BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Kemajuan di bidang teknologi informasi mengakibatkan dan membawa dampak yang cukup luas di masyarakat. Secara umum dampak positif yang dapat di terima oleh masyarakat dan kalangan akademik adalah yang mampu merubah pola pikir yang cenderung menerima teknologi.

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) salah satu Universitas yang mampu memberikan sarana dan prasarana untuk menunjang pola pikir masyarakat dalam menghadapi teknologi. Karena pada dasarnya UNIKOM menerapkan ilmu pendidikan yang diimbangi dengan penggunaaan aplikasi media elektronik.

Universitas Komputer Indonesia membawahi beberapa Fakultas salah satu diantaranya yaitu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dimana di dalam Fakultas tersebut terdapat beberapa Program studi diantaranya yaitu Program studi Sekretaris Eksekutif yang mempunyai kurikulum dimana dalam pelaksanaannya seorang sekretaris dituntut untuk bisa menyelesaikan tugas – tugas rutin sekretaris dengan baik khususnya dalam menerima telepon, menelepon, dan membantu melayani keluhan publik dengan baik.

Kurikulum Program Studi Sekretaris Eksekutif terdapat mata kuliah kerja praktek sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Tugas Akhir. Untuk pelaksanaan kerja praktek tersebut penulis diberikan kesempatan untuk memilih

salah satu instansi atau perusahaan baik swasta maupun milik pemerintah. Penulis memilih PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000 untuk melaksanakan kerja praktek salah satu mata kuliah Progran Studi Sekretaris Eksekutif. PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000 merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang Jasa dan perdagangan. Penulis ditempatkan di bagian Customer Service.

Dimana peranan Sekretaris dalam membantu pimpinan sangat dibutuhkan, dan berhubungan dengan humas PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000 merupakan salah satu bagian manajemen, yang turut serta melaksanakan dan menunjang program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya bidang pelayanan pos dan jasa giro di Dalam Negeri maupun di Luar Negeri dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas. Dalam hal ini humas selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, serta berupaya memberikan solusi terbaik atas berbagai macam keluhan dari pelanggan dimana seorang sekretaris berperan membantu tu gas-tugas pimpinan khususnya dalam melayani tamu dan menerima telepon (keluhan publik).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas maka penulis tertarik mengambil judul laporan Kerja Praktek yaitu **“PELAKSANAAN TUGAS RUTIN SEKRETARIS PADA BAGIAN CURTOMER SERVICE DI PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000”.**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan dilaksanakanya kerja praktek bagi penulis adalah ;

1. Untuk mengetahui apa saja Tugas Rutin Sekretaris yang dilakukan pada bagian Customer service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas rutin sekretaris pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas rutin sekretaris pada bagian Customer Service dan upaya-upaya yang sudah dilakukan oleh sekretaris pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Kegunaan dalam kerja praktek adalah ;

1. Bagi Penulis

   Kerja Praktek berguna untuk menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan agar penulis dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa kuliah dengan dunia kerja yang sebenarnya khususnya dalam pelaksanaan Tugas Rutin Sekretaris dan khususnya dalam pelaksanaan menerima Tamu dan menerima Telepon.

2. Bagi Perusahaan

   Dapat menjadi masukan untuk karyawan dan perusahaan dalam pelaksanaan Tugas Rutin Sekretaris khususnya dalam menerima Tamu dan menerima Telepon.

3. Bagi Universitas

   Dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan antara yang didapat dari universitas dengan pengalaman-pengalaman yang didapat dilapangan kerja selama melaksanakan kerja praktek.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Penulis melaksanakan Kerja Praktek di salah satu Perusahaan milik Negara. Yaitu PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000. Yang berlokasi di Jalan Asia Afrika nomor 49 Bandung.

Adapun pelaksanaan Kerja Praktek dimulai sejak tanggal 02 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2010, dengan waktu kerja praktek mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 14.00 WIB. Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan kerja praktek adalah sebagai berikut :