

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi Business to Business (B2B) pada PT Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan penjualan perusahaan. Penerapan strategi ini dilakukan melalui pendekatan relasi jangka panjang, penawaran produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan industri, serta optimalisasi sistem pemesanan dan distribusi barang.

Namun, dalam implementasinya masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat efektivitas strategi tersebut. Kendala utama yang dihadapi antara lain performa sistem informasi internal seperti SMS (Sales Management System) yang masih lambat, gangguan jaringan internet, serta masalah komunikasi lintas budaya dengan mitra asing, khususnya dari Jepang. Selain itu, masih terdapat masalah dalam koordinasi antar divisi dan kurangnya pelatihan staf dalam penggunaan sistem yang ada.

Strategi B2B yang dijalankan juga sangat tergantung pada efektivitas komunikasi internal dan kolaborasi antar bagian seperti marketing, penjualan, dan logistik. Ketidaksinkronan antar tim dapat menimbulkan keterlambatan pengiriman barang dan menurunkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang terintegrasi dan prosedur kerja yang lebih jelas.

Penerapan solusi seperti peningkatan infrastruktur sistem, pelatihan staf, serta penyusunan SOP yang lebih efisien akan mendukung peningkatan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan mitra bisnis. Hal ini dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan volume penjualan dan daya saing perusahaan di pasar industri baja nasional maupun internasional.

5.2 Saran

Dalam rangka mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam penerapan strategi Business to Business (B2B), PT Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing (KWOSM) disarankan untuk melakukan optimalisasi terhadap sistem teknologi informasi yang digunakan. Salah satu langkah utama adalah dengan memperbarui sistem Sales Management System (SMS) agar lebih adaptif terhadap kebutuhan operasional yang terus berkembang. Pembaruan ini mencakup perbaikan antarmuka pengguna, peningkatan integrasi data, serta penambahan fitur pemantauan transaksi secara real-time. Selain itu, kestabilan jaringan internet yang digunakan juga perlu ditingkatkan agar akses terhadap sistem berlangsung lancar tanpa hambatan teknis, terutama pada saat jam operasional puncak.

Selanjutnya, peningkatan kualitas sumber daya manusia perlu menjadi prioritas utama perusahaan. KWOSM disarankan untuk secara rutin menyelenggarakan pelatihan internal bagi staf yang terlibat dalam proses pemasaran dan pelayanan pelanggan. Fokus pelatihan meliputi penggunaan sistem digital, pemahaman terhadap prosedur B2B, serta komunikasi bisnis

lintas budaya. Mengingat sebagian mitra berasal dari luar negeri, pelatihan bahasa asing terutama bahasa Inggris dan Jepang perlu diintegrasikan dalam program pengembangan kompetensi guna meningkatkan efektivitas komunikasi dan meminimalisasi risiko miskomunikasi.

Dari sisi operasional internal, perusahaan perlu menerapkan sistem komunikasi yang lebih terstruktur untuk meningkatkan efisiensi dan koordinasi antar divisi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan perangkat lunak kolaborasi yang mendukung pengelolaan proyek secara terpadu, serta menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas bagi setiap fungsi kerja. Dengan sistem komunikasi dan koordinasi yang baik, distribusi tugas menjadi lebih terarah, pengambilan keputusan lebih cepat, dan potensi kesalahan kerja dapat diminimalkan.

Dalam mendukung pengelolaan hubungan pelanggan yang lebih sistematis, perusahaan disarankan untuk mempertimbangkan penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM). Sistem ini akan membantu KWOSM dalam mengelola data pelanggan secara terpusat, memahami kebutuhan spesifik mitra bisnis, serta merancang strategi penawaran yang lebih relevan. Integrasi CRM dengan sistem internal lain seperti SMS dan ERP juga akan memperkuat efektivitas operasional serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang akurat.