

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Proses bisnis aktual yang dilakukan oleh CV. Lombok Abadi yang digambarkan dengan menggunakan BPMN terdapat beberapa masalah yaitu :
 - a. Divisi Pencatatan lama dalam memberi konfirmasi ketersediaan barang pesanan pelanggan. Hal ini disebabkan karena tidak terintegrasinya data barang di Divisi Gudang dengan Divisi Pencatatan.
 - b. Tidak adanya standar pemberian harga dan layanan yang diberikan ke pelanggan.
 - c. Belum adanya data sales order, sehingga membuat Divisi Pencatatan harus melakukan pencatatan 2x, yaitu saat pelanggan memesan barang dan setelah pelanggan mengkonfirmasi pesanan.
2. Proses Usulan yang diperlukan CV. Lombok Abadi agar permasalahan tersebut teratasi adalah dengan cara:
 - a. Membuat data di CV. Lombok Abadi menjadi terintegrasi, terutama data barang di Divisi Gudang agar dapat diakses oleh Divisi Pencatatan. Sehingga Divisi Pencatatan dapat langsung mengetahui ketersediaan barang pesanan pelanggan tanpa perlu menghubungi Divisi Gudang.

- b. Membuat 4 kategori pelanggan berdasarkan frekuensi pembelian dan jumlah pembelian pelanggan. Dari kategori tersebut akan diberikan standar harga dan layanan yang diberikan.
 - c. Membuat data sales order, tujuannya adalah agar Divisi Pencatatan tidak perlu melakukan pencatatan pesanan sebanyak 2x sehingga mempercepat proses penerimaan pesanan dari pelanggan.
3. Persiapan yang dilakukan CV. Lombok Abadi untuk mengatasi permasalahan internal dan permasalahan dari eksternal perusahaan adalah dengan mengubah strateginya menjadi strategi pembelajaran (learning school). Strategi yang diusulkan dapat berjalan dengan baik bila CV. Lombok Abadi menambahkan *jobdesk* pada beberapa divisi. Contohnya adalah adanya *jobdesk* baru bagi *salesman* dan pimpinan untuk membuat kategori pelanggan. Selain itu perusahaan juga perlu untuk membuat data barang di Divisi Gudang menjadi terintegrasi dengan Divisi Pencatatan. Strategi yang diusulkan akan memerlukan bantuan dari beberapa software, salah satunya adalah aplikasi AAA yang membantu setiap divisi untuk menjalankan sistem CRM yang baru. Selain itu beberapa program yang mendukung teknologi dalam sistem AAA 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 beberapa 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 terlalu bisa menggunakan teknologi sedangkan perbaikan sistem CRM ini memerlukan teknologi tersebut, contohnya adalah Divisi *Salesman* yang harus menggunakan smartphone untuk mendukung kerjanya.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran diberikan kepada CV. Lombok Abadi atau bagi penelitian selanjutnya untuk mendukung keberhasilan perbaikan CRM antara lain :

1. Proses yang saat ini digunakan sudah baik, hanya saja masih ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki atau disempurnakan. Seperti data perusahaan harus terintegrasi antar divisi yang sesuai. Selain itu segala sesuatu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan harus memiliki standar. Selain itu untuk mendukung rancangan perbaikan sistem CRM maka perusahaan memerlukan software AAA.
2. Divisi *Salesman* dan Pimpinan akan memerlukan waktu yang cukup lama untuk membuat kategori pelanggan disertai dengan standar dalam pemberian harga dan layanan kepada 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. Untuk penyempurnaan pelaksanaan sistem CRM yang baru, diperlukan pengawasan dari pimpinan. Salah satunya adalah dengan memantau keluhan pelanggan, apakah keluhan dari pelanggan masih sebanyak sebelum menggunakan sistem CRM yang baru, atau sudah berkurang.

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.
- Ebert, R. J., & Graffin, R. W. (2006). *Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Edhy, S. (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 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.
- Guadnanto, & Raharjo, S. (2011). *Pemahaman Individu Teknik Non Tes*. Kudus: Nora Media Enterprise.
- Handoyo. (2014, Januari 22). Kontan. *Industri Pulp dan Kertas Tambah Kapasitas Industri*.
- Hartono, J. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Jeston, J., & Nelis, J. (2006). *Business Process Management*.
- Jogiyanto. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Judith, K. w. (2003). *Customer Relationship Management*. Hewlett-Packard Books.
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). *E-Business 2.0: Road for Success*. USA: Addison Wesley.
- Kertahadi. (2007). *Dasar-Dasar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management Information System*. Boston: Pearson.
- Loudon, J. P., & Loudon, K. C. (2012). *Information System in Global Business Today*. Prentice Hall.
- Madura, J. (2007). *Pengantar Bisnis Edisi 4 Terjemahan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moniaga, D. (2016, September 19). Wawancara Proses Bisnis dan masalah perusahaan. (R. O. Ventana, Interviewer)
- 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.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2004). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Temporal, P., & Troot, M. (2002). *Memaksimalkan Nilai Merk Melalui Kekuatan Relationship Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Utami, C. W. (2010). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Whiiten, J. L. (2008). *Introduction to Systems Analysis and Design*. McGraw Hill Irwin.