KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya lah akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan (PKL) ini dengan tepat waktu.

Laporan ini berisikan tentang kegiatan yang penulis lakukan pada saat praktek kerja lapangan di PT. Indosat Tbk, bagian Customer Service Representative (CSR) yang dimulai pada tanggal 15 Juli 2013 sampai 02 Agustus 2013.

Penulis menyadari bahwa kesempurnaan tidak pernah tercapai secara ideal, penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala saran dan kritik dari semua pihak yang sifatnya membangun demi penyempurnaan tugas selanjutnya.

Penyusunan laporan kerja praktek ini, tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta, khususnya Ibu, Bapak, Mbak Shanty dan Adik Sandy yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis, serta keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Yth. Bapak Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan surat izin pengantar Praktek Kerja Lapangan.

2. Yth. Bapak Drs. Manap Solihat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus Dosen Wali yang telah memberikan persetujuan dalam pengambilan matakuliah, memberikan arahan serta motivasi dalam kelancaran perkuliahan.
3. Ibu Melly Maulin P, S.Sos., M.Si selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu penulis.
4. Yth. Ibu Tine Agustin Wulandari S.I.Kom, selaku Pembimbing Praktek Kerja Lapangan yang senantiasa membimbing serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan.
5. Bapak/Ibu dosen program studi Ilmu Komunikasi yang telah mengajar serta memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh studi hingga saat ini.
6. Yth. Astri Ikawati, A.Md. Kom, selaku Sekertariat Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu dalam mengurus surat perijinan yang berkaitan dengan perkuliahan, serta Praktek Kerja Lapangan yang penulis laksanakan.
7. Ibu Rahmawati, selaku Manajer dan pembimbing kerja praktek di bagian Customer Service Representative (CSR)
8. Para karyawan dan karyawati PT. Indosat Tbk Bandung yang telah banyak membantu dalam kelancaran praktek kerja lapangan.
9. Aradea Yudha Prasetyo, Sahabat yang selalu mendukungan penulis.

10. Muhammad Idris Sandi, yang selalu memberikan dukungan dan kasih kepada penulis
11. Kerabat serta teman-teman IK Humas-1 yang telah banyak membantu, terimakasih atas kerjasamanya.

Dengan penuh harapan, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi semua pihak yang membaca laporan ini pada umumnya. Penulis juga berterima kasih apabila ada saran yang membangun dalam pembuatan laporan praktek kerja lapangan ini.

Bandung, Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR TABEL viii

BAB I

PENDAHULUAN.....

1.1 Sejarah Singkat PT. Indosat Tbk..... 1

1.2 Visi dan Misi PT. Indosat Tbk 3

1.2.1 Visi PT. Indosat Tbk 3

1.2.2 Misi PT. Indosat Tbk 4

1.3 Motto PT. Indosat Tbk 4

1.4 Logo dan Arti Logo PT. Indosat Tbk 5

1.4.1 Logo PT. Indosat Tbk 5

1.4.2 Arti Logo PT. Indosat Tbk 6

1.5 Produk dan Jasa Logo PT. Indosat Tbk 7

1.5.1 Mentari 7

1.5.2 IM3 8

1.5.3 Matrix 9

1.5.4 Balackberry 9

1.5.5 Indosat IDD 001 10

1.5.6 Indosat IDD 008 10

1.5.7 StarOne 10

1.5.8 Indosat FlatCall 016 10

1.6 Struktur Organisasi PT. Indosat Tbk 11

1.6.1 Job Description 13

1.7 Sarana dan Prasarana Perusahaan 19

1.8 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan 19

1.8.1 Lokasi Praktek Kerja Lapangan 19

1.8.2 Waktu Praktek Kerja Lapangan 19

BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....

2.1 Aktivitas Praktek Kerja Lapangan 21

2.2 Deskripsi Kegiatan Rutin Selama Praktek Kerja Lapangan 23

2.2.1 Membuat Data Confidential dan MSISDN Aktif 23

2.3 Deskripsi Kegiatan Insidental Selama Praktek Kerja Lapangan..... 24

2.3.1 Membuat Grafik Dashboard 24

2.3.2 Membuat Rekap Jabar dan Rekap Data Confidential 25

2.4 Analisis Kegiatan Praktek Kerja Lapangan 26

2.5 Analisa Pelayanan Perusahaan Terhadap Mahasiswa PKL 29

BAB III

PENUTUP.....

3.1 Kesimpulan 31

3.2 Saran 32

3.2.1 Saran Untuk PT. Indosat Tbk Bandung 32

3.2.2 Saran Untuk Mahasiswa Praktek Kerja Lapangan Berikutnya 32

DAFTAR PUSTAKA..... 34

DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....

DOKUMENTASI.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Indosat Tbk 6

Gambar 1.2 Kartu GSM Mentari 8

Gambar 1.3 Kartu GSM IM3 Card 8

Gambar 1.4 Kartu GSM Matrix 9

Gambar 1.5 Struktur Organisasi PT.Indosat Tbk 12

Gambar 2.1 Data MSISDN Aktif 24

Gambar 2.2 Rekapitulasi Data Confidential 25

Gambar 2.3 Rekapitulasi Jawa Barat 26

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sarana dan Prasarana PT. Indosat Tbk 19

Tabel 2.1 Aktivitas Praktek Kerja Lapangan..... 21