

## **BAB 6**

### **Kesimpulan dan Saran**

Setelah melakukan penelitian dan melihat hasil penelitian yang dilakukan pada perusahaan Go Driver Indonesia, maka didapatkan kesimpulan dan pemberian saran sebagai berikut.

#### **6.1 Kesimpulan**

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah melakukan analisa menggunakan *MIT 90's Framework* (lihat halaman ) dapat disimpulkan bahwa perusahaan Go Driver Indonesia perlu melakukan penambahan strategi *cognitive school* agar dapat mempertahankan pelanggannya. Karena dengan menggunakan strategi *cognitive school*, yaitu perusahaan memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan, perusahaan dapat lebih memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Adanya perubahan pada strategi Go Driver Indonesia disebabkan oleh karena adanya pula perubahan pada lingkungan sosial-ekonomik perusahaan, perubahan pada strategi tersebut pun mengakibatkan adanya perubahan pada proses manajemen perusahaan yang akan mengakibatkan adanya pula perubahan pada struktur dan peran anggota-anggota perusahaan.

2. Rancangan sistem CRM yang sesuai bagi perusahaan Go Driver Indonesia guna meningkatkan penjualan adalah yang memiliki fungsi sebagai berikut:

- *Customer portfolio* dibutuhkan perusahaan Go Driver Indonesia guna mempermudah perusahaan untuk mengidentifikasi pelanggan yang perlu diprioritaskan, penentuan metode interaksi dengan pelanggan, metode penawaran produk kepada pelanggan, waktu yang tepat untuk melakukan penawaran kepada pelanggan yang tepat, penugasan *driver* yang telah sesuai dengan pelanggan, serta mempermudah pembuatan produk yang dipersonalisasi secara khusus bagi setiap pelanggan. Dimana pada akhirnya akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari perusahaan sehingga kemungkinan untuk pelanggan tersebut melakukan pembelian kembali dan melakukan pemasaran menggunakan *word of mouth* akan besar.
- *Activity management* dibutuhkan perusahaan Go Driver Indonesia guna mengawasi dan mengontrol keseluruhan proses bisnis Go Driver Indonesia agar apabila terdapat kesalahan-kesalahan, maka pemilik ataupun manajer perusahaan dapat mengetahui dimana letak dan penyebab kesalahan tersebut.
- *Data warehouse* dibutuhkan perusahaan agar seluruh data dan informasi yang digunakan untuk mengoptimalkan baik pelayanan ataupun fungsi sistem perusahaan dapat terintegrasi dan dapat dengan mudah diakses oleh anggota perusahaan yang membutuhkan.

3. Sesuai dengan hasil tanggapan salah satu pemilik perusahaan Go Driver Indonesia mengenai rancangan sistem CRM yang diajukan, dimana sebagian besar rancangan sistem yang diajukan disetujui oleh salah satu pemilik perusahaan. Namun terdapat beberapa usulan yang mendapatkan saran, baik yang dirasa kurang sesuai maupun yang telah sesuai. Saran yang diberikan oleh pemilik perusahaan mengenai usulan yang telah sesuai merupakan saran yang dapat meningkatkan fungsi dari usulan tersebut, sedangkan saran pemilik perusahaan mengenai usulan yang belum sesuai merupakan saran untuk perbaikan usulan tersebut.

## 6.2 Saran

Bedasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, penulis memiliki beberapa saran guna meningkatkan fungsi dari rancangan sistem yang diajukan, yaitu:

1. Penelitian lebih lanjut mengenai pelatihan *driver* agar dapat melakukan pelayanan serta melakukan penggalan data pelanggan secara optimal.
2. Sebaiknya perusahaan tidak menggunakan tenaga kerja *driver* yang bersifat *outsourc*e atau *freelance* karena akan mengurangi keamanan informasi-informasi yang dimiliki perusahaan dan juga mengurangi keamanan pelanggan.
3. Apabila perusahaan melakukan pembagian pekerjaan input data, sebaiknya diserahkan kepada anggota perusahaan pada jabatan *supervisor* keatas.

4. Apabila perusahaan belum memiliki infrastruktur yang cukup untuk mengembangkan perangkat lunak milik perusahaan pribadi, rancangan sistem ini dapat dibuat pada perangkat lunak *Microsoft Access*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, T. M. (2009). *Penelitian Eksploratori (Eksploratif)*.
- Andreani, F. (2009). Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa. *Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa*.
- Arikunto, P. D. (2005). *Manajemen Penelitian, edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bayu Adhi Tama, S. M. (2012). Cross-Selling: Perangkat Utama Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan . *Cross-Selling: Perangkat Utama Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan* .
- Cititrans. (2016, 10 11). *Home*. Retrieved from Cititrans: <http://www.cititrans.co.id/>
- Creswell, J. W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Method Approached*. California: Sage Publication, Inc.
- Daytrans. (2016, 10 11). *Beranda*. Retrieved from Daytrans: <http://3trust.com/daytrans/isi>
- Dharni, K. K. (2010). Defining Computer Based Information System (CBIS). *Computer Based Information System (CBIS) in the Manufacturing Sector*, 20.
- Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat. (2014, Maret 16). *Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat*. Retrieved from Kontribusi Besar, Tapi Belum Maksimal: <http://dispenda.jabarprov.go.id/>
- Dr. Andriansyah., M. (2015). *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Frank R. Kardes, M. L. (2011). Consumer Behavior. In M. L. Frank R. Kardes, *Consumer Behavior*. Canada: Nelson Education, Ltd.
- Go-Jek. (2016, 10 11). *Layanan Kami*. Retrieved from GO-JEK: <https://www.go-jek.com/>
- Harsh, S. B. (2006). Management Information Systems. *Management Information Systems*.
- Iskandar, M. R. (2010). Sistem Informasi Customer Relationship Management (Studi Kasus di PT. Kencana Berlian Makmur). *Sistem Informasi Customer Relationship Management (Studi Kasus di PT. Kencana Berlian Makmur)*.

- Jane Priest, S. C. (2013). Consumer Behavior. In S. C. Jane Priest, *Consumer Behavior*. Great Britain: Edinburgh Business School.
- Kuntjojo, M. L. (2009). Metodologi Penelitian. In M. L. Drs. Kuntjojo, *Metodologi Penelitian*. Kediri.
- Laudon, K. C. (2012). Types of Information Systems. In K. C. Laudon, *Management Information Systems*. Pearson.
- Maklan, F. B. (2015). Customer Relationship Management - Concepts and Technologies. In F. B. Maklan, *Customer Relationship Management - Concepts and Technologies* (p. 3). London and New York: Routledge Taylor and Francis Group.
- Management Mania. (2016, April 12). *MIT 90's*. Retrieved from Management Mania: [www.managementmania.com](http://www.managementmania.com)
- Maxwell, J. A. (2009). Designing a Qualitative Study. In L. B. Rog, *The Sage handbook of applied social research methods 2nd Edition* (pp. 214–253). Thousand Oaks: Sage.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noel, H. (2009). Consumer Behavior. In H. Noel, *Consumer Behavior*. USA and Canada: Ingram Publisher Services Inc.
- Ömer Artun, P. a. (2015). Predictive Marketing - Easy Ways Every Marketer can Use Customer Analytics and Big Data. In P. a. Ömer Artun, *Predictive Marketing - Easy Ways Every Marketer can Use Customer Analytics and Big Data* (pp. 9-10). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Peni Sawitri, L. W. (2012). Customer Relationship Management (CRM) untuk Usaha Kecil dan Menengah. *Customer Relationship Management (CRM) untuk Usaha Kecil dan Menengah*.
- Permana, A. N. (2013). Definisi-definisi Sistem Informasi.
- Phelps, G. R. (2008). Customer Relationship Management. In G. R. Phelps, *Customer Relationship Management* (pp. 2-3). Thorogood Publishing Ltd.
- Powell, M. L. (2005). Strategies for Growth in SMEs. In M. L. Powell, *Strategies for Growth in SMEs*. United Kingdom: Elsevier.
- Remco Dijkman, J. H. (2011). Business Process Model and Notation. In J. H. Remco Dijkman, *Business Process Model and Notation*. London: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Risa. (2014). *Pemprov Terus Membenahi Permasalahan Kemacetan Kota Bandung*. Retrieved from [www.sebandung.com](http://www.sebandung.com): <https://sebandung.com/2014/10/kemacetan-kota-bandung/>

- Salesboom Cloud CRM. (2016, Oktober 20). *CRM for Logistics and Transportation Management System*. Retrieved from Salesboom Cloud CRM: [www.salesboom.com](http://www.salesboom.com)
- Sari, H. K. (2013). Efektivitas Loyalty Program dalam Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Efektivitas Loyalty Program dalam Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*.
- Setyanti, E. P. (2016, Februari 1). *IDC: Penjualan Smartphone di Seluruh Dunia Tahun 2015 Capai 1,4 Miliar Unit*. Retrieved from [id.techinasia.com](http://id.techinasia.com): <https://id.techinasia.com/idc-penjualan-smartphone-2015>
- Stiehl, V. (2013). Process-Driven Applications with BPMN. In V. Stiehl, *Process-Driven Applications with BPMN*. London: Springer.
- Subaskaran, V. &. (2015). Consumer's Preference and Consumer's Buying Behavior on Soft Drinks: A Case Study in Northern Province of Sri Lanka. *Consumer's Preference and Consumer's Buying Behavior on Soft Drinks: A Case Study in Northern Province of Sri Lanka*.
- Tan, D. S. (2006). Stages in Information Systems Management. *Stages in Information Systems Management*.
- Whitney, F. (1960). *The Elements of Research (Asian Edition)*. Osaka: Overseas Book Co.
- Widiastuti, A. (2009). Data, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian. In A. Widiastuti, *Data, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*.
- Wiley, R. K. (2011). Modern Analysis of Customer Surveys. In R. K. Wiley, *Modern Analysis of Customer Surveys*. A John Wiley & Sons, Ltd.
- Yin, R. K. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish*. New York: The Guilford Press.