BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Caring adalah salah satu produk Customer Care PT. Telkom Divre III Jabar yang berupa sistem informasi pelayanan *customer* berbasiskan *web*. Fitur yang terdapat pada *Caring* adalah: *Provisioning, Courtesy, Fault Handling, Churn Protection, Complain Handling, Service Quality Control, Customer service,* dan *Report*. Adapun pengguna sistem informasi ini adalah pegawai administrasi dan operator *outbond.*

Dengan sistem yang ada sebelumnya, pengguna harus menggunakan komputer untuk dapat mengakses data yang ada. pengguna akan dapat lebih leluasa menggunakan aplikasi ini. Dengan adanya kebutuhan tersebut, maka pihak manajemen *Customer Care* PT.TELKOM Indonesia DIVRE III memutuskan untuk membangun suatu *prototype* aplikasi *caring* yang bergerak di bidang *customer care*. Keberhasilan pembangunan *prototype* aplikasi akan membuka peluang untuk mengembangkan prototipe tersebut menjadi suatu aplikasi yang siap digunakan.

Selanjutnya, manajemen yang terorganisir itu akan membantu pencapaian visi perusahaan, "*To become globally and competitive Indonesia State Owned Enterprise towards customer's satisfaction"* serta misi perusahaan, "*Optimize professionally the company's resources for the stakeholders' benefit*" dan "*Strong*

commitment in strategic alliances and utilize the appropriate technology in business development".

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

Adapun maksud dan tujuan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1.2.1 Maksud

Untuk menyerap ilmu praktis sekaligus mampu memberikan sumbangan pemikiran untuk perusahaan sesuai dengan ilmu yang telah dipelajari dalam bangku kuliah. Sehingga ilmu yang telah dipelajari dapat bermanfaat.

1.2.2 Tujuan

Mengetahui tata cara kerja *Customer Care* PT.TELKOM DIVRE III JABAR sekaligus dapat mengaplikasikan program tersebut,dan dapat memberikan solusi - solusi baru yang bisa membantu perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan.

1.3 Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam penulisan laporan kerja praktek ini, penulis mengumpulkan data sebagai bahan laporan kerja praktek. Pada tahap selanjutnya penulis mengolah dan membahasnya sampai pada suatu kesimpulan yang pada akhirnya dapat di buat suatu laporan kegiatan yang penulis kerjakan selama penulis melakukan kerja praktek sebagai langkah kerja dalam pembuatan laporan ini secara umum.

1.3.1 Metode Kerja Praktek

Berdasarkan metode yang digunakan dalam penulisan laporan Kerja Praktek ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif menurut Moh. Nazir Phd, Pada buku *Metode Penelitian* yaitu Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, atau objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk memperoleh data, baik data primer ataupun data sekunder, dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi / pengamatan Penulis lakukan terhadap sistem meliputi prosedur yang digunakan pada sistem, data-data / file yang diperlukan, dokumen-dokumen yang digunakan sistem serta kendala yang dihadapi.

b. Interview/Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, yaitu dengan cara mewawancarai pihak-pihak terkait, dalam hal ini Penulis lakukan selama penelitian terhadap personil – personil yang terlibat langsung dengan sistem.

c. Studi kelayakan

Studi kelayakan (*feasibility study*) sistem yang sedang berjalan, kemudian mengadakan penganalisaan dan perencanaan terhadap sistem

yang baru. Pada dasarnya studi kelayakan adalah metode untuk membangun suatu sistem komputer, Akan tetapi ini tidak mutlak untuk mendapatkan hasil, tetapi baru dalam tahapan mempelajari dan mengendalikan apakah suatu sistem layak atau tidak untuk diperbaharui dengan memasukan unsur-unsur komputer sebagai alat bantu dalam pengolahan data.

1.4 Waktu dan Lokasi Kerja Praktek

Waktu dan lokasi dilaksanakannya Kerja Praktek adalah :

Hari : Senin – Jumat

Tanggal : 14 juli – 29 Agustus 2008

Waktu : Pkl 07.30 – 16.30 WIB

Tempat : *Customer Care* PT. TELKOM DIVRE III JABAR
Jl. Supratman No.62 – 66 Bandung

1.5 Sistematika Pelaporan Kerja Praktek

Sistematika yang digunakan dalam pelaporan kerja praktek ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis membahas tentang latar belakang kerja praktek, maksud dan tujuan kerja praktek, sitem pelaksanaan kerja praktek, waktu dan lokasi kerja praktek dan sistematika pelaporan kerja praktek.

BAB II RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis menjabarkan secara singkat mengenai sejarah perusahaan tempat penulis melakukan kerja praktek, kedudukan

perusahaan, bentuk dan badan hukum perusahaan, bidang pekerjaan perusahaan, bidang pekerjaan divisi / departemen tempat kerja praktek, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB III KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

Pada bab ini penulis menjabarkan tentang jadwal kerja praktek yang dilakukan oleh penulis. Selain itu, penulis juga menjabarkan tentang cara atau teknik yang dilakukan penulis selama melakukan kerja praktek dan data hasil selama kerja praktek yang dilakukan oleh penulis.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan selama penulis melakukan kerja praktek di perusahaan serta saran yang mungkin berguna bagi para pembaca berhubungan dengan hasil kerja praktek yang dibuat.