Daftar Isi

Hal

Lembar Pengesahan……. i

Kata Pengantar……. ii

Daftar Isi……... v

Daftar Tabel……. vii

Daftar Gambar……. viii

Daftar Lampiran…….. ix

Bab I Pendahuluan……... 1

1.1 Sejarah Perusahaan…… 1

1.2 Visi dan Misi PT. Telkom…… 3

1.3 Moto PT. Telkom…….. 6

1.4 Budaya Perusahaan PT. Telkom…… 8

1.5 Logo Perusahaan PT. Telkom…… 11

1.6 Struktur Organisasi PT. Telkom…… 13

1.7 Penghargaan Yang Diperoleh PT. Telkom…… 15

1.8 Visi, Misi, dan Quality Policy Divisi *Customer Care*……... 28

1.9 Struktur Organisasi Divisi *Customer Care*…… 29

1.10 Sarana dan Prasarana…….. 33

1.11 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan……... 36

Bab II Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan…….. 37

2.1 Aktifitas Kegiatan Praktek Kerja Lapangan……. 37

2.2 Deskripsi Kegiatan Rutin Praktek Kerja Lapangan……. 43

2.3 Deskripsi Kegiatan Insidentil Praktek Kerja Lapangan…….... 47

2.4 Analisis Aktifitas Humas……. 52

2.5 Analisis Humas Di PT. Telkom Bandung Timur……. 59

2.6 Analisis Pelayanan Humas PT. Telkom Kepada Mahasiswa Bimbingan……... 61

Bab III Penutup…… 63

3.1 Kesimpulan……. **63**

3.2 Saran……... **64**

Daftar Pustaka…… 66

Lampiran-lampiran……. 68

Daftar Riwayat Hidup……. 77

Daftar Tabel

Hal

Tabel 1.1 Penghargaan PT. Telkom Tahun 2008…… 16

Tabel 1.2 Penghargaan PT. Telkom Tahun 2009…… 19

Tabel 1.3 Penghargaan PT. Telkom Tahun 2010…… 25

Table 1.4 Sarana di divisi Customer Care Bandung Timur……. 33

Tabel 1.5 Prasarana di Divisi Customer Care Bandung Timur……... 34

Tabel 2.1 Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan……. 38

Daftar Gambar

Hal

Gambar 1.1 Logo PT. Telkom……. 12

Gambar 1.2 Struktur Komisaris PT. Telkom…….. 13

Gambar 1.3 Struktur Direksi PT. Telkom……... 14

Gambar 1.4 Struktur Organisasi Divisi Customer Care……. 31

Gambar 1.5 Mahasiswa Saat Menghubungi Pelanggan…….. 52

Gambar L.1 Gedung PT. Telkom kandatel Bandung Timur Tampak Depan…… 75

Gambar L.2 Papan Reklame Promosi SEEDY…… 75

Gambar L.3 Kartu Pengenal Praktek Kerja Lapangan di PT. Telkom……. 76

Gambar L.4 Ruang Kerja Saat Praktek Kerja Lapangan……..…… 76

Daftar Lampiran

Hal

Lampiran 1 Surat Pengantar dari UNIKOM…… 69

Lampiran 2 Surat Balasan dari Perusahaan……. 70

Lampiran 3 Daftar Kegiatan Praktek Kerja Lapangan…… 71

Lampiran 4 Nilai Praktek Kerja Lapangan…….. 73

Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan……... 74

Lampiran 6 Dokumentasi Praktek Kerja Lapangan……. 75