



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	3
Lokasi dan Waktu PKL	3
Data dan Instrumen	3
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	4
Visi dan Misi	4
Logo Perusahaan	5
Struktur Organisasi	5
Nilai-Nilai Perusahaan	6
Divisi Perusahaan	6
Produk Perusahaan	7
TUGAS DAN PERAN <i>CUSTOMER CARE</i> DI PT. ARTHA TELEKOMINDO	8
Tugas <i>Customer Care</i> di Pt. Artha Telekomindo	8
Peran <i>Customer Care</i> di Pt. Artha Telekomindo	13
KOMUNIKASI INTERPERSONAL <i>CUSTOMER CARE</i> DALAM	
MENANGANI KELUHAN DI PT. ARTHA TELEKOMINDO	18
Menampung Keluhan Pelanggan	24
Menginformasikan Keluhan Kepada Bagian Teknisi	27
Menyampaikan Hasil Penanganan kepada pelanggan	29
HAMBATAN DAN SOLUSI DARI KOMUNIKASI INTERPERSONAL	
<i>CUSTOMER CARE</i> DALAM MENANGANI KELUHAN DI PT. ARTHA	
TELEKOMINDO	30
Hambatan	30
Solusi	32
SIMPULAN DAN SARAN	33
Simpulan	33
Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	36
RIWAYAT HIDUP	39



DAFTAR GAMBAR

1	Logo PT. Artha Telekomindo	5
2	Struktur organisasi divisi <i>Customer Care – Helpdesk</i>	5
3	Laporan harian (<i>Daily Work Order</i>)	9
4	Tampilan sistem CRMS	10
5	Tampilan <i>task message</i>	11
6	Data finalisasi <i>work order</i>	12
7	Tampilan informasi pekerjaan	13
8	<i>Web</i> untuk pelanggan mengisi data diri	14
9	<i>Customer Care</i> info akan buka isolir	15
10	Telepon divisi <i>Customer Care</i>	17
11	<i>Email follow up</i> pelanggan	18
12	Model komunikasi interaksional	19
13	Nomor staf Artha Telekomindo	24
14	<i>Work order</i>	28
15	Berita acara	29

DAFTAR LAMPIRAN

1	Tampilan <i>login</i> sistem perusahaan	36
2	Nomor telepon divisi <i>Customer Care</i>	36
3	Finalisasi data pemutusan layanan pelanggan	37



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.