

## **RINGKASAN PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan sarana mengaktualisasi diri terhadap beberapa keahlian atau keterampilan baik *softskill* atau *hardskill* yang sudah diperoleh selama perkuliahan, diterapkan di suatu instansi atau perusahaan selama beberapa bulan. Pada laporan PKL ini, disajikan beberapa kegiatan pelaksanaan kerja, temuan kendala atau masalah dan usulan solusi terhadap kendala atau masalah yang dihadapi di Instansi PT. Telkom Indonesia Witel Lampung selama 2 bulan yaitu pada tanggal 12 November 2018 sampai dengan 05 Januari 2019.

Penempatan PKL pada instansi ini penulis ditempatkan pada bidang kerja *Home Service Divisi Consumer Service* dalam divisi ini, melakukan aktivitas *consumer service* dalam mempertahankan konsumen Telkom seperti bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan kepada konsumen, melaksanakan sosialisasi produk Telkom. Dalam menghadapi persaingan, pihak *consumer service* berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang berkaitan di dalamnya, seperti melakukan pelatihan tentang pengenalan produk. Sehingga pihak *consumer service* dalam mempertahankan pelanggan bersifat inovatif, senantiasa baru dalam pelaksanaan dilapangan, seperti memberikan kejutan di hari-hari tertentu, yang diharapkan dengan cara tersebut para konsumen menjadi simpatik dan terkesan akan bentuk pelayanan Telkom. Pada bagian *consumer service* ada beberapa kegiatan yang dilakukan diantaranya melaksanakan kegiatan memonitoring order pelanggan masuk dan order pelanggan yang berkendala.

Berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT.Telkom Witel Lampung, dapat disimpulkan penulis mendapatkan gambaran tentang penerapan ilmu atau teori yang selama ini diperoleh pada perkuliahan, mendapatkan pengalaman baru dalam beradaptasi di dunia kerja dengan cara berkomunikasi yang baik dan penulis Mendapatkan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang dunia kerja.

Kata Kunci: Universitas Teknokrat Indonesia, PKL, PT. Telkom Witel Lampung

