

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi yang diterapkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. PT. Pelindo (Persero) Regional 2 Teluk Bayur Kota Padang, yang bergerak di sektor pelayanan pelabuhan, juga menerapkan CRM guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu implementasi CRM di perusahaan ini adalah melalui penggunaan aplikasi Phinnisi, yang berfungsi untuk memantau dan mengelola hubungan pelanggan.

Penggunaan aplikasi Phinnisi di PT. Pelindo (Persero) Regional 2 Teluk Bayur Kota Padang memiliki keterkaitan langsung dengan penerapan CRM. Aplikasi ini memudahkan perusahaan dalam melacak riwayat pelayanan, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang lebih personal dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana aplikasi Phinnisi dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Pelindo (Persero) Regional 2 Teluk Bayur Kota Padang. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti terhadap pengembangan strategi CRM di perusahaan tersebut. Pendekatan penelitian ini bersifat deduktif, dimulai dengan menjelaskan penggunaan aplikasi Phinnisi dalam penerapan CRM di perusahaan, kemudian mengarah pada pemahaman yang lebih luas mengenai peran strategi CRM dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas

dan komprehensif mengenai hubungan antara penggunaan aplikasi Phinnisi dan penerapan CRM di PT. Pelindo (Persero) Regional 2 Teluk Bayur Kota Padang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis sampaikan sebelumnya, ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan guna untuk peningkatan kualitas pelayanan yang ada pada PT. Pelindo (Persero) Regional 2 Teluk Bayur Kota Padang, sebagai berikut:

1. PT. Pelindo (Persero) Regional 2 Teluk Bayur Kota Padang diharapkan lebih cepat dalam menangani kesalahan-kesalahan eror sistem yang terjadi pada aplikasi Phinnisi karena akan berdampak dari efesiensi waktu hingga kerugian materi yang dialami oleh agen pelayaran kapal dan menyebabkan turunkan kepuasan pelanggan.
2. Memberikan seminar pelatihan atau panduan secara langsung kepada agen pelayaran kapal sehingga dapat memahami secara menyeluruh cara penggunaan aplikasi Phinnisi dengan benar.
3. PT. Pelindo (Persero) Regional 2 Teluk Bayur Kota Padang lebih memerhatikan kembali kekurangan dan kesalahan kecil yang terjadi saat menerapkan *Customer Relationship Management* yang bertujuan dapat meminimalisir faktor-faktor yang bisa berdampak pada kualitas pelayanan pada PT. Pelindo (Persero) Regional 2 Teluk Bayur Kota Padang.