

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari pembahasan dari Bab-bab sebelumnya maka pada bab terakhir ini penulis dapat menarik kesimpulan dan saran mengenai bagaimana Penerapan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) Pada CV. Kerabat Indo Jaya.

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan dari data hasil penjualan tahun 2021 terjadi penurunan omzet penjualan perusahaan dikarenakan perusahaan fokus mencari pelanggan baru tetapi hubungan dengan pelanggan lama kurang diperhatikan. Dengan demikian diperlukan tindakan untuk membangun hubungan pelanggan dengan metode CRM. Usaha-usaha dalam menerapkan metode CRM di perusahaan yaitu dengan pelaksanaan strategi berupa : (i) *Aquire* untuk mengakuisisi pelanggan melalui pengumpulan *database* dan promosi (ii) *Enhance* untuk membangun hubungan pelanggan dengan cara mempertahankan kualitas produk, sistemasi order dan keuangan, garansi, serta penawaran-penawaran produk sesuai kebutuhan pelanggan (iii) *Retain* untuk mempertahankan hubungan pelanggan dengan membuat daftar pelanggan prioritas, memberikan *suprising reward*, dan menjaga komunikasi perusahaan dengan pelanggan.
2. Hambatan dalam mengimplementasikan CRM di perusahaan ialah mengenai kedisiplinan kerja, admin *online* yang *slow respond* dalam membalas pesan dari pelanggan dan juga standarisasi *hardware* yang digunakan. Upaya mengatasi hambatan dalam pengaplikasian metode CRM dalam perusahaan dapat dilakukan dengan cara penerapan prinsip 5R, penggunaan sistem KPI untuk admin *online* dan penyediaan fasilitas perangkat keras yang mendukung kinerja.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai masukan bagi CV. Kerabat Indo Jaya adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya penerapan CRM harus didampingi langsung oleh manajemen perusahaan agar tindakan CRM untuk perusahaan dapat dieksekusi dengan maksimal. Dengan terjun langsung, manajemen perusahaan dapat langsung mendampingi karyawan dan juga dapat ikut mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan CRM di perusahaan. Selain itu, manajemen perusahaan juga dapat melakukan pengawasan terhadap karyawan untuk memastikan bahwa penerapan CRM telah dijalankan sesuai dengan perencanaan.
2. Untuk meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan, khususnya pada bagian admin *online*, pimpinan perusahaan perlu tegas dalam penerapan CRM menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI) yang berguna untuk memberikan standar dan mengukur kinerja karyawan. Selain untuk mendukung pencapaian KPI karyawan, manajemen perusahaan dapat menerapkan 5R secara bersamaan karena 5R memiliki fungsi untuk memastikan terjadinya kedisiplinan karyawan dalam melakukan pekerjaan. Untuk karyawan yang berhasil mencapai KPI dengan baik dapat diberikan hadiah atau *reward* agar karyawan tersebut lebih termotivasi, sedangkan untuk karyawan yang tidak menerapkan belum berhasil mencapai KPI diberikan hukuman dan juga pembinaan kinerja.