

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam pelaksanaan magang di PERUMDA Air Minum Tirta Bangka peserta magang banyak mendapatkan ilmu yang bermanfaat karena ilmu ini tidak didapatkan peserta magang semasa di bangku kuliah, dan ini menjadi pengalaman berkesan dan Pelajaran berharga bagi peserta magang selama kurang lebih empat bulan magang di perumda air minum tirta bangka.

Peserta magang mendapatkan Pelajaran serta pengalaman sesuai dengan isi di laporan, yang mana peserta magang ditempatkan di ruang pelayanan bagian hubungan dan langganan dengan tugas pembuatan desain mengenai pelayanan pelanggan dan melakukan tugas melayani para pelanggan lama ataupun baru dari PERUMDA Air Minum Tirta Bangka. Dan penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* di ruang pelayanan Perumda air minum tirta bangka ini sangat baik sehingga peserta magang bisa langsung mempraktekkan cara pelayanannya dalam mengatasi pelanggan. Selain itu peserta magang juga mendapatkan ilmu mengenai penggunaan pass system untuk pengecekan tagihan air, pemantauan pencatatan water meter, dan cara mendaftarkan pelanggan sambungan baru. Itu semua langsung di praktekkan peserta magang di tempat dan langsung melayani pelanggan.

Dan dapat disimpulkan dari laporan di atas pelaksanaan serta penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) di Perumda Air Minum Tirta Bangka sudah dilakukan dengan baik, seperti bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik, menanyakan informasi pelanggan serta pengaduannya dengan baik dan itu semua sudah sesuai dengan penerapan yang seharusnya, sehingga patut di contoh dengan baik. Karna ketiga bentuk layanan seperti layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan sudah dilakukan semua dngan baik

oleh bagian hubungan dan lagganan di ruang pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Bangka. Selain itu juga untuk mempermudah pelanggan mengenai masalah pengaduan, PERUMDA Air Minum Tirta Bangka menyediakan layanan via whatsapp dan via facebook, jadi para pelanggan bisa menghubungi atau menginformasikan pengaduan ataupun keluhannya melalui nomor whatsapp ataupun media sosial facebook.

## 5.2 Saran

Peserta magang menyadari selama proses magang di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Bangka, peserta magang masih ada kekurangan dalam melakukan tugas ataupun kegiatan. Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peserta magang untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja peserta magang serta menjadi acuan untuk meminimalisasi kekurangan dari pelaksanaan magang untuk kedepannya adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa bisnis digital yang nantinya akan melaksanakan atau memilih program magang:
  - Harus memiliki skill komunikasi yang baik.
  - Bawa dan jaga nama jurusan bisnis digital dengan baik agar dikenal lebih luas.
  - Dan berikan kontribusi yang terbaik kepada pihak instansi Perusahaan tempat magang.
2. Bagi Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur selaku pihak kampus dari peserta magang adalah semoga tetap bisa berkerjasama dengan baik untuk kedepannya dan semoga ini menjadi salah satu referensi tempat magang yang di perhitungkan oleh Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur.
3. Bagi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Bangka selaku pihak instansi magang semoga kedepannya lebih maju dan berkembang lebih baik lagi serta untuk pembuatan website khusus Perusahaan semoga cepat terlaksana dengan baik agar semua informasi

serta proses pengaduan ataupun pembayaran lebih mudah di akses dimanapun dan kapanpun oleh pelanggan ataupun calon pelanggan.

