

ABSTRAK

Di era telekomunikasi global belakangan ini, semakin menjamur pula perusahaan penyedia jaringan telekomunikasi yang berkembang beriringan dengan semakin banyaknya jumlah pengguna. Oleh karena banyaknya provider telekomunikasi yang ada, masing-masing provider saling bersaing untuk menjadi yang terbaik diantara lainnya. Inovasi-inovasi yang dilakukan bisa berupa efisiensi biaya, kemudahan konfigurasi dan troubleshoot, kehandalan jaringan, dan juga layanan purna jual yang bisa diandalkan.

Kajian ini akan membahas tentang pengaplikasian layanan purna jual yang mana dalam hal ini berkaitan dengan kinerja Bagian *Customer Service*, khususnya di bagian Helpdesk. Yang mana termasuk didalamnya adalah layanan *Complain Handling*, pengecekan tahap awal, memandu pelanggan, pembuatan *Trouble Ticket*, eskalasi dan koordinasi dengan bagian-bagian yang terkait, dan juga koordinasi dengan tim lapangan.

Kata kunci : Patrakom, *Customer Service*, *private*, *Trouble Ticket*, eskalasi

