

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II     GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>10</b>
2.1 Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	10
2.2 Visi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	14
2.3 Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	14
2.4 Moto PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	14
<b>BAB III    TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK .....</b>	<b>16</b>
3.1 Tinjauan Teori .....	16
3.2 Pengertian sistem .....	21
3.3 Pengertian consumer service .....	22
3.4 Pandangan Islam tentang Pelayanan .....	26
3.5 Tinjauan Praktek .....	27
<b>BAB IV    KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Kesimpulan .....	35
4.2 Saran .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Consumer Service (CS) di Kantor Telkom Indonesia Pekanbaru .....	3
Tabel 1.2	Perkembangan Jumlah Pelanggan Indihome di Pekanbaru Tahun 2017 .....	4
Tabel 3.1	Jenis-jenis Pelayanan PT. Telkom Indonesia Pekanbaru .....	27

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2	Struktur Organisasi Witel Riau Daratan.....	15
----------	---	----



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.