

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 perusahaan atau instansi selama beberapa bulan. Pada laporan PKL ini, disajikan beberapa kegiatan pelaksanaan kerja, kendala atau masalah dan usulan solusi terhadap kendala atau masalah yang dihadapi di perusahaan PT Pahala Express Cabang Bandarlampung selama 2 bulan yaitu pada tanggal 10 April 2017 hingga 03 Juni 2017.

Penempatan PKL pada perusahaan ini dibagi di beberapa bagian dengan bidang kerja yang berbeda. Pelaksanaan kerja pada bagian *Customer Service*, menelpon dan menerima telpon dari pelanggan, *tracking* atau pengecekan keberadaan paket atau barang, serta mengirim surat *claim* via email kepada kantor pusat. Pada bagian *Sales Counter*, melakukan penantaaan barang dan melayani pelanggan yang datang untuk mengirim paket atau barang. Pada bagian IT atau EDP, menginput transaksi dan menginput status.

Prosedur penanganan gangguan pada bagian Pusat Layanan Bisnis perlu ditingkatkan konektivitasnya, supaya tidak terjadinya gangguan pada jaringan *server*. Pada bagian *Sales Counter* perlunya penambahan *server* agar koneksi pada jaringan menjadi lebih cepat. Pada bagian IT atau EDP.

Kata Kunci : PKL, POS, Pelayanan.