

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Praktikan melaksanakan Kerja Profesi selama 200 jam, terhitung mulai tanggal 01 Oktober s/d 01 November 2023. Praktikan bekerja pada hari yang sudah ditentukan oleh *leader* dengan memiliki jadwal *shift* kerja pagi dan siang hari. *Shift* pagi dimulai dari pukul 08.00-17.00 WIB, sedangkan *shift* siang dimulai dari pukul 13.00-22.00 WIB. Dalam pelaksanaan Kerja Profesi diperhitungkan waktu digunakan untuk istirahat selama satu jam. Dalam pelaksanaan kerja profesi pada Divisi Care and Sales Line praktikan bersama dengan tim lainnya diberikan tanggung jawab dalam pelaksanaan Kerja Profesi yaitu mencakup beberapa tugas sebagai *agent* yang terlibat dalam aktivitas seperti membalas chat yang masuk dari customer, melakukan koordinasi ketika ada komplain, memberikan arahan ke customer dengan jelas, memahami *product knowledge*.

Dalam pelaksanaan Kerja Profesi kali ini, dapat disimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawabnya meliputi menargetkan dan merekrut pelanggan potensial, memberikan rekomendasi produk atau jasa, serta menangani keluhan, pertanyaan, dan masalah pelanggan. Untuk menjadi bagian dari tim Care and Sales Line yang baik, diperlukan keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan dalam bekerja dalam tim, empati, dan pengetahuan yang mendalam tentang produk atau layanan perusahaan. Selain itu, pengalaman kerja di Care and Sales Line juga dapat menjadi nilai tambah dalam karir.

4.2 Saran

Selama praktikan melakukan Kerja Profesi di PT. Monica Hijau Lestari (The Body Shop) tepatnya pada divisi Care and Sales Line banyak hal baru yang praktikan dapatkan. Terlebih lagi bagaimana cara bekerja di sebuah perusahaan yang mengedepankan pelayanan yang terbaik bagi setiap customernya.

4.2.1 Saran bagi Perusahaan (The Body Shop)

1. Mempertimbangkan terkait perubahan-perubahan yang terjadi pada sistem untuk menghindari terjadinya komplain.
2. Sebaiknya perusahaan menggunakan aplikasi yang dapat langsung ter-input data customer dengan tidak membuat tiket secara manual agar memudahkan pekerja untuk melakukan pekerjaannya.
3. Sebaiknya perusahaan lebih sering mengadakan training agar pekerja lebih mudah memahami setiap pekerjaannya.

4.2.2 Saran bagi Universitas Pembangunan Jaya

1. Membina hubungan yang lebih dalam lagi antar universitas dan instansi/perusahaan yang pernah dijadikan sebagai tempat pelaksanaan adanya Kerja Profesi.
2. Universitas diharapkan memberikan pembekalan Kerja Profesi yang dilakukan sebelum memasuki semester 6 (enam), agar calon praktikan memiliki waktu yang cukup untuk mempersiapkan dan mencari tempat untuk melakukan kegiatan Kerja Profesi.

4.2.3 Saran bagi Calon Praktikan Selanjutnya

1. Sangat penting untuk mempelajari dan mempersiapkan mata pelajaran yang akan dibahas selama Kerja Profesi. Pemahaman baru tentang dasar-dasar customer care membantu praktisi bersiap untuk menghadapi tantangan lapangan.
2. Bila Kerja Profesi akan dilakukan. Untuk mencari lokasi KP yang sesuai dengan kriteria, carilah lokasi KP minimal 3-4 bulan sebelumnya agar saat akan memulai memasuki masa Kerja Profesi sudah dapat dipersiapkan dengan baik.