

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang mengetahui pelayanan *Customer care center* dalam memuaskan pelanggan pada PT.Telkom Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan wawancara. Mengingat Telkom perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta. Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (52,56%), dan 47,44% dimiliki oleh Publik, Bank of New York, dan Investor dalam Negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, termasuk PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel). Unit *Customer care center* memiliki kriteria kualitas pelayanan yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan.

PT.Telkom memiliki bidang usaha atau produk yang bermacam-macam untuk memenuhi kebutuhan konsumen di bidang komunikasi. PT Telkom juga selalu berinovasi pada produknya mengikuti era global saat ini. 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.YosSudarmo No.9, Kotabaru, Kota Yogyakarta, DIY. Pada bulan Desember 2016 sampai Februari 2017.

Kata Kunci : peran *customer care center*, pelayanan, kepuasan konsumen, PT.Telkom Indonesia, BUMN.

Abstract

This study aims to know about know customer care center services in satisfying customers at PT.Telkom Indonesia. This research is a qualitative research with interview. Given Telkom information and communication company as well as provider of telecommunication services and network in Indonesia. Telkom claims to be the largest telecommunication company in Indonesia with 15 million fixed telephone subscribers and 104 million cellular telephone subscribers. Telkom is one of the state-owned companies whose shares are currently owned by the Government of Indonesia (52.56%), and 47.44% Owned by the Public, Bank of New York, and Domestic Investors. Telkom also holds a majority interest in 13 subsidiaries, including PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel). Customer care center units have quality service criteria conducted to satisfy customers.

PT.Telkom has a variety of business or products to meet the needs of consumers in the field of communication. PT Telkom also always innovate in its products following the global era today. PT.Telkom keep trying to increase consumer satisfaction. In serving consumer PT.Telkom membedakan konsumerya into two types of personal customers and customers korporat.

In this research conducted at Telkom Yogyakarta Head Office located at Jl.YosSudarso No.9, Kotabaru, Yogyakarta City, DIY. In December 2016 to February 2017.

Keywords: customer care center role, service, consumer satisfaction, PT.Telkom Indonesia, BUMN-.