

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya bahwa praktikan memulai pelaksanaan Magang pada tanggal 6 September 2024 hingga 31 Desember 2024, yakni dalam kurun waktu 4 bulan. Selama periode ini, praktikan terlibat dalam berbagai aktivitas dari perusahaan yang berkaitan dengan tim Customer Relations sekaligus relevan dengan berbagai mata kuliah yang diambil oleh praktikan pada semester ini. Melalui pengalaman ini, praktikan memperoleh wawasan mendalam mengenai komunikasi interpersonal yang efektif dalam menyampaikan informasi maupun mengatasi keluhan dari para nasabah terkait produk, fitur, atau layanan perbankan hingga melakukan kegiatan seminar. Maka dari itu, praktikan menyimpulkan bahwa:

1. Dalam konteks perusahaan sektor perbankan, bidang kerja Customer Relation memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberlangsungan dan pembaruan dari perusahaan. Sebagai tim Customer Relations, praktikan bertanggung jawab untuk melakukan komunikasi interpersonal yang efektif baik terhadap nasabah, sesama karyawan, maupun atasan dalam menyampaikan informasi yang terkait fitur atau layanan perbankan. Tugas utama seorang di tim Customer Relations di perusahaan ini mencakup berkomunikasi secara efektif dengan nasabah dan sesama karyawan, menanggapi keluhan yang diberikan oleh nasabah, menginformasikan gangguan atau pembaruan layanan atau fitur perbankan, serta menyampaikan informasi seputar perbankan terhadap khalayak umum.
2. Pada umumnya, keterampilan yang harus dimiliki oleh tim Customer Relations di sektor perbankan adalah bagaimana dia mampu menyampaikan berbagai informasi terkait layanan dan fitur perbankan, baik pembaruan, peralihan digital, gangguan, kompensasi, dan lain sebagainya terhadap nasabah. Selain itu, Customer Relations juga bertanggung jawab dalam menangani keluhan dari nasabah, mempelajari umpan balik yang

diberikan, serta berkomunikasi interpersonal secara efektif baik terhadap nasabah maupun sesama karyawan.

3. Pengalaman magang sebagai tim Customer Relations di PT Bank CIMB Niaga Tbk menunjukkan keterkaitan yang erat antara teori yang dipelajari di kelas dengan praktik yang dilakukan di lapangan. Praktikan dapat menjalankan berbagai kegiatan selama praktik dengan landasan mata kuliah Seminar Komunikasi, Manajemen Krisis, Manajemen Hubungan Media Massa, Hukum & Etika Profesi Hubungan Masyarakat, Kerja Profesi, dan Jurnalisme Online. Selama masa magang, praktikan terlibat langsung dalam menjalankan serangkaian kegiatan ini, mulai dari tahapan awal hingga tahapan akhir.
4. Praktikan memperoleh hard skill seperti mampu menyusun design buku panduan (Aktivasi @CIMB Mobile dan Integrated Mobile Token) pada Bizchannel untuk memperbarui materi panduan serta menyusun design buku panduan (create User Approver/Releaser) pada Bizchannel untuk memperbarui materi panduan.
5. Praktikan juga memperoleh soft skill melalui penyelenggaraan kegiatan-kegiatan selama magang, seperti komunikasi efektif, kemampuan problem-solving, keterampilan interpersonal, manajemen waktu dan organisasi, kemampuan adaptasi, kepemimpinan dan kerjasama tim, kemampuan negosiasi dan persuasi, resiliensi dan manajemen stres, serta kemampuan presentasi.
6. Berkaitan dengan kemampuan problem-solving, melalui magang ini, praktikan memiliki pengalaman dalam bagaimana mengatasi berbagai resiko dan kendala yang dihadapi selama menyelenggarakan kegiatan, dimana hal-hal ini menjadi penghambat kegiatan untuk mencapai kesuksesan. Melalui upaya yang dilakukan untuk mengatasi berbagai kendala yang ditemui, maka praktikan memperoleh pengalaman yang berkaitan dengan manajemen krisis, yakni bagaimana seorang praktikan memiliki kemampuan problem-solving atau mengatasi setiap resiko dan kendala yang terjadi dalam melakukan kegiatan-kegiatan di perusahaan/industri perbankan ini.

## 4.2 Saran

Berdasarkan penjabaran yang telah disampaikan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk PT Bank CIMB Niaga sebagai perusahaan dan untuk praktikan yang akan mendaftar magang di tempat ini di masa mendatang.

Untuk perusahaan, disarankan kedepannya agar PT Bank CIMB Niaga terus meningkatkan upaya dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan program edukasi atau seminar yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman nasabah tentang pentingnya memberikan umpan balik. Dengan cara ini, nasabah akan lebih termotivasi untuk berpartisipasi dalam penelitian kepuasan dan memberikan masukan yang konstruktif. Selain itu, perusahaan juga perlu mempertimbangkan untuk mengimplementasikan teknologi yang lebih canggih dalam pengumpulan data, seperti aplikasi mobile yang memungkinkan nasabah untuk memberikan umpan balik secara langsung dan mudah. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan partisipasi, tetapi juga mempercepat proses pengumpulan data yang diperlukan untuk analisis.

Untuk praktikan yang akan mendaftar magang di PT Bank CIMB Niaga, disarankan agar mereka mempersiapkan diri dengan baik sebelum memulai program magang. Memahami dasar-dasar penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data akan sangat membantu praktikan dalam menjalankan tugas mereka di lapangan. Selain itu, penting bagi praktikan untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang baik, baik dalam berinteraksi dengan nasabah maupun dalam bekerja sama dengan tim. Praktikan juga disarankan untuk bersikap proaktif dalam mencari informasi dan umpan balik dari mentor mereka, sehingga mereka dapat belajar dan beradaptasi dengan cepat dalam lingkungan kerja yang dinamis. Dengan mengikuti saran-saran ini, diharapkan PT Bank CIMB Niaga dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah, sementara praktikan dapat memperoleh pengalaman yang berharga dan relevan untuk pengembangan karier mereka di masa depan. Keduanya akan saling menguntungkan, menciptakan ekosistem yang positif bagi pertumbuhan dan inovasi di sektor perbankan.