BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Selama kurang lebih satu bulan terhitung sejak 15 Juli 2013 sampai 15 Agustus 2013 penulis melaksanakan kerja praktek di Telkom Banjaran, Kabupaten Bandung Selatan. Disana penulis ditempatkan di bagian Pelayanan atau Customer Service.

Didalam melaksanakan kerja praktek diharapkan penulis dapat membatu Telkom di bagian pelayanan dalam melayani para pelanggan yang akan melaporkan gangguan telepon dan speedy.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis ditempatkan di bagian Pelayanan atau Customer Service kegiatannya yang penulis lakukan yaitu:

- Melayani gangguan telepon dan speedy
- Melayani pasang baru telepon dan speedy
- Melayani informasi biaya telepon, speedy duestv
- Menginput gangguan telepon dan speedy

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Prosedur layanan gangguan telepon dan speedy

Prosedur layanan gangguan telepon dan speedy adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan datang ke Telkom untuk melaporkan gangguan telepon
2. Pelanggan datang ke Telkom untuk melaporkan telepon yang rusak
3. Petugas pelayanan melayani pelanggan
4. Pelanggan datang ke Telkom untuk mengisi data formulir

3.3.2 Hambatan-hambatan dan penanggulangan dalam prosedur layanan gangguan telepon dan speedy pada PT. Telkom

Adapun hambatan-hambatan dalam prosedur layanan gangguan telepon dan speedy pada PT. Telkom adalah:

1. Petugas pelayanan kadang-kadang terlambat atau tidak tepat waktu dalam melayani pelanggan yang akan melaporkan gangguan telepon dan speedy.
2. Petugas pelayanan kadang-kadang tidak masuk kerja jadi di gantikan sementara oleh karyawan untuk melayani pelanggan.

Cara penanggulanganya:

1. Petugas pelayanan harus tepat waktu supaya pelanggan tidak mengantri

2. Petugas pelayanan bila tidak masuk kerja memberitahu terlebih dahulu

3.3.3 Proses layanan gangguan telepon dan speedy

Proses layanan gangguan telepon dan speedy adalah:

1. Pelanggan bisa menghubungi 147
2. Pelanggan juga bisa datang ke Plasa Telkom
3. Bisa juga melalui www. Telkom.co.id