

## INTISARI

Pelayanan pelanggan merupakan unsur penting didalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan, oleh karena itu suatu perusahaan dapat memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan. Atas dasar itulah penulis tertarik menyusun laporan tugas akhir ini dengan judul : “ **Tinjauan Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Terhadap Penyediaan Perangkat Speedy pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Unit Supply Center di Bandung**”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan terhadap Penyediaan Perangkat SPEEDY pada PT. Telkom, Tbk (2) Masalah-masalah apa saja yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan terhadap Penyediaan Perangkat SPEEDY pada PT. Telkom, Tbk (3) Solusi masalah yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan terhadap Penyediaan Perangkat SPEEDY pada PT. Telkom, Tbk di Bandung

Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan, menganalisis serta menguraikan data informasi secara jelas tentang masalah yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dengan melakukan observasi, wawancara, kuisisioner dan studi kepustakaan.

Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa tujuan pelaksanaan penyediaan perangkat speedy pada PT. Telkom, Tbk di Bandung bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya.terutama pada tingkat kepuasan pelanggan akan adanya akses Internet yang cepat, stabil dan dapat diandalkan. Adapun pelayanan pelanggan yang diberikan PT. Telkom, Tbk kepada pelanggannya adalah Pembangunan Infrastruktur, Perestrukturisasi layanan, Menyediakan mekanik, teknisi dan karyawan (*SDM*) yang handal, menediakan layanaan online 24jam (*costomer service 147*). Adapun masalah yang dihadapi PT. Telkom, Tbk dalam penyediaan perangkat Speedy dan dirasakan perlu untuk segera diperbaiki adalah Masalah pembenahan infrastruktur, Masalah standarisasi modem, Masalah Tarif Abodemen, Masalah pemerataan Speedy pada daerah tertentu.

Kata Kunci: Pelayanan Pelanggan, Perangkat Speedy, PT. Telkom, Tbk unit Supply Center