

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang sudah penulis dapat selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinamika Media Promosindo, penulis dapat mengetahui dan memahami tata cara kerja dalam *event*. Saat melaksanakan PKL penulis mendapat kesempatan untuk berkontribusi langsung dalam salah satu *event* yang dilaksanakan oleh DMP yaitu di *event* Indonesia International Outdoor Festival 2019.

Selama *event* IIOUTFEST 2019 berlangsung, penulis belajar dan juga mengamati langsung bagaimana cara dalam menangani keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan sendiri terbagi menjadi 5(lima) bagian yaitu *Service Complaint*, *Facilities Complaint*, *Staff Complaint*, *Own Complaint*, dan *Irrational Complaint*. Untuk menangani setiap keluhan pun dilakukan berbeda-beda tergantung dengan apa yang dikeluhkan. Cara menangani saat terjadinya komplain ialah mendengarkan komplain dengan rasa empati dan fokus agar paham apa yang dimaksud dari komplain pelanggan, lalu menghubungi *PIC* terkait untuk diberikan solusi.

Dalam data yang sudah penulis olah dalam Jenis-jenis keluhan terdapat *Service Complaint*, *Facilities Complaint*, *Staff Complaint*, dan *Irrational Complaint*. Keluhan yang disampaikan pelanggan ialah mengenai

hal-hal yang tidak dapat dipenuhi dan ketidaktahuan pelanggan seperti sistem parkir, serta pemakaian mesin pembayaran. Penyampaian keluhan dapat langsung disampaikan dengan tatap muka kepada tim yang berkerja dalam *event IIOUTFEST 2019*, ataupun bisa melalui sosial media IIOUTFEST.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kendala-kendala yang penulis amati selama *event IIOUTFEST 2019* berlangsung, maka terdapat beberapa hal yang penulis sarankan sebagai masukan untuk *event* mendatang, yaitu:

1. Menyesuaikan tim yang akan berkontribusi dalam *event*, karena jika jumlah anggota tidak sesuai dengan *event* yang dilaksanakan maka tidak akan berjalan sesuai dengan rencana karena kurangnya jumlah anggota di setiap divisi.
2. Mempersiapkan *event* sebaik-baiknya jauh sebelum *event* berlangsung, agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dan *event* bisa lebih meriah, seperti promosi *event* yang harus lebih digencarkan lagi bisa melalui media sosial, *guest star* yang diundang, dll agar banyak orang yang mengetahui dan tertarik bahwa akan ada *event* tersebut dan akan datang.