

PERANAN SERVICE POINT SEBAGAI SARANA PENJUALAN PRODUK TELKOM

LAPORAN KERJA PRAKTEK

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan Program Diploma Tiga (D3)

Jurusan Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi

Oleh :

Andri Herdiansyah Farid

21402072



**UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG**

2004

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

Judul : Peranan Service Point Sebagai Sarana Penjualan
Produk TELKOM

Nama : Andri Herdiansyah Farid

Nim : 21402072

Program Study : Diploma Tiga (D3)

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi

Nilai : *A*

Mengetahui

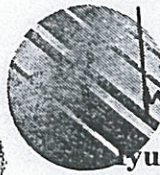
Pembimbing

[Signature]
Dra. Tutty S. Martadiredja, M.Si
131.124.775

Ketua
Jurusan Manajemen

[Signature]
Dra. Tutty S. Martadiredja, M.Si
131.124.775

Mengetahui,
Pembimbing Perusahaan


[Signature]
Lyuz Roswit
TELKOM

KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmaanirrahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur yang tiada hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan kerja praktek ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan kerja praktek ini merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi – Jurusan Manajemen Pemasaran – Diploma Tiga (D3) UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA Bandung.

Penulisan menyadari sepenuhnya bahwa, penyusunan laporan kerja praktek ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun penulis berharap semua laporan kerja praktek ini bermanfaat bagi penulis khususnya maupun bagi pembaca pada umumnya.

Tiada kata – kata yang dapat dipilih untuk mengungkapkan rasa terima kasih penulis kepada :

1. Kedua orang tua tercinta dan kakak tersayang, atas dukungannya, memberikan semangat dan selalu berdoa untuk kelancaran laporan kerja praktek ini.
2. Bapak Iyuz Roswito, yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dari awal sampai akhir kerja praktek ini.
3. Teman – teman yang telah membantu laporan kerja praktek ini.
4. Dan masih banyak lagi yang telah membantu laporan kerja praktek ini sampai selesai.

Semoga awal baik yang penulis terima mendapat pahala yang setimpal, terima kasih yang tak terhingga untuk semuanya.

Bandung, 29 Desember 2004

Penulis

Andri Herdiansyah Farid

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Pembatasan Masalah	3
1.5. Metodologi Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Umum.....	7
2.2 Kandatel	8
2.3 Service Point.....	9
2.4 Telemarketing.....	10
BAB III PENGUMPULAN DATA	12
3.1 Struktur Organisasi Kandatel	12

3.2 umum	12
3.3 Sistematika - prosedural	17
3.4 Lingkup kerja	18
3.5 Beban kerja	19
3.6 Seksi Pelayanan	19
3.6.1 Sub Seksi Mutasi dan Informasi	19
3.6.2 Sub Seksi MDF/117	21
3.7 Service Point	21
3.8 Pelabuhan Ratu sebagai Pembanding	23
3.8.1 Kondisi umum	23
3.8.2 Lingkup Kerja	24
3.8.3 Beban Kerja	25
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	27
4.1 Kondisi Sukabumi	27
4.2 Kondisi Service Point	29
4.2.1 Laporan Gangguan	30
4.2.1.1 Konsep Standar	30
4.2.1.2 Kondisi Nyata	30
4.2.1.3 Analisa	31
4.3 Pembayaran Rekening	31
4.4 Pelayanan Telemarketing	32
4.4.1 Konsep Standar	32
4.4.2 Kondisi Nyata	32

4.4.3 Analisis.....	32
4.5 Pencetakan TEL 25.....	33
4.6 Pembuatan Form B31, B32, dan atau B34.....	34
4.7 Analisis Umum.....	35
4.8 Pelimpahan Tugas.....	36
4.8.1 Penerimaan Laporan Gangguan.....	36
4.8.2 Pelayanan Telemarketing.....	36
4.8.3 Pencetakan Tel 25 atau Surat Perintah Kerja.....	36
4.8.4 Penerbitan Formulir B31, B32, dan atau B34.....	36
4.8.5 Pembuatan atau Adminstrasi Surat ke Pelanggan..	37
4.9 Pembagian Kerja.....	38
4.10 Konsep Pendukung.....	40
4.10.1 Pendukung Internal.....	40
4.10.2 Pendukung Eksternal.....	42
BAB V PENUTUPAN.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Diagram jalur informasi tahap awal pengalihan pembuatan B31 ke Service Point.....	37
------------	--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi PT . TELKOM
- Lampran 2 Pemberitahuan Kerja Praktek
- Lampiran 3 Penilaian Kerja Praktek
-]Lampiran 4 Absensi Kehadiran Mahasiswa/i

