

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Uraian Sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan tentang penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) pada PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Belanti :

1. Penerapan CRM oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Belanti bertujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi perusahaan melalui kegiatan-kegiatan identifikasi, interaksi, dan adaptasi terhadap pelanggan. Interaksi yang terjadi antara pelanggan dengan PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Belanti yaitu: pasang baru, perubahan daya, migrasi pascabayar ke prabayar, dan lain-lain.
2. Penerapan CRM pada PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Belanti dilakukan berdasarkan rantai nilai pelanggan yang terdiri atas tahapan utama yang terdiri atas analisis portofolio pelanggan, keintiman pelanggan, pengembangan jaringan, pengembangan proposisi nilai, dan mengelola siklus hidup pelanggan.
3. Tahapan atau kondisi pendukung yang memungkinkan terwujudnya aktivitas CRM yang sesuai dengan harapan PT. PLN (Persero) terdiri atas pimpinan dan budaya, data dan teknologi informasi, SDM, dan proses dari kondisi pendukung itu sendiri yang meliputi orang dan teknologi sehingga dapat terbentuk hubungan yang baik dengan pelanggan.

4. Penerapan CRM pada PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Belanti didukung oleh sistem informasi sebagai penunjang keberhasilannya. Sistem informasi pendukung CRM yaitu AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat)

## 5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis agar dapat bermanfaat bagi PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Belanti dalam menjalankan penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) adalah :

1. Evaluasi terhadap penerapan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) harus ditingkatkan. Karena peningkatan evaluasi terhadap penerapan CRM akan mengurangi resiko kegagalan CRM dalam memberikan upaya PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Belanti untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
2. Mengoptimalkan penggunaan AP2T dalam proses CRM pada PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Belanti dengan memberikan petunjuk pengoperasian dan pelatihan kepada karyawan.
3. Perlu dilakukan peningkatan layanan call center untuk memudahkan pelanggan mendapatkan informasi serta mengadukan keluhannya kepada PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Belanti.