BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Di zaman yang sudah semakin canggih ini penerapan teknologi informasi semakin marak dibicarakan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Masyarakat pada umumnya dikejutkan dengan adanya teknologi-teknologi baru disegala bidang khususnya dalam bidang komunikasi. Untuk era sekarang ini komunikasi sudah hampir tidak dibatasi, berbagai media marak diciptakan demi untuk mempermudah berkomunikasi.

Sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi yang terus mengalami kemajuan, maka dengan itu PT. TELKOM pun salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang komunikasi tidak mau ketinggalan dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat. PT. TELKOM terus meningkatkan pelayanan demi memenuhi kepuasan pelanggan, dengan mengeluarkan berbagai produk baru yang siap memenuhi kebutuhan palanggan.

Dengan dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan ini penulis tertarik sekali untuk mengamati alur prosedur PT. TELKOM khususnya di Kandatel Cianjur. Bagaimana PT. TELKOM dalam melayani pelanggan hingga memberikan kepuasan tersendiri terhadap pelanggannya.

1.2. Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Maksud diadakannya pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah Jurusan Manajemen Informatika Program Pendidikan Strata Satu (SI) dan untuk membandingkan antara teori dan ilmu pengetahuan yang didapat dari bangku perkuliahaan dengan praktek sebenarnya didalam aktivitas perusahaan yang ada.

Sedangkan Tujuan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedure pelayanan komplain tagihan di PT. TELKOM Cianjur.
2. Untuk mengetahui sekaligus mempraktekkan ilmu yang didapat dalam kerja nyata.
3. Mencari pengalaman kerja dan menambah pengetahuan dalam dunia kerja nyata.

1.3. Metodologi Praktek Kerja Lapangan

Selama berlangsungnya Praktek Kerja Lapangan sampai tahap pembuatan Laporan Praktek Kerja ini, Penulis menggunakan metode/pendekatan yang dilakukan dengan cara :

1. Studi Kepustakaan

   Pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku bacaan serta literatur lainnya yang berkaitan dengan masalah yang ada.

2. Pengamatan (Observasi)

   Pengamatan langsung sekaligus aktif dalam proses kegiatan di tempat Kerja Praktek Lapangan untuk mengetahui dan memudahkan pengamatan serta latihan keterampilan.

3. Wawancara

   Melakukan wawancara langsung dengan Staff dan karyawan Kandatel Cianjur untuk mendapatkan keterangan secara langsung dan mengetahui kebutuhan yang diinginkan.

1.4.Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan di Kandatel Cianjur yang beralamat di Jalan Ir. H. Djuanda No. 9 Cianjur. Adapun waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dimulai dari tanggal 27 Juli 2004 dan berakhir pada tanggal 07 September 2004.

1.5.Pembatasan Masalah

Pada laporan ini Penulis akan membatasi masalah mengenai Pelayanan Komplain Tagihan Jasa Telekomunikasi di STO Cianjur.

Pelayanan Komplain ini berkisar pada masalah pelanggan yang melakukan pengaduan atas keberatan rekening tagihan telepon.

1.6.Sistematika Penulisan Laporan.

Pada laporan ini Penulis memuat memuat empat bab yang terdiri dari beberapa sub bab :

BAB I. Pendahuluan

Pada bab pertama ini penulis menggunakan tentang latar belakng permasalahan yang diambil, Maksud dan Tujuan Praktek Kerja bagi mahasiswa atau mahasiswi dan bagi Instansi/Perusahaan, kemudian metode yang digunakan selama Praktek Kerja, Lokasi dan Waktu Praktek Kerja, Pembatasan Masalah untuk Laporan yang akan dibuat dan sistematika Penulisan Lapaoran.

BAB II. Landasan Teori

Pada bab ini Penulis menguraikan Mata Kuliah ataupun teori yang berhubungan dengan Praktek Kerja dan pembahasan dari topik yang menjadi pelaporan.

BAB III. Profil Perusahaan dan Jenis Kegiatan Selama Praktek Kerja

Pada bab ini penulis membahas tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan Instansi/Perusahaan tempat dilaksanakan Praktek Kerja yaitu : Tentang Sejarah Perusahaan, Tugas dan Fungsi Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan serta membahas jadwal kegiatan dan tugas pokok yang dilakukan selama berlangsungnya Praktek Kerja.

BAB IV. Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran.

Daftar Pustaka

Sumber-sumber atau buku-buku yang dipakai dalam pembuatan laporan.

Lampiran.