

ABSTRAK

Penulisan laporan ini bertujuan untuk menambah pengalaman dan melatih diri dalam persiapan menghadapi persaingan di dunia kerja nanti dan untuk mendapatkan wawasan yang tidak didapatkan selama perkuliahan, selain itu tujuan lain yaitu untuk memenuhi persyaratan mata kuliah Kerja Praktek di Program Studi Rekayasa Perangkat Lunak.

Tugas yang diberikan kepada Praktikan antara lain: mempelajari bagaimana pengecekan data pelanggan layanan telkom, mencocokkan data pelanggan dalam database dengan kondisi yang ada dilapangan, mempelajari cara wa blasting, melakukan kegiatan call caring pelanggan, melakukan pengecekan tagihan, menginformasikan tagihan jasa telekomunikasi pelanggan, dan mengikuti beberapa kegiatan intenal maupun eksternal kantor. Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini, Praktikan jadi mengetahui bagaimana sistem dan pola kerja pada unit Shared Service Operation (SSO) di PT. Telkom Indonesia Witel Purwokerto.

Kata Kunci: Praktik Kerja Lapangan (PKL), database, wa blasting, call caring