

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan terhadap Perusahaan Lotus Laundry maka dapat diambil beberapa kesimpulan hasil pembahasan. Hasil dari pembahasan yang dibuat juga ditambahkan saran untuk melengkapi rancangan sistem *Customer Relationship Management*.

#### 6.1 Kesimpulan

Berikut ini adalah beberapa kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah dibuat:

1. Proses bisnis aktual yang dilakukan oleh Lotus Laundry yang digambarkan dengan menggunakan BPMN terdapat masalah yaitu :
  - a. Tidak adanya pengolahan data penjualan dan data konsumen.
2. Proses Usulan yang diperlukan Lotus Laundry agar permasalahan tersebut teratasi adalah dengan cara:
  - a. Mengolah data penjualan dan data konsumen di Lotus Laundry sehingga dapat mengatasi masalah dalam antar jemput laundry dengan adanya jadwal antar jemput yang rigid.
3. Persiapan yang dilakukan Lotus Laundry untuk mengatasi permasalahan internal dan permasalahan dari eksternal perusahaan adalah dengan mengubah strateginya menjadi strategi planning (Planning school). Strategi yang diusulkan dapat berjalan dengan baik bila Lotus Laundry menambahkan satu divisi baru yaitu divisi R&D. Strategi yang diusulkan

akan memerlukan bantuan dari beberapa software, salah satunya adalah aplikasi HOHA yang membantu setiap divisi untuk menjalankan software CRM yang baru. Selain itu beberapa program yang mendukung teknologi dalam software HOHA yaitu: Microsoft Excel, Microsoft Access dan Android Package Kit.

4. Pimpinan CV. Lombok Abadi setuju dengan perbaikan sistem CRM karena sangat bermanfaat dan dapat mengatasi permasalahan yang dialami oleh perusahaan. Tapi kendala yang dihadapi adalah sulitnya untuk mengganti kebiasaan kerja dari tiap divisi di perusahaan. Selain itu adanya beberapa karyawan yang tidak terbiasa menggunakan teknologi sedangkan perbaikan sistem CRM ini memerlukan teknologi tersebut, contohnya adalah Divisi Pencatatan yang harus menggunakan komputer untuk mendukung kerjanya.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran diberikan kepada Lotus Laundry atau bagi penelitian selanjutnya untuk mendukung keberhasilan perbaikan CRM antara lain :

1. Proses yang saat ini digunakan sudah baik, hanya saja masih ada kekurangan yang harus diperbaiki atau disempurnakan. Seperti data perusahaan yang harus diolah agar menghasilkan jadwal antar jemput.
2. Divisi Operasional(delivery) dan Pimpinan akan memerlukan waktu untuk memiliki jadwal yang benar benar sesuai untuk setiap kategori pelanggan. Selain itu pimpinan diharuskan untuk dapat menjelaskan

kepada bawahannya agar perbaikan sistem CRM ini dapat berjalan dengan baik.

3. Untuk memastikan perbaikan sistem CRM ini berjalan dengan baik maka pimpinan harus melakukan pelatihan penggunaan teknologi kepada karyawan.
4. Pimpinan harus mengawasi karyawan untuk mengetahui apakah perbaikan sistem CRM ini sudah dilakukan dengan benar atau belum.

## Daftar Pustaka

- Ahmad, S. (2010). *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Armstrong, G. (2007). *Marketing An Introduction*. New Delhi: Baba Barkha Nath Printers.
- Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*. Sydney: Elsevier Butterworth-Heinmann.
- Dettmer, H. W. (2003). *Strategic Navigation: A Systems Approach to Business Strategy*. ASQ Quality Press.
- Dyche, J. (2002). *The CRM Handbook*. Boston: Addison Wesley.
- Fahmi, I. (2014, march 12). *Prospek Bisnis Jasa Laundry Cerah*. Diambil kembali dari [industri.bisnis.com](http://industri.bisnis.com):  
<http://industri.bisnis.com/read/20140312/87/210134/prospek-bisnis-jasa-laundry-cerah>
- FEBTIAN, G. (2016). Diambil kembali dari <https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/114910/analisis-faktor-faktor-yang-mendorong-penggunaan-jasa-layanan-go-jek-pt-gojek-indonesia.html>
- Freeman, P., & Seddon, P. B. (2005). *Benefit From CRM Based Work System*. Melbourne: ECIS.

- Gaffar, V. (2007). *Customer Relationship Management and Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Gudnanto, & Raharjo, S. (2011). *Pemahaman Individu Teknik Non Tes*. Kudus: Nora Media Enterprise.
- Hartono, J. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Jeston, J., & Nelis, J. (2006). *Business Process Management*.
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). *E-Business 2.0: Road for Success*. USA: Addison Wesley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Management information systems*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management Information System*. Boston: Pearson.
- Peelen, E. (2005). *Customer Relationship Management*. Mishawaka: Financial Times Prentice Hall.
- Porter, M. E. (2008). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Simon and Schuster.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Utami, C. W. (2010). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.

Whiiten, J. L. (2008). *Introduction to Systems Analysis and Design*. McGraw Hill  
Irwin.