

BAB V

PENUTUP

A. Rangkuman Tugas Akhir

Prosedur penanganan komplain lebih bayar pada pelanggan merupakan sistem yang digunakan untuk mempertanggungjawabkan seluruh transaksi pengembalian uang pelanggan. Sistem tersebut dilaksanakan secara terstruktur dan terorganisir sehingga tidak membingungkan pelanggan dalam mengajukan komplain lebih bayar.

Prosedur penanganan komplain lebih bayar pada pelanggan ini mempunyai dokumen yang digunakan pelanggan untuk memudahkan dalam pelaporan komplain. Dalam pengecekan data pelanggan sudah menggunakan sistem komputerisasi, tetapi untuk pelaporan kepada bagian keuangan tetap dilakukan secara manual.

B. Rangkuman Pengetahuan dan Pengalaman

Dari pengerjaan Tugas Akhir ini, banyak pengalaman-pengalaman pembelajaran yang saya dapat, terutama dalam hal prosedur penanganan komplain lebih bayar pada pelanggan di PT Telkom Indonesia Tbk.

Pengalaman pembelajaran-pembelajaran tersebut diantaranya:

1. Mendapatkan pengetahuan tentang penanganan komplain lebih bayar pada pelanggan.
2. Menenal, mengetahui, dan dapat beradaptasi dalam dunia kerja dan lingkungan kerja yang nyata.
3. Membiasakan diri untuk bersikap disiplin.
4. Mengetahui gambaran sesungguhnya bagaimana dunia kerja, sehingga saat akan memasuki dunia kerja tidak kaget dan dapat beradaptasi dengan cepat.
5. Membiasakan diri berinteraksi dengan karyawan lain untuk membangun hubungan sosial di perusahaan.

6. Mengetahui bagian-bagian yang terkait dalam prosedur penanganan komplain lebih bayar pada pelanggan.