

ABSTRAK

Dikenal dengan jangkauan jaringan yang luas, Telkomsel menyediakan layanan seluler termasuk suara, pesan teks, serta data mobile 4G dan 5G, yang menjangkau hampir seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah terpencil. Dalam menghadapi tantangan global dan dinamika industri telekomunikasi, Telkomsel terus berinovasi dengan fokus pada pengembangan teknologi, peningkatan kualitas layanan, dan penerapan solusi berbasis digital untuk mendukung transformasi ekonomi digital Indonesia. Penggantian kartu perdana merupakan salah satu layanan yang umum ditawarkan oleh penyedia layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang mengalami kerusakan, kehilangan, atau perubahan identitas nomor ponsel. Proses penggantian kartu perdana ini biasanya melibatkan verifikasi data pribadi pelanggan guna memastikan keamanan dan keabsahan permintaan. Penggantian kartu perdana juga dapat mencakup pembaruan fitur atau layanan, seperti peningkatan dukungan terhadap teknologi jaringan terbaru (misalnya 4G/5G) atau paket data yang lebih relevan dengan kebutuhan pelanggan. *Staff* atau *customer service* harus mendedikasikan kebutuhan pelanggan, dan pelanggan juga harus memberikan ruang kepada *staff* dan *customer service* untuk memecahkan keluhan pelanggan.

Kata kunci: Jangkauan jaringan, kartu perdana, telekomunikasi.

ABSTRACT

Known for its wide network coverage, Telkomsel provides cellular services including voice, text messaging, and 4G and 5G mobile data, which reach almost all regions of Indonesia, including remote areas. In facing global challenges and the dynamics of the telecommunications industry, Telkomsel continues to innovate with a focus on developing technology, improving service quality, and implementing digital-based solutions to support Indonesia's digital economic transformation. Replacing starter cards is one of the services commonly offered by telecommunications service providers to meet the needs of users who experience damage, loss or change in the identity of their mobile phone number. The process of replacing a starter card usually involves verifying the customer's personal data to ensure the security and validity of the request. Replacing starter cards may also include feature or service updates, such as increased support for the latest network technology (for example 4G/5G) or data packages that are more relevant to customer needs. Staff or customer service must determine customer needs, and customers must also give space to staff and customer service to solve customer complaints.

Keywords: *Network coverage, starter pack, telecommunications.*