

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tugas dan tanggungjawab setiap bagian dalam divisi *Customer Care Center (C3)* serta mengetahui bentuk kegiatan dalam memuaskan pelanggan pada PT. Telkom Indonesia. Mengingat Telkom merupakan satu-satunya BUMN yang mengelola industri telekomunikasi di Indonesia maka harus bekerja keras dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya memuaskan pelanggan. Divisi *Customer Care Center* memiliki beberapa jenis kegiatan yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan.

PT.Telkom memiliki bidang usaha atau produk yang bermacam-macam untuk memenuhi kebutuhan konsumen di bidang komunikasi. PT.Telkom terus berupaya selalu meningkatkan kepuasan konsumen. Dalam melayani konsumen PT.Telkom membedakan konsumennya menjadi dua jenis yaitu pelanggan personal dan pelanggan korporat.

Dalam penelitian ini dilakukan di Kantor pusat Telkom Yogyakarta yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No.9 , Kotabaru, Kota Yogyakarta, DIY. Pada tanggal 24 Januari 2017.

**Kata Kunci:** Peran divisi customer care Center, kepuasan konsumen PT. Telkom Indonesia.

## **ABSTRACT**

This study was conducted to determine the duties and responsibilities of each part in the division Customer Care Center (C3) and determine the form of activities in satisfying customers at PT. Telkom Indonesia. Given Telkom is the only companies that manage the telecommunications industry in Indonesia will have to work hard in performing their duties and responsibilities to satisfy customers. Division Customer Care Center have the multiple types of activities undertaken to satisfy the customer.

Telkom has a line of business or product assortment to meet the needs of consumers in the communications field. Telkom continues to constantly improve customer satisfaction. In serving the consumer PT. Telkom consumption differentiate into two types: personal customers and customers cooperate

In this study conducted in Yogyakarta Telkom's head office is located at Jl. Yos Sudarso 9, Kotabaru, Yogyakarta, DIY. On January 24, 2017.

**Keywords :** Customer care Center, satisfying Customs St PT. Telkom Indonesia.