

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap perusahaan perseorangan Infinite Care ini maka dapat diambil kesimpulan yaitu

#### **6.1 Kesimpulan**

Beberapa kesimpulan yang didapat yaitu:

1. Terdapat kekurangan yang memungkinkan terjadinya kehilangan pelanggan yaitu:
  - a. Pemberian jangka waktu piutang tidak aktual dikarenakan pemilik menentukan pemberian jangka waktu piutang hanya 1 tahun sekali. Terkadang hal tersebut menyebabkan pelanggan yang tadinya tidak terlalu menguntungkan dan telah berubah menjadi pelanggan yang menguntungkan tidak merasakan keuntungannya secara langsung, tetapi baru merasakan keuntungannya pada tahun berikutnya. Terkadang sebelum mencapai tahun berikutnya, pelanggan tersebut merasa tidak mendapatkan keuntungan meskipun banyak membeli dan sering membeli dan hal tersebut menyebabkan adanya kemungkinan kehilangan pelanggan tersebut.
  - b. Pelanggan memesan melebihi kemampuan mereka yang menyebabkan pelanggan menjadi malas untuk melunasi piutang mereka. Setelah

- ditagih secara terus menerus maka beberapa pelanggan menjadi merasa kesal dan tidak memesan lagi kepada Infinite Care
- c. Kehilangan informasi penting tentang pelanggan ketika salesman berhenti bekerja untuk Infinite Care
2. Berdasarkan kekurangan yang memungkinkan terjadinya kehilangan pelanggan pada Infinite Care maka diusulkan menggunakan aplikasi Super Salesman untuk menjawab kekurangan tersebut
- a. Dengan menggunakan aplikasi Super Salesman ini maka jangka waktu piutang sangat aktual, dikarenakan aplikasi Super Salesman dapat menunjukkan jangka waktu piutang jika membeli pada hari tersebut. Hal tersebut juga dimanfaatkan untuk memancing pelanggan membeli, dikarenakan jika membeli pada hari tersebut maka mendapatkan jangka waktu piutang lebih lama.
  - b. Ditambahkan database limit piutang untuk membatasi piutang yang berlebihan dan juga ditambahkan proses penagihan piutang pada tiap kunjungan salesman. Dengan adanya penagihan piutang tiap kunjungan rutin maka diharapkan piutang dari tiap pelanggan akan semakin berkurang meskipun sebelum jatuh tempo dan ketika sudah jatuh tempo piutang pun tidak terlalu besar dan pelanggan tersebut lebih ingin untuk langsung melunasi. Dengan bantuan aplikasi Super Salesman maka salesman dapat langsung mengetahui apakah terdapat piutang pada pelanggan tersebut dan jika pelanggan ingin membayar piutang maka

dapat langsung diproses. Aplikasi Super Salesman ini pun menunjukkan apakah pelanggan tersebut masih dapat memesan atau tidak.

- c. Dengan menggunakan aplikasi Super Salesman ini maka semua data kunjungan salesman akan langsung otomatis tercatat pada database perusahaan.

3. Agar dapat menerapkan sistem baru ini maka Infinite Care memerlukan perubahan dari strategi *entrepreneur school* menjadi *learning school*. Perlunya terjadi perubahan tersebut dikarenakan sistem baru tidak lagi menggunakan strategi *entrepreneur school* contohnya yaitu pengkategorian pelanggan, penentuan jangka waktu piutang, penentuan limit piutang tidak lagi dilakukan oleh pemilik. Sistem baru berubah menjadi *learning school* dikarenakan sistem ini dibentuk dari pembelajaran kesalahan. Kesalahan tersebut yaitu kurangnya proses menjaga pelanggan yang menyebabkan kehilangan pelanggan. Sistem ini akan mengubah struktur kerja beberapa pegawai, seperti salesman, sales supervisor, dan administrasi. Strategi ini memerlukan aplikasi pendukung yang digunakan oleh salesman yaitu aplikasi Super Salesman dan juga membutuhkan beberapa barang untuk mendukung menggunakan aplikasi Super Salesman. Barang pendukung yang perlu dimiliki untuk mendukung aplikasi Super Salesman ini yaitu *printer mini* dan *stylus*.

4. Pemilik dari Infinite Care menyetujui penggunaan sistem aplikasi Super Salesman agar salesman dapat memberikan perlakuan yang tepat kepada para pelanggan dan segala data yang diketahui salesman pun tercatat kepada

database kantor. Pemberian perlakuan yang tepat ini diharapkan dapat menjaga pelanggan Infinite Care.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian beberapa saran yang dapat diberikan kepada perusahaan maupun penelitian selanjutnya untuk mendukung keberhasilan penerapan *Customer Relationship Management* antara lain:

1. Pemilik Infinite Care sebaiknya memperhatikan juga bahwa kehilangan data yang hanya diketahui oleh salesman sangatlah berbahaya, maka dari itu sangatlah penting bahwa seluruh data dicatat dan terhubung kepada sistem kantor.
2. Salesman Infinite Care membutuhkan pelatihan untuk menggunakan aplikasi Super Salesman agar mampu mengoperasikan aplikasi tersebut.
3. Infinite Care sebaiknya membeli perangkat komputer ,aplikasi, stylus, dan printer mini terlebih dahulu agar dapat menjalankan aplikasi yang sudah terhubung dengan database yang berada di kantor. Pencatatan ke dalam database memerlukan hardware seperti peralatan komputer dan sistem pencatatan berupa microsoft excel.
4. Ketika Sistem *Super Salesman* digunakan maka penjualan fisik sudah terkontrol dengan baik, sehingga Infinite Care dapat mulai mengembangkan menjadi penjualan secara online. Maka dari itu jika akan melakukan penelitian selanjutnya disarankan menambahkan proses penjualan secara online

dikarenakan dari survey terhadap 10 toko online didapati 10 toko online yang menjual perlengkapan bayi yaitu Lazada, Bukalapak, Tokopedia, OLX, Elevania, BliBli, Zalora, FJB Kaskus, Bhinneka, dan Matahari Mall. Hal tersebut menunjukkan terdapat pangsa pasar yang cukup besar dalam menjual perlengkapan bayi secara online.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambashree Ghanathe, V. M. (2015). A Study On Customer Relationship Management Strategies. *Global Journal of Multidisciplinary Studies*.
- Blattberg, R. C., Kim, B. D., & Neslin, S. A. (2008). *Database Marketing : Analyzing and Managing Customers*. Pennsylvania: Springer Science and Business Media.
- Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management Concepts and Technologies*. Oxford: Elsevier.
- Care, P. I. (2016, Desember 9). Wawancara 5. (G. Gideon, Interviewer)
- Care, P. I. (2016, Agustus 12). Wawancara I. (G. Gideon, Interviewer)
- Catalan-Matamoros, D. (2012). *Advances In Customer Relationship Management*. Croatia: Janeza Trdine 9.
- Chaffey, D. (2011). *E-Business and E-Commerce Management Strategy, Implementation and Practice 5th Edition* . London: Prentice Hall Financial Times.
- Dunia, B. (2017, Februari 6). *Jumlah Penduduk*. Retrieved from Google: [https://www.google.co.id/publicdata/explore?ds=d5bncppjof8f9\\_&met\\_y=sp\\_pop\\_totl&idim=country:IDN:PHL&hl=id&dl=id](https://www.google.co.id/publicdata/explore?ds=d5bncppjof8f9_&met_y=sp_pop_totl&idim=country:IDN:PHL&hl=id&dl=id)
- Gerhard Raab, R. A. (2008). *Customer Relationship Management A Global Perspective*. Gower Publishing Limited.
- Gray, P., & Byun, J. (2001). *Customer Relationship Management*.
- Heizer, J., & Render, B. (2005). *Operation Management* . New Jersey: Prentice Hall.

- House, L. B. (2016, Agustus 31). Wawancara II. (G. Gideon, Interviewer)
- Indrajit, R. E., & Djokopranoto, R. (2003). *Manajemen Persediaan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasaranan Indonesia.
- Kotler, & Keller. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Krafft. (2007). *Customer Loyalty and Customer Value*. Heidelberg: Physica.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2012). *Customer Relationship Management: Concept, Strategies, and Tools*. Springer.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Management System: Managing the Digital Firm Twelfth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Laudon, K., & Laudon, J. P. (2010). *Manajemen Infomation System : Managing the Digital Firm*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Levy, & Powell. (2005). *Strategies For Growth In Smes : The Role of Information System*. Burlington: Elsevier Butterwort-Heinemann.
- Lewis, M. (2005). Incorporating Strategic Behavior into Customer Valuation.
- Muhyuzir, T. D. (2001). *Analisa Perancangan Sistem Pengolahan Data*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Roberts, G., & Phelps. (2003). *Customer Relationship Management : How to Turn a Good Business into a Great One*. London: Thorogood.

- Roger, B., Christopher, Z., & Michael, Z. (2014). *Customer Relationship Management*. London: Prentice-Hall.
- Salim, A. (2001). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sekaran, U. (2002). *Research Methods for Business*. United States of America: Hermitage Publishing Service.
- Shop, C.-C. B. (2016, Agustus 31). Wawancara IV. (G. Gideon, Interviewer)
- Shop, Y. B. (2016, Agustus 31). Wawancara III. (G. Gideon, Interviewer)
- Simkin, B. N. (2013). The Dark Side of CRM: Advantaged and Disadvantaged Customers. *Journal of Consumer Marketing Volume 30.Number 1.2013*, 17-30.
- Stephen A. White, D. M. (2008). *BPMN Modelling And Reference Guide*. Florida: Future Strategies Inc., Book.
- Stiehl, V. (2014). *Process-Driven Applications with BPMN*. Nuremberg: Springer.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2005). *Analisis Sistem Informasi*. Andi: Yogyakarta.
- V. Kumar, W. R. (2012). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. Berlin: Springer Science & Business Media.
- Wei, J. T., Lin, S. Y., & Wu, H. H. (2010). A Review Of The Application of RFM Model. *African Journal of Business Management Vol. 4(19)*, 4199-4206.
- Widjono, H. (2007). *Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.



- www.et.co.id. (2016, 1 1). *Harga Pembuatan Aplikasi Android*. Retrieved from ET STUDIOS: <http://www.et.co.id/2016/01/harga-jasa-aplikasi-android.html>
- www.hargashop.com. (2016, November 25). *Daftar Harga Printer Bluetooth Terbaru April - Mei 2017*. Retrieved from Informasi Harga Shopping: <https://hargashop.com/harga-printer-bluetooth-terbaru-november-desember-2016/>
- www.jalantikus.com. (2017, Januari 1). *Paket Internet Unlimited*. Retrieved from Jalan Tikus: <https://jalantikus.com/gadgets/paket-internet-unlimited/>
- www.kemenperin.go.id. (2017, March 3). *Data Kemenperin*. Retrieved from Kementrian Perindustrian Republik Indonesia: <http://www.kemenperin.go.id/direktori-perusahaan?what=bayi&prov=0&hal=2>
- www.lazada.co.id. (2017, 4 20). *Pen Stylus Tablet*. Retrieved from Lazada: <http://www.lazada.co.id/beli-pen-stylus-handphone/>
- Xu, J., Fry, J. A., Lev, B., & Hajiyev, A. (2014). *Proceedings of the Seventh International Conference on Management Science and Engineering Management Focused on Electrical and Information Technology Volume 1*. Pennsylvania: Springer.
- Zumstein, D. (2007). Customer Performance Measurement. *Analysis of the Benefit of a Fuzzy Classification*, 39-43.