

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

LAPORAN KERJA PRAKTEK

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mata Kuliah Kerja Praktek

Program Strata I Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Komputer Indonesia

Disusun Oleh :

Hendra Permana

NIM : 21201019



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG**

2004

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK

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

NAMA : HENDRA PERMANA

NIM : 21201019

PROGRAM STUDI : STRATA I

FAKULTAS : EKONOMI

NILAI KP : A

Mengetahui,

Pembimbing.

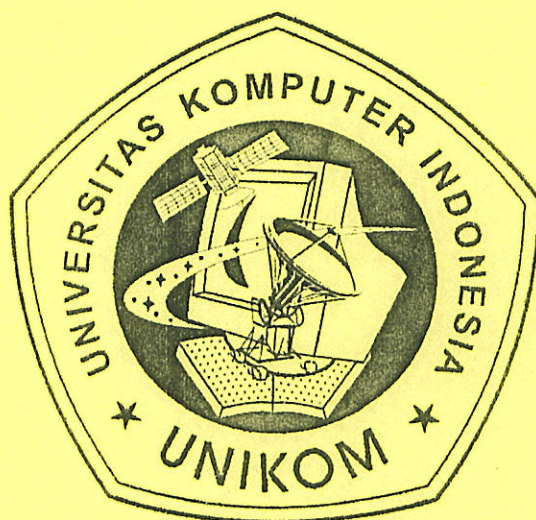

Dra. Umi Narimawati, SE., M.Si
NIP : 132.005.084

Ketua Jurusan Manajemen.


Dra. Tutty S. Martadiredja, M.Si
NIP : 131.124.775

Pembimbing Perusahaan.


TELKOM Karsidi



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis Panjatkan Kehadirat *Allah SWT* dan Rasul-Nya *Nabi Muhammad SAW*. Atas Berkat dan Rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada kita semua, karena atas Berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini dengan judul :

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



Dalam penyusunan laporan ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis. Untuk itu penulis memerlukan saran dan kritik yang sifatnya membangun.

Dalam penyusunan laporan ini penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk sehingga dapat menyelesaikan laporan kuliah kerja praktek ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc., Selaku Rektor UNIKOM.
2. Ibu Prof. DR. Hj. Ria Ratna Ariawati, M.S.AK., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNIKOM.
3. Ibu Dra. Tutty S. Martadiredja, M.Si., Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNIKOM.
4. Ibu Dra. Umi Narimawati, SE. M.Si, Selaku Dosen Pembimbing dan sekaligus dosen wali yang telah banyak meluangkan waktu untuk

memberikan bimbingan, saran dan nasehatnya selama penyusunan laporan kerja praktek ini..

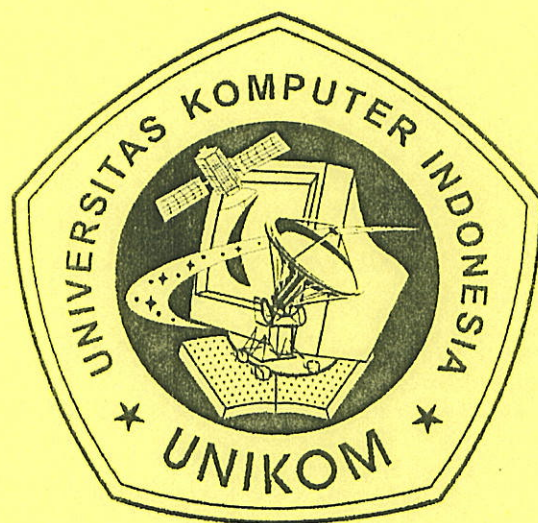
5. Ibu Linna Ismawati SE., Selaku Koordinator Kerja Praktek di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNIKOM.
6. Seluruh Staf Karyawan dan Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi UNIKOM
7. Bapak Karsidi selaku pembimbing perusahaan yang telah memberikan kesempatan dan petunjuk pelaksanaan kerja praktek yang penulis laksanakan di PT. TELKOM Dinas Pelayanan Bandung Utara.
8. Seluruh Staf dan Karyawan PT. TELKOM Dinas Pelayanan Bandung Utara.
9. Papah dan Mamah Serta Adikku Diana Hendriyanti "Ade" atas do'a, kasih sayang dan dukungannya secara moral dan finansial.
10. Siti "Ade" Nuraisah, yang selalu setia menemani Kk dalam menyusun dan mengumpulkan data-data. *You'll be in My heart.*
11. My Best Friend, Agus Fitrah H., Ira Rasmanawati, Ika Susiani. atas bantuan data-datanya dan kebersamaan kita selama ini.
12. Anak-anak kosan Kubang selatan 6 No. 193 yang selalu ribut dan telat bangun pagi. Tanpa bantuan kalian semua penyusunan laporan kerja praktek ini pasti bakalan lama.
13. Anak-anak Ex-MN-1 2001 yang kocak abis, biar gak sekelas lagi yang penting kita selalu ngumpul.
14. Anak-anak MN-2 Spesialisasi Pemasaran, selalu kompak dan jaga keharmonisan pergaulan kita dikampus.

15. Kepada Orang-orang yang senantiasa penulis cintai dan sayangi dimanapun saat ini berada.
16. Serta semua pihak yang telah turut membantu dalam penyusunan laporan kerja praktek ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga penyusunan laporan kerja praktek ini dapat berguna bagi penulis sendiri dan pihak-pihak yang terkait selama pelaksanaan kerja praktek, dan bagi pihak lain untuk masa yang akan datang sebagai bahan acuan/referensi bagi yang melaksanakan kerja praktek atau membuat laporan hasil kerja praktek.

Bandung, 26 Desember 2004

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Kerja Praktek.....	1
1.2. Tujuan Kerja Praktek.....	2
1.3. Kegunaan Kerja Praktek.....	2
1.4. Lokasi dan Waktu Kerja.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	5
2.2. Struktur Organisasi.....	6
2.3. Deskripsi Jabatan.....	7
2.4. Aspek Kegiatan Perusahaan.....	10
2.4.1. Bidang Usaha Perusahaan.....	10
2.4.2. Layanan PT. TELKOM.....	13
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK	
3.1. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek.....	15
3.2. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek.....	15
3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek.....	15
3.3.1. Persyaratan dan Pembatalan Pasang Sambungan Baru (PSB).....	15



3.3.2. Pelayanan Mutasi.....	17
3.3.3. Produk-produk PT. TELKOM.....	18
3.3.4. Saluran Penjualan dan Cara Penjualan	
Produk PT. TELKOM.....	21
3.3.5. Proses PSB (Pasang Sambungan Baru).....	25

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan.....	32
4.2. Saran.....	32

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Struktur Organisasi PT. TELKOM DIVRE III Dinas Pelayanan
Bandung Utara
- LAMPIRAN II : Formulir Permintaan PSB dan Mutasi Sambungan Telekomunikasi
- LAMPIRAN III : Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
- LAMPIRAN IV : Surat Pengaduan Tagihan Jastel
- LAMPIRAN V : Nota Pengantar Bayar
- LAMPIRAN VI : Surat Pemberitahuan Penangguhan Pemasangan Jaringan Telepon
- LAMPIRAN VII : Pilihan Produk TELKOM
- LAMPIRAN VIII : Kuesioner Respon Pelanggan Layanan TELKOM
- LAMPIRAN IX : Penilaian Kerja Praktek
- LAMPIRAN X : Absensi Kehadiran Kerja Praktek

