

BAB IV

PENUTUP

4.1. SIMPULAN

Penyelenggaraan kerja profesi (KP) bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang realitas dunia kerja kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan sesuai terhadap kompetensi Program Studi yang dipilih dalam lingkungan perusahaan. Praktikan telah melaksanakan kerja profesi selama 400 jam dengan penempatan pada divisi *Customer Care* PT Telekomunikasi Seluler.

Selama periode tersebut, praktikan memiliki kesempatan berharga untuk menggabungkan teori yang telah diperoleh dengan praktik langsung di lapangan. Melalui pengalaman ini, praktikan dapat memahami dengan lebih baik tugas-tugas sehari-hari dalam divisi *Customer Care*, serta berinteraksi dengan pelanggan secara langsung. Selain itu, KP juga memungkinkan praktikan untuk mengembangkan keterampilan dan kompetensi yang sesuai dengan persyaratan lapangan kerja yang sesungguhnya, yang akan menjadi landasan penting dalam menjalani karier di masa depan. Kesempatan ini memberikan wawasan yang berharga tentang kehidupan berprofesi, mempersiapkan praktikan untuk tuntutan dunia kerja yang kompetitif, serta memberikan pengalaman kepada praktikan untuk memberikan kontribusi maksimal bagi PT Telekomunikasi Seluler.

Kerja profesi yang telah praktikan jalani di divisi *Customer Care* PT Telekomunikasi Seluler berlangsung dengan baik berkat dukungan dan bimbingan yang diberikan oleh para pembimbing. Meskipun ada beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan, praktikan merasa telah memperoleh pengetahuan, pengalaman, dan wawasan yang sangat berharga dalam dunia kerja, terutama dalam konteks pemasaran. Praktikan merasa yakin bahwa praktikan memiliki kemampuan untuk terus mengembangkan diri, mengejar pemahaman yang lebih dalam, dan membangun karir yang sukses dalam bidang ini.

Pembimbing di divisi *Customer Care* PT Telekomunikasi Seluler telah menjadi sumber inspirasi dan panduan bagi praktikan. Dari mereka, praktikan memperoleh pemahaman mendalam tentang berbagai aspek bisnis dan pemasaran, serta cara terbaik untuk berinteraksi dengan pelanggan. Selain itu, pengalaman praktikan di lapangan juga memberi wawasan berharga tentang bagaimana perusahaan ini beroperasi, dan bagaimana pentingnya peran *Customer Care* dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Meskipun terdapat beberapa tantangan pada pelaksanaan KP, seperti tuntutan tugas yang kompleks dan situasi pelanggan yang beragam, praktikan telah mampu menghadapinya dengan kesabaran dan dedikasi. Ini telah mengasah kemampuan komunikasi praktikan, memperluas pengetahuan praktikan tentang produk dan layanan, serta memberikan wawasan yang berharga tentang pentingnya mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Dengan demikian, praktikan merasa bahwa pengalaman kerja profesi ini telah membantu membangun pondasi yang kokoh untuk karir di bidang pemasaran. Praktikan merasa termotivasi untuk terus belajar dan tumbuh, serta yakin bahwa praktikan memiliki potensi untuk mencapai kesuksesan lebih besar di masa depan.

4.2. SARAN

Selama melaksanakan kegiatan kerja profesi, praktikan telah menemukan banyak hal positif maupun negatifnya dari program kerja profesi yang dilakukan. Oleh karena itu, praktikan memiliki catatan yang mungkin dapat membantu perbaikan dan kemajuan Universitas serta instansi tempat penulis menjalankan pekerjaan profesi.

4.2.1 Bagi Universitas

1. Universitas dapat membantu mahasiswa dengan memberikan rekomendasi perusahaan atau menghubungkan mahasiswa dengan perusahaan untuk menjalankan kerja profesi. Hal ini akan mempermudah mahasiswa dalam menemukan tempat kerja yang sesuai dengan minat dan keahliannya.
2. Universitas perlu membangun dan menjaga hubungan baik dengan perusahaan-perusahaan di mana mahasiswa menjalani kerja profesi. Ini akan memungkinkan universitas untuk memberikan referensi yang kuat kepada mahasiswa di masa mendatang.
3. Penting bagi universitas untuk melakukan sosialisasi yang efektif sebelum mahasiswa memulai kerja profesi. Persiapan yang matang dan pemberian informasi yang cukup lused sebelum tanggal pelaksanaan kerja profesi akan membantu mahasiswa untuk lebih siap dan siaga. Dengan demikian, mahasiswa dapat menghadapi pengalaman kerja profesi dengan lebih baik.

4.2.2 Bagi Mahasiswa

1. Pastikan untuk mendapatkan panduan dan konsultasi tepat waktu dari pembimbing kerja dan dosen mengenai kebijakan-kebijakan yang berlaku.
2. Mulailah menyiapkan Laporan Kerja Profesi sejak awal periode pelaksanaan kerja profesi agar mahasiswa dapat menyelesaikan laporan dengan hasil yang lebih optimal.

4.2.3 Bagi Perusahaan

1. Perusahaan sebaiknya memiliki SDM yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ada, sehingga tidak ada satu karyawan pun yang harus mengatasi beban kerja yang lebih berat dibandingkan yang lain. Karena Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan komponen yang sangat penting dalam mendukung kinerja Perusahaan.
2. Perusahaan harus memberikan perhatian khusus terhadap lingkungan kerja, termasuk kebersihan dan kenyamanan bagi karyawan. Hal ini karena

kondisi lingkungan dapat memengaruhi fokus kerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja mereka. Dengan menjaga lingkungan kerja yang bersih dan nyaman, diharapkan dapat meningkatkan fokus dan produktivitas karyawan, yang pada akhirnya juga akan menguntungkan perusahaan. Kebersihan juga memiliki peran penting dalam menjaga citra perusahaan di mata pengunjung dan tamu.

3. Perusahaan harus memastikan bahwa karyawan memiliki akses yang memadai terhadap fasilitas dan akomodasi yang dibutuhkan. Hal ini akan berdampak langsung pada kinerja karyawan. Dengan memberikan fasilitas yang memadai, perusahaan dapat meningkatkan kenyamanan dan produktivitas karyawan, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan.