

DAFTAR PUSTAKA

Chase, Aquilino and Jacobs, 2004, *Operation Management for Competitive Advantage*. 9th Edition. New York: McGraw-Hill.

Hawryszkiewycz, Igor, 2001, *Introducing to System Analysis and Design*. 5th Edition. New Jersey: Prentice Hall.

IAI. 2004, *Standart Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.

Kristanto, Harianto, 2004, *Konsep dan Perancangan Database*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementing and Control*. Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Laudon, Kenneth C., Jane P. Laudon, 2006, *Management Information System*. 9th Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Mc Leod Jr., Raymond, George P. Scell, 2004, *Management Information System*. 9th Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Oetomo, Budi Sutedjo Darma, 2002, *Perancangan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Satriyantono, T., *Aplikasi wireless berbasis SMS di era GPRS dan 3G*,
(<http://satriyantono.net/pirantisms.htm>, diakses 1 Desember 2005).

Shelly, Gerry B., 2003, *System Analysis and Design*. 5th Edition. Boston: Thomson Learning.

LAMPIRAN.1

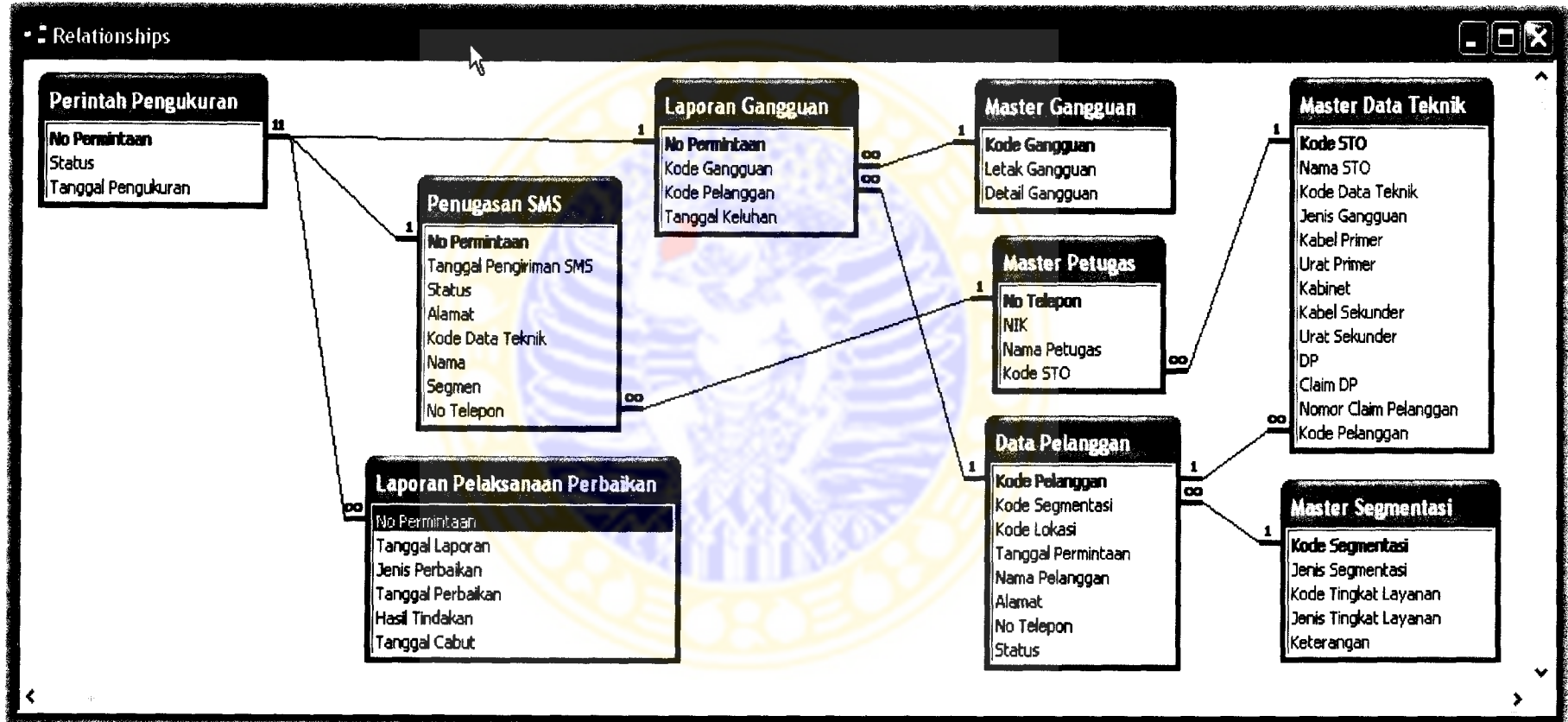
**TABEL SURVEY 12 KEINGINAN PELANGGAN TERHADAP PT.TELKOM
TAHUN 2004**

Kontak Layanan	Priority of Improvement
Kualitas sambungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu ada nada pilih 2. Suara jernih (tidak kemosok) 3. Bebas dari suara orang lain (cross talk) 4. Suara yang diterima dan didengar tidak kecil 5. Jurusan/rute yang dituju tidak sibuk 6. Tidak mendengung 7. Suara stabil tidak terputus-putus 8. Bebas dari suara pemancar radio
Call Centre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memperkenalkan nama 2. Bisa dihubungi pada hari libur 3. Petugas menguasai produk dan layanan 4. Informasi yang diberikan akurat 5. Bisa diakses dari kota lain 6. Petugas tanggap dalam melayani 7. Petugas bisa memberikan kepastian waktu perbaikan
CORPORATE CUSTOMER CARE CENTRE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyebutkan nama 2. Petugas bisa memberikan kepastian waktu perbaikan 3. Petugas memberikan informasi yang diminta 4. Mudah dihubungi
Account Manager	<ol style="list-style-type: none"> 1. AM dapat memberikan kepastian instalasi 2. AM memberikan info perkembangan penanganan masalah 3. AM memberi info penyelesaian masalah 4. AM memberi kepastian penyelesaian masalah 5. AM rutin menghubungi

Kontak Layanan	Priority of Improvement
OPERATOR 108	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data akurat 2. Operator memperhatikan namanya
JASA MULTIMEDIA	Saluran tidak sering terputus
TELKOMNET INSTANT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Response time log in cepat 2. Koneksi stabil (tidak terputus-putus)
LAYANAN PEMBAYARAN REKENING	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pembayaran sampai jam kerja 2. Ada berbagai alternatif cara pembayaran 3. Muncul tagihan susulan untuk pemakaian yang lama 4. Informasi tagihan tidak sering datang terlambat 5. Informasi tagihan datang terlalu dini 6. Penyelesaian klaim tagihan tidak lama
LAYANAN DATA PERCAKAPAN TELEPON	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani permintaan data percakapan telepon 2. Melayani berlangganan data percakapan pembayaran
INFO BILLING 109	<ol style="list-style-type: none"> 1. Durasi penjelasan tidak lama 2. Nada suara tidak lambat 3. Data selalu update/tersedia
LAYANAN INTAGJASTEL	Pengiriman tagihan tepat waktu
LAYANAN PERBAIKAN GANGGUAN	Formulir untuk diisi bila perbaikan telah selesai

Sumber: PT.TELKOM Datel Surabaya Barat, 2006

LAMPIRAN 2
RELATIONAL DATABASE SISKA (Pendistribusian WO Menggunakan SMS)



Tabel Survey Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Gangguan Pada PT.TELKOM SBB (Margoyoso) Tahun 2006

PELANGGAN	SEGMENTASI	Pernah mengalami gangguan		Seringnya mengalami gangguan			Sedikitnya 1x gangguan tiap bulan		Lama Perbaikan			Prioritas		Kinerja Pelayanan TELKOM			
		Ya	Tidak	Sangat sering	Sering	Jerang	Ya	Tidak	1-12 jam	12-32 jam	32-72 jam	< 72 jam	Harga	Pelayanan	Maksimal	Belum	
Tri Guntur Sagita		√						√						√	√		
Harjanto				√											√	√	
Yuti Ratna				√			√								√	√	
Yani Widlati				√			√		√						√	√	
Sudarmanto				√			√		√						√	√	
Aji			√				√		√						√	√	
Sulthon.A			√				√		√						√	√	
Sucipto				√											√	√	
Djatim moch Fadli				√											√	√	
Aji.A			√				√		√		√				√	√	
Surya Timur Sakti		Silver		√													√
Nataur Inna Simpang					√												
Koko Perdana			√				√				√				√	√	
PT. Duta Com Wibawa P				√													√
Centrum Utama				√													√
Mustika Lontar Indah			√				√				√				√	√	
Pacto Ltd				√													√
PT. Agricon			√				√				√				√	√	
Rajawali Nusantara Indonesia			√				√				√				√	√	
Ietana Mobil SBY Indah			√				√				√				√	√	
PT. Dian Lestari Perdana	Gold			√													√
Fortune Channel Invesment				√				√				√				√	√
Fright Expass Indonesia			√				√				√				√	√	
PT. MPM			√				√		√		√				√	√	
Astra Sedaya Finance				√													√
Bismo Tunjungan				√													√
Presidha Inti Jaya			√				√		√		√				√	√	
Intan Teguh Sejati				√													√
Sekawan Inti Land				√													√
Bank Mega			√				√		√		√				√	√	
PT. Mulia Batara semesta		Platinum		√													√
Raya Beringin Lestari				√				√		√		√			√	√	
PT. Bumi Modern				√													√
Bank Masplon Indonesia				√													√
Mulla Sasmita Bhakti				√													√
Sinar Mas Teladan				√													√
Bank Jatim				√													√
Bank Niaga				√													√
Wahana Optima Permai			√				√		√		√				√	√	
PT. Pakuwon Jati				√													√

Lampiran 3

SURAT KETERANGAN

NOMOR : C.TE 780 /PS.000 /RE5-D01.07.00 / 2006

GENERAL SUPPORT KANDATEL SURABAYA BARAT DIVRE V JATIM

Yang bertanda tangan di bawah ini ASMAN COMMUNITY DEVELOPMENT CENTER KANDATEL SBB menerangkan dengan sebenarnya.

Nama : NILA KARISMA SARI
Tempat , Tanggal Lahir : SIDOARJO, 17-NOPEMBER-1982
Asal Sekolah /Universitas : UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA
NIM / NIRM : 040214499
Fak. / Jurusan : EKONOMI/AKUNTANSI
Alamat Sekolah : JL.AIRLANGGA SURABAYA
Alamat Rumah : JL.RAYA SADANG NO.85 TAMAN SIDOARJO
Judul KP / Penelitian : PERANCANGAN SISTEM PELAYANAN GANGGUAN TELEPON MENGGUNAKAN SMS UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN POTENSIAL PADA PT.TELKOM.

Telah selesai melaksanakan PRAKTEK KERJA LAPANGAN di DINAS DATA & VAS SALES KANDATEL SBB mulai tanggal.25-Maret-2006 s/d 17-Agustus-2006

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Agustus 2006
A.n. ASMAN COMMUNITY DEVELOPMENT



NURMAWAN
NIK. : 632976