



BAB 3

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, penulis mendapatkan beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan praktik kerja sebagai staf *Account Manager* Divisi *Business Service* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang berlokasi di Jalan Japati No 1, Bandung. Kesimpulan tersebut adalah :

1. Pada proses mempelajari cara melakukan pendekatan kepada calon konsumen, Divisi *Business Service* melakukan presentasi produk dan negosiasi produk untuk mendapatkan keputusan produk yang akan dibeli oleh konsumen. Perusahaan menggunakan Formulir Kontrak Berlangganan (KB) untuk pengesahan pembelian produk dimana formulir tersebut akan ditandatangani oleh konsumen dengan *Account Manager*, dan formulir ini akan membantu perusahaan untuk menerangkan produk yang akan dibeli oleh konsumen beserta harga dari produk tersebut. Pada Formulir Kontrak Berlangganan (KB) terdapat beberapa lampiran yang terdiri atas Rincian Layanan dan Ketentuan serta Syarat-Syarat Berlangganan yang selanjutnya akan ditandatangani kembali oleh konsumen dan *Account Manager*. Langkah selanjutnya dengan membuat Berita Acara Siap operasi (BASO) yang harus ditandatangani kembali oleh konsumen dan *Account Manager* sebelum proses pemasangan jaringan dilakukan. Selanjutnya melakukan penyimpanan data ke *flashdisc* untuk Formulir Kontrak Berlangganan (KB) dan Berita Acara Siap Operasi (BASO) yang kemudian diserahkan ke Kepala *Account Manager* untuk diserahkan ke pihak perusahaan dan sebagai arsip untuk perusahaan.
2. Proses mempelajari cara menangani *complain* konsumen dilakukan dengan melakukan pengecekan pada kontrak berlangganan yang dilakukan

oleh konsumen dengan pihak perusahaan, kemudian melakukan pengecekan jaringan telekomunikasi untuk produk yang digunakan oleh konsumen untuk memastikan apakah letak kesalahan ada pada konsumen atau pihak perusahaan. Untuk kesalahan penggunaan yang dilakukan oleh konsumen cukup dengan melakukan perbaikan dan atau melakukan pembelian produk baru untuk penggantian jaringan telekomunikasi yang sudah tidak dapat digunakan lagi. Apabila letak kesalahan ada pada pemasangan yang dilakukan oleh pihak perusahaan maka perusahaan akan membuat laporan keluhan untuk melakukan proses penggantian produk jaringan telekomunikasi. Penanganan keluhan memerlukan waktu sekitar 2 (dua) hingga 7 (tujuh) hari kerja sebelum proses penggantian produk dilakukan tergantung dari tingkat kesulitan kerusakan jaringan. Sselanjutnya melakukan pengecekan ulang kembali terhadap keluhan konsumen, untuk memastikan produk berfungsi dan berjalan dengan baik kembali. Kemudian data laporan keluhan yang telah dibuat dan ditangani akan disimpan kembali ke *flashdisc* sebagai arsip perusahaan.

3. Pelaku Usaha Kecil Menengah (UKM) merupakan salah satu pangsa pasar PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, melalui proses pendekatan Komunitas Bisnis maka perusahaan setahap demi setahap akan merangkul pasar UKM dengan menerapkan pola 3C (*Connectivity, Content* dan *Community*). Langkah awal yang dilakukan dengan mencari daftar industri UKM untuk dijadikan *sample* pembuatan *online store* UKM sesuai dengan profil UKM. *Online Store* yang disediakan oleh perusahaan terdiri atas Jarvis *Store* dan BliBli.com, kemudian setelah industri UKM ditentukan selanjutnya melakukan penetapan tanggal dan konfirmasi tanggal pelaksanaan kegiatan Kampung UKM Digital. Lalu perusahaan akan melakukan persiapan acara berupa rapat internal dan pembagian tugas untuk acara Kampung UKM Digital sebelum pembuatan *online store* UKM dilakukan. Selanjutnya melaksanakan kegiatan acara Kampung UKM Digital setelah *online store* dibuat, dimana pelaku UKM akan diedukasi bagaimana cara memasarkan produk yang akan dijual secara

online dengan memanfaatkan produk PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. untuk menunjang kegiatan pemasaran produk UKM. Estimasi waktu yang digunakan untuk acara Kampung UKM Digital berkisar 3 (tiga) hingga 5 (lima) jam, selanjutnya melakukan evaluasi pengecekan dan pencocokan antara data yang telah di terima perihal pelatihan yang diberikan dan pembuatan *online store* yang kemudian akan dicocokkan dengan *online store* yang telah dibuat. Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keberhasilan pembuatan *online store* untuk pelaku UKM.

3.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan masalah yang penulis hadapi selama praktik kerja, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Penanganan calon konsumen yang dilakukan oleh Divisi *Business Service* perihal pembelian produk jaringan telekomunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. sudah cukup baik dan sebaiknya dipertahankan. Presentasi dan negosiasi produk yang dilakukan perusahaan untuk menjawab kebutuhan konsumen sudah dilakukan dengan baik pula dengan memberikan produk yang pas untuk menunjang bisnis konsumen. Kelengkapan formulir dan prosedur yang dilakukan juga sudah baik dan harus dipertahankan, yang berfungsi untukantisipasi perusahaan bahwa data yang masuk sudah sesuai dan dapat dipergunakan nantinya apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh perusahaan.
2. Proses penanganan *complain* konsumen yang dilakukan oleh Divisi *Business Service* sudah cukup baik, hanya saja sebaiknya disesuaikan dengan profil konsumen dan diberikan kuasa penanganan hanya kepada satu *account manager* sektor jaringan saja, agar tidak terjadi perbedaan pendapat antar masing-masing *account manager* pada penyelesaian keluhan konsumen perihal jaringan telekomunikasi. Selanjutnya peran Kepala *Account Manager* Divisi *Business Service* amat sangat dibutuhkan untuk membantu penyelesaian keluhan konsumen melihat perusahaan PT.

Telekomunikasi Indonesia Tbk. bergerak dibidang jasa, dan cukup berpengaruh pada proses penilaian perusahaan dimata konsumen.

3. Pendekatan yang dilakukan perusahaan untuk pelaku UKM dengan membuat acara Kampung UKM Digital sudah sangat bagus melihat UKM merupakan salah satu pangsa pasar PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang cukup berpengaruh untuk pihak perusahaan. Dengan membuat Komunitas Bisnis menggunakan pola *3C (Connectivity, Content and Community)* merupakan pendekatan yang bagus menurut penulis. Diharapkan pihak perusahaan dapat membantu para pelaku UKM untuk membantu mengembangkan bisnis UKM dengan memanfaatkan produk-produk yang ada pada PT. Telekomunikasi Indonesia.
4. Untuk pekerjaan-pekerjaan yang ditugaskan untuk menginput data, sebaiknya disediakan komputer agar mempermudah proses penginputan yang diberikan kepada mahasiswa magang oleh pihak perusahaan agar mahasiswa magang tidak mengganggu karyawan lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Pusat Bahasa, Edisi Pertama, Balai Pustaka, Jakarta, 2016.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2016). *The Principles Of Marketing*, Singapura. Prentice Hall.
- Manurung, E.M, Septina, N. dan Danil, L. (2016). *Pedoman Praktik Kerja*. Bandung. Universitas Katolik Parahyangan.
- Nuraida,I. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Kanisius, Yogyakarta, 2013.