DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR GAMBAR..... viii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

1.2.1. Maksud Kerja Praktek..... 2

1.2.2. Tujuan Kerja Praktek..... 2

1.3. Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek..... 2

1.4. Sistematika Penyusunan Laporan..... 3

BAB II. RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1. PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk

2.1.1. Sejarah Perusahaan..... 5

2.1.2. Visi dan Misi TELKOM..... 8

2.1.3. Budaya Perusahaan..... 8

2.1.4. Arti Logo TELKOM..... 10

2.1.5. Arti Kredo..... 11

2.1.6. Maskot TELKOM..... 11

2.1.7. Unit Bisnis Telekomunikasi..... 12

2.1.8. Komposisi Kepemilikan Saham..... 13

2.1.9. Struktur Organisasi Telekomunikasi..... 14

2.2. Siklus Mengenai Divisi ISC

2.2.1. Sekilas IS Center..... 18

2.2.2. Sejarah IS Center..... 18

2.2.3. Visi dan Misi IS Center..... 20

2.2.4. Komposisi Sumber Daya Manusia (SDM)..... 25

2.3. Landasan Teori

3.3.1. Help Desk & SLM..... 26

3.3.2. Internet..... 26

3.3.3. Sekilas tentang Macromedia Flash 5.0..... 27

3.3.4. Macromedia Dreamweaver MX..... 29

BAB III.KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

3.1. Jadwal Kerja Praktek..... 30

3.2. Cara / Teknis Kerja Praktek..... 30

3.3. Data Kerja Praktek

3.3.1. Scoope of Work..... 31

3.3.2. Tampilan Presentasi Analisis Costumer

Satisfaction Survey

3.3.2.1. Halaman depan Presentasi Analisis CSS..... 32

3.3.2.2. Tampilan Presentation Outline..... 33

3.3.2.3. Perkenalan tentang I/S Center..... 33

3.3.2.4. Tampilan Penelitian Objektif..... 34
3.3.2.5. Tampilan Metodologi Penelitian..... 35
3.3.2.6. Tampilan Profil Responden..... 36
3.3.2.7. Tampilan Produk IS Center
pada tahun 2003 – 2004..... 37
3.3.2.8. Tampilan Media Kontak..... 38
3.3.2.9. Tampilan Layanan IS Center Bandung..... 40
3.3.2.10. Tampilan Permasalahan dan
Tingkat Kepuasan Pelanggan..... 41
3.3.2.11. Tampilan Problem Incidence
Terhadap IS Center..... 42
3.3.2.12. Tampilan Atribut Layanan Terhadap Proses..... 45
3.3.2.13. Tampilan Perbandingan Kekuatan dan
Kelemahan IS Center..... 47
3.3.2.14. Tampilan Grafik Kesediaan
Merekomendasikan IS Center..... 48
3.3.2.15. Tampilan Saran – Saran
Terhadap IS Center..... 48
3.3.3. Tampilan Penggunaan Online Sistem
3.3.3.1 Menu Utama Website Help Desk I/S Center.... 51
3.3.3.2. Menu Visi dan Misi TELKOM..... 52
3.3.3.3. Menu Voice of Costumer 2004..... 53
3.3.3.4. Menu I/S Center..... 54

3.3.3.5. Menu Visi dan Misi I/S Center..... 55

3.3.3.6. Menu Produk dan Layanan I/S Center..... 56

3.3.3.7. Menu Help Desk & SLM..... 57

3.3.3.8. Menu Help Desk Organization..... 58

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan..... 59

4.2. Saran..... 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN