sampai dengan 11 April 2016 yang terhitung selama 45 hari kerja. Harry Lam *Bridal Boutique* merupakan butik yang memproduksi kebaya modern, gaun pesta, gaun pengantin, serta *ready to wear* atau busana siap pakai (busana jadi) merupakan busana massal yang diproduksi dalam berbagai ukuran dan warna berdasarkan satu desain. Pembuatan produk Harry Lam *Bridal Boutique* sesuai dengan pesanan khusus maupun pembuatan hasil karya desainernya sendiri. Harry Lam *Bridal Boutique* menggunakan jasa penyewaan *second*, sewa baru, dan hak milik sesuai dengan keinginan konsumen.

Laporan praktik kerja lapangan mencakup bab 1 pendahuluan yang berisikan uraian singkat tentang laporan praktik kerja lapangan secara garis besar. Bab II yang menerangkan secara singkat tentang keadaan umum tempat praktik kerja lapangan, mengenai perkembangan butik, struktur organisasi, permodalan, pemasaran, proses produksi, ketenagakerjaan, serta sarana penunjang produksi.

Bab III berisikan tinjauan khusus yang difokuskan pada salah satu bahasan yang ada di butik/perusahaan. Tinjauan khusus ini membahas tentang

“Upaya Meminimalisir Keluhan dari Konsumen pada Proses Penyempurnaan Akhir Produksi”

Sering terjadi keluhan dari konsumen karena ketidaksesuaian bentuk ukuran dan penambahan aplikasi payet pada akhir produksi. Tindakan perbaikan yang harus di

lakukan adalah dengan cara memberikan solusi alternatif kepada konsumen dan mengupayakan perbaikan produk dengan melakukan perubahan ukuran, penambahan detail yaitu aksesoris payet yang kurang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen hingga konsumen merasa puas, nyaman dan memesan kembali produk di Harry Lam *Bridal Boutique*, maka dalam hal ini dapat meningkatkan rasa kepercayaan konsumen.

