

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan Kegiatan Magang Merdeka Belajar (MBKM) pada divisi *Customer Relationship Management (CRM)*, praktikan mendapatkan pembelajaran, yaitu:

1. Praktikan memperoleh pengetahuan dan keterampilan selama menjalankan praktik magang, Bidang kerja praktikan meliputi: Bertanggungjawab dalam mengirimkan pesan *broadcast* program promo unit ke konsumen menggunakan aplikasi WA Bomber, Bertanggungjawab dalam mengirimkan *broadcast* info STNK/BPKB yang telah jadi ke konsumen, Bertanggungjawab dalam mengirimkan *broadcast* dan *follow up call* ke konsumen yang sudah membeli unit sepeda motor, Bertanggungjawab dalam melakukan *follow up* terhadap pertanyaan konsumen melalui platform cabang atau HO (*leads*), *follow up call*, dan *follow up leads* dan mengelola media sosial.
2. Praktikan mendapat wawasan mengenai bagaimana perusahaan yang bergerak di bidang layanan purna jual mengatasi kendala dan memberikan solusi yang dialami oleh konsumennya.
3. Praktikan dapat mengaplikasikan bagaimana melakukan strategi pemasaran baik itu di media sosial maupun *offline*. Hal ini praktikan lakukan dalam mempersiapkan promosi Harpelnas pada Hari Pelanggan Nasional. Kegiatan dilakukan mulai dari perencanaan strategi, promosi hingga melakukan evaluasi terhadap hasil promosi yang dilakukan.
4. Praktikan mampu mengaplikasikan tugas seorang *Public Relations (PR)* dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan yaitu dengan mengaplikasikan informasi secara rinci pada saat menyampaikan pesan kepada konsumen melalui media sosial, telepon maupun website perusahaan.
5. Praktikan mempelajari bagaimana mengatasi pertanyaan, kendala, maupun keluhan oleh konsumen. Hal ini berkaitan dengan tugas seorang *Public Relations (PR)* yaitu menjaga *brand/image* agar memiliki citra baik di mata konsumen sehingga konsumen akan loyal terhadap perusahaan.
6. Praktikan dapat lebih berhati – hati dalam menyampaikan suatu informasi yang disampaikan kepada konsumen, dimana hal ini berkaitan dengan tanggungjawab seorang *public relations (PR)* yaitu dapat menyampaikan informasi secara jujur dan terbuka kepada konsumen.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan kegiatan Magang di PT. Wahanaartha Ritelindo yang telah ditemukan beberapa kesimpulan.

a) Saran untuk Perusahaan

1. Diharapkan untuk PT. Wahanaartha Ritelindo khususnya pada divisi *Customer Relationship Management (CRM)* meningkatkan pelayanannya agar *customer* lebih merasa nyaman ketika berada di PT. Wahanaartha Ritelindo.
2. Meningkatkan komunikasi antara divisi CRM maupun dengan tim sales bisa dengan diadakan *meeting* harian untuk menyamakan persepsi dan tujuan yang ingin dicapai agar tidak terjadi *misscommunication*.

3. Rutin melakukan pelatihan yang mendalam terhadap bidang CRM dan *Customer service* dimana hal ini akan berdampak kepada pelayanan yang diterima oleh pelanggan pun semakin baik, sehingga kepuasan pelanggan dan loyalitas pun semakin terjaga.
4. Mengembangkan dan terus berinovasi dalam melakukan strategi marketing dalam hal ini memasarkan produk dan jasa agar dapat terus bertahan dalam persaingan dengan bidang ritel lainnya.

b) Saran untuk IPTEK

1. Memberikan pelatihan terkait dunia pemasaran. Seperti menyelenggarakan seminar ataupun matakuliah untuk lebih mengetahui department-department yang dapat dituju setelah selesai kuliah. Pengetahuan ini juga dapat menambah wawasan Mahasiswa Ilmu Komunikasi saat selesai kuliah.
2. Kemajuan teknologi di dunia semakin berkembang pesat. Hal ini tentunya menuntut Indonesia terus mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Salah satunya dengan melakukan inovasi terhadap temuan – temuan pada bidang teknologi dan informasi yaitu dengan meningkatkan pembelajaran mengenai CRM, seperti terkait pekerjaan tim CRM dan pengembangan, *sales*, promo, dan lain-lain. masih sangat kurang informasi terkait bagaimana bekerja di bidang *Customer Relation*.

c) Saran untuk Mahasiswa

1. Diharapkan Mahasiswa dapat memprioritaskan terhadap pekerjaan ataupun tanggung jawab yang sedang berjalan.
2. Diharapkan Mahasiswa dapat mengambil tindakan lebih cepat dan tanggap terhadap permasalahan yang terjadi disaat menjalani Magang.

d) Saran untuk Universitas Pembangunan Jaya

1. Diharapkan kedepannya dapat menjalin relasi positif dengan instansi agar dapat membantu menempatkan praktik Magang kepada mahasiswa lainnya.
2. Diharapkan dengan adanya Magang ini mahasiswa/l lebih mengenal lebih dalam tentang dunia kerja.