

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan

Peran seorang *customer service* dan *sales support* memiliki peran yang cukup penting untuk keberlangsungan pengiriman barang, baik ekspor maupun impor. Perusahaan forwarding bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan atau pengurusan atau seluruh kegiatan yang diperlukan untuk terlaksananya proses pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal *transport*, baik melalui darat, laut, udara. Dilihat bahwa dari adanya tugas dan tanggung jawab seorang *customer service* dan *sales support*, memberikan dampak yang cukup besar untuk perusahaan forwarding di dunia ekspor impor, terutama tugas dan tanggung jawab seorang *customer service* yang menghubungkan antara perusahaan dan *customer* agar hubungan antara perusahaan dengan *customer* dapat terjalin dengan baik.

#### 4.2. Saran

Pada Kerja Praktik yang telah dilakukan oleh peneliti, saran yang peneliti akan disampaikan kepada perusahaan adalah mengatur waktu lebih baik pada saat *meeting* atau rapat yang pada saat itu dilaksanakan, Kemudian saran selanjutnya untuk perusahaan adalah program-program yang telah dilakukan, ditingkatkan atau dikembangkan lebih luas, perbanyak program-program baru yang menarik bagi *customer*.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal:

Tarsani. Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi. *Jurnal Bricolage*, Vol. 2, No.1, hal. 47.

Laloma, V., Tampi, Johni. R.E., Mukuan, Danny., D.S. *Role of Freight Forwarder In Import Export Business at PT. Jasa Trans Samudera Sulut.*

### Website:

1. <https://www.zendesk.com/blog/sales-support/>
2. <https://yatari.co.id>