

## ABSTRAK

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun agar selain penulis memperoleh wawasan dan juga sebagai wahana serta sarana untuk membentuk tenaga kerja yang terampil. Praktik Kerja Lapangan merupakan perogram untuk mahasiswa dalam mengembangkan kemampuan dan kualitas diri pada dunia kerja nantinya. Penulia melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Telkom Akses Jl Merdeka, dimana Telkom Akses merupakan salah satu anak dari PT Telkom. Penulis ditempatkan pada divisi assurance, dimana divisi ini bertanggung jawab dalam penanganan gangguan yang terjadi pada indihome. Adapun tugas yang penulis kerjakan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan diantaranya penanganan gangguan melalui telepon, *input barcode* yang nantinya digunakan dalam pembuatan tiket serta mengikuti salah satu teknisi lapangan untuk mengetahui lebih lanjut terhadap penanganan fisik. Dalam penulisan laporan penulis menggunakan metode praktik, metode wawancara, dan metode pustaka. Setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan penulis dapat menarik kesimpulan bahwasannya penanganan gangguan pada Telkom Akses Jl Merdeka dapat dikatakan baik, sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri terhadap pelanggan..

Kata Kunci : Praktik Kerja Lapangan, Penanganan Gangguan, Indihome