Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Sistem administrasi pelayanan perbaikan gangguan telepon pada kantor Daerah telekomunikasi Bandung

Yopines Ansen, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=90749&lokasi=lokal

Abstrak

ABSTRAK

Dalam era globalisasi peranan jasa telekomunikasi khususnya telepon rnemegang peranan penting dalam memberikan keraudahan berkomunika-si dengan mitra usaha maupun keluarga yang berjauhan lokasi tempat tinggalnya,

>
>

Pada saat ini kebutuhan akan jasa telepon dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang sangat tinggi. Kondisi ini sejalan dengan raeningkatnya pendapatan masyarakat perkapita.

>
>

Pada bagian lain, dengan meningkatnya kebutuhan jasa telepon berdarnpak terhadap tuntutan pelanggan yang semakin tinggi atas pelayanan perbaikan gangguan baik dari segi waktu maupun mutu perbaikan.

>
>

Untuk mengantisipasi tuntutan pelayanan perbaikan gangguan di Kandatel Bandung, yang selama ini menurut pendapat pelanggan kurang memuaskan(Penelitian PT. Telkom dan Unpad 1994) perlu adanya penanganan yang baik.

>
>

Dalam penelitian populasi diambil semua personil yang terkait dengan perbaikan gangguan telepon di 5 area pelayanan. Jumlah sample 148 dengan tirigkat kesalahan 5 %, teknik pengumpulan data melalui wawancara. Adapun teknis analisis data menggunakan quality control.

>
>

Upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan pelayanan perbaikan gangguan telepon secara strategis antara lain :

- a). Seluruh jajaran Kandatel Bandung mulai dari tingkat pimpinan hingga pelaksana harus memiliki komitmen dan persepsi yang sama dalam meningkatkan pelayanan perbaikan gangguan.
- b). Perlu pembenahan front room dan back room dari sarana kerja, organisasi dan metode kerja.
- c). Perlu adanya perubanan budaya perusabaan dan peningkatan sumber daya manusia.
- d). Adanya pendelegasian wewenang dan tanggungjawab secara jelas.