

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	1
Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Kerja Profesi	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi	4
1.2.1 Maksud Kerja Profesi	4
1.2.2 Tujuan Kerja Profesi.....	4
1.3 Manfaat Kerja Profesi	4
1.3.1 Manfaat Kerja Profesi Bagi UPJ.....	4
1.3.2 Manfaat Kerja Profesi Bagi Mahasiswa.....	5
1.3.3 Manfaat Kerja Profesi Bagi Perusahaan	5
1.4 Tempat Kerja Profesi	6
1.4.1 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi	8
BAB II.....	10
Tinjauan Umum Tempat Kerja Profesi.....	10
2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	11
2.1.2 Produk–Produk Telkomsel	11
2.2 Struktur Organisasi.....	12
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	15
BAB III.....	18
PELAKSANAAN KERJA PROFESI.....	18
3.1 Bidang Kerja	18
3.2 Pelaksanaan Kerja.....	20

3.2.1 <i>Mystery shopper</i> Gerai Pelayanan <i>Provider</i> Tangerang.....	21
3.2.2 Cek Kelengkapan Poster <i>Marketing</i> dan <i>Flyer</i> Produk Telkomsel GraPARI.....	26
3.2.3 Rekapitulasi <i>Complaint Handling Billing</i> Produk IndiHome.....	30
3.2.4 Membuat Video Konten dengan tim <i>Marketing Communications</i>	31
3.2.5 Menangani Pelanggan IndiHome.....	34
3.3 Kendala Yang Dihadapi	36
3.3.1 Kendala <i>Mistry Shopper</i> dan Riset Tempat.....	37
3.3.2 Kendala Ceklis Posmark & Flyer	37
3.3.3 Kendala <i>Complaint Handling Billing</i>	37
3.3.4 Kendala Membuat Konten Video	37
3.3.5 Kendala Menangani Pelanggan IndiHome.....	37
3.4 Cara Mengatasi Kendala.....	38
3.4.1 Kendala <i>Mistry Shopper</i> dan Riset Tempat.....	38
3.4.2 Kendala Ceklis Posmark & Flyer	38
3.4.3 Kendala Rekapitulasi <i>Complaint Handling Billing</i>	38
3.4.4 Kendala membuat Konten Video	38
3.4.5 Kendala Menangani Pelanggan IndiHome.....	39
3.5 Pembelajaran yang diperoleh dari Kerja Profesi.....	39
3.5.1 Peningkatan Keterampilan Komunikasi dan Interpersonal.....	39
3.5.2 Pemahaman Mendalam tentang Industri dan Bidang Kerja	39
3.5.3 Pengelolaan Waktu dan Prioritas yang Efektif.....	40
BAB IV	41
KESIMPULAN.....	41
4.1 Kesimpulan	41
4.2 Saran.....	41
4.2.1 Bagi Mahasiswa	42
4.2.2 Bagi Perguruan Tinggi.....	42
4.2.3 Bagi Perusahaan.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	45