

ABSTRAK

Ratu Ayu Amelia (2021041032)

AKTIVITAS EXTERNAL RELATIONS PADA PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK

Aktivitas Kerja Profesi di PT Perusahaan Gas Negara Tbk memberikan wawasan mendalam mengenai peran Sales and Customer Management dalam konteks *External Relations*, yang merupakan aspek penting dalam menjaga hubungan strategis antara perusahaan dan para pemangku kepentingan eksternal. Profesi ini menuntut penguasaan kombinasi hard skill, seperti pemahaman mendalam tentang produk, analisis kebutuhan pasar, serta kemampuan negosiasi, dan soft skill yang mencakup komunikasi yang persuasif, keterampilan membangun hubungan yang berkelanjutan, serta kemampuan manajemen waktu yang efektif. Selama menjalani program Kerja Profesi (KP), praktikan terlibat dalam berbagai tugas utama, termasuk pengelolaan hubungan pelanggan untuk memastikan kepuasan dan loyalitas jangka panjang, penyusunan strategi pengembangan pasar, serta pelaksanaan program komunikasi eksternal dan komunikasi strategis untuk mendukung citra perusahaan. Praktikan juga turut serta dalam penyusunan materi komunikasi yang dirancang untuk memperkuat pesan perusahaan kepada pelanggan, mitra bisnis, dan komunitas, serta mendukung peningkatan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Pengalaman ini memberikan gambaran nyata mengenai tantangan yang dihadapi dalam membangun hubungan eksternal yang efektif di industri energi. Praktikan mendapatkan kesempatan untuk menerapkan teori-teori komunikasi bisnis dan manajemen hubungan pelanggan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam konteks praktis. Hal ini menjadi bekal penting untuk memahami dinamika hubungan eksternal serta strategi dalam menciptakan nilai tambah bagi perusahaan dan para pemangku kepentingan.

Kata kunci: *External Relations, Komunikasi Strategis, Sales and Customer Managment*