BAB I

PENDAHULUAN

I.1.Latar Belakang

Saat ini banyak perusahaan selular yang ada di Indonesia. Perkembangan teknologi serta persaingan bisnis yang melaju dengan pesat membuat banyak perusahaan selular harus bersaing untuk merebut pangsa pasar dan konsumen. Ini berarti menjalin hubungan yang baik untuk mempertahankan pelanggan adalah hal yang penting. Sebelumnya PT TELKOM Indonesia tidak mengetaui secara detail respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal tidak jarang pelanggan yang mengeluhkan karena pelayanan yang kurang baik, misalnya saja keluhan masalah kerusakan telepon. Hal ini berakibat data yang ada di pihak Telkom tidak sesuai dengan kenyataannya.

Dengan adanya kebutuhan tersebut dan sesuai dengan *Quality Policy* PT TELKOM Indonesia yang berbunyi *"Kepuasan & loyalitas stakeholder adalah tujuan bisnis kami. Bertekad untuk memenuhi kebutuhan persyaratan dan harapan pelanggan serta peraturan & perundangan yang berlaku. Setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan perbaikan Sistem Manajemen Mutu secara terus menerus untuk mencapai Business Result."*, maka pihak manajemen *Customer Care* PT TELKOM Indonesia DIVRE III memutuskan untuk membangun suatu aplikasi *caring* yang berbasis *CRM* (*Customer Relationship Management*).

I.2.Maksud dan Tujuan

Maksud dari kerja praktek ini adalah untuk menganalisis tahap salam perdana yang terdapat dalam aplikasi ini.

Setelah melakukan analisis ini, diharapkan dapat dilakukan pengembangan pada tahap salam perdana ini guna mendukung ruang lingkup aplikasi *caring* yang lain sehingga dapat terwujud hubungan yang baik antara pihak PT Telkom dengan pelanggannya.

I.3.Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek

Sistem pelaksanaan kerja praktek yang dilakukan yaitu :

a. Pembimbing memberikan materi yang berhubungan dengan aplikasi c*aring*.
b. Bergabung dengan tim *caring* untuk mengevaluasi aplikasi tersebut (khususnya tahap salam perdana).

I.4.Sistematika Pelaporan Kerja Praktek

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, maksud dan tujuan, system pelaksanaan kerja praktek, dan sistematika pelaporan kerja praktek.

BAB II RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan sejarah perusahaan, tempat dan kedudukan perusahaan, bentuk dan badan hukum perusahaan, bidang pekerjaan perusahaan, bidang pekerjaan divisi, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB III KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

Bab ini menjelaskan jadwal kerja praktek, tekik kerja praktek, dan data-data kerja praktek.

BAB IV KESIMPULAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari kerja praktek.