

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis telah melakukan pengumpulan data, pengelolaan data dan penganalisan data terkait strategi humas dalam pengelolaan pelanggan di PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas berdasarkan pemaparan dan penjelasan pada bab sebelumnya, maka jika ditarik kesimpulan yaitu sebagai: Strategi-strategi yang digunakan oleh Humas PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas dalam pengelolaan pelanggan senantiasa melakukan perannya sebagai *Strategy as Plan*, *Strategy as Ploy*, *Strategy as Pattern*, *Strategy as Position* dan *Strategy as Perspective* yang merupakan konsep strategi menurut Henry Mintzberg. Selain itu strategi yang diterapkan oleh Humas PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas dalam strategi dalam pengelolaan pelanggannya yang berupa Mekanisme Kerja Perusahaan, Fitur Customer Relationship Management (CRM), Kegiatan Hubungan Pelanggan (Humas), Penghargaan, Kode Etik Bisnis serta Prinsip Layanan yang disajikan PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas dinilai telah berkesinambungan dengan konsep strategi menurut Henry Mintzberg.

#### 5.2 Saran

Mengacu kepada hasil pembahasan dan kesimpulan maka beberapa saran yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut

1. Bagi perusahaan jasa bongkar muat PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas, lebih khusus kepada Divisi Komersial dan Sub Divisi Hubungan Pelanggan sebagai saran akademis yaitu:

a. Diharapkan mampu mempertahankan prestasi dalam keutamaan pengelolaan pelanggannya, karena strategi dan sistem yang telah dijalankan hingga saat ini telah dinilai efektif.

b. Diharapkan mampu terus mengutamakan harapan dan kebutuhan para pelanggan dimasa mendatang dengan selalu berinovasi terkait pelayanan.

c. Serta, diharapkan juga pada setiap Humas maupun pegawai perusahaan dapat terus meningkatkan produktivitasnya terkait pengelolaan pelanggan dan juga selalu mengolah strategi-strategi dan kegiatan pengelolaan pelanggan yang nantinya dapat diterapkan oleh perusahaan guna untuk selalu dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

2. Bagi Praktis

Dari perolehan pengalaman dan hasil data yang dikumpulkan selama penelitian diharapkan mampu menambah pengetahuan penulis terkait dunia pekerjaan meliputi bidang Hubungan Masyarakat atau Public Relations guna bermanfaat diwaktu mendatang.