BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan memaparkan simpulan-simpulan yang dirangkum seiring dengan langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan perancangan sistem *Customer Relationship* untuk meningkatkan *service* kepada *customer*, serta saran-saran yang terkait dengan penerapan sistem informasi tersebut agar dapat dijalankan dengan baik sehingga bisa menjadi proses yang terstandarisasi dan terdokumentasi dengan baik. Saran-saran yang diberikan bersifat membangun dan berupa masukan untuk pengembangan sistem ke depannya.

5.1. Kesimpulan

Beberapa hal dapat disimpulkan dari penelitian mengenai *Customer Relationship Management* pada PT Bio Farma antara lain: Mengukur loyalitas pelanggan sebagai sesuatu ukuran terhadap kualitas pelayanan yang didukung oleh CRM

1. Hasil pengukuran loyalitas pelanggan nihil, dikarenakan sistem yang selama ini dijalankan hanya berfokus pada *sales in* bukan *sales out.* Dengan kata lain, belum dapat membantu meningkatkan keuntungan dengan mengorganisir dan mengotomatisasi proses bisnis yang memelihara kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Kelemahan yang terdapat pada proses yang sedang berjalan adalah kurang efisien, efektif dan aman. Hal tersebut disebabkan masih adanya pekerjaan yang masih dikerjakan secara manual *(paperbased),* dapat dilihat pada

metrik 1 (M1) -> Persentase pelaporan manual CRM yang besar. Dalam perbaikan proses, akan diusulkan konsep integrasi data dalam bentuk *web portal*, *paperless* dan kemudahan mengakses data.

3. Hubungan perusahaan dengan *customer* harus ditingkatkan sebagai upaya untuk menjadi perusahaan *Life Science* kelas dunia yang berdaya saing global

4. E-CRM adalah solusi bagi PT Bio Farma (Persero) yang dapat memberikan ROI melalui otomatisasi pemasaran, layanan pelanggan, dan otomatisasi tenaga penjualan.

Dengan diusulkannya proses baru yang telah mendapat perbaikan-perbaikan dari proses lama, diharapkan dapat memberikan dampak yang positif berupa peningkatan produktifitas atau kinerja karyawan serta meningkatkan profit PT. Bio Farma.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk perbaikan kedepannya antara lain :

1. Kedepannya diharapkan dapat mengintegrasikan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dengan *Manufacturing Resource Planning* (MRP) untuk lebih meningkatkan service kepada *customer*. Dengan adanya integrasi sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dengan *Manufacturing Resource Planning* (MRP) diharapkan akan

semakin mempercepat proses complain customer (Metrik 5 : Waktu yang dibutuhkan untuk menangani komplain dari *customer*).

2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan tingkat akurasi dan kedetilan data yang lebih tepat.
3. Rencana serta rancangan sistem informasi ini diharapkan dapat dikembangkan lagi, dapat diimplementasikan dengan segera di PT. Bio Farma serta dapat diterapkan di institusi ataupun industri sejenis.
4. Diharapkan adanya pengujian dari segi dampak dari penerapan sistem informasi ini dan interaksi user dengan sistem informasi.