PELAYANAN KOMPLAIN TAGIHAN JASA TELEKOMUNIKASI DI SENTRAL TELEPHON OTOMATE (STO) CIANJUR

LAPORAN KERJA PRAKTEK

Diajukan untuk memenuhi Syarat Mata Kuliah Kerja Praktek

Program Strata I Jurusan Manajemen Informatika

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Universitas Komputer Indonesia

Disusun Oleh :

Risna Ferdiani Setia 10501124

JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN KOMPLAIN TAGIHAN JASA TELEKOMUNIKASI DI STO CIANJUR

LAPORAN KERJA PRAKTEK

Disusun Oleh :

Risna Ferdiani Setia 10501124

Telah disetujui dan disahkan di Bandung sebagai Laporan Kerja Praktek

Pada Tanggal

Mengetahui,

Pembimbing Jurusan,	Pembimbing Lapangan,
YASMI AFRIZAL, S.KOM, M.KOM	TEGUH HERMAN
NIP : 41277026011	NIK : 720229

Ketua jurusan Manajemen Informatika

CITRA NOVIYASARI, S.SI

NIP : 41277026009

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa karena atas Rahmat dan KaruniaNya penulis dapat menyelesaikan tugas Laporan Kerja Praktek ini. Penyelesaian laporan ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Program Pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Informatika di Universitas Komputer Indonesia. Penulis menyadari bahwa Laporan Praktek Kerja ini banyak kekurangannya baik dari segi ruang lingkup masalah, sistematika pembahasan, maupun materi

Adapun judul Laporan Praktek Kerja yang penulis susun adalah Pelayanan Komplain Tagihan Jasa Telekomunikasi di STO Cianjur (Study Eksperimental di Kandatel Cianjur).

Penulis menyadari kalau tidak ada bantuan berbagai pihak, Tugas Laporan Praktek Kerja ini tidak bisa terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Ir. Edy Suryanto Soegoto, M.SC, selaku Rektor Utama Universitas Komputer Indonesia.
2. Ibu Citra Noviyasari, S.SI, selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Universitas Komputer Indonesia.
3. Bapak Yasmi Afrizal, S.KOM, M.KOM selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing Universitas Komputer Indonesia.
4. Seluruh Staff Dosen dan Tata Usaha Universitas Komputer Indonesia.
5. Bapak Ade Sekeluarga

6. Bapak Teguh Herman, selaku Account Manager Kandatel Cianjur juga Pembimbing penulis selama melaksanakan Kerja Praktek.
7. Bapak Achmad Zaenal, selaku Account Manager Kandatel Cianjur.
8. Bapak Dadang Maskawan, selaku Kasubdin Pelayanan.
9. Seluruh Staff Karyawan Kandatel Cianjur.
10. Kedua Orang Tua Penulis yang telah mencurahkan Kasih Sayang dan Perhatian serta materi yang tak ternilai pada penulis.
11. Teman-teman yang telah mendukung penulis dalam pelaksanaan Kerja Praktek ini.
12. Semua Pihak yang telah membantu, yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu.

Atas bakti dan amal baik semua pihak, Penulis berdoa semoga Allah Yang Maha Kuasa memberikan imbalan pahala yang berlipat ganda, Amin.

Mudah-mudahan laporan ini bermanfaat bagi rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika pada khususnya dan semua Pembaca pada umumnya. Bila ada tindakan atau kata-kata yang tidak berkenan dihati, Penulis dengan segala kerendahan hati memohon maaf.

Bandung, Oktober 2004

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR GAMBAR v

BAB I. PENDAHULUAN..... 1

1.1. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan 1

1.2. Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan 2

1.3. Metodologi Praktek Kerja Lapangan 2

1.4. Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan 3

1.5. Pembatasan Masalah 3

1.6. Sistematika Penulisan Laporan 3

BAB II. LANDASAN TEORI 5

2.1. Ruang Lingkup dan Tujuan 5

2.2. Definisi 5

2.3. Tanggung Jawab 7

2.4. Alur Proses / Flowchart 8

2.5. Uraian Prosedure 10

UNIKOM

BAB III. PROFIL PERUSAHAAN DAN JENIS KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK 13

3.1. Sejarah Dan Perkembangan Telkom 13

3.2. Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan 14

3.3. Struktur Organisasi Kandatel Cianjur 15

3.4. Job Description 19

3.5. Visi dan Misi 22

3.6. Jadwal Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan 23

3.7. Tugas Pokok Selama Praktek Kerja Lapangan 23

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN 25

4.1. Kesimpulan 25

4.2. Saran 25

DAFTAR PUSTAKA 26

LAMPIRAN 27

Contoh Kasus

Lembar Penilaian dari Perusahaan

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Gambar 2.4. Alur Proses / Flow Chart 8

2. Gambar 3.3. Struktur Organisasi Perusahaan 18

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIKOM