

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI UNIT PELAYANAN FRONT LINER SERVICE
POINT PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK.
KANDATEL BANDUNG**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Bukti Telah Melaksanakan
Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

Oleh

Maria Triana. S

41802093



**UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI DAN PUBLIC RELATIONS
BANDUNG
2005**

Lembar Pengesahan:

Nama : Maria Triana. S
NIM : 41208093
Jurusan : Ilmu Komunikasi,
Spesialisasi Ilmu Komunikasi

Bandung, 17 Februari 2005

Menyetujui,

Pembimbing II
Jurusan Ilmu Komunikasi



Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si
NIP. 4127 35 30 006

Pembimbing I
PT. Telekomunikasi Indonesia
Kandatel Lembang



Maryudi
NIK. 542320

Mengetahui,

Dekan FISIP Unikom



Prof. Dr. J.M. Papasi
NIP. 4127 70 00 011

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Rismawaty, S.Sos., M.Si
NIP. 4127 35 30 002

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah kepada penulis sehingga penulis dapat membuat dan menyelesaikan laporan PKL (pelaksanaan kerja lapangan) di PT Telkom lembong dengan baik dan lancar. Serta dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.

Adapun tujuan dari penyusunan laporan ini adalah sebagai bukti bahwa penulis telah melaksanakan praktek kerja lapangan di PT.TELEKOMUNIKASI Kandatel DIVRE III Bandung JL. Lembong No.11

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis baik dalam penyusunan laporan ini maupun ketika penulis terjun langsung melaksanakan praktek magang di PT. Telekomunikasi Indonesia tbk Kandatel Bandung pihak-pihak yang dimaksud antara lain adalah.

1. Yth. Bpk Prof. JM. Papasi selaku Dekan Fisip Unikom
2. Yth. Ibu Rismawaty, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
3. Yth. Bpk Gumgum Gumilar, S.Sos selaku Dosen Wali
4. Yth. Ibu Desayu Eka Surya, S.Sos.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan dan selaku Dosen Pembimbing Laporan PKL
5. Yth. Dosen-Dosen Ilmu Komunikasi khususnya Dosen Spesialisasi Ilmu Komunikasi

6. Yth. Bpk Maryudi selaku Pembimbing Pelaksanaan PKL di service point front liner
 7. Yth. Bpk Budi Utomo selaku KASI PT. Telekomunikasi
 8. Yth. Bpk Miyoko selaku pemimpin bagian Sumber Daya Manusia DIVRE III Lembong
 9. dan para teman-teman front liner service point lembong yang membantu di dalam melaksanakan kegiatan kerja PKL
 10. juga teman-teman yang berada diluar kantor yang telah memberikan pengalaman nya terhadap penulis juga kepada A. Bobby yang memberikan pemahaman bagaimana cara membuat dan menyusun makalah yang penulis lakukan selama PKL. Juga teman saya Uus. Dan Egivrananda yang memberikan tempat dan waktunya untuk menemani penulis.
 11. Yth. Kakak dan adik saya yang memberikan dukungan, saran, semangat dan doa kepada penulis.
 12. Yth. Mamah dan Papah (alm) yang sangat mengharapkan penulis untuk menjadi seorang sarjana Public Relations
- Untuk kesempurnaan laporan PKL ini, Penulis sangat mengharapkan kritik saran dari setiap pembaca.

Bandung 15 - Februari - 2005

Penulis

DAFTAR ISI



	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Singkat Unit KSO Divisi Regional III PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	1
1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	5
1.2.1 Visi Perusahaan	5
1.2.2 Misi Perusahaan	6
1.2.3 Tujuan Perusahaan	6
1.3 Struktur Organisasi Divisi Regional III Lembong	7
1.4 Job Descriptions pada Struktur Organisasi Devisi Regional III ...	8
1.5 Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Pelanggan Bisnis Kandatel Bandung	31
1.6 Job Description Dinas Pelayanan Service Point	33
1.7 Sarana dan Prasarana	34
1.8 Lokasi dan waktu PKL	35
1.8.1 Lokasi PKL	35

	1.8.2 Waktu PKL	35
BAB II	PELAKSANAAN PKL	
2.1	Aktivitas Selama PKL	36
	2.1.1. Jadwal Kegiatan Selama PKL	37
	2.1.2. Deskripsi Kegiatan Rutin Selama PKL	41
	2.1.3. Deskripsi dan contoh Kegiatan Insidentil Selama PKL	42
2.2	Analisa Selama PKL	55
	2.2.1. Analisa Tentang Public Relations	56
	2.2.2. Tujuan Public Relations	57
	2.2.3. Kegiatan Public Relations	58
	2.2.4. Analisa Tentang Sarana Fasilitas Front Liner Service Point	59
	2.2.5. Aplikasi Tentang Kerja Service Point	62
	2.2.6. Analisa Pelayanan Publik Relations Terhadap Mahasiswa PKL.....	64

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

3.1	Kesimpulan	65
3.2	Saran	65
3.2.1.	Saran Bagi Perusahaan	65
3.2.2.	Saran Bagi Mahasiswa Yang Akan Melakukan PKL ...	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Struktur Organisasi Dinas Pelayanan	
Pelanggan Bisnis.....	32

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 1.1	Mengenai Sarana dan Prasarana Dinas Pelayanan	
	Service Point.....	34
Tabel 2.1	Kegiatan Selama PKL.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Praktek Kerja di PT. Telekomunikasi Kandatel Divre
III lembong
2. Struktur Bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
3. Konfigurasi Layanan
4. Surat Keputusan Direksi Perusahaan (Persero) PT.Telekomunikasi
Tentang Penetapan Produk TelkomFlexi
5. Tarif Percakapan dan Spesifikasi kartu Prabaar
6. Lembar Penyesuaian Layanan dan Tarif Percakapan dan Spesifikasi
kartu Pasca Bayar dan juga Flexi Phone yang digunakan oleh
Pascabayar dan Prabayar
7. InfraStruktur TelkomNet Instant
8. Daftar Riwayat Hidup