

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *costumer relationship management* yang telah dilakukan oleh PT. Telkom Cabang Padang, adapun kesimpulan dari penulisan ini berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas adalah sebagai berikut.

1. PT Telkom Cabang Padang adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia khususnya wilayah Sumatera Barat.
2. PT. Telkom Cabang Padang telah menerapkan *costumer relationship management* dalam kegiatan bisnisnya melalui dua aplikasi, yaitu aplikasi *costumer value* dan aplikasi operasional.
3. Dalam penerapan aplikasi *costumer value* dan aplikasi operasional, PT Telkom Cabang Padang masih menghadapi beberapa kendala seperti kurangnya sumber daya manusia, kecepatan internet yang masih terbilang rendah serta pengetahuan pelanggan terkait aplikasi-aplikasi tersebut yang masih kurang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis uraikan di atas ada beberapa saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan efektifitas dari penerapan *costumer relationship management* (CRM) pada PT. Telkom Cabang Padang sebagai berikut.

1. PT Telkom Cabang Padang diharapkan lebih memberikan pelayanan yang cepat tanggap sesuai dengan harapan pelanggan melalui pemanfaatan

aplikasi *customer value* dan aplikasi operasional *customer relationship management* sehingga dapat mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan pelanggan loyal terhadap perusahaan PT Telkom Cabang Padang.

2. Memberikan pelatihan maupun *workshop* rutin untuk pegawai-pegawai baik yang sudah lama maupun baru terkait penerapan aplikasi-aplikasi tersebut
3. PT Telkom Cabang Padang diharapkan lebih meningkatkan kecepatan jaringan internet Telkom pada setiap daerah-daerah Sumatera Barat yang jaringannya lambat, sehingga semua daerah yang jaringan lambat tersebut dapat merasakan jaringan yang cepat seperti secara merata.

