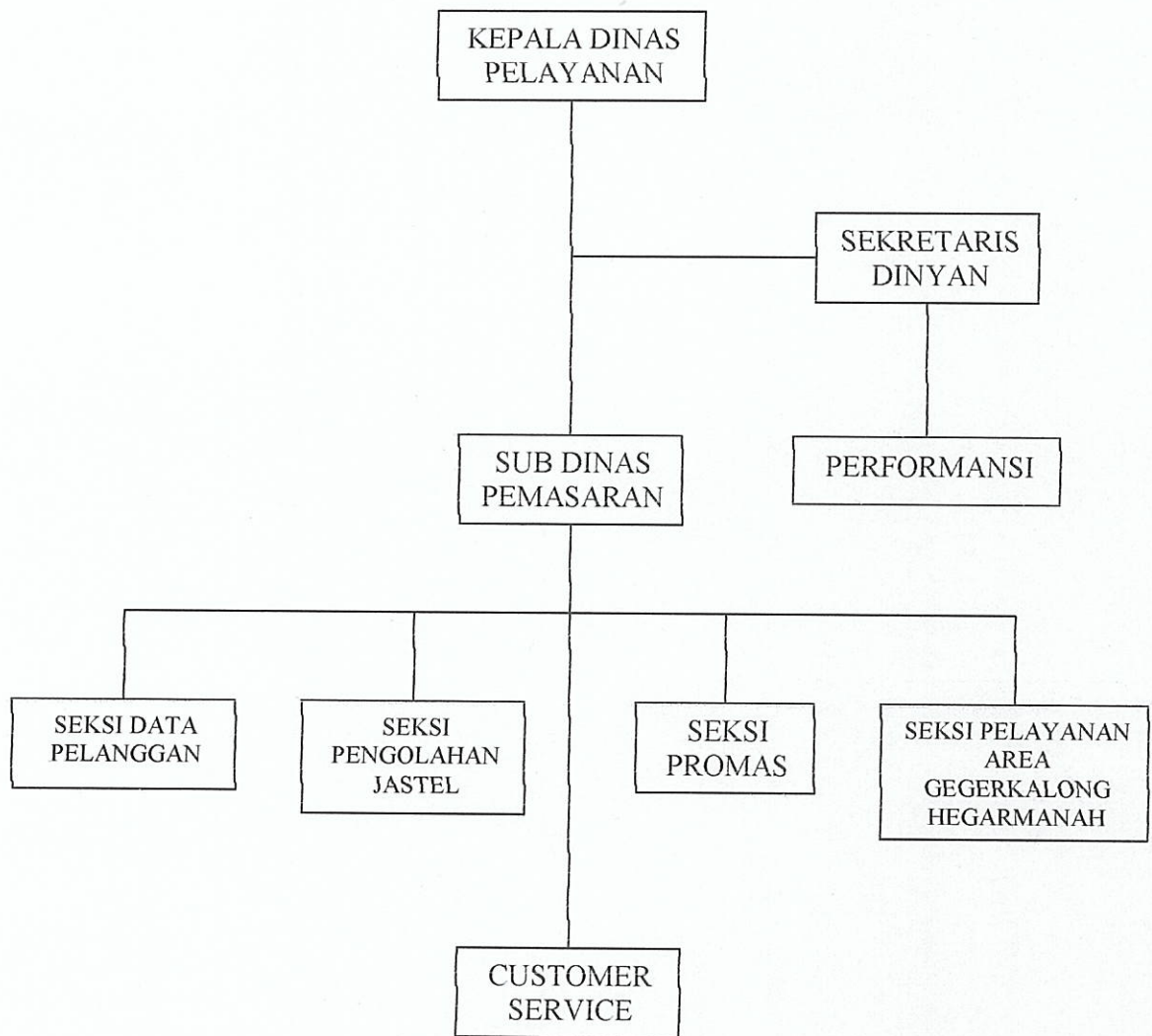




LAMPIRAN-LAMPIRAN



Struktur Organisasi
PT. TELKOM DIVRE III
Dinas Pelayanan Bandung Utara

PERMINTAAN PSB DAN MUTASI SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

Tel - 2B

I. PASANG BARU SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

N A M A

DICKI SURANTO

ALAMAT PEMASANGAN

Hegarmanah 83/166d

Alamat yang dapat dihubungi :

s.d.a

Nomor Telepon :

2041253

Bandung, 8 - 8 - 2004

Pemohon,



2041253. Cabut.

Yntag jstet

tidak ada Yntag jstet

data teknis : TM/TTM

II. PERUBAHAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

N A M A

Nomor Sambungan Telekomunikasi

Mutasi

☐ Balik Nama

☐ Cabut

☐ AARD

☐ Three Party

☐ Ganti Nama

☐ Lain-lain

Fasilitas Tambahan

☐ Hot Line

☐ Pindah Alamat

Peralatan Tambahan

☐ SLI

☐ Call Forwarding

☐ Pindah Tempat

☐ Parallel

☐ Toll-Free

☐ Abbreviated

☐ Ganti Pemakai

☐ Facsimile

☐ Hunting

☐ Incoming Only

☐ Ganti Sistem

☐ Modem

☐ Key Word SLI

☐ Outgoing Only

☐ Isolir

☐ Coin Box

☐ Ganti Sistem

☐ Customer ID

☐ SI - SP

☐ STLO

☐ Call Waiting

☐ Account Number

☐ Lain-lain

Catatan : Beri tanda X pada pilihan Anda

Petugas,



KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama PELANGGAN (atau Kuasanya)

Y U N I T A

2. Identitas Diri (Foto copy dilampirkan)

☒ KTP ☐ SIM ☐ Paspor No.

3. Alamat

J L - S U K A D A M A I I N O : 1 2

B A N D U N G RT/RW 4 0 1 6 3 Kode Pos

4. Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☒ Perempuan

5. Contact Person

(Diisi nama)

(Diisi nomor telepon/HP/Pager)

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama diri sendiri, pemberi kuasa Perseorangan, Perusahaan/badan usaha atau lembaga

6. Nama Pelanggan (1)

Y U N I T A

7. Identitas Diri (Foto copy dilampirkan)

☒ KTP ☐ SIM ☐ Paspor No.

8. Alamat

S U K T A S U M A N T R I N O 9 1 / 4 - 1 2

4 6 . 6 RT/RW Kode Pos

9. Customer ID

10. Pelayanan Jasa yang diminta

☒ Pasang baru Jumlah sst Nomor Pilihan

11. Jenis Sambungan

☒ Telepon ☐ Fax ☐ Telex Nomor Utama 2) 2 0 2 1 1 4 0☐ Lain-lain

12. Fasilitas/fitur Telepon

☐ Nada Sela ☐ Andara ☐ Sandi Nada ☐ Tri Mitra ☐ Lacak ☐ SLI☐ KLIP ☐ Hunting ☐ Keyword☐ TELKOM MEMO ☐ Lain-lain p s b

13. Dipergunakan untuk segmen

☐ BISNIS ☒ Residensial

Bidang Usaha

Sub Segmen Sub Segmen

14. Pencantuman dalam BPT

☐ Ya ☐ Tidak

Saya setuju untuk terikat dengan ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi sebagaimana tertuang dalam halaman berikutnya, dan saya juga menyatakan bahwa seluruh informasi yang ditulis di atas adalah benar adanya.

BANDUNG

(Kota)

(Tanggal-bulan-tahun)

Nama dan Tanda Tangan Petugas TELKOM

Nama dan Tanda Tangan PELANGGAN Atau Kuasa dari Pelanggan

Keterangan:

- 1) Jika Penanda Tangan kontrak berbeda dengan nama PELANGGAN yang tertulis (Penanggung jawab), agar dilampirkan Surat Pernyataan dari pihak yang menjadi penanggung jawab sambungan telekomunikasi dimaksud.
- 2) Jika nomor sambungan telekomunikasi lebih dari satu, tuliskan utamanya saja, sedangkan nomor selebihnya ditulis pada daftar sambungan telekomunikasi pada halaman belakang lembar ini.

Ketentuan Kontrak Berlangganan, lihat halaman berikutnya.

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk KANDATEL

Jl. No. Telepon Fax. Kode Pos

SURAT PENGADUAN TAGIHAN JASTEL

No. /CP/Serpo Stb... /2004..

A. Pengaduan Fastel : Telepon / Telex / LDS /*)

1. Nomor Jastel :
2. Nama :
3. Alamat :
4. Segmen : Bisnis / Perumahan / Sosial *)
5. Status Pengadu : Pelanggan / Pemakai *)

*) Coret yang tidak perlu

Beri tanda (√) pada jawaban Saudara :

B.1. Mengajukan keberatan atas tagihan PT TELKOM untuk tagihan rekening bulan : sebesar Rp. dengan alasan :

Tidak merasa memakai
Biaya PSB / Abonemen tidak sesuai

☐
☐

Memakai tidak sebanyak itu
Hanya untuk menyakinkan

☐
☐

Pemakaian pulsa : Lokal / Sambungan Langsung Jarak Jauh / Percakapan Interlokal /
Sambungan Langsung Internasional / Premium Call Service (IN) *)

B.2. Sebagai data pendukung : a. Pemakaian dikontrol / dicatat b. Fastel dikunci , dibuka sewaktu diperlukan

☐
☐

B.3. Kondisi sambungan Fastel : (Telepon/Telex/Faksimile/LDS) *)

B.3.1. Paralel

B.3.2. Ada Alat Anti Interlokal

B.3.3. Coin Box Telepon

B.3.4. Cordless

B.3.5. Fitur yang ada : Nada Sela / Sandi Nada / Lacak / Tri Mitra / Andara

B.3.6. Modem

B.3.7. Phisik

B.3.8. Ultraphone / WLL / RURAL

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

C. Nama - nama pemakai sbb :

Bandung , 2004

Yang mengajukan ,

.....
.....
.....
.....
.....

.....
Pelanggan / Pemakai *)

Petugas Penerima Klaim Tagihan

NIK.

Keterangan tersebut diatas dijamin kebenarannya oleh yang mengajukan.
*) Coret yang tidak perlu.

*) Pengaduan ini akan diselesaikan dalam hari.

38958

NOTA PENGANTAR BAYAR

Referensi

No. pelanggan : 7872261

No. permintaan : 1259234

Tanggal 05/08/2004

Dengan ini kami sampaikan bahwa Saudara dapat segera menyelesaikan pembayaran di loket pembayaran Service Point sesuai pilihan Saudara dengan data sebagai berikut :

Nama : YUNITA

Alamat : JL. SURYA SUMANTRI No. 91/A-12
SUKAWARNA
KOTA BANDUNG 40164

Nomor telepon : 0222021140

Jenis permintaan : Pasang baru

Jumlah pembayaran : Rp. 275.000

(DUA RATUS TUJUH PULUH LIMA RIBU RUPIAH)

Nota pengantar ini berlaku sesuai dengan tanggal pembuatan

BANDUNG.

di Service Point

038458



Jl. No. Telepon

SURAT PEMBERITAHUAN PENANGGUHAN PEMASANGAN JARINGAN TELEPON

Referensi

No. pelanggan : 7872261

No. permintaan : 1259234

Kepada Yth.
YUNITA

Tanggal 05/08/2004

JL. SUKADAMAI II No. 17
SUKAGALIH
KOTA BANDUNG 40163

2021/40

Hal : Pemberitahuan Penangguhan Pemasangan Sambungan Baru

Yth. YUNITA,

Kami sangat menyesal diberitahukan bahwa permintaan Anda untuk
sambungan telepon atas nama :

YUNITA

JL. SURYA SUMANTRI No. 91/A-12
SUKAWARNA
KOTA BANDUNG 40164

Kami dapat kami penuhi namun demikian permintaan Anda dengan nomor
registrasi 1259234 akan menjadi prioritas perhatian kami.

Terima kasih atas kepercayaan Anda kepada PT TELKOM.

Dit. kami,

Manager

3409

8. PILIHAN PRODUK TELKOM

- a. Mohon untuk dilingkari produk TELKOM yang pernah anda pakai
- b. Mohon disilang (X) produk TELKOM yang anda butuhkan atau anda minati, selain produk TELKOM yang pernah anda pakai

CONTENT & FEATURES	PRODUK UTAMA / MAIN PRODUCTS						
	TELKOM PHONE (PSTN/POTS)	TELKOM FLEXI				TELKOM NET	TELKOM LINK
Lokal	✓	✓		✓	✓		
SLJJ	✓	✓		✓	✓		
TELKOM International Call 007	✓	✓			✓		
Telkom Global 017	✓	✓		✓	✓		
IN (Premium Call)	✓						
Abonemen	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Nadasela	✓						
Trimitra	✓						
Lacak	✓						
Keyword/PIN	✓						
Sandinada	✓						
Klip (Caller ID)	✓						
Andara	✓						
TelkomNet Instan	✓	✓		✓	✓		
Tele Conference (permata)	✓						
ISDN	✓						
Airtime	✓						
TUCoin	✓						
TUKartu	✓						
TUK Voip, TUK Magnetik	✓						
Telkom Save(17017,17071)	✓						
Interkoneksi	✓						
Telkom Memo	✓						
Warung Telkom Internet	✓						
Warung Telkom	✓						
Intagjastel	✓	✓		✓	✓		
Prin out AMA	✓						
PSB	✓	✓			✓	✓	✓
Mutasi/Migrasi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Interlokal via Operator (100/105)	✓						
Internasional Call via Operator (107)	✓						
SMS		✓		✓	✓		
Multimedia (Paket Data)		✓		✓	✓		
Aktifasi kartu perdana			✓		✓		
Voucher (Lokal, SLJJ, TIC, TeNI, TG-017), Multi media			✓				
Roaming (3 Lokasi beda area code).					✓		
I-Telex						✓	
Telkomnet ISDN (Data)						✓	
Telkomnet Wholesale port						✓	
Video Phone						✓	
Telkom Net Wholesale						✓	
Telkom Link Leased Chanel							✓
Telkom Link Frame Relay							✓
Telkom Link Astinet							✓
Telkom Link IP-VPN							✓
Telkom Link IP-VPN Dial							✓

Terimakasih atas partisipasi anda, pada upaya TELKOM meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan

KUESIONER

RESPON PELANGGAN LAYANAN TELKOM

PENGANTAR

Terima kasih Bapak/Ibu telah bersedia meluangkan waktu sejenak. Mohon sekiranya Bapak/Ibu dapat mengisi kuesioner respon terhadap pelayanan yang kami berikan.

Nama :
Alamat :
Maksud kedatangan ke Layanan TELKOM :

PETUNJUK PENGISIAN :

Berilah tanda X pada kolom yang tersedia sesuai jawaban Anda

I. PERILAKU MELAYANI

Selama melayani Anda, perilaku seperti apa yang ditunjukkan Petugas yang melayani Anda ?

PERILAKU	YA	TIDAK
01 Menyapa		
02 Tersenyum		
03 Cepat Tanggap		
04 Sopan		
05 Mempersilakan duduk		
06 Menyajikan maksud kedatangan		
07 Mencatat keluhan maupun keperluan Anda (baik dengan pencil/per ataupun computer)		
08 Memberikan informasi jalan keluar yang akan diberikan TELKOM untuk menyelesaikan permasalahan yang Anda kemukakan		
09 Memberikan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan Anda		
10 Memberi informasi tentang siapa dan kapan harus menghubungi untuk mengetahui perkembangan penanganan permasalahan Anda		
11 Mengucapkan terima kasih		

II. KONDISI OUTLET

Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi outlet layanan TELKOM yang Anda kunjungi ini ?

STP = sangat tidak puas P = puas
TP = tidak puas SP = sangat puas
N = tidak ada pendapat

KONDISI	STP	TP	N	P	SP
01 Kenyamanan					
02 Kebersihan					
03 Keterliban					
04 Ruang tunggu					
05 Tempat duduk					
06 Sirkulasi udara					
07 Petunjuk kontler/ signage					
08 Tempat parkir					
09 Kebersihan toilet/ WC					
10 Petunjuk tahap penanganan pelanggan jelas					

III. CATATAN/ REKOMENDASI LAIN

.....
.....
.....
.....



UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA JURUSAN MANAJEMEN

KAMPUS I : JL. DIPATI UKUR 112 TELP. (022) 2504119, 2503430 BANDUNG 40132
KAMPUS II : JL. DIPATI UKUR 116 TELP. (022) 2506634, 2503371 BANDUNG 40132
KAMPUS III : JL. DIPATI UKUR 102 TELP. (022) 2506637, FAX 2533754 BANDUNG 40132
KAMPUS IV : JL. DIPATI UKUR 114 TELP. (022) 2503054, 2508805 BANDUNG 40132

PENILAIAN KERJA PRAKTEK

Nama Mahasiswa/i : Hendra Hermana
NIM : 21201019
Jurusan/Program Studi : Manajemen / SI
Nama Perusahaan : P.T. Telkom Tbk.
Alamat Perusahaan & Telepon : Jl. Sateer Karang no. 47
Waktu Kerja Praktek : 12 Agustus s.d. 10 September 2004
Nama Pejabat Penilai : Karsidi
Jabatan : Setor PROMAS

NO	ASPEK YANG DINILAI	NILAI	INDEK PRESTASI
1	Disiplin Dalam Kerja	77	B
2	Kemampuan Menyelesaikan Tugas	76	B
3	Prestasi Kerja	73	B
4	Inisiatif	65	C
5	Kepribadian	75	B

JUDUL LAPORAN KERJA PRAKTEK

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

Komentar Pejabat Penilai Atas Prestasi Kerja Mahasiswa/i

NILAI	INDEKS	KETERANGAN
$80 \leq NA \leq 100$	A	Sangat Baik
$68 \leq NA \leq 79$	B	Baik
$56 \leq NA \leq 67$	C	Cukup
$45 \leq NA \leq 55$	D	Kurang
$0 \leq NA \leq 44$	E	Buruk

Bandung, 10 September 2004

Mengetahui,
Koordinator Kerja Praktek

Linna Ismawati, SE.
NIP. 4127.34.02.008

Pejabat Penilai

KARSIDI
(Nama, Tanda Tangan & Cap)



UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

JURUSAN MANAJEMEN

KAMPUS I : JL. DIPATI UKUR 112 TELP. (022) 2504119, 2503430 BANDUNG 40132
KAMPUS II : JL. DIPATI UKUR 116 TELP. (022) 2506634, 2503371 BANDUNG 40132
KAMPUS III : JL. DIPATI UKUR 102 TELP. (022) 2506637, FAX: 25033754 BANDUNG 40132
KAMPUS IV : JL. DIPATI UKUR 114 TELP. (022) 2503054, 2508805 BANDUNG 40132

ABSENSI KAHADIRAN MAHASISWA/I

Nama Perusahaan : PT. TELKOM
Alamat Perusahaan : Jln. Gegerbelong 47
Pembimbing di Perusahaan : KARSIOT
Nama Mahasiswa/i : HENDRA PERMANA
NIM : 21201019

No	Hari/Tanggal	Jam Masuk	Paraf	Jam Pulang	Paraf	Paraf Pembimbing
1	Kamis 12 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	11.30 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	Jum'at 13 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	15.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3	Sabtu 14 Agustus					
4	Minggu 15 Agustus					
5	Senin 16 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
6	Selasa 17 Agustus					<i>[Signature]</i>
7	Rabu 18 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
8	Kamis 19 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
9	Jum'at 20 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	14.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
10	Sabtu 21 Agustus					
11	Minggu 22 Agustus					
12	Senin 23 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	10.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
13	Selasa 24 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	15.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
14	Rabu 25 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	15.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
15	Kamis 26 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
16	Jum'at 27 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
17	Sabtu 28 Agustus					
18	Minggu 29 Agustus					
19	Senin 30 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	13.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
20	Selasa 31 Agustus	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	15.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
21	Rabu 1 Sept	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	16.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
22	Kamis 2 Sept	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
23	Jum'at 3 Sept	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	11.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
24	Sabtu 4 Sept					
25	Minggu 5 Sept					
26	Senin 6 Sept	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
27	Selasa 7 Sept	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
28	Rabu 8 Sept	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	15.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
29	Kamis 9 Sept	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	14.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
30	Jum'at 10 Sept	08.00 WIB	<i>[Signature]</i>	15.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

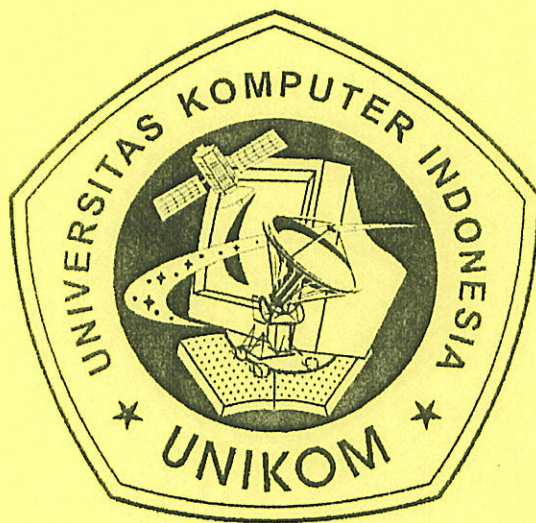
Bandung, 10 September 200...

Mengetahui,
Koordinator kerja Praktek

Linna Ismawati, SE.
NIP.4127.34.02.008

Pejabat Penilai

KAR SIOI
(Nama, Tanda Tangan & Cap)



RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Hendra Permana
Tempat, Tanggal Lahir : Majalengka, 14 Agustus 1982
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Rumpun Bambu Gg. Melati No. 3/4 Rt 07 Rw
02 Cijurey Majalengka 45459.



Riwayat Pendidikan

TK Cinta Asih Panyingkiran : Lulus Tahun 1988
SDN 1 Cijurey Panyingkiran : Lulus Tahun 1994
SLTPN 3 Majalengka : Lulus Tahun 1998
SMUN 1 Majalengka : Lulus Tahun 2001
Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Komputer Indonesia Angkatan Tahun 2001