



**PENINGKATAN KINERJA STAF PELAYANAN
DALAM HAL KEMAMPUAN BERBAHASA INGGRIS
PADA PT TELEKOMUNIKASI SELULER CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

oleh

**Ninik Sri Wahyuni
NIM 070103101037**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**PENINGKATAN KINERJA STAF PELAYANAN
DALAM HAL KEMAMPUAN BERBAHASA INGGRIS
PADA PT TELEKOMUNIKASI SELULER CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Bahasa Inggris Jurusan Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

oleh

**Ninik Sri Wahyuni
NIM 070103101037**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

MOTTO

“Tuntutlah ilmu, karena ilmu merupakan perhiasan bagi pemiliknya” (Syair Muhammad Bin Hasan Bin Abdillah).

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tuaku, Bapak Tumiran dan Ibu Rumidjah Kusmujatun yang telah memberikan nasehat dan mencurahkan kasih sayang serta do'a. Tidak ada kata selain ucapan terima kasih penulis, atas segala kesabaran dan dorongan untuk menyelesaikan laporan ini.
2. Kakak-kakakku, Mas Joko, Mas Asep, Mas Awan yang telah memberikan cinta dan kasih sayang, aku bahagia menjadi bagian kalian.
3. Teman-temanku, Ayuk, Windri, Titik, Dyas, Aan, dan semua selanku Diploma III Bahasa Inggris 2007. Terimakasih atas kebahagiaan yang kalian berikan setiap hari.
4. Almamaterku tercinta.

PENGESAHAN

Laporan ini ditulis

KEPALA PT. TELEKOMUNIKASI SELULER CABANG JEMBER:

Irwan Sulaiman

DOSEN PEMBIMBING:

Reni Kusumaningputri, S.S, M.Pd.

NIP.132310226

KETUA PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS:

Drs. Wisasongko, M.A

NIP.1902641 41988031004

DEKAN FAKULTAS SASRA UNIVERSITAS JEMBER:

Drs. Syamsul Anam, M.A

NIP.195909181988021001

KATA PENGANTAR

Dengan perasaan haru penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat, taufik dan hidayat serta ridlo-Nya, penulisan laporan ini dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Ahli Madya. Terwujudnya laporan ini juga berkat bantuan dan dorongan serta arahan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui tulisan ini perkenankanlah penulis menghaturkan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh dosen pada Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Universitas Jember, yang telah memberikan sebagian ilmunya untuk menambah wawasan penulis dan mengantar penulis dalam penyelesaian studi.

Ucapan terimakasih juga penulis berikan kepada:

- Bapak Irwan Sulaiman selaku Kepala PT. Telekomunikasi seluler Cabang Jember beserta seluruh jajaran pimpinan PT. Telekomunikasi seluler Cabang Jember, beserta staf yang telah menerima dan memperlakukan penulis dengan segala ketulusan dan keiklasan sehingga melalui penelitian tersebut penulis bias mendapatkan semua pengalaman dan data-data yang penulis butuhkan. Semoga Tuhan Yang Maha Pemurah membalas kenaikan mereka.
- Bapak Drs. Syamsul Anam, MA selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember, atas segala bantuan yang diberikan dalam menunjang kelancaran pelaksanaan praktek kerja dan penulisan laporan ini.
- Bapak Drs. Wisasongko, MA selaku Ketua Program studi diploma III Bahasa Inggris fakultas Sastra Universitas Jember.
- Ibu Reni Kusumaningputri, S.S, M.Pd selaku dosen pembimbing penulis atas bimbingannya selama ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga karya ini bermanfaat.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Dan Manfaat PKN	2
1.3.1 Tujuan Umum	2
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.3.3 Manfaat PKN	3
1.4 Pelaksanaan PKN	3
1.4.1 Jangka Waktu PKN	3
1.4.2 Obyek PKN	4
1.5 Prosedur Persiapan PKN	4
1.5.1 Jenis Kegiatan dan Metode yang Digunakan dalam Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Komunikasi	6
2.1.1 Tiga Konseptualisasi Komunikasi	6
2.2 Fungsi-Fungsi Komunikasi	8
2.3 Kinerja	9

2.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	11
2.5	Penilaian Kinerja.....	12
2.6	Tujuan Penilaian Kinerja.....	13
2.7	Pengertian Bahasa.....	14
2.8	Pengertian Variasi Bahasa.....	14
2.9	Fungsi Bahasa.....	15
2.10	Pengertian pelayanan.....	15
2.11	Kemampuan Berbahasa Inggris.....	16
BAB 3.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
3.1	Sejarah PT. TELEKOMUNIKASI SELULER CABANG JEMBER.....	18
3.2	Struktur Organisasi dan Job Description PT. Telkomsel.....	19
3.3	Kegiatan Pokok Departemen Sales.....	21
3.4	Kegiatan Usaha PT. Telkomsel.....	22
3.5	Jam Kerja.....	23
3.6	Produk PT. Telkomsel.....	24
3.7	Visi dan Missi PT. Telkomsel.....	29
3.8	Lokasi PT. Telkomsel.....	29
3.9	Penghargaan Yang Dimiliki PT. Telkomsel.....	30
BAB 4.	KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	31
4.1	Deskripsi Praktek Kerja Nyata.....	31
4.2	Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	32
4.2.1	Penyusunan Arsip-Arsip.....	33
4.2.2	Membantu dalam Membuat Surat Penolakan.....	33
4.3	Langkah-Langkah Yang Sudah Dilakukan PT. Telkomsel Jember Dalam Meningkatkan Kualitas Bagi Staf Pelayanan PT. Telkomsel Jember.....	33
4.4	Kendala-Kendala Yang Terjadi Dalam Melayani Pelanggan Bagi Staf Pelayanan PT. Telkomsel Jember.....	34

4.5	Cara Staf Pelayanan Dalam Mengatasi Kendala-Kendala Yang Terjadi.....	35
BAB 5. KESIMPULAN		37
5.1	Kesimpulan.....	37
5.2	Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN		40

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I : Daftar Hadir Kuliah Kerja Nyata Mahasiswa Universitas Jember.
2. Lampiran II : Brosur BlackBerry.
3. Lampiran III : Brosur Kartu Simpati.
4. Lampiran IV : Brosur Kartu AS.

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Selular cabang Jember merupakan salah satu perusahaan yang menyelenggarakan jasa dalam bidang komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peningkatan kinerja staf pelayanan PT. Telekomunikasi Selular Cabang Jember dalam hal kemampuan berbahasa Inggris, adanya kendala-kendala yang terjadi pada saat melayani pelanggan, dan bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut. Hasil studi menunjukkan bahwa peningkatan kinerja staf pelayanan dapat memberikan kemudahan bagi staf pelayanan dalam media informasi. PT Telkomsel adalah perusahaan yang bergerak pada skala internasional sehingga banyak menggunakan istilah-istilah Bahasa Inggris agar mudah dimengerti oleh warga Negara asing yang berada di Indonesia. Staf pelayanan harus mampu memberikan penjelasan secara terperinci menyeluruh kepada para pelanggannya agar istilah-istilah Bahasa Inggris yang tidak dimengerti oleh para pelanggan dapat difahami. Tidak hanya itu, staf pelayanan juga harus dapat mengatasi dan menyelesaikan dengan baik setiap kendala-kendala yang terjadi pada saat melayani pelanggan. Staf pelayanan harus mempunyai strategi yang baik untuk dapat menyelesaikan masalah yang mereka hadapi.

Kata kunci: peningkatan kinerja, kendala-kendala, cara mengatasi.