

## RINGKASAN

**Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada PT. Telkom Indonesia Tbk Jember**, Rofina Aulia Noviati, NIM E31190658, Tahun 2021, Manajemen Informatika, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jeber, Ika Widiastuti, S.ST, MT, (Pembimbing Utama), Plasa Telkom Jember, Ni Putu Eka Apsari Y. (Pembimbing Lapangan).

Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL) secara umum adalah menambah wawasan mahasiswa terhadap aspek-aspek yang akan didapatkan pada lokasi Praktek Kerja Lapangan (PKL) sehingga dapat dijadikan acuan pada dunia kerja serta dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai kegiatan yang ada pada instansi/perusahaan. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan, dimulai pada tanggal 20 September sampai pada tanggal 07 Januari 2022 ditempatkan di Plasa Telkom Jember yang bertepatan di Jl. Gajahmada No. 182-184, Kaliwates, Jember. Dengan jam kerja setiap hari senin-jum'at pukul 07.30 WIB – 16.30 WIB.

Kualitas pelayanan pelanggan merupakan sebuah mutu atau kualitas dari sebuah kegiatan layanan yang diberikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yang tujuannya untuk pelanggan agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Kegiatan layanan ini sangat perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan selain untuk mewujudkan keinginan dan harapan dari pelanggan tetapi juga untuk mewujudkan keinginan dan harapan dari pelanggan tetapi juga untuk mewujudkan tujuan sebuah perusahaan atau organisasi yaitu untuk meningkatkan produktivitas dan meningkatkan hasil kepuasan pelayanan pada pelanggan terhadap layanan perusahaan serta meningkatkan hasil keuntungan sebuah perusahaan.