

BAB I

PENDAHULUAN



1.1. Latar Belakang Kerja Praktek

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan telekomunikasi dimana dinamika didalam masyarakat makin disadari ikut menentukan dalam melayani pelayanan, maka PT. TELKOM sebagai operator jasa telekomunikasi mempunyai komitmen untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan.

Dalam situasi bisnis jasa telekomunikasi dengan kompetisi yang semakin tajam, pelayanan kepada seluruh pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Dimasa yang akan datang persaingan dan perebutan pelanggan akan terjadi pada bisnis ini, sehingga perlu diperhatikan dalam hal pelayanan konsumen.

Untuk mencapai sukses perusahaan dalam lingkungan yang kompetitif dalam rangka merumuskan dan melaksanakan proses bisnis perusahaan harus diberdasarkan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga strategi pelayanan dilakukan secara total.

Proses bisnis pelayanan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan pada dasarnya mencakup titik-titik utama pelayanan yang secara strategis merupakan etalase dan cerminan citra perusahaan.

Kebutuhan masyarakat akan adanya sarana komunikasi yang mudah dan efisien, menjadi suatu tuntutan bagi semua pihak yang pengguna jasa telekomunikasi. Dalam menjawab tuntutan tersebut maka PT. TELKOM berusaha mewujudkan semua keinginan pengguna jasa telekomunikasi tersebut dengan salah satu jalan yaitu melayani kebutuhan masyarakat akan pemasangan sambungan telekomunikasi atau dikenal dengan istilah Pasang Sambungan Baru (PSB).

Pelayanan yang dilakukan oleh PT. TELKOM berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Sesuai dengan misi pelayanan yang ditetapkan maka pelayanan sambungan barupun merupakan salah satu bagian penting dari pelayanan yang dilakukan oleh PT. TELKOM. Pelayanan pasang sambungan

baru (PSB) melibatkan beberapa elemen penting perusahaan yang terkait dengan jasa pelayanan.

Besarnya kebutuhan masyarakat akan pemenuhan pelayanan telekomunikasi terutama jasa telepon kabel menarik minat penulis untuk mengetahui tentang segala hal yang berhubungan dengan pelayanan Pasang Sambungan Baru ini. Untuk itu penulis dalam menyusun laporan kerja prakteknya mengambil judul :

“ TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN PASANG SAMBUNGAN BARU (PSB) DI PT. TELKOM DIVRE III JABAR DINAS PELAYANAN BANDUNG UTARA “.

1.2. Tujuan Kerja Praktek

Tujuan dari kerja praktik ini adalah :

1. Untuk mengetahui persyaratan dan pembatalan Pasang Sambungan Baru (PSB).
2. Untuk mengetahui pelayanan mutasi
3. Untuk mengetahui produk-produk PT. TELKOM.
4. Untuk mengetahui saluran penjualan dan cara penjualan produk-produk PT. TELKOM.
5. Untuk mengetahui proses Pasang Sambungan Baru (PSB).

1.3. Kegunaan Kerja Praktek

Kegunaan dari kerja Praktek ini adalah :

1. Bagi Penulis

- Sebagai latihan dalam menerapkan ilmu yang didapat semasa perkuliahan dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan yang membandingkan antara teori dan kenyataan yang ada.
- Ilmu yang telah didapat dikembangkan sehingga dapat diaplikasikan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
- Memberikan kesempatan memperoleh pengalaman kerja disuatu perusahaan
- Memperoleh pengalaman berorganisasi dalam tim kerja nyata

- Mengetahui bagaimana proses pelaksanaan dalam melakukan pasang sambungan baru di PT. TELKOM.

2. Bagi Perusahaan

- Untuk memberikan masukan atau saran kepada perusahaan
- Mempermudah perusahaan dalam merekrut calon karyawan yang professional.
- Membantu perusahaan dalam meningkatkan mutu karyawan.
- Membantu karyawan karena mahasiswa dapat mengerjakan sebagian dari tugas-tugas mereka.
- Menghemat dana untuk mengembangkan SDM
- Membina hubungan kemitraan antara perusahaan dengan perguruan tinggi.

3. Bagi Perguruan Tinggi

- Menyesuaikan metode dan isi kuliah agar lebih relevan dengan dunia kerja
- Meningkatkan kemampuan tenaga pengajar agar memberikan kuliah yang relevan dengan dunia kerja disamping itu mutu akademisnya
- Membina hubungan kemitraan antara perguruan tinggi dan perusahaan dalam sarana dan prasarana pendidikan
- Membekali kemampuan dasar yang memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dalam dunia pekerjaan
- Meningkatkan kualitas program praktik kerja lapangan para mahasiswanya.

4. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat menjadi bahan acuan/referensi untuk masa yang akan datang bagi yang melaksanakan Kerja Praktek atau membuat laporan hasil Kerja Praktek.

1.4. Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Kerja Praktek ini dilaksanakan 30 hari terhitung mulai dari tanggal 12 Agustus 2004 s.d. 10 September 2004. Dilaksanakan di PT. TELKOM DIVRE III JABAR Dinas Pelayanan Bandung Utara yang beralamat di Jl. Geger Kalong Hilir No. 47. Serta kegiatan kerja praktek dilakukan dibagian PROMAS.

Waktu pelaksanaan disesuaikan dengan jam kerja yaitu pukul 08.00 WIB s.d. 17.00 WIB dan waktu istirahat pukul 12.00 WIB s.d. 13.00 WIB dari hari Senin sampai Jumat. Pelaksanaan Kerja Praktek ini di bimbing oleh pembimbing lapangan. Untuk mengerjakan suatu pekerjaan diberikan pangarahan dan penjelasan terlebih dahulu.

