KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DI PT. TELKOM UNIT PELAYANAN MASYARAKAT BANDUNG

Laporan Kerja Praktek

Diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan pada Program Studi
Manajemen Informatika Program Diploma III
Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia

Disusun Oleh :

Lia Marliana	10902027
Siti Nuraeni	10902049
Wiki Arifin	10902015

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

2004

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN

DI PT. TELKOM

UNIT PELAYANAN MASAYARAKAT

BANDUNG

Laporan Kerja Praktek

Disusun Oleh :

LIA MARLIANA	10902027
SITI NURAENI	10902049
WIKI ARIFIN	10902015

Telah disetujui dan disahkan di Bandung sebagai laporan kerja praktek

Pada Tanggal

Mengetahui

Pembimbing Jurusan

Wartika, S Kom

Nip: 41277026002

Pembimbing Lapangan

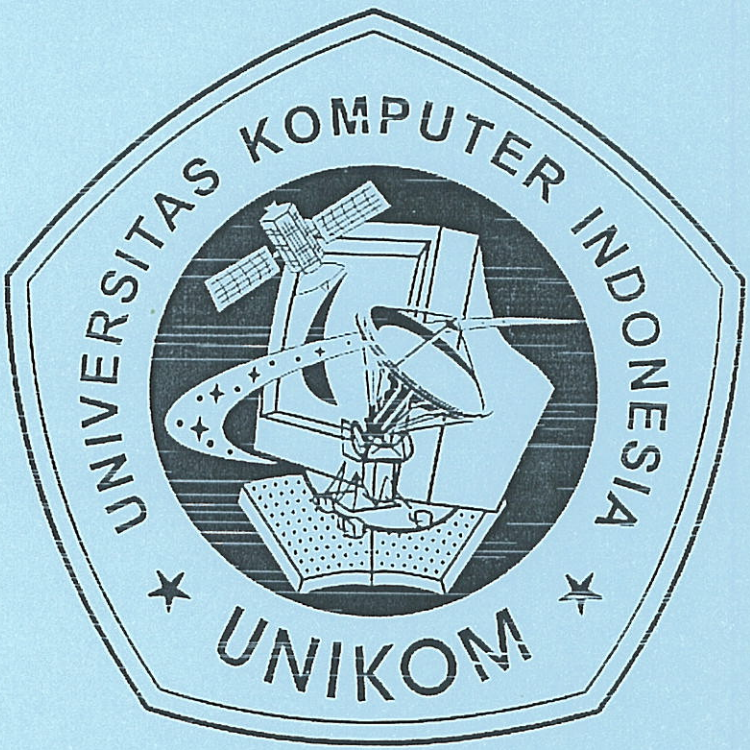
Basmita

Nip : 953963001

Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Nita Kusyasari, S. Si, MT

Nip : 41277026009


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa san-Nya laporan kerja praktek ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan melaksanakan kerja praktek di PT. TELKOM Bandung di bagian pelayanan masyarakat (unit service point), dan mengambil judul "KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DI PT. TELKOM UNIT PELAYANAN MASYARAKAT BANDUNG".

Sesuai judul yang diambil, didalamnya menguraikan tentang bagaimana pentingnya pelayanan kepada masyarakat demi tercerminkannya suasana yang baik.

Dengan terselesaikannya laporan kerja praktek ini, tidak lain dan tidak bukan atas bantuan dan dukungan dari :

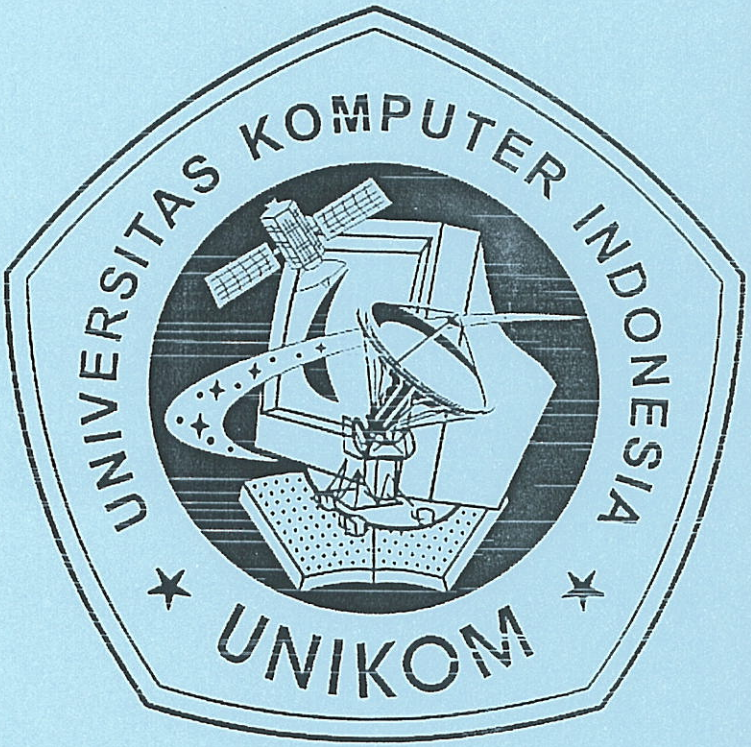
1. Tuhan Yang maha Esa atas rahmat dan hidayahnya sehingga tugas ini dapat terselesaikan dengan lancar.
2. Kepada Bapak Ir. Edy Suyanto.,MSc. Selaku rektor Universitas Komputer Indonesia.
3. Kepada Dekan Teknik Universitas Komputer Indonesia.
4. Kepada Wali Dosen MI-8, Ibu Wartika, S.kom.
5. Kepada kedua orang tua yang selalu mendukung dan mendampingi serta membimbing dalam pelaksanaan secara moril dan materil.
6. Kepada Bapak Sasmita selaku Ka. Unit Service Point dan pembimbing lapangan.
7. Kepada seluruh staf PT. TELKOM dinas pelayanan selatan yang telah mendukung.

8. Dan kepada seluruh rekan-rekan yang telah membantu terselesaikannya laporan kerja praktek ini.

Maka dari itu untuk menyempurnakan laporan ini diharapkan kepada seluruh pihak yang telah yang sempat membuka dan membaca laporan ini untuk memberikan dukungannya berupa saran, kritik, dan pendapat yang membangun. Seperti kata pepatah "tak ada gading yang tak retak", begitu pun pada laporan kerja praktek ini masih banyak kekurangannya. Tetapi laporan kerja praktek ini dikerjakan dengan sungguh-sungguh.

Bandung, Agustus 2004

Penyusun


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

DAFTAR ISI

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek 2

1.3 Metodologi Kerja Praktek 2

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek 2

1.5 Sistematika Penulisan 3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 4

2.2 Pengertian Pelanggan 5

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Sekilas Sejarah Telkom 6

3.2 Visi dan Misi 16

3.3 Kegiatan Yang Dilaksanakan Perusahaan 17

3.4 Kewajiban dan Hak Bagi Pelanggan 18

3.5 Kewajiban dan Hak Bagi Telkom 20

3.6 Ganti Rugi dan Pembatasan Tanggung Jawab Telkom 22

3.7 Tagihan, Tarif dan Biaya Jasa Telekomunikasi 23

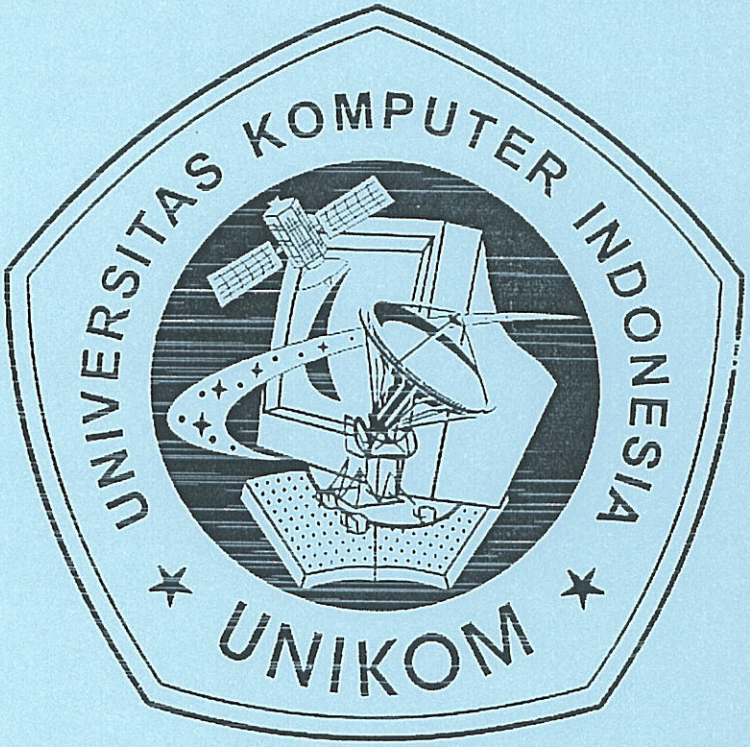
BAB IV KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan 25

4.2 Saran 25

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM