

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Pembahasan mengenai hasil penerapan *Customer Relationship Management* di perusahaan PT. Kinta Nusakriya Persada yang sudah diterapkan selama 4 bulan, maka penulis dapat memberi kesimpulan terhadap praktek kerjanya. Sebagai berikut kesimpulannya:

- a. PT. Kinta Nusakriya Persada yang telah menerapkan *Customer Relationship Management* dengan perancangan aplikasi menyatakan bahwa perusahaan tersebut mengalami kemudahan dalam menyampaikan informasi atas perubahan harga baru.
- b. Adanya penghematan *cost* yang cukup efisien, yaitu *cost* transportasi, waktu dan juga kertas dan tinta. Dimana sebelumnya membutuhkan transportasi yang menggunakan bahan bakar minyak berlebihan. Waktu yang dikerjakan juga relatif lama, dan penggunaan kertas dan tinta printer juga tinggi. Dan sekarang *cost* tersebut sudah berkurang, dan dana tersebut bisa digunakan untuk kepentingan lain.
- c. Terdapat *feedback* yang baik dari *customer* perusahaan PT. Kinta Nusakriya Persada karena aplikasi tersebut praktis untuk digunakan. Informasi yang didapat secara langsung dengan adanya fitur notifikasi. Dan *customer* tidak mengalami kerugian lagi dalam penjualan mereka. Dimana sebelum menggunakan aplikasi sering terjadinya keterlambatan pembagian daftar harga baru dan *customer* mengalami kesalahan dalam

menjual produk dengan harga lama, dan belum diketahui oleh *customer* jika ada kenaikan atau perubahan harga produk.

7.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan oleh penulis yang telah mendapatkan hasil observasinya terhadap kerja praktek yang telah dijalankan.

Dan penulis ingin merekomendasikan kepada perusahaan PT. Kinta Nusakriya Persada adalah:

- a. PT. Kinta Nusakriya Persada disarankan untuk sering melakukan *update* jika ada perubahan yang terjadi dalam persediaan stok serta harga produk untuk menghindari hal yang tidak diinginkan terjadi oleh *customer*.
- b. PT. Kinta Nusakriya Persada disarankan untuk selalu menjaga kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam segi apapun. Di karenakan pelanggan yang setia akan selalu membawa rejeki yang lebih untuk perusahaan.
- c. Penulis menyarankan ke PT. Kinta Nusakriya Persada untuk melakukan *maintenance* terhadap aplikasi yang telah dirancang, agar tidak mengalami *error* dalam aplikasinya dan *customer* akan tetap senang dan puas atas konsistensi aplikasinya.
- d. Penulis juga menyarankan kepada PT. Kinta Nusakriya Persada untuk mengembangkan fitur-fitur aplikasi yang telah ada dan juga untuk menambahkan fitur-fitur lain kedepannya. Bertujuan untuk memudahkan pekerjaan di perusahaan dan juga kepraktisan atas aplikasi yang dipakai oleh *customer*.