

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Simpulan**

Kegiatan KP yang telah dilaksanakan Praktikan di LSP UPJ pada divisi Manajemen Hubungan Pelanggan, terdapat beberapa kesimpulan, diantaranya yaitu:

- a. Praktikan dapat mengenal dan mengetahui lingkungan kerja di LSP UPJ yakni seperti adanya pembagian pekerjaan yang jelas pada setiap pekerja yang bekerja di LSP UPJ. Praktikan juga dapat mengenal dan menjalin hubungan dengan para staff yang ada di LSP UPJ, serta mengetahui tata letak berkas ataupun perlengkapan yang ada di kantor LSP UPJ. Selain itu, Praktikan juga mengetahui uraian tugas kerja, khususnya dalam divisi manajemen hubungan pelanggan seperti merekapitulasi hasil asesmen (Entry Data) pelanggan, memfilling dokumen pelanggan, menscan dokumen pelanggan, menjawab E-mail dan WhatsApp pelanggan, mencetak sertifikat kompetensi pelanggan, dan memberikan sertifikat kompetensi ke pelanggan. Selain tugas tersebut, Praktikan juga mengerjakan tugas seperti mengedit video LSP UPJ, mengupdate sosmed dan Website LSP UPJ, dan mendokumentasikan kegiatan LSP UPJ.
- b. Praktikan dapat memperoleh pembelajaran untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan seperti dapat melayani setiap kebutuhan pelanggan baik sebelum maupun sesudah pelanggan tersebut melakukan kegiatan sertifikasi di LSP UPJ, menjawab setiap pertanyaan dari pelanggan baik secara langsung maupun melalui E-mail atau WhatsApp, dan memberikan informasi terbaru kepada pelanggan.
- c. Praktikan dapat memperoleh wawasan dan pengalaman baru yang berkaitan dengan manajemen hubungan pelanggan yakni seperti dapat mengetahui cara dan sikap yang seharusnya dilakukan untuk menangani pelanggan yang merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh LSP UPJ dengan memberikan pernyataan sesuai dengan kendala yang sebenarnya sedang

terjadi ke pelanggan dan meyakinkan pelanggan untuk tetap mengikuti kegiatan sertifikasi di LSP UPJ.

## **4.2 Saran**

Praktikan memiliki beberapa saran berdasarkan pelaksanaan kegiatan Kerja Profesi yang sudah dilaksanakan di LSP UPJ diantaranya yaitu:

### **4.2.1. Bagi Perusahaan**

- memberikan arahan yang mendetail mengenai pengoperasian sistem, pengenalan berbagai berkas, dan juga pengoperasian mesin yang menunjang pekerjaan staff magang.

### **4.2.2. Bagi Praktikan**

- Praktikan harus fokus dan juga teliti dalam menerima arahan mengenai pengerjaan tugas yang diberikan oleh perusahaan.
- Praktikan harus bisa mempersiapkan diri sebelum memulai semua kegiatan dan pekerjaan di perusahaan tempat Praktikan bekerja.
- Praktikan harus sebisa mungkin dapat memperdalam pengetahuannya mengenai penggunaan perangkat computer seperti Ms.Office, Ms.Word, dan aplikasi edit video.
- Praktikan harus bisa menerapkan sikap dan juga kepribadian yang baik yakni seperti sopan, dan juga mampu mengelola emosi. Serta dapat lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan perusahaan tempat Praktikan melakukan Kerja Profesi.

### **4.2.3. Bagi Universitas**

- Memberikan Praktikan pembekalan atau pemahaman materi mengenai Kerja Profesi (KP) yang akan dilakukan Praktikan.
- Memberikan bimbingan yang terjadwal dengan jelas mengenai pelaksanaan Kerja Profesi (KP) yang akan dilakukan Praktikan.