PELAKSANAAN PELAYANAN JASA SERVICE POINT

DI PT. TELKOM KANDATEL SUBANG

LAPORAN KERJA PRAKTEK

Diajukan untuk memenuhi salah satu mata kuliah kerja praktek

Program Studi Diploma Tiga

0LEH

CASLI

10901031

JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

2003

PELAKSANAAN PELAYANAN JASA SERVICE POINT

LAPORAN KERJA PRAKTEK

DI PT. TELKOM KANDATEL SUBANG

OLEH

CASLI

10901031

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Kerja Praktek

Pada Tanggal

Disetujui,

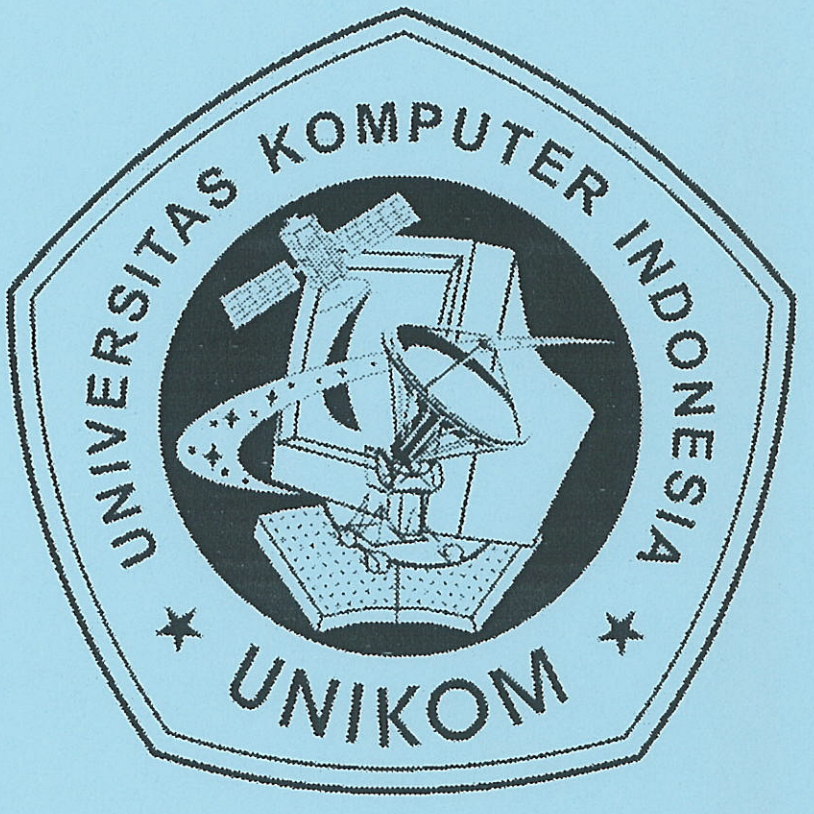
Pembimbing Jurusan	Pembimbing Lapangan
Iyan Gustiana,S.Kom	Effy Abadi
NIP.4127.70.26.010	NIK.720.402

Mengetahui,

Ketua Jurusan MI

Citra Noviyasari,S.SI,MT

NIP.4127.70.26.009


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke Hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya serta ridho-Nya maka penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir ini, yang disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti ujian sidang di UNIKOM (UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA).

Menyadari berbagai keterbatasan yang mempengaruhi kesempurnaan penyusunan laporan ini, dimana penyampaian maksud dan tujuan laporan ini belumlah tercapai sepenuhnya. Namun kiranya laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan dunia ilmu pengetahuan pada umumnya. Maka untuk itu penulis mengharapkan tanggapan, saran dan kritik agar lebih berguna dan sesuai dengan maksud dan tujuan penulisannya.

Akhirnya tak lupa penulis ucapkan terimakasih dan sembah bhakti kepada ayah dan ibu serta yang telah memberikan dorongan dan pengorbanan baik moril atau materi serta doa restu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam perkuliahan.

Berkenaan dengan itu secara tulus ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Bpk.Ir.Eddy Suryanto Soegoto,M.Sc selaku rektor UNIKOM.
2. Ibu Citra Noviyasari,S.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Informatika.
3. Bpk.Iyan Gustiana,S.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan laporan ini.
4. Bpk. Zarwilis, selaku kepala Telkom Kandatel Subang
5. Bpk. Effy Abadi selaku pembimbing praktek kerja lapangan yang telah memberikan bimbingan.

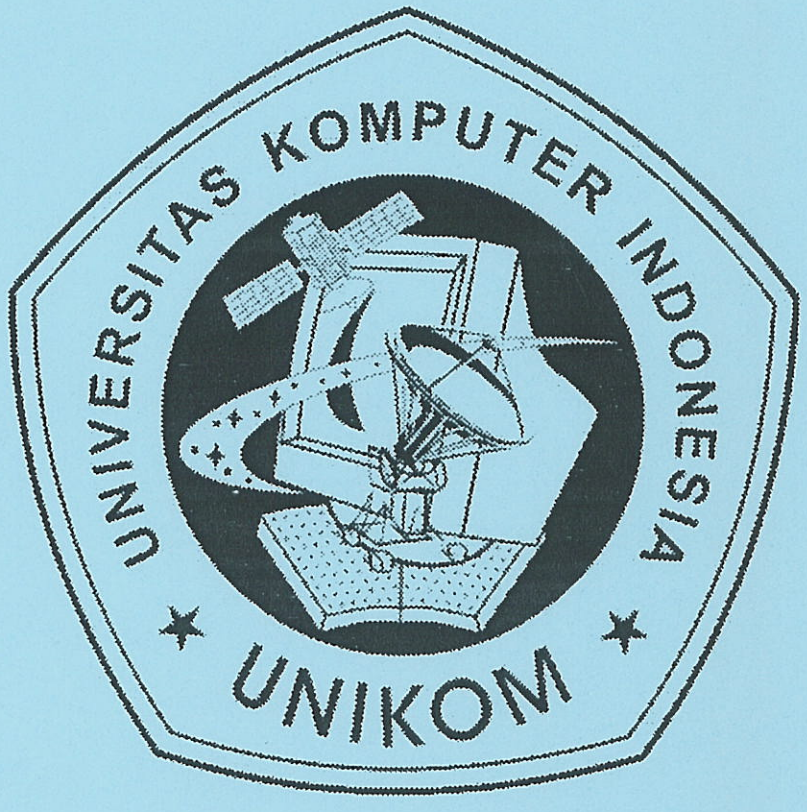
6. Bpk. Endan Suryadi, staf Kandatel Subang yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data pada tugas akhir ini.
7. Keluarga yang telah memberi dukungan dan dorongan baik moril maupun materil sehingga laporan ini dapat selesai dengan rencana.
8. Kepada rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Atas segala kebaikan yang telah penulis terima dan berbagai pihak dengan kerendahan hati penulis memohon kepada Allah SWT semoga menjadi amal soleh bagi mereka mendapat pahala.

Akhir kata, saya selaku penyusun mengucapkan terima kasih, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Oktober 2003

Penulis


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah..... 1

1.2. Maksud dan Tujuan..... 2

1.3. Metodelogi Kerja Praktek..... 2

1.4. Lokasi dan Waktu..... 3

1.5. Sistematika Penulisan..... 3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Service Point(SERPO)..... 5

2.2. Fungsi dan Tugas..... 5

2.3. Prosedur Pelayanan di Serpo..... 6

2.4. Pengertian Jasa..... 8

2.5. Proses Operasi dalam Pemasaran Jasa..... 10

BAB III PEMBAHASAN MASALAH

3.1. Sejarah Berdirinya PT.Telkom..... 11

3.2. Struktur Organisasi PT.Telkom..... 13

3.3. Produk-Produk PT.Telkom Kandatel Subang..... 15

3.4. Bidang Usaha..... 18

3.5. Macam-Macam Layanan..... 19

3.6. Masalah Yang Timbul Dalam Praktek Kerja..... 21

3.7. Upaya Mengatasi Masalah..... 21

3.8. Hasil Kerja Praktek..... 22

BAV IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan..... 23

4.2. Saran..... 24

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM