BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ketatnya persaingan dalam dunia telekomunikasi dan banyaknya pemain baru dalam bidang jaringan telekomunikasi, maka TELKOM sebagai pemain lama dalam bisnis telekomunikasi dan merupakan perusahaan BHMN yang dulunya BUMN atau perusahaan yang kepemilikan sahamnya 100% milik negara, harus jeli dalam melihat situasi dan kondisi saat ini, para pengguna produk TELKOM sudah banyak beralih ke produk lain, data yang diperoleh dari Nokia, merek dagang terkenal dalam dunia *mobile phone* meningkat tajam pada tahun 2001 dibandingkan pengguna *fixedphone* milik TELKOM.

Fenomena diatas merupakan salah satu efek dari perkembangan teknologi informasi yang berkembang sangat pesat, sehingga pertukaran informasi antara para *stakeholder* berjalan sangat cepat.

Salah satu produk teknologi informasi adalah *website*, *website* merupakan media yang sekarang ini banyak dipergunakan sebagai alat untuk menyampaikan informasi berita, produk, jasa, kota bahkan suatu negara. *Website* adalah media yang sangat efektif dalam memperkenalkan suatu produk dan jasa (promosi), hal ini dapat membantu meningkatkan volume penjualan bagi perusahaan.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

1.2.1 Maksud Pelaksanaan Kerja Praktek

Maksud dari penulisan kerja praktek ini yaitu :

1. Untuk merancang suatu sistem online untuk tools marketing di Telkom ISC.
2. Untuk membangun sistem pengolahan data Presentasi Hasil Survey pada tahun 2002 – 2004 dengan menggunakan Software Macromedia Flash 5.0.
3. Untuk membantu marketing dalam melakukan proses perbandingan.

1.2.2. Tujuan Kerja Praktek

Tujuan dari dilaksanakannya kerja praktek pada PT. TELKOM INDONESIA BANDUNG ini adalah :

1. Untuk mempermudah proses perbandingan hasil survey kepuasan customer.
2. Untuk mempermudah user dalam memperoleh informasi tentang Help Desk I/S Center.

1.3. Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek

Kerja Praktek di laksanakan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang beralamat di Jl. Japati No. 1 Bandung. Kerja Praktek di laksanakan selama 1 bulan mulai tanggal 18 Juli 2005 – 18 Agustus 2005, dari pukul 08.30 WIB – 17.00 WIB. Pada minggu pertama, penulis diberikan penjelaskan mengenai Divisi IS Center bagian Helpdesk & SLM dan juga melakukan adaptasi dengan suasana kerja di lingkukngan PT.TELKOM. Minggu kedua penulis diberikan kesempatan untuk mempelajari program Flash. Minggu ketiga penulis diberikan tugas oleh pembimbing lapangan, yaitu untuk

menganalisa hasil survey. Minggu ke empat penulis mengerjakan tugas dan laporan Kerja Praktek dari hasil survey tersebut.

1.4. Sistematika Penyusunan Laporan

Untuk memudahkan pembahasan dalam laporan ini, maka digambarkan secara umum dari tiap-tiap bab sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang kerja praktek, maksud dan tujuan kerja praktek, sistem pelaksanaan kerja praktek, metode pengumpilan data, sistematika pelaporan kerja praktek.

BAB II. RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

Bab ini berisi sejarah perusahaan, siklus mengenai divisi I/S Center, visi dan misi,kebijakan strategi,sasaran bisnis TELKOM, produk dan jasa TELKOM, unit bisnis TELKOM, budaya perusahaan,peran telekomunikasi, komposisi kepemilikan saham, struktur organisasi TELKOM.

BAB III. KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

Bab ini berisi jadwal kerja praktek, cara/teknis kerja praktek, landasan teori.

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pekerjaan yang telah dilakukan dan saran yang membangun baik bagi perusahaan yang bersangkutan maupun bagi kampus tempat penulis menuntut ilmu.