

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Simpulan**

Berdasarkan laporan kerja praktik di PT Perusahaan Gas Negara pada periode 1 Juli hingga 30 September 2024, praktikan menjalani pengalaman sebagai Sales and Customer Management selama 400 jam. Selama periode 3 bulan, praktikan terlibat dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan hubungan pelanggan, pemasaran produk, dan analisis kebutuhan pelanggan. Melalui pengalaman ini, praktikan memperoleh pemahaman mendalam mengenai pentingnya manajemen hubungan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Praktikan menyimpulkan bahwa:

1. Praktikan sebagai peran Sales and Customer Management sangat penting dalam mendukung konsep *External Relations*. Sebagai bagian dari tim ini, individu bertanggung jawab untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan, serta memahami kebutuhan mereka untuk menawarkan solusi yang sesuai. Tugas utama seorang Sales and Customer Management mencakup komunikasi dengan pelanggan, presentasi produk, serta pemantauan kepuasan pelanggan.
2. Keterampilan teknis yang harus dimiliki meliputi pemahaman tentang produk dan layanan yang ditawarkan perusahaan, kemampuan analisis pasar, serta keterampilan manajemen hubungan pelanggan. Keterampilan interpersonal yang penting mencakup komunikasi yang efektif, negosiasi, dan kemampuan untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.
3. Pengalaman kerja praktik sebagai Sales and Customer Management menunjukkan keterkaitan yang erat antara teori yang dipelajari di kelas dengan praktik di lapangan. Praktikan dapat menerapkan konsep-konsep marketing komunikasi dan perilaku konsumen yang dipelajari dalam mata kuliah terkait. Selama periode KP, praktikan berkesempatan untuk terlibat langsung dalam kegiatan penjualan, dari perencanaan hingga eksekusi.

4. Praktikan memperoleh hard skill dalam pemahaman tentang strategi komunikasi pemasaran. Keterampilan ini sangat penting untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan pengelolaan pelanggan, serta mendukung pencapaian target penjualan.
5. Praktikan juga mengembangkan soft skill seperti kemampuan beradaptasi dalam situasi yang berubah, kreativitas dalam mencari solusi bagi kebutuhan pelanggan, serta keterampilan kolaborasi yang baik saat bekerja dengan tim. Selain itu, praktikan belajar untuk lebih responsif terhadap umpan balik dari pelanggan dan melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pendekatan penjualan yang diterapkan.

## **4.2 Saran**

### **4.2.1 Saran Untuk PT Perusahaan Gas Negara Tbk**

Program Magang PT Perusahaan Gas Negara Tbk disarankan untuk memberikan lebih banyak kesempatan bagi magang untuk terlibat langsung dalam proyek nyata. Hal ini akan membantu mereka belajar dari pengalaman langsung dan mengembangkan keterampilan yang sesuai.

1. Kegiatan Sosialisasi: Perusahaan bisa mengadakan kegiatan sosialisasi antara magang dan karyawan lainnya. Kegiatan seperti workshop, diskusi, atau outing bersama bisa mempererat hubungan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif.
2. Pelatihan untuk Karyawan: Disarankan agar perusahaan meningkatkan pelatihan bagi karyawan, terutama dalam hal pelayanan pelanggan. Ini akan membantu karyawan memberikan respon yang lebih cepat dan tepat terhadap pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.
3. Penggunaan Teknologi: Perusahaan bisa memperbanyak penggunaan teknologi digital agar pelanggan lebih mudah mengakses informasi tentang layanan dan produk PGN. Aplikasi PGN Mobile atau situs web bisa digunakan untuk memudahkan pelanggan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

#### 4.2.2 Saran IPTEK

1. Memberikan pelatihan terkait penggunaan berbagai alat digital marketing, seperti platform iklan digital (Instagram Ads, TikTok Ads, Google Ads), dan alat analitik (Google Analytics, TikTok Analytics), sangat penting untuk membantu individu atau tim beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital yang terus berubah. Dengan keterampilan ini, para profesional dapat merancang kampanye pemasaran yang lebih efektif serta memantau kinerja iklan secara real-time untuk mengoptimalkan hasil.
2. Pelatihan dalam penggunaan program desain grafis, seperti Canva dan Adobe Illustrator, membantu para profesional menciptakan materi visual yang menarik dan sesuai dengan audiens target. Keterampilan ini mendukung upaya pemasaran dengan menghasilkan konten kreatif yang mampu meningkatkan daya tarik dan engagement dalam kampanye digital.

