

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Pada hasil dan pembahasan yang sudah dipaparkan sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa perusahaan PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang ini menerapkan tiga faktor utama penting penerapan *customer relationship management* (CRM) yaitu, manusia (*people*), proses (*process*) dan teknologi (*technology*). PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang juga menerapkan tiga tahapan *customer relationship management* (CRM) yaitu, memperoleh pelanggan baru (*acquire*), meningkatkan nilai dari pelanggan (*enhance*) dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada (*retain*). Selain itu juga terdapat hambatan pada penerapan *customer relationship management* (CRM) di PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal. Hanya saja penerapan CRM di perusahaan ini masih kurang optimal.

Bagian yang kurang optimal ada di bagian faktor utama penting penerapan CRM yaitu, manusia. Dimana perusahaan ini hanya memiliki tiga karyawan saja dan kurang mendapatkan pelatihan. Namun di bagian proses dan teknologi sudah optimal dalam penerapannya karena nasabah tidak mengalami kesusahan saat menggunakan aplikasi tersebut, itu dikarenakan fitur-fitur yang ada sangat membantu para nasabah. Pada bagian tahapan penerapan CRM yaitu, meningkatkan nilai dari pelanggan (*enhance*).

Sedangkan di bagian memperoleh pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dirasa sudah cukup optimal dikarenakan perusahaan telah menyediakan

sebuah fitur yang dapat menghubungkan pelanggan dengan PT. Jasa Raharja Putera. Hambatan yang terjadi berupa jumlah karyawan yang sedikit dan tidak mendapatkan pelatihan menjadi penyebab utama hambatan internal di perusahaan ini. Hambatan eksternal di perusahaan ini dikarenakan nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang yang belum siap dengan kehadiran aplikasi *Ezurance Smart Customer* dan masih merasa bahwa penggunaan aplikasi tersebut sangat rumit.

## **B. Saran**

Dari hasil dan pembahasan yang didapatkan, perusahaan PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang masih belum optimal dalam menerapkan *customer relationship management* (CRM) pada perusahaannya. Tidak hanya itu, PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang memiliki hambatan pada penerapan *customer relationship management* (CRM). Berikut ini beberapa saran yang dapat membantu PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang untuk menangani permasalahan tersebut, yaitu:

- a. PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang perlu melakukan penambahan jumlah karyawan pada divisi bisnis II. Menambahkan jumlah karyawan akan membantu meringankan beban kerja sehingga tugas dan tanggungjawab akan berjalan dengan optimal. Perusahaan pusat harus memberikan pelatihan khusus kepada karyawan divisi bisnis II PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang untuk memastikan karyawan divisi ini memahami konsep dan penerapan *customer relationship management* (CRM) yang telah digunakan. Bentuk sebuah tim untuk mengelola akun instagram jika jumlah

- karyawan divisi bisnis II di PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang dirasa telah cukup banyak. Pembentukan tim ini akan membantu perusahaan untuk melakukan perencanaan konten, pembuatan konten dan interaksi dengan nasabah.
- b. PT. Jasa Raharja Putera harus meningkatkan sebuah fitur yang dapat mendukung kegiatan *up selling* dan *cross selling* pada aplikasi *Ezurance Smart Customer*. Fitur yang dimaksud adalah fitur yang dapat memberikan sebuah produk yang relevan berdasarkan riwayat pembelian produk dan layanan nasabah. Selain itu fitur ini harus bisa memberikan sebuah penawaran atau bundling untuk produk tambahan yang dapat meningkatkan nilai tambah pada perlindungan nasabah.
  - c. Tingkatkan antarmuka aplikasi *Ezurance Smart Customer* agar aplikasi ini lebih *user friendly* bagi para nasabah. Tambahkan sebuah fitur *offline mode* pada aplikasi, sehingga nasabah dapat menggunakannya untuk mengakses informasi dasar. Perusahaan harus membuat sebuah video tutorial penggunaan aplikasi untuk mempermudah nasabah menggunakan aplikasi *Ezurance Smart Customer*.