# BAB III

# PENUTUP

## 3.1 Kesimpulan

Merujuk pada kegiatan yang telah penulis lakukan selama menjalankan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di bagian *Divisi Customer Service* PT Telkom Indonesia Kancatel Lembang, maka penulis mencoba menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. **PT Telkom Indonesia** merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara di bidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 50 juta.
2. **PT Telkom Kancatel Lembang** merupakan Kantor Cabang Telkom yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat kota lembang akan jasa dan jaringan telekomunikasi. Kancatel lembang sudah berdiri sejak tahun 1950-an
3. **Aktivitas kegiatan rutin,** yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) diantaranya, mendata *Main Distribution Frame* dan *Speedy* membuat berita mingguan, mebuat KKO mingguan, olahraga mingguan, *telemarketing,* melayani konsumen, mengikuti *e-learning* Telkom di Portal Internal Telkom.

4. **Aktifitas kegiatan insidental,** yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) diantaranya Pengenalan dengan seluruh staff perusahaan serta denga rekan praktek kerja lapangan lain, Melihat situasi Kancatel Telkom Lembang, Membuat Strategi *Telemarketing*, Mengecek Gangguan Jaringan di Lapangan, Mengambil Gambar (Dokumentasi Kantor), Mengambil Gambar (Dokumentasi Pribadi), Menerima Telepon dari Konsumen.
5. **Keberadaan Humas,** yaitu merumuskan dan menyusun program pembentukan citra perusahaan, hubungan kepada masyarakat dan melaksanakan penyuluhan baik internal maupun eksternal. Juga untuk mengembangkan *good will* dan memperoleh opini publik yang *favourable* atau menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan berbagai publik sehingga menciptakan suatu citra perusahaan yang positif.
6. ***Divisi Customer Service* di Kancatel Lembang** mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelayanan terhadap konsumen. Ada dua tahapan sebelum melakukan menjalankan prosedur pelayanan dalam hal ini masalah keluhan konsumen, yang pertama kita harus menerima dan mendengarkan secara baik apa keluhan dan permasalahan dan keluhan dari para konsumen, dan yang kedua kita harus melaporkan keluhan atau permasalahan teknis yang dialami oleh konsumen kepada pihak DIVA (*Divisi Accses*), dan setelah dilaporkan kepada pihak DIVA diharapkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dapat terselesaikan.

7. **Pelayanan *Divisi Customer Service* di Kancatel Lembang,** terhadap mahasiswa Praktek Kerja Lapangan (PKL) sudah baik, dalam hal ini penulis diberikan fasilitas yang menunjang untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Kancatel Lembang. Penulis diberikan kepercayaan untuk membuat kegiatan-kegiatan Humas dikala penulis sedang tidak ada tugas. Ketika penulis diberikan tugas yang baru pembimbing tidak memberikan tugas begitu saja, tetapi pembimbing menjelaskan terlebih dahulu fungsi dari tugas yang diberikan apa serta mencontohkan terlebih dahulu bagaimana cara mengerjakan tugas yang baru tersebut.

## 3.2 Saran

### 3.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Setelah mengutarakan kesimpulan seperti yang tersebut diatas, maka penulis akan menyampaikan beberapa saran kepada perusahaan tempat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, sebagai berikut :

1. Sebaiknya bagian *Divisi Customer Service* di kancatel lembang dilibatkan dalam kegiatan atau acara-acara yang diselenggarakan pihak perusahaan Telkom di ruang lingkup Bandung Khususnya. Jadi *Divisi Customer Service* Yang ada di kancatel lembang mempunyai banyak pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada publik
2. Penulis berharap *Divisi Customer Service* yang ada di kancatel lembang sering membuat kegiatan-kegiatan promosi secara langsung di daerah

lembang dan sekitarnya, dengan intensitas waktu yang dekat. Seperti *open booth* setiap minimal satu bulan sekali.

3. Penulis berharap agar Kancatel Lembang tetap menjunjung tinggi keramahan kepada konsumen, menjaga citra positif perusahaan agar mendapat kepercayaan yang lebih dari konsumen.
4. Semoga Kancatel Lembang dapat meningkatkan profesional pelayanan pada mahasiswa Praktek Kerja Lapangan dengan memperhatikan untuk menyusun uraian singkat tentang tugas, kondisi pekerjaan, serta tuntutan yang diperlukan khusus bagi mahasiswa PKL.
5. Kancatel Lembang harus lebih menegakan kedisiplinan bagi Mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan terutama dalam disiplin waktu.

### 3.2.2 Saran Untuk Mahasiswa/i PKL

Berikut adalah saran untuk mahasiswa PKL selanjutnya, jika ingin melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di bagian *Divisi Customer Service*. PT Telkom Indonesia Kancatel Lembang

1. Sebelum melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, sebaiknya Mahasiswa/i memilih perusahaan yang sesuai dengan konsentrasi keilmuan dimana ada divisi Humas/*Public Relations*.
2. Membekali diri dengan Ilmu yang sudah didapat pada perkuliahan agar nantinya bisa digunakan pada saat Praktek Kerja Lapangan.

3. Kepada mahasiswa/i yang melaksanakan praktek kerja lapangan di Kancatel Lembang diharapkan siap dengan ketentuan dan aturan yang ada di perusahaan.
4. Berperilaku yang baik karena kita ikut menjaga nama baik Perusahaan dan Universitas.
5. Mahasiswa/i PKL harus lebih aktif lagi bertanya kepada pembimbing bila mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugas yang diberikan.
6. Mahasiswa/i PKL lebih teliti dalam proses pengerjaan tugas yang di berikan oleh pembimbing, dan siap bertanggung jawab atas apa yang dilakukan.
7. Mahasiswa/i diharuskan menyisahkan waktunya untuk mengambil data serta dokumentasi untuk menunjang Laporan Praktek Kerja Lapangan
8. Mahasiswa/i jangan ragu-ragu untuk memberikan masukan kepada pihak Kancatel tentang kegiatan-kegiatan *Public Relations* dalam hal ini kepada pembimbing PKL.
9. Mahasiswa/i PKL harus dapat bekerja sama dengan rekan-rekan PKL lainnya baik dengan mahasiswa ataupun dengan siswa SMK.
10. Mahasiswa/i PKL yang telah menyelesaikan masa Praktek Kerja Lapangan di harapkan untuk selalu menjaga Hubungan Baik dengan Perusahaan tempat Mahasiswa PKL Bertugas.