

**PROSES PELAYANAN SERVICE POINT (SERPO)
TERHADAP KONSUMEN PADA BAGIAN SERVICE POINT
DI PT. TELKOM TBK. DAERAH PELAYANAN
BANDUNG UTARA**

LAPORAN KERJA PRAKTEK

*Disusun untuk memenuhi salah satu syarat
mata kuliah kerja praktek Program Strata 1
Jurusan Manajemen*

**Disusun Oleh :
Ika Susiyani
21201006**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2004**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

Judul : PROSES PELAYANAN SERVICE POINT (SERPO)
TERHADAP KONSUMEN PADA BAGIAN SERVICE
POINT DI PT. TELKOM TBK. DAERAH PELAYANAN
BANDUNG UTARA

Nama : IKA SUSIYANI

NIM : 21201006

Program Study : S 1

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Nilai Kerja Praktek : *A*

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



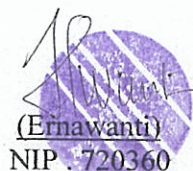
(Isniar Budiarti.,SE)
NIP.4127.34.02.001

Dosen Pembimbing



(Dra. Tutty S. Martadiredja., M.Si)
NIP.131.124.775

Pembimbing di PT. TELKOM TBK. SERPO
Bandung Utara



(Ernawanti)
NIP. 720360

TELKOM

Kata Pengantar



Bismillahirohmanirohim

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Praktek yang berjudul **“Proses Pelayanan Service Point (Serpo) terhadap Konsumen pada Bagian Service Point di PT.TELKOM TBK Daerah Pelayanan Bandung Utara”**

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh untuk dikatakan lebih sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan penulis maka masukan dari berbagai pihak yang berwujud kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan kesempurnaan laporan ini, merupakan sesuatu yang sangat berharga dan sangat penulis harapkan. .

Hasil Penelitian ini kami laporkan berdasarkan Kerja Praktek yang dilaksanakan di PT. Telkom Area Pelayanan Divlat Telkom pada tanggal 09 Agustus 2004 sampai dengan 09 September yang beralamat di Geger Kalong Hilir No.47 Bandung

Penyelesaian Laporan ini, tentu saja tidak terlepas dari adanya bimbingan, petunjuk dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat selesai, dengan kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M. Sc., selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia
2. Prof. Dr. Hj Ria Ratna Ariawati, Ms.,Ak., selaku dekan Universitas Komputer Indonesia
3. Dra Tutty S Martadireja, M.Si, selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Komputer Indonesia
4. Ibu Isnar, SE selaku dosen pembimbing yang begitu baiknya dan sabar membimbing saya dalam menyelesaikan laporan kerja praktek ini
5. Ibu Linna Ismawati, SE selaku koordinator kerja praktek di Universitas Komputer Indonesia

6. Ibu Umi Narimawati, SE.,MSI selaku dosen wali Manajemen (MN-1) angkatan 2001-2002
 7. Seluruh dosen dan Staf Universitas Komputer Indonesia
 8. Ibu Ernawati selaku pembimbing di perusahaan yang telah banyak membantu
 9. Kepada seluruh karyawan dan karyawan di service point gegerkalong/hegarmanah bu elda, ibu frida, ibu dwi, ibu neneng, dan pak Basuki serta ibu nani yang telah banyak membantu memberikan informasi yang tiada hentinya.
 10. Yang sangat-sangat Spesial untuk Ayah Bundaku yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang dan tiada henti-hentinya memberikan doa baik siang maupun malam. Serta memberikan dukungan baik material maupun moral sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Dan adik-adikku yang aku sayangi dan tak lupa pula pada keluarga besarku yang selalu memberikan semangat dan kekuatan.
 11. Sahabatku Reni, Rini, Cai-cai nu imoet tea, Zey, Mr Awong, Agus fitrah, Hendra, (teman seperjuangan di TELKOM) serta Anak-anak MN-1 semoga kita tetap kompak walau spesialisasi yang kita ambil beda-beda.
 12. Anak-anak kosan 4S spesial buat Dee dan Mamih Arin, Ayang, Hilda, Ai, Ayi, dan Ila yang begitu berarti buat aku.
 13. Full spesial buat Abho selamat menjalankan tugas Ie selalu sayang
- Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata semoga Allah memberikan balasan yang setimpal atas segala kebaikan dan bantuan Saudara. Amin

Bandung , September 2004

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Kerja Praktek	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek	3
1.3 Kegunaan Kerja Praktek	3
1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	6
2.2 Struktur Organisasi	8
2.3 Deskripsi Jabatan	9
2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan	11
BAB III Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek	
3.1 Bidang Pelaksanaan Kuliah KerjaPraktek	12
3.2 Teknik Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek	12
3.3 Hasil Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek	13
3.3.1 Macam-macam Pelayanan yang di berikan pada Pelanggan di Service Point	13
3.3.2 Metode-metode yang digunakan untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	14
3.3.3 Proses Pelayanan Service Point	15
3.3.4 Proses Operasi dalam Pemasaran Jasa	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	23
4.2 Saran	24
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bagan Organisasi Perusahaan

Lampiran 2 Lembar Kontrak Berlangganan Telekomunikasi

Lampiran 3 Permintaan PSB dan Mutasi Sambungan Telekomunikasi

Lampiran 4 Lembar Kuesioner

Lampiran 5 Surat Pengaduan Jastel

Lampiran 6 Penilaian Kerja Praktek

Lampiran 7 Absensi Kehadiran Kerja Praktek