BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa telekomunikasi dimana dinamika didalam masyarakat makin disadari ikut menentukan dalam melayani pelayanan maka PT.TELKOM sebagai operator jasa telekomunikasi mempunyai komitmen untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan

Dalam situasi bisnis jasa telekomunikasi dengan kompetisi yang semakin tajam, pelayanan kepada seluruh pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Di masa yang akan datang persaingan dan perebutan pelanggan akan terjadi pada bisnis ini. Sehingga perlu diperhatikan dalam hal pelayanan konsumen.

Untuk mencapai sukses perusahaan dalam lingkungan yang kompetitif dalam rangka merumuskan dan melaksanakan proses bisnis perusahaan harus berdasarkan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga strategi pelayanan dilakukan secara total (total solution).

Proses bisnis pelayanan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan pada dasarnya mencakup titik-titik tersinggung utama pelayanan (moment of truth) yang secara stategis merupakan etalase dan cerminan citra perusahaan.

1.2 Maksud dan Tujuan Praktek kerja

Praktek kerja lapangan (PKL) yang penulis laksanakan di PT.TELKOM Kandatel Subang, bermaksud untuk mengadakan studi banding sejauh mana ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan yang sesungguhnya di lapangan.

Adapun Maksud dari Praktek Kerja Lapangan :

1. Untuk mengetahui pelaksanan manajemen pada PT.Telkom
2. Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi PT.Telkom
3. Untuk dapat mengetahui apa saja yang akan dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut

Tujuan dari Pratek Kerja Lapangan :

1. Merupakan salah satu syarat tugas akhir dalam menempuh ujian sidang di UNIKOM program tiga tahun Manajemen Informatika.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa tentang dunia kerja.

1.3 Metodologi Kerja Praktek

Teknik pengumpulan data yang dapat penulis pergunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1.Studi Literatur

Yaitu teknik atau cara yang dipergunakan untuk memperoleh data secara teoritis dengan mempelajari buku-buku, catatan-catatan kuliah serta literatur lain yang berkaitan erat dengan pembahasan tugas akhir

2. Studi Lapangan

Yaitu cara memperoleh data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan cara :

a. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung di PT.TELKOM Kandatel Subang

b. Wawancara yaitu cara memperoleh data dengan cara Tanya jawab secara lisan terhadap bagian-bagian tertentu yang penulis anggap ada relevansinya dengan materi penyusunan tujuan akhir ini.

1.4 Lokasi dan Waktu

Kepala kantor daerah pelayanan Telekomunikasi (KANDATEL) adalah menjadi tempat dimana penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) yang berlokasi di Jl.Otto Iskandardinata No 108 Subang mulai praktek kerja dari tanggal 1 Agustus 2003 sampai dengan 31 Agustus 2003

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai isi dari Laporan ini, maka penulis membagi pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Maksud dan Tujuan , metodologi kerja praktek, lokasi dan waktu dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

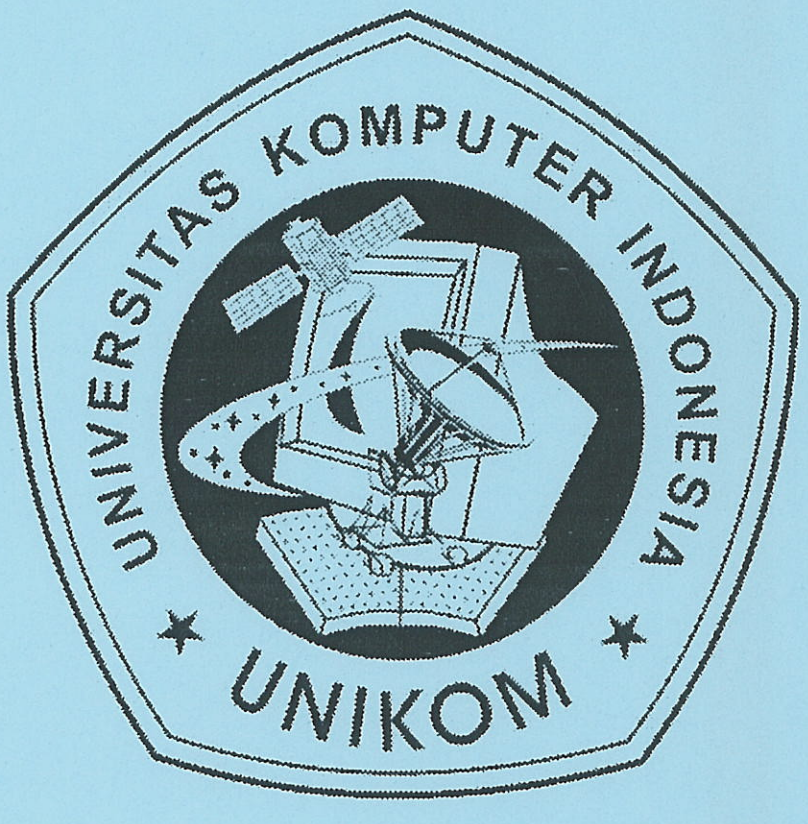
Bab ini menguraikan Pengertian service point, fungsi dan tugas, prosedur layanan,

BAB III : PEMBAHASAN MASALAH

Bab ini berisikan tentang sejarah perusahaan, stuktur organisasi, bidang usaha, masalah yang timbul dalam praktek kerja, upaya mengatasi masalah dan hasil kerja praktek

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dan saran.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM