

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Penulis melakukan kegiatan kerja praktek di Plasa Telkom Setiabudhi dalam bidang CSR (*Customer Service Representative*), CSO (*Customer Service Officer*), dan di bagian *Officer Claim* selama 25 hari kerja. Tugas utama penulis selama aktivitas Kerja Praktek berlangsung adalah membantu para staff Plasa Telkom Setiabudhi dalam merapikan file-file dan data dokumen tentang customer.
2. Plasa TELKOM adalah outlet/tempat pelayanan milik TELKOM, yang sepenuhnya dikelola oleh TELKOM dan atau dikerjasamakan dengan mitra disediakan untuk melayani pelanggan/calon pelanggan/pengguna jasa TELKOM yang ingin dilayani secara langsung (face to face) dengan berbagai kemungkinan latar belakang/penyebab, baik mengenai kebutuhan akan segala informasi yang berkaitan dengan produk layanan TELKOM maupun untuk pemenuhan kebutuhan produk itu sendiri.
3. Kegiatan rutin penulis pada saat melakukan kerja praktek antara lain menyusun arsip / data-data tentang *claim*, pengaduan, restitusi, residu dari customer. Serta membuat berita acara mengenai *claim*, pengaduan, restitusi, residu dari customer. Dan jika ada kesempatan, penulis diberikan kegiatan untuk menginput pemasangan nomor Speedy baru. Dimana,

penulis disini belajar untuk menginput pemasangan nomor speedy *customer* yang akan memasang Speedy baru.

4. Selain kegiatan rutin ada juga kegiatan insidental yang dilakukan sesuai dengan keperluan tempat penulis melakukan PKL,seperti : Menjaga di bagian layanan telepon, membagikan buku telepon untuk pelanggan, mengamati kegiatan CSR, mengikuti acara makan bersama, membuat press release tentang IPTV.
5. Penulis mengamati bahwa dari kegiatan yang dilakukan di bidang CSR,CSO, dan Officer Claim memiliki Otoritas paling utama, yaitu kepuasan pelanggannya. Dimana untuk mencapai kepuasan pelanggan tersebut, dilihat dari konteks karyawan, diperlukan beberapa kondisi dan usaha untuk mencapai kepuasan pada pelanggan.

3.2. Saran-saran

3.2.1. Saran Untuk Perusahaan

- Setiap karyawan, khususnya CSR dan CSO supaya bisa lebih interaktif dan komunikatif dalam mempromosikan pengertian dan pengetahuan akan seluruh fakta-fakta tentang situasi dengan sedemikian rupa sehingga mendapatkan simpati untuk memperoleh kemauan baik dan pengertian dari pelanggan, pegawai, dan publik yang lebih luas.
- Para karyawan, yang khususnya CSR dan CSO juga harus menciptakan ketertarikan publik dalam suatu situasi yang bisa jadi berpengaruh besar dalam suatu organisasi atau sekelompok

orang dalam menggunakan strategi dengan sebaik mungkin demi mencapai kepuasan bagi pelanggan.

- Mengemukakan informasi secara jelas dan tidak biasa, umumnya merupakan cara yang berhasil untuk meraih simpati.
- Komunikasi supaya lebih interaktif dimana seorang CSR dan CSO sebagai penghubung customer terhadap pelayanan atas produk-produk Telkom harus mampu memformulasikan keseimbangan saling mendukung antara kepentingan perusahaan dan kepuasan pelanggan.

1.2.2. Saran Untuk Mahasiswa

- Diharapkan dapat menjadi suatu referensi yang cukup untuk mahasiswa selanjutnya yang akan melaksanakan penelitian atau kerja praktek lapangan dalam menganalisa suatu masalah dan memiliki kerangka pikir yang tepat untuk membangun semangat kerja secara optimal terutama dalam berkinerja untuk mencapai target melalui aktivitas-aktivitas yang terencana serta mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja.
- Mahasiswa harus bisa bersosialisasi dengan baik, baik dengan para staff dan karyawan maupun dengan seluruh anggota dari tempat kerja praktek, karena hal tersebut dapat membantu kita dalam mendapatkan informasi atau dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan

- Untuk lebih dapat memahami konsep-konsep akademis didunia praktik kerja lapangan.
- Mahasiswa harus disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, dan juga harus disiplin dalam hal waktu masuk kerja praktek. Hal ini ditekankan agar mahasiswa dapat belajar untuk menghargai waktu dalam dunia kerja nanti.