

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan perancangan sistem dan penelitian yang dilakukan pada Holtmeat untuk menciptakan *customer intimacy*, maka didapatkan kesimpulan dan saran sebagai berikut. Kesimpulan dan saran ini sudah termasuk diskusi Bersama pemilik perusahaan.

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan sistem yang telah dirancang, usulan yang diajukan adalah agar perusahaan dapat menciptakan pengelolaan pelanggan yang baik. Pengelolaan pelanggan tersebut bertujuan agar perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berbeda dan tepat terhadap setiap pelanggannya. Diharapkan pula perusahaan dapat menyediakan barang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya, terutama terhadap reseller mereka, yang diusulkan untuk difokuskan terlebih dahulu.

Hal-hal diatas dapat terjadi atas dasar dukungan sistem yang telah di rancang. Sistem yang dirancang, berawal dari pencatatan data setiap transaksi yang terjadi.

- **TPS**, mencatat data pelanggan, data barang yang dibeli, untuk setiap transaksi yang dilakukan.

TPS dilakukan guna mendapatkan data, data tersebut yang nantinya diperlukan untuk diolah dalam rancangan sistem, untuk membantu sistem menghasilkan informasi. Informasi tersebut berupa laporan histori pelanggan. Setelah terjadi pencatatan, diperoleh data histori setiap transaksi pelanggan. Informasi tersebut yang dapat mendukung proses selanjutnya, yaitu identifikasi dan pengelompokan pelanggan.

Identifikasi dan pengelompokan pelanggan didukung oleh hasil MIS dari histori pelanggan yang telah dibuat di Microsoft Excel.

- **MIS**, mengasilkan laporan informasi histori pelanggan, informasi kuantitas dan frekuensi pembelian mereka.

Informasi yang dihasilkan MIS ini yang akan menjadi faktor pendukung untuk menentukan pelanggan tersebut termasuk dalam kategori pelanggan atau tidak. Untuk dapat menjadi kategori pelanggan, ada kuantitas minimal setiap pembelian, dan frekuensi minimal pembelian.

- **DSS**, keputusan untuk mengkategorikan sebagai pelanggan atau bukan, serta keputusan untuk menyediakan barang barang berdasarkan kebutuhan.

Dalam tahap ini, peneliti sudah mengetahui siapa saja yang termasuk dalam kategori pelanggan. DSS, akan menghasilkan informasi dan keputusan, pelanggan mana saja yang akan dilakukan pendekatan, diperhatikan, serta dipersiapkan kebutuhannya barangnya, sehingga mengurangi terjadi kekurangan barang.

Diharapkan pelanggan pun merasa diperhatikan jika perusahaan mengetahui apa yang dibuthkan oleh mereka.

Dari hasil sistem tersebut dapat mendukung perusahaan untuk mengetahui, siapa yang termasuk dalam kriteria pelanggannya dan kelompok apa. Dengan begitu lebih mudah untuk melakukan pendekatan dan memberikan pelayanan yang tepat. Perusahaannya juga dapat lebih tepat dalam mempersiapkan barangnya, sesuai dengan kebutuhan pelangganya.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan tanggapan pemilik, sistem rancangan ini masih menggunakan software yang sama dengan perusahaan. Dengan begitu perusahaan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk beradaptasi. Namun tetap saja membutuhkan pelatihan untuk dapat menggunakan sistem dan beradaptasi terhadap proses tersebut. Dibutuhkan pengertian yang tepat agar sistem tersebut dapat digunakan sesuai dengan yang ditujukan. Selain itu, perusahaan merasa membutuhkan SDM tambahan untuk melakukan proses tersebut, SDM yang dimiliki dirasa masih kurang untuk mengaplikasikan prosesnya. Perusahaan sudah memiliki jumlah pelanggan yang cukup banyak, maka dari itu penyaran penggunaan aplikasi agar hubungan dengan pelanggan terjalin dengan baik, dan dapat mempertahankan pelanggan. Dikarenakan

pelanggan memiliki peranan penting dalam bisnis tersebut, agar bisnis dapat terus bertahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Ermawati, & Munaf, Y. (2003). *Pengajaran Keterampilan Berbicara*. Jakarta: Buku Ajar.
- Berman, B., & Evans, J. R. (2007). *Retail Management: A Strategic Approach*. New Jersey: Prentice Hall.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design (International Student Edition): Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE.
- Hashim, M. K. (2005). *Porter's Five Forces Model; In Strategic Management*.
- Hidayat, A., & Sarnia, P. (2017, January 23). *Bisnis makanan tumbuh 8,5% di tahun 2017*. Retrieved from Kontan: <http://industri.kontan.co.id/news/bisnis-makanan-tumbuh-85-di-tahun-2017>
- Hlavacek, J. D., & McCuiston, T. J. (1983, March). *Industrial Distributors—When, Who, and How?* Retrieved from Harvard Business Review: <https://hbr.org/1983/03/industrial-distributors-when-who-and-how>
- Industri Makanan Beku Belum Maksimal*. (2017, February 17). Retrieved from JPNN: <https://www.jpnn.com/news/industri-makanan-beku-belum-maksimal>
- Kotler, P. (1999). *Kotler On Marketing: How To Create, Win, and Dominate Markets*. New York: Free Press.

- Lamb, C. W., Hair, J. F., & Mcdaniel, C. (2001). *Pemasaran*. Ohio: Mason, Ohio Thomson/South-Western 2006.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management Information Systems*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Levy, M., Weitz, B. A., & Grewal, D. (2014). *Retailing Management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Majalah Pendidikan*. (2017, December). Retrieved from <https://majalahpendidikan.com/distribusi-pengertian-tujuan-jenis-jenis-dan-contohnya/>
- Mauborgne, R., & Kim, W. C. (2005). *Blue Ocean Strategy*. Boston: MA: Harvard Business School.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2008). *Management Information Systems*. New York: McGraw-Hill Education.
- Owen, M., & Raj, J. (2003). BPMN and Business Process Management, Introduction to the New Business Process Modeling Standard. *Research Gate*.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, CA: SAGE.
- Peppers, D., & Rogers, M. (2004). *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. New Jersey: Wiley.

Praditya, I. I. (2018, March 7). *Pengusaha: Potensi Bisnis Makanan Beku Sangat Cerah*. Retrieved from Liputan 6: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3351029/pengusaha-potensi-bisnis-makanan-beku-sangat-cerah>

Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business*. New York: John Wiley & Sons.

Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE.

Yasmin, P. A. (2018, April 23). *Menperin: Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 9,23%*. Retrieved from Detik: <https://finance.detik.com/industri/d-3985814/menperin-industri-makanan-dan-minuman-tumbuh-923>