

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

PT Elson Solusi Global merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa termasuk didalamnya jasa hukum konsultan yang dapat membantu pengurusan warga negara asing untuk bekerja di Indonesia sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Setelah menguraikan pembahasan kerja praktik berdasarkan dari kegiatan yang dilakukan selama 4 bulan yang pada bagian marketing sebagai *customer relation officer*, maka dapat diambil kesimpulan mengenai divisi tersebut pada PT Elson Solusi Global, yaitu:

1. Pelaksanaan kerja pada divisi *customer relation officer* mulai melakukan pekerjaan pada pukul 08:00 WIB sampai dengan 17:00 WIB dimana dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan mulai dari pekerjaan rutin yang dilakukan yaitu menerima dan menjawab pertanyaan dari konsumen masuk baik via hotline, telepon kantor, email, aplikasi tanya jawab di *web* dan aplikasi chat *whatsapp*; mengirimkan proposal penawaran; melakukan *follow up* baik via *whatsapp* maupun email; menambahkan dan memperbaharui *database*. Adapun pekerjaan tambahan yang juga menjadi tanggung jawab *customer relation officer* yaitu mencari jawaban dari pertanyaan konsumen atau melakukan riset terkait layanan perusahaan; berkordinasi dengan tim internal perusahaan terkait ketika proposal disetujui serta meminta *buyer persona* dan testimoni dari konsumen yang telah menggunakan jasa di PT Elson Solusi Global serta membuat laporan secara berkala yang dikirmkan kepada atasan
2. Kedelapan jenis kegiatan *customer relation officer* di PT Elson Solusi Global telah dipelajari dan dilaksanakan dengan baik. Adapun permasalahan yang timbul selama magang. Masalah tersebut yaitu kendala Bahasa Inggris saat menerima dan menjawab konsumen masuk, pengetahuan mengenai layanan perusahaan, kendala sambungan telepon serta internet, informasi *database* yang tidak terpenuhi, dan pilihan bahasa pada konsumen untuk membuat penawaran. Maka dari itu, pemecahan masalah dari kendala yang ada yaitu melatih *skill* komunikasi, pemberian pemahaman mengenai undang-undang tenaga kerja, menyediakan pilihan bahasa pada format proposal penawaran.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan laporan magang mengenai pelaksanaan *customer relation officer* pada PT Elson Solusi Global, maka diperoleh saran yang mungkin dapat digunakan perusahaan dikemudian hari guna meningkatkan kinerja, efektifitas serta efisiensi, dan meminimalisir permasalahan yang mungkin terjadi pada saat pelaksanaan *customer relation officer*. Adapun saran yang dapat diberikan:

1. Dilakukan pelatihan mengenai *communication skill* dan pembelajaran mengenai *scope of service* perusahaan kepada calon karyawan.
2. Sebagai karyawan *front line* seorang *customer relation officer* merupakan ujung tombak sitem penyampaian jasa agar dapat memberikan jasa secara efektif, harus adanya dukungan dari tim internal seperti tim IT untuk memberitahu dan memperbaiki jaringan sistem segera mungkin.
3. Disediakan pilihan bahasa dalam pengiriman proposal kepada konsumen agar sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen.
4. Diberikan buku panduan menjadi seorang *customer relation officer* yang sesuai dengan standar perusahaan dan berusaha untuk terus berlatih *skill* komunikasi dalam berbicara menggunakan bahasa asing khususnya bahasa inggris.
5. Menambah personil sdm ataupun akun pemegang *live chat* yang dapat diperdayakan dalam membantu tugas *customer relation officer* untuk menjawab *live chat web* tersebut.