BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi informasi dan telekomunikasi sekarang ini kebutuhan akan kecepatan dan ketepatan dalam komunikasi semakin meningkat hanya dengan sentuhan ringan saja semua pekerjaan dapat diselesaikan dalam dari meja kerja . Kolega bisnis, *customer* dan famili yang berada dimanapun dapat ditemui tanpa merogoh ongkos yang besar. Tentunya peranan telepon, baik *handphne, Pair Gain ,Wireless loop local {WLL}, dan ultraphone* sangatlah penting untuk berkomunikasi.

Situasi dam kondisi sekarang ini mungkin tak pernah terbayangkan oleh seorang *AG.Bell* sekitar 12 windu lampau, ketika diketemukannya telepon yang pertama kali.tak terbayangkan pula betapa ketatnya bisnis di telekomunikasi maka kepuasan pelanggan merupakan faktor yang dinomorsatukan.

Seiring dengan perkembangan tersebut, maka PT.Telkom yang merupakan pelopor / *pioneer* bisnis dibidang infrastruktur telekomunikaasi khususnya PT.Telkom Kuningan yang merupakan suatu BUMN dalam Persero semakin meningkatkan *customer service*nya baik dibidang *PSB{pemasangan sambungan baru }, PTD{permintaan telepon daerah}, Penlok {penerangan lokal}* ,dll.

Sudah sepantasnya data aktual dan faktual mengenai kegiatan di PT.telkom Kuningan ini perlu disimpan, terutama tentang data aktifitas yang telah dilakukan guna bahan pertimbangan dalam menentukan langkah kemajuan dimasa mendatang.

Akan hal itu, maka penyusun mencoba menggambaran aktivitas PKL(praktek kerja lapangan) di Kancatel (kantor cabang telekomunikasi) Kuningan untuk kelancaran pelayanan dan hubungan insani dengan pelanggan tetap erat baik itu secara *intercomunicative / interaktif/ dialogis* secara tatap muka.

1.2 TUJUAN

Adapun tujuan menceritakan aktivitas *customer service* di Kancatel Kuningan adalah sebagai berikut:

- Mengetahui jenis komunikasi antara customer service dan pelanggan unutuk mencapai kepuasan bersama
- Mengetahui segala jenis aktivitas yang menyangkut *PRO (public relations officers*)dan efek terhadap komunikasi itu
- Sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian jenjang studi Stara D1 jurusan PR di LPKIG Bandung
- Untuk mempelajari hubungan komunikasi PRO dengan *Human Relations.*

1.3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam menyelesaikan laporan sangat diperlukan metode penelitian yang tepat agar hasil penelitian itu akurat dan efektif sesuai dengan analisanya .

Laporan ini menggunakan metode deskriptif, yaitu pelukisan/penggambaran seorang customer service di suatu lembaga atau instansi berdasarkan faktor yang dilakukan selama periode PKL.

Karena semua aktivitas yang dilaksanakan penulis merupakan bagian dari administrasi dan pemasaran, maka aktivitas itu sendiri merupakan metode pendeskripsian dari semua kegiatan yang dilaksaksanakan oleh penulis. Jadi pelaksanaan PKL ini, mulai dari terjun langsung pada kegiatan itu, pencarian data dan penganalisaan hasil penelitian.

Kemudian untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengannya sehingga memenuhi keabsahan didapat dari antara lain:

- Sumber data penelitian dari buku yang berhubungan seperti buku panduan sistem informasi manajemen aplikasi pelayanan dan materi pelatihan *administrasi Penlok (108)*
- Sumber data lain hasil interview dengan karyawan yang bersangkutan
- Observasi yakni penulisan kegiatan yang dilakukan selama PKL
- Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan membaca *literatur-literatur* yang berhubungan dengan penelitian

1.4 PEMBATASAN MASALAH

Agar laporan ini tidak menyimpang dari judul dan tujuan maka *pelimitan* masalah sangatlah penting .

Melihat judul laporan ini maka penyusunan laporan ini dibatasi hanya sebatas kegiatan rutinitas per-periode mingguan melalui persetujuan instansi terkait yakni pihak Telkom itu sendiri.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Kata pengantar

Daftar isi

BAB 1. PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

1. 2. Tujuan

1. 3. Metodologi Penelitian

1 4. Pembatasan Masalah

1. 5. Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

BAB III DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

3. 1. Sejarah Institusi PT.Telkom cabang Kuningan

3 2. Struktur Organisasi Kancatel Kuningan

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4. 1. Kesimpulan

4. 2. Saran untuk Perusahaan PT.Telkom Kancatel Kuningan

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA