

BAB I

PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Dalam menghadapi era globalisasi yang menjanjikan, bagi negara yang telah mempersiapkan diri dengan berbagai keunggulan kompetitif maupun komperatif. Untuk itu Indonesia memerlukan tenaga kerja yang memiliki keahlian yang lebih bermutu dan profesional yang tinggi untuk menghadapi perkembangan ekonomi global masa kini dan mendatang.

Dalam hal ini Universitas Komputer Indonesia khususnya Fakultas Ekonomi menyadari dengan sarana dan prasarana yang sedemikian lengkap dan proses perkuliahan yang kontinyu lebih menekankan pada pengetahuan teoritis dan kurangnya memberikan pengetahuan dan penekanan pada keahlian yang profesional., karena tingkat pendidikan tinggi maka harus memadukan secara dinamis antara proses perkuliahan dikampus dengan pengetahuan praktek dilapangan, maka pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek merupakan salah satu alternatif untuk mendekatkan keterkaitan dan kesepadan (*link and match*) antara perkuliahan yang diberikan dengan kebutuhan yang di perlukan di tempat kerja.

Kuliah Kerja Praktek merupakan alternatif dalam menerapkan kurikulum nasional sebagai suatu mata kuliah muatan lokal yang bertujuan menghasilkan lulusan yang lebih profesional dalam bidangnya. Lulusan yang profesional merupakan salah satu aset dalam menghadapi dunia kerja/usaha.

Untuk menghadapi era globalisasi tersebut, kita dituntut untuk menambah modal yang kuat dan wawasan yang lebih luas sehingga sumber daya manusia akan mampu dapat bekerja dalam melalui pasar bebas internasional. Oleh karena itu peranan sumber daya manusia dalam organisasi perusahaan sangat berpengaruh besar dalam lingkungan perusahaan maupun dalam suatu organisasi, peranan sumberdaya manusia ini kemudian berkembang mengikuti perkembangan orang, pengetahuan dan teknologi. Makin meningkatnya kemajuan teknologi mengakibatkan semakin berkembangnya pemahaman tentang pentingnya aspek sumber daya dalam suatu organisasi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dengan pembangunan nasional, pembangunan merupakan salah satu perubahan serta pertumbuhan yang dilaksanakan terus menerus secara berencana dan bertahap dalam rangka mencapai usaha kearah yang lebih baik untuk mencapai masyarakat adil makmur sejahtera. Hal ini diarahkan pada pelaksanaan pembangunan dengan arah sasaranya yaitu tenaga kerja.

Pembinaan pegawai yang berdasarkan pada sistem pelayanan sangat diperlukan sekali dalam satu posisi operator di Service Point, tidak terlepas dari SISKA atau *operator customer* yang berbasis komputer *one-line* dalam satu DIVRE III yang dipakai untuk menunjang pelayanan.

PT. Telkom Drive III telah menyelenggarakan pembinaan pegawai dalam melaksanakan pelayanan yang baik dan benar dilingkungan Serpo dengan tatanan dan syarat-syarat yang telah ditentukan.

Bertitik tolak dari uraian di atas, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana pelaksanannya pelayanan yang diberikan untuk memuaskan para pelanggannya. Untuk itu penulis tertarik menuangkan hasil penelitian itu dalam bentuk laporan kerja praktik dengan mengambil judul **“PROSES PELAYANAN SERVICE POINT (SERPO) TERHADAP KONSUMEN PADA BAGIAN SERVICE POINT DI PT. TELKOM TBK. DAERAH PELAYANAN BANDUNG UTARA”**

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Praktek

Tujuan Kuliah Kerja Praktek (KKP) pada kantor PT. Telkom Kantor Pelayanan Geger Kalong / Hegarmanah dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui bagaimana macam-macam pelayanan pada pelanggan di Service Point
2. Untuk mengetahui bagaimana metode-metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan di Service Point.
3. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan Service Point.
4. Untuk mengetahui bagaimana proses operasi dalam pemasaran jasa di Service Point.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Bagi penulis

1. Memperoleh pengalaman yang berharga guna mempersiapkan diri memasuki dunia kerja
2. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai prosedur dan pelayanan

Bagi perusahaan

1. Membantu perusahaan khususnya dalam hal pencatatan rekapitulasi penerimaan dan pembayaran telepon serta pelayanan
2. Membantu bagian pelayanan mengatasi masalah dan keluhan yang dihadapi pelanggan
3. Membantu pembukaan kembali telepon rumah maupun wartel yang kena pemblokiran.

Bagi Universitas

1. Menambah informasi mengenai prosedur kerja layanan (Serpo) wilayah Bandung Utara
2. Mengetahui arus informasi khususnya pelayanan dan perkembangan Telkom pada saat ini.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Penulis melakukan kerja praktek di Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Bandung Utara tepatnya di Kantor Pelayanan Gegerkalong / Hegarmanah Jl Geger Kalong Hilir no.47 Bandung, Telepon : (022) 2041441, 2041991. Penulis ditempatkan di bagian Service Point (serpo). Adapun waktu pelaksanaan kuliah kerja praktek dimulai :

Tanggal : 9 Agustus 2004 - 9 September 2004

Hari Kerja : Senin – Jum'at

Pukul : 08.00 s/d 15.00

Hari Libur : Sabtu

Demikian lokasi dan waktu Kuliah Kerja Praktek (KKP) yang telah penulis laksanakan di PT. Telkom Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Bandung Utara tepatnya di Kantor Pelayanan Service Point.