BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

a). PT. Indosat, Tbk adalah salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan saluran komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan pra bayar maupun pascabayar dengan merek jual Matrix, Mentari, IM3, dan lain-lain.

b). Dalam PT. Indosat, Tbk terdapat bagian CSR (*Customer Service Representative*), yaitu dimana orang bertugas untuk menangani berbagai keluhan dari pelanggan serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan maupun calon pelanggan. CSR juga memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang publikasi dan membentuk citra positif perusahaan.

c). Dalam kegiatannya, CSR memiliki kegiatan rutin dan insidental. Kegiatan Rutin yang dilakukan penulis selama Praktek Kerja Lapangan berlangsung adalah membuat data *Confidential Post Paid-Prepaid* serta membuat data *Confidential* MSISDN Aktif. Sedangkan kegiatan Insidental yang dilakukan penulis selama Prakterk Kerja Lapangan berlangsung adalah membuat grafik *dasboard*, dan merekapitulasi data perusahaan.

d). Untuk menjadi seorang CSR, dituntut untuk serba bisa di segala bidang kehumasan, seperti bagaimana menjalin hubungan baik serta memberi pelayanan terbaik kepada pelanggan.

3.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis di PT. Indosat Tbk Bandung, penulis memaparkan beberapa saran yaitu :

3.2.1 Saran untuk PT. Indosat Tbk Bandung

1. Sarana dan prasarana sebagai penunjang kerja karyawan sebaiknya lebih dilengkapi, misalnya dengan adanya toilet di bagian dalam kantor.
2. Diharapkan kepada staff atau pegawai CSR untuk dapat membimbing dan memberikan pengarahan kepada mahasiswa PKL terkait tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
3. Untuk seluruh pegawai atau staff perusahaan PT. Indosat, Tbk harus lebih meningkatkan kedisiplinan waktu pada saat bekerja.

3.2.2 Saran Untuk Mahasiswa Praktek Kerja Lapangan Berikutnya

Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan, penulis ingin menyumbangkan saran demi kelancaran PKL selanjutnya :

a. Para peserta PKL seharusnya lebih banyak diperkenalkan dengan *Job Description* para pegawai CSR, sehingga dapat mengetahui apa saja yang dilakukan atau dikerjakan oleh seorang CSR.

b. Para peserta PKL lebih banyak diberikan kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam proses aktivitas yang berhubungan dengan publik atau pelanggan.

c. Sebaiknya PKL dijadikan pengalaman dimana Mahasiswa dapat membandingkan teori yang didapat selama perkuliahan dengan prakter kerja yang nyata.

d. Mahasiswa harus aktif dalam melakukan sebuah pekerjaan yang diberikan, serta bertanya terkait hal-hal yang belum diketahui.