

ABSTRAK

MUHAMMAD ZEIN ERIAN (2020021094)

AKTIVITAS KERJA PROFESI PADA DIVISI *CUSTOMER CARE AND RETENTION REGION WESTERN* JABOTABEK PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR

Praktikan melaksanakan tiga bulan masa Kerja Profesi di PT Telekomunikasi Selular dan ditempatkan pada divisi *Customer Care and Retention Region Western* Jabotabek. Dalam melaksanakan Kerja Profesi, praktikan mendapatkan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi secara langsung dalam proses pelayanan pelanggan. Selama melakukan kegiatan Kerja Profesi, praktikan diberikan pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan, meliputi kegiatan administrasi, membandingkan kantor pelayanan, rekapitulasi berita acara, Menghubungi pelanggan, membuat laporan dalam kegiatan pelayanan pelanggan. Dalam melaksanakan Kerja Profesi praktikan dapat bekerja dengan lancar namun ada beberapa kendala yang menghambat dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan. Setelah mealkukan Kerja Profesi, praktikan memiliki keahlian atau *skill* lebih tinggi dari pada sebelumnya.

Kata Kunci: Kerja Profesi, Pelayanan Pelanggan, Tugas Administratif, Peningkatan Keterampilan.