PERPUSTAKAAN UNIKOM BANDUNG

PROSES PEMASARAN PEMASANGAN TELEPON RUMAH (FIXED TELEPHONE) DI KOPERASI PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL POS DAN TELEKOMUNIKASI (KOPPOSTEL) PT. TELKOM SUKABUMI

TUGAS AKHIR

PROGRAM DIPLOMA-I

JURUSAN : MANAJEMEN DAN PEMASARAN

OLEH

IRFAN HILMY	NIM : MP198007
IWAN KURNIA	NIM : MP198010
SANDI SUPRIADI	NIM : MP198021

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE

LEMBAGA PENDIDIKAN KOMPUTER INDONESIA JERMAN

BANDUNG

1999

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL :

PROSES PEMASARAN PEMASANGAN TELEPON RUMAH (FIXED TELEPHONE) DI KOPERASI PEGAWAI DIREKTORAT JENDRAL POS DAN TELEKOMUNIKASI (KOPPOSTEL) PT.TELKOM SUKABUMI

PENYUSUN :

IRFAN HILMY	: MP198007
IWAN KURNIA	: MP198010
SANDI SUPRIADI	: MP198021

MENYETUJUI DAN MENGESAHAKAN
Bandung, 30 September-1999

PEMBIMBING

(Ahmad Iskandar Z, SE, MBA)

MENGETAHUI

DIREKTUR UTAMA IGI-LPKIG	KETUA JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
(Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc)	(Ahmad Iskandar Z, SE, MBA)

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
IGI

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL :

PROSES PEMASARAN PEMASANGAN TELEPON RUMAH (FIXED TELEPHONE) DI KOPERASI PEGAWAI DIREKTORAT JENDRAL POS DAN TELEKOMUNIKASI (KOPPOSTEL) PT. TELOM SUKABUMI

PENYUSUN :

IRFAN HILMY	: MP198007
IWAN KURNIA	: MP198010
SANDI SUPRIADI	: MP198021

MENYETUJUI

PEMBIMBING KERJA PRAKTEK

Bpk. Riyadi

MENGETAHUI

KOORDINATOR DIVISI TELEKOMUNIKASI

KOPERASI PEGAWAI DITJEN POS TELEKOMUNIKASI SUKABUMI

Hadi Gunadi,SE

PANITIA UJIAN SIDANG DIPLOMA I

JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
TANGGAL 30 SEPTEMBER-1999

TELAH MENGUJI HASIL KERJA PRAKTEK
DENGAN JUDUL:

PROSES PEMASARAN PEMASANGAN TELEPON RUMAH (FIXED TELEPHONE) DI KOPERASI PEGAWAI DIREKTORAT JENDRAL POS DAN TELEKOMUNIKASI (KOPPOSTEL) PT.TELKOM SUKABUMI

PENYUSUN :

IRFAN HILMY	: MP198007
IWAN KURNIA	: MP198010
SANDI SUPRIADI	: MP198021

MENGETAHUI

PENGUJI I	PENGUJI II
(Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc.)	(Ahmad Iskandar Z, SE, MBA.)

PENGUJI III

(Trustorini Handayani, SE)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim,

Alhamdulillah, dengan segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Tugas akhir ini disusun berdasarkan bahan-bahan yang penyusun dapatkan dari hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Koperasi Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi (KOPPOSTEL) cabang Sukabumi yang bertempat di jalan Pemuda No. 94 Telp. (0266) 219383 Sukabumi dengan mengambil judul : "PROSES PEMASARAN PEMASANGAN TELEPON RUMAH (FIXED TELEPHONE) DI KOPPOSTEL PT. TELKOM SUKABUMI", dari tanggal 5 Juli sampai dengan 5 Agustus 1999.

Selama melakukan pengamatan sampai kepada penyelesaian tugas akhir ini penyusun mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penyusun ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. Eddy Suryanto Soegoto, MSc, selaku Direktur IGI-LPKIG.
2. Bapak Ahmad Iskandar Z, SE.MBA, selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Pemasaran dan selaku Dosen pembimbing kerja praktek.
3. Bapak Drs. Nandang Irianto, selaku Manajer Operasional di Kandatel Sukabumi.

4. Bapak Hadi Gunad S.E, selaku Koordinator Divisi Telekomunikasi cabang Sukabumi.
5. Bapak Riyadi, selaku pembimbing di KOPPOSTEL cabang Sukabumi.
6. Karyawan dan karyawati KOPPOSTEL cabang Sukabumi.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang telah banyak membantu baik secara moril maupun materil.
8. Seluruh rekan-rekan dilingkungan IGI-LPKIG pada umumnya dan rekan-rekan jurusan Manajemen dan Pemasaran D-I pada khususnya.

Semoga amal kebaikannya mendapat balasan yang setimpal dari Yang Maha Pengasih.

Penyusun menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan yang ada pada diri penyusun. Kritik dan saran yang berupa perbaikan atas kesalahan dan kelemahan tugas akhir ini penyusun terima. Namun demikian penyusun berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk kita semua dan khususnya bagi pembaca.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat serta hidayahnya kepada kita semua. Amin.

Bandung, Agustus 1999

Penyusun

DAFTAR ISI

Hal

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

ABSTRAKSI v

BAB I : PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Maksud dan Tujuan 2

1.3 Metode Penelitian 2

1.4 Pembatasan Masalah 3

1.5 Sistematiaka Penulisan 3

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA 5

2.1 Pengertian Pemasaran 5

2.2 Konsep Pemasaran 6

2.3 Tujuan Pemasaran 7

2.4 Marketing Mix 8

BAB III : DATA HASIL PENELITIAN 9

3.1 Gambaran Umum Perusahaan 9

3.2 Struktur Organisasi 11

3.3 Tugas dan Tanggung Jawab 13

3.4 Kegiatan Usaha 14

3.5 Pemasaran Sambungan Telepon 15

3.5.1 Maksud dan Tujuan Pemasaran Telepon 15

3.5.2 Cara Pemasaran 16

3.6 Pengolahan Data Pemasaran 17

3.7 Proses Pemasangan Telepon 17

3.8 Laporan Hasil Pemasangan 19

3.9 Pengkringan Telepon 20

3.10 Harapan Konsumen Terhadap PT. Telkom 21

BAB IV : ANALISA HASIL PENELITIAN 22

4.1 Permasalahan Yang Dihadapi 22

4.2 Pemecahan Masalah 23

4.3 Analisis Proses pemasaran Pemasangan Telepon Rumah 24

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN 26

5.1 Kesimpulan 27

5.2 Saran 27

DAFTAR PUSTAKA 28

LAMPIRAN 29

ABSTRAKSI

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan manusia, karena tanpa adanya komunikasi suatu kegiatan tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu tuntutan terhadap sarana penunjang komunikasi sangatlah perlu untuk ditingkatkan lagi, sehingga disini PT.Telkom sebagai perusahaan jasa telekominukasi harus dapat meningkatkan pelayanannya.

PT.Telkom dalam meningkatkan pelayanannya melakukan berbagai cara diantaranya dengan meningkatkan pemasaran sambungan telepon baru. Pemasaran yang dilkukan oleh PT.Telkom bermaksud untuk menambah dan memperbanyak pelanggan yang akan memasang telepon baru dirumahnya.

Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PT.Telkom mempunyai beberapa cara, salah satu cara pemasaran yang dilakukan oleh PT.Telkom yaitu dengan cara Advertising atau periklanan.

Dengan cara-cara pemasaran yang dilakukan oleh PT.Telkom tersebut, diharapkan PT.Telkom mampu meningkatkan mutu pelayanannya terhadap para pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan atau konsumen akan terpenuhi dengan baik.