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 merapihkan file-file dan data dokumen tentang customer.
2. Penulis mengamati bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh para karyawan di Plasa Telkom Setiabudhi berlandaskan kepada strategi pelayanan yang menjadi standar untuk seluruh Plasa Telkom Setiabudhi, yaitu :

   Leadership Style = 5e

   a. *Energy* = penuh tenaga dan semangat

   b. *Energizer* = menjadi pendorong semangat di lingkungan kerja

   c. *Edge* = menjadi yang terbaik

   d. *Execution* = melaksanakan kebijakan sampai pada level yang paling bawah

   e. *Endurance* = mempunyai daya tahan yang tinggi

   Basic Strategi = 4i

   a. *Imitated* = meniru/mengambil *best practice* dari tempat lain

   b. *Improvement* = memperbaiki/meningkatkan kondisi exsisting

c. *Innovate* = membuat cara baru dengan dasar kondisi existing

d. *Invented* = menemukan hal baru yang belum pernah ada

3. 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, yaitu :

   1. Keterampilan

      Para karyawan yang bekerja di Plasa Telkom Setiabudhi secara berjangka dan berkesinambungan telah mengalami pelatihan agar mendapat keterampilan untuk melayani para customer.

   2. Ramah

      CSR yang telah diseleksi dengan criteria tertentu dan para karyawan yang bekerja di Plasa Telkom Setiabudhi diharuskan memiliki keramahtamahan kepada customer.

   3. Rasa bangga

      Sistem kepemimpinan yang bersifat kekeluargaan mampu membuat para karyawan merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja. Menyadari bahwa perkembangan Plasa Telkom Setiabudhi merupakan keberhasilan bersama. Dan dengan adanya program penyeleksian yang selektif untuk karyawan di Plasa Telkom Setiabudhi membuat para karyawan merasa bangga telah terpilihnya mereka menjadi karyawan di Plasa Telkom Setiabudhi.

4. 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.
5. 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.

3.2. Saran-saran

3.2.1. Saran Untuk Perusahaan

1. Setiap karyawan, khususnya CSR dan CSO supaya bisa lebih interaktif dan komunikatif dalam mempromosikan pengertian dan pengetahuan akan seluruh fakta-fakta tentang situasi dengan sedimikian rupa sehingga mendapatkan simpati untuk memperoleh kemauan baik dan pengertian dari pelanggan, pegawai, dan publik yang lebih luas.

2. 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.
3. Mengemukakan informasi secara jelas dan tidak biasa, umumnya merupakan cara yang berhasil untuk meraih simpati.
4. 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.

5.2.2. Saran Untuk Mahasiswa

1. 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.

2. Membandingkan dan menerapkan pengetahuan akademis yang telah didapatkan, dengan memberikan sedikit kontribusi

pengetahuan pada mahasiswa yang akan melaksanakan kerja praktek selanjutnya secara jelas dan konsisten dengan mempunyai komitmen yang tinggi.

3. Untuk lebih dapat memahami konsep-konsep akademis didunia praktek kerja lapangan.

4. 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