BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Merujuk pada kegiatan yang telah penulis lakukan selama menjalankan praktek kerja lapangan (PKL) di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung sebagai *Customer Service*, maka penulis mencoba menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Humas di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung belum *State Of Being* atau belum melembaga, dikarenakan humas di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung berada dibawah naungan divisi *Manager Operasional*. Humas dan *Customer Service* PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung memiliki segudang tugas dan perananya dalam peningkatan citra poitif perusahaan, memberikan pelayanan terhadap pelanggan, serta melakukan banyak tugas lainnya yang menunjang pembentukan *corporate image*.
2. Kegiatan Rutin yang dilakukan adalah melakukan pelayanan pada pelanggan untuk mendapatkan informasi ataupun menyampaikan keluhannya.
3. Kegiatan Insidental yang dilakukan adalah membuat brosur, mengaudit data pengaduan pelanggan, membuat formulir tuntutan ganti rugi dan membuat daftar harga untuk kiriman ke luar negeri.

3.2 Saran

Melihat perkembangan PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung yang sangat pesat terutama dengan visi dan misi yang menjadikan PT. Pos Indoensia Wilayah Bandung menjadi salah satu perusahaan jasa terbaik di Indonesia, maka penulis memberikan saran sebagai berikut.

3.2.1 Saran Untuk PT. Pos Indonesia

1. Sudah waktunya untuk dipertimbangkan agar PT. Pos Indonesia wilayah Bandung memliki divisi Humas sendiri yang *state of being* sehinggga segala kegiatan kehumasan khususnya yang berkaitan dengan citra PT. Pos Indonesia wilayah Bandung dapat terakomodir dengan baik. Dengan demikian PT. Pos Indonesia wilayah Bandung dapat lebih untuk terus menciptkan program-program baru yang inovatif guna menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa PT. Pos Indonesia.
2. Demi memberikan kepuasan dalam memperoleh informasi disarankan PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung menerbitkan sebuah *flyer* yang dapat dijadikan sebagai informasi berita terbaru bagi karyawan dan pelanggan PT. Pos Indonesia.
3. Sebaiknya Humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung lebih meningkatkan hubungan yang baik dengan para karyawan dengan mengadakan *Tea Morning* agar terciptanya suasana kerja yang kondusif serta tidak timbulnya rumor negatif dilingkungan internal yang dapat

berakibat terjadinya penurunan citra perusahaan dan kenyamanan lingkungan kerja.

4. Penulis berharap agar PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung dapat memberikan perencanaan aplikasi kerja kepada mahasiswa-mahasiswi yang melakukan praktek kerja lapangan di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung sesuai dengan konsetrasi keilmuannya, seperti dalam hal pekerjaan serta tugas yang diberikan kepada mahasisawa/i karena dapat menunjang serta memberikan wawasan kepada mahasiswa-mahasiswi yang sedang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

3.2.2 Saran Untuk Mahasiswa-mahasiswi Praktek Kerja Lapangan

1. Penulis ingin memberikan saran kepada mahasiswa-mahasiswi yang ingin menjalani praktek kerja lapangan di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung dengan dasar ilmu komunikasi dan konsentrasi Humas, agar dapat lebih aktif dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan.
2. Bagi mahasiswa-mahasiswi yang melaksanakan praktek kerja lapangan, jadilah mahasiswa yang disiplin, kreatif dan inovatif, karena dengan begitu akan menjaga citra dan nama baik Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) umumnya dan pribadi khususnya.
3. Mahasiswa-mahasiswi praktek kerja lapangan harus teliti dan tanggung jawab pada tugas yang diberikan dan harus dapat bersosialisasi baik dengan karyawan Humas maupun karyawan di divisi yang lainnya, dapat

bekerja sama dengan mahasiswa-mahasiswi praktek kerja lapangan lainnya agar terjalin hubungan kerja yang baik dan harmonis.

4. Mahasiswa-mahasiswi praktek kerja lapangan yang telah menyelesaikan masa kerja lapangan, janganlah lupa untuk berkunjung kembali ke PT. Pos Indonesia wilayah Bandung untuk lebih mempererat tali silaturahmi kita terhadap karyawan PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung khususnya di bagian Humas dan *Customer Service*.

3.2.3 Saran Untuk Program Studi Ilmu Komunikasi

Dari hasil peninjauan di atas selama penulis melakukan praktek kerja lapangan, saran penulis kepada program studi Ilmu Komunikasi adalah sebagai berikut.

1. Mempermudah mahasiswa dalam membuat surat izin melaksanakan praktek kerja lapangan.
2. Memfasilitasi mahasiswa terkait kelengkapan data absensi praktek kerja lapangan, nilai, dan sebagainya.
3. Lebih gencar menginformasikan berita seputar praktek kerja lapangan di sekretariat program studi.

3.2.4 Saran Untuk Universitas Komputer Indonesia

Dari hasil peninjauan di atas selama penulis melakukan praktek kerja lapangan, saran penulis kepada Universitas Komputer Indonesia adalah sebagai berikut.

1. Memberikan cinderamata kepada perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan praktek kerja lapangan.
2. Merekomendasikan lembaga-lembaga atau perusahaan yang dapat dijadikan tempat praktek kerja lapangan oleh mahasiswa.