

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Selama masa Kerja Profesi Praktikan melaksanakan di Gramedia.com dengan posisi yang dijalani praktikan adalah sebagai customer support yang dimulai dari tanggal 22 Juni 2023 sampai dengan 4 September 2023.

Pada kegiatan kerja profesi kali ini, praktikan bertanggung jawab atas interaksi dengan pelanggan, dengan melibatkan menerima pertanyaan, keluhan, dan permintaan pelanggan melalui, memberikan informasi produk dan layanan, menangani keluhan, memelihara data pelanggan, menerima umpan balik, memberikan bantuan teknis, dan menjaga hubungan antar pelanggan melalui via chat. Dalam menjalankan selama proses kerja praktikan menggunakan aplikasi Qiscus Multichannel dalam pelayanan Live Chat.

Terdapat banyak hal yang dapat praktikan dapatkan selama kerja profesi ini yaitu :

1. Kerja Profesi merupakan sebuah program yang diselenggarakan oleh Universitas dengan tujuan memperkenalkan mahasiswa pada pengalaman dunia nyata yang akan dihadapi selama menjalani Kerja Profesi. Bahkan mahasiswa yang mengikuti blended learning juga diwajibkan untuk mengikuti program ini.
2. Selama program ini, praktikan juga mengembangkan disiplin dan tanggung jawab terhadap waktu dan tugas yang diberikan.
3. Kerja Profesi juga mendorong praktikan untuk berpikir kritis dan menemukan solusi saat menghadapi tantangan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dijalankan.

#### **4.2. Saran**

Setelah praktikan menjalani kerja profesi, saran yang dapat praktikan dapat sampaikan yaitu

1. Penting untuk mempertimbangkan otomatisasi proses pelaporan chat dan pengumpulan data pelanggan. Dengan mengintegrasikan sistem live chat dengan sistem CRM, data dapat diambil secara otomatis, menghemat waktu dan usaha customer support.

3. Evaluasi dan Analisis: Perusahaan harus secara berkala mengevaluasi kinerja customer support dan melihat metrik SLA serta tingkat efisiensi dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi masalah dan memastikan perbaikan berkelanjutan sesuai dengan hasil dari rekap data keluhan pelanggan.

4. Konsultasi dengan Tim IT agar dapat memberikan wawasan teknis yang dibutuhkan untuk mengintegrasikan sistem CRM dengan alat live chat. Konsultasikan dengan tim IT untuk memastikan integrasi yang lancar.

5. Lebih ditingkatkan kolaborasi antar Divisi dalam proses eskalasi suatu kendala dan dokumentasi akan kendala pelanggan diperhatikan dan ditingkatkan agar dapat menghindari terjadinya miss komunikasi, pesanan tidak kunjung ditindaklanjuti yang nantinya akan menimbulkan complain.

Dengan mengimplementasikan saran-saran di atas, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi dalam menanggapi keluhan pelanggan dan memenuhi SLA dengan lebih baik, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat besar bagi hubungan dengan pelanggan dan operasional perusahaan.