BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Kerja Praktek

Dewasa ini teknologi informasi dan komunikasi sangat berperan penting dalam memperbaiki kualitas suatu instansi atau lembaga. Penggunaannya tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi yang terjadi akan efisien, terukur dan fleksibel.

Bahkan dewasa ini perkembangan teknologi informasi mulai mendapat sambutan positif dari masyarakat. Perkembangannya disambut dan dinikmati oleh kalangan pendidikan, bisnis maupun pemerintah. Dalam hal ini PT.Telkom Indonesia ,Tbk sebagai salah satu perusahaan yang sangat berperan penting dalam kemajuan teknologi di Indonesia.

PT. TELKOM adalah salah satu perusahaan nasional yang sudah terjun ke masyarakat luas sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi, yang mempunyai misi " Berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, dan lingkungan perusahaan". Serta mempunyai misi visi " *To Become a Dominant InfoCom Player in The Region*" yaitu perusahaan bertarap internasional dalam telekomunikasi informasi serta menjadi *leader* di Indonesia dengan layanan berskala global. Hal ini ditujukan agar para pengguna jasa mendapatkan kelancaran dalam melakukan hubungan komunikasi dengan menggunakan teknologi modern.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dalam memberikan pelayanan PT. TELKOM mengusung *Accessibility, Process, People & Complaint Handling.* Sehingga untuk memudahkan para pelanggan untuk menikmati pelayanan di seluruh pelosok. PT. TELKOM membuka kantor pelayanan yang disebut Plasa Telkom dengn bertujuan bahwa semua konsumen memudahkan untuk mengakses pelayanan dimanapun yang diberikan PT.TELKOM.

Plasa Telkom adalah outlet / tempat pelayanan milik TELKOM yang sepenuhnya dikelola oleh TELKOM yang disediakan untuk melayani pelanggan / calon pelanggan / pengguna jasa TELKOM dan atau TELKOM group yang ingin dilayani secara langsung (*face to face*) dengan berbagai kemungkinan latar belakang / penyebab, baik mengenai kebutuhan akan segala informasi yang berkaitan dengan produk dan layanan TELKOM, maupun untuk pemenuhan produk itu sendiri dan di dalamnya terdapat perluasan layanan. Plasa Telkom memberikan pelayanan yang dijanjikan berupa penyelesaian / perbaikan gangguan telepon (GGN), Pasang Baru Telepon (PSB), Penyelesaian Pasang Kembali (PSK), Penyelesaian Pindah Area (PDA), Penyelesaian Buka Isolir, Penyediaan Komplain Biling. Sedangkan produk yang ditangani oleh Plasa Telkom adalah Telkom Flexi, Speedy, dan Wire Line.

Dengan melihat sekarang banyaknya pesaing-pesaing yang bergelut dalam bidang telekomunikasi di Indonesia, bila Telkom Telepon Kabel tidak mengetahui atas kebutuhan khalayak ramai, bila perusahaan besar khususnya TELKOM tidak mempunyai strategi komunikasi untuk mendapatkan kepuasan konsumen, bisa-bisa perusahaan ini kalah perang dengan dalam persaingan yang ada di Indonesia,

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

maka dari itu harus dibutuhkan strategi untuk menjadikan pelanggan setia ataupun untuk mendapatkan pelanggan baru. Sebenarnya dalam hal ini, TELKOM untuk meyakinkan konsumen sangatlah mudah, atas Citra TELKOM yang menjadi leader di Indonesia, akan memberikan produk yang berkualitas dan ditunjang dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas pula. Dari sini saya tertarik untuk mengetahui apa yang dilakukan oleh PT. TELKOM. Dalam hal ini penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan jasa telekomunikasi atau kualitas pelayanan atau *service quality*. Dengan memanfaatkan aplikasi Speedy e-VALUEator yang sudah cukup baik di PT.Telkom untuk mengoptimalkan penanggulangan komplain pelanggan mulai dari PSB Speedy,Telepon Kabel serta memonitoring penggunaan Speedy pelanggan.

Oleh karena itu Penulis pun ingin mendapat manfaat pembelajaran secara langsung mengenai dunia kerja dan memperoleh pengalaman yang berguna untuk kesiapan pada saat masuk dunia kerja yang sesuai degan bidang atau jurusan yang dipilih yang diperoleh dari pengalaman selama mengadakan Kerja Praktek di PT.Telkom Kancatel Kabanjahe.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan pada saat kerja praktek, maka diidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Dalam pemasangan PSB speedy maupun Telepon kabel sering memakan waktu yang lama karena kurangnya koordinasi antara petugas lapangan dengan petugas yang di kantor.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2. Pencatatan tanggapan para pelanggan Speedy yang bermasalah masih dilakukan secara manual walaupun aplikasi ini sudah cukup baik untuk dapat memonitoring pelanggan yang aktif maupun yang tidak dalam penggunaan Speedy.
3. Dalam pencarian nama pelanggan yang hendak ditemukan dalam aplikasi ini memakan waktu yang banyak karena tidak memiliki menu *search.*

Dari kerja praktek yang telah dilakukan, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur PSB Speedy dan Telepon Kabel yang berjalan pada PT.Telkom Kancatel Kabanjahe.
2. Bagaimana sebaiknya aplikasi speedy e-VALUEator sehingga dalam penggunaannya lebih optimal.
3. Bagaimana seharusnya koordinasi antara petugas PT.Telkom sehingga proses PSB Speedy maupun Telepon Kabel dapat terlaksana dengan cepat.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya kerja praktek ini adalah agar mahasiswa dan mahasiswi dapat mengenal situasi kerja yang sebenarnya dalam dunia kerja dan mampu mendapatkan umpan balik dari teori yang diajarkan di perkuliahan dengan penerapan di lapangan. Sedangkan tujuan dilaksanakannya kerja praktek adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur PSB speedy maupun telepon Kabel yang terdapat PT.Telkom Kancatel Kabanjahe.
2. Untuk mengetahui aplikasi yang digunakan untuk mempermudah memonitoring penggunaan Speedy yang aktif maupun yang bermasalah.

1.4 Batasan Masalah

Dari penjelasan diatas penulis mencoba membatasi masalah yang akan dibahas sehingga pembahasannya tidak menyimpang, yaitu :

1. Tidak membahas mengenai masalah perancangan perangkat lunak untuk mengoptimalkan penggunaan dalam penanggulangan komplain pelanggan dengan menggunakan aplikasi Speedy e-VALUEator.
2. Dalam Kerja Praktek ini mencakup tentang pencatatan data pelanggan pasang baru Telepon Kabel ataupun speedy.
3. Dalam proses PSB Speedy hanya mencakup sistem informasi prosedur pasang baru Speedy.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1.5 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Pelaksanaaan kerja praktek dilakukan di PT.Telkom Kancatel Kabanjahe,yang berlokasi di Jl. Mariam Ginting No.32 Kabanjahe

Waktu pelaksanaan kerja praktek, yaitu mulai tanggal 05 Juli – 06 Agustus 2010. Kegiatan dilakukan mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.30 WIB, dari hari Senin sampai hari Kamis,khusus hari Jumat mulai pukul. 08.00 sampai dengan pukul 16.00 WIB

Tabel 1
Jadwal Kegiatan Kerja Praktek

No	Aktivasi	Waktu			
		1	2	3	4
1	Mengenal profil perusahaan,mengenal software,menghadapi pelanggan yang komplain	X			
2	Menghadapi pelanggan yang 6omplain,menelpon pelanggan yang bermasalah		X		
3	Menelpon pelanggan yang bermasalah,pemasangan Speedy,Telepon Kabel			X	
4	Mengumpulkan data dan dokumen Laporan Kerja Praktek				X

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional