BAB I

PENDAHULUAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

1.1 Latar Belakang

Telkom dapat dikatakan sebagai alat penghubung yang mempersingkat waktu dan jarak. Di era globalisasi ini Telkom dapat disebut alat yang sangat vital di dalam segala aspek kehidupan.perusahaan ini mempunyai peranan penting dalam berlangsungnya pembangunan ini, mengingat telekomunikasi mempunyai arti strategis dan dapat mendukung prosesnya arus informasi yang begitu pesat.

Setiap perusahaan pasti menginginkan tujuannya tercapai, selain dari segi teknologi, segi sumber daya manusia itu sendiri pun menjadi hal yang penting. Dapat dimisalkan dari aspek sumber daya manusia, sebuah perusahaan harus bisa melayani kebutuhan pelanggannya karena ini dapat dijadikan cermin bagi perusahaan.

Hal tersebut juga tercermin pada PT. Telkom yang sangat mementingkan masalah kualitas pelayanan terhadap pelanggan, seperti sasaran Telkom yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan citra konsumen sesuai dengan semboyan yang berbunyi "committed 2 u". Maka dari itu penulis mengambil judul "KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DI PT.TELKOM UNIT PELAYANAN MASYARAKAT BANDUNG"

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

Adapun maksud dari kerja praktek ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum wajib sebagai salah satu syarat sebagai mahasiswa/I Unikom.

Tujuan dari kerja praktek ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan dan pemasaran di PT. TELKOM.

1.3 Metodologi kerja praktek

Adapun teknik yang dipakai penulis dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Studi laporan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara :

a) *Observasi* yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan mengambil secara langsung kepada yang akan diteliti.

b) *Inteview* yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara penulisan dan pengajuan pertanyaan lagsung kepada objek yang akan diteliti.

2. Studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data secara menunjang masalah yang akan dibahas.

1.4 Lokasi dan waktu kerja praktek

Kerja praktek dilaksanakan di PT. TELKOM dibagian *sercvice point* yang berlokasi dijalan kopo Sayati Bandung. Kerja praktek ini dilaksanakan selama 1 bulan dimulai pada pukul 08.00 am s/d 15.00 pm.

1.5 Sistematika penulisan.

Untuk memperluas pembahasan, maka laporan ini terbagi menjadi 4 BAB, masing-masing bab berisikan pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian yang mengutamakan latar belakang masalah, maksud dan tujuan, tempat dan lama praktek kerja, Metodologi penulisan laporan serta urutan penulisan laporan yang terdapat dalam sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

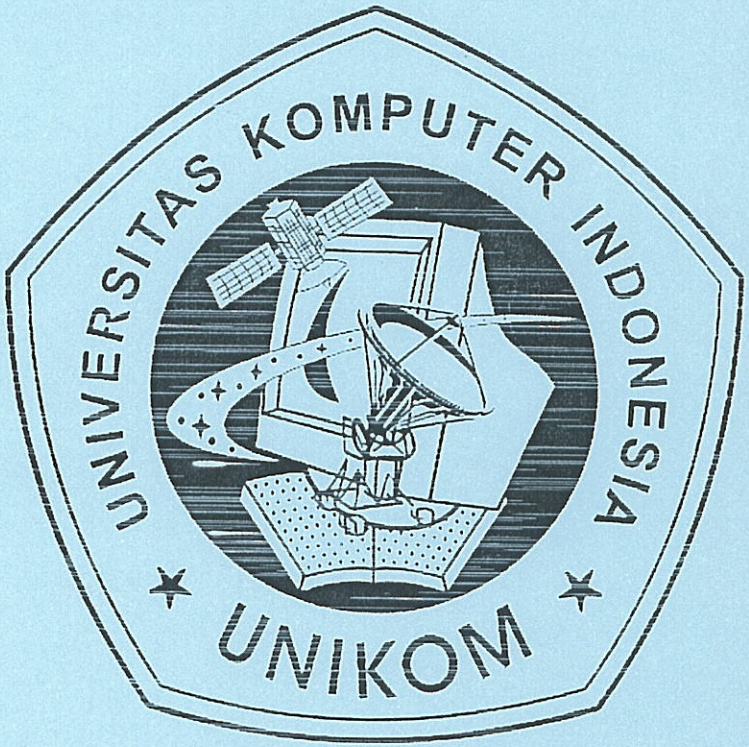
Bab ini mengemukakan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Bab ini sangat penting karena merupakan landasan dalam pemecahan masalah. Adapun teori-teori tersebut yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan perjanjian Pelanggan dan PT.Telkom itu sendiri.

BAB III PEMBAHASAN

Semua informasi yang penulis dapatkan selama melakukan praktek kerja diuraikan dalam bab ini, seperti informasi sejarah singkat Perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta kegiatan yang dilakukan selama kerja praktek.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan bab yang terakhir,berisi tentang kesimpulan yang merupakan intisari dari bab-bab sebelumnya. Didalamnya berisi pula tentang saran-saran yang berhubungan dengan kualitas untuk tujuan yang baik.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM