

ABSTRAK

Immanuella Deryl Tyvado (2020021065)

Gambaran Kegiatan Divisi *Customer Care Region* JABOTABEK di PT Telekomunikasi Seluler

Pelaksanaan kerja profesi dimulai pada 11 Juli 2023 hingga 19 September 2023, praktikan menjalani Praktik kerja profesi di PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), tepatnya di Divisi *Customer Care Region* Jabotabek. Lokasi kerja berada di kantor pusat Telkomsel, yang berlokasi di Jl. Lengkong Wetan, Lengkong Wetan, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310.

Selama pelaksanaan kerja profesi, praktikan mendapatkan kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam berbagai aspek layanan pelanggan perusahaan. Praktikan bertanggung jawab atas tugas-tugas yang meliputi menjadi *Misteri Shopper* untuk mengevaluasi pelayanan pelanggan di GraPARI, memeriksa materi promosi, membuat konten ulasan GraPARI, dan menciptakan konten promosi untuk berbagai produk, seperti Veronika, kartu by.U, dan Indihome. Selain itu, praktikan juga terlibat dalam mengelola data pelanggan Indihome dan berkomunikasi dengan pelanggan mengenai permintaan pindah paket layanan. Tugas tambahan mencakup pembuatan konten promosi Indihome di GraPARI TangCity dan menjadi narator (*voice over*) untuk konten promosi produk Orbit.

Meskipun terdapat beberapa kendala dalam pekerjaan profesi, praktikan dapat mengembangkan kompetensi dalam *customer care*, komunikasi, dan promosi produk, serta mendapat pemahaman lebih dalam tentang pelayanan pelanggan berkualitas dan strategi promosi efektif. Pengalaman praktik menjadi landasan kuat untuk masa depan.

Kata kunci: *Customer Care*, Komunikasi, Layanan Pelanggan, dan Promosi Produk.