

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tugas akhir yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di PT PLN (Persero) UID Sumbar telah berlangsung cukup efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Melalui penggunaan sistem PLN CRM, perusahaan mampu mengelola berbagai bentuk interaksi pelanggan dengan lebih terstruktur, termasuk permintaan pemasangan baru, perubahan daya, penerangan sementara, serta penyampaian keluhan. Sistem ini memungkinkan petugas untuk melakukan pencatatan, tindak lanjut, dan penyelesaian layanan secara digital, yang mempercepat proses kerja dan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan.

Penerapan CRM juga mendukung efisiensi operasional perusahaan. Dengan adanya data pelanggan yang tersentralisasi dan terstruktur dengan baik, manajemen dapat mengambil keputusan berbasis data yang akurat, serta menyusun strategi pemasaran dan layanan yang lebih efisien. Selain itu, fitur-fitur seperti profiling pelanggan dan sistem pemantauan kunjungan dapat mempermudah koordinasi antar unit kerja dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Meskipun demikian, pelaksanaan CRM masih ditemukan sejumlah kendala. Dari sisi internal, ditemukan bahwa tidak semua karyawan memahami sepenuhnya alur dan penggunaan aplikasi PLN CRM, terutama di kalangan pegawai baru. Selain itu, gangguan teknis seperti error saat input data serta kendala jaringan internet di wilayah

terpencil menjadi hambatan dalam kelancaran pelayanan digital. Dari sisi eksternal juga masih memiliki kendala, bahwa adanya perbedaan harapan pelanggan, ketergantungan pada pihak ketiga, dan dinamika regulasi pemerintah menjadi suatu tantangan yang harus dihadapi dalam penerapan CRM.

Secara keseluruhan, penerapan CRM memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di PT PLN (Persero) UID Sumbar. Dengan adanya dukungan pada sistem teknologi yang memadai dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, CRM dapat menjadi alat yang strategis dalam menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan, terutama dalam menghadapi tuntutan pelayanan publik yang semakin tinggi. Karena itu, pengembangan dan penyempurnaan sistem CRM secara berkelanjutan sangat diperlukan agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal baik oleh perusahaan maupun pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan beberapa saran kepada PT PLN (Persero) UID Sumbar sebagai berikut:

1. Melakukan pembaruan aplikasi PLN CRM secara berkala, guna menghindari terjadinya kendala teknis seperti *error* saat proses unggah dan penyimpanan data, serta untuk meningkatkan stabilitas dan kinerja aplikasi agar mendukung pelayanan yang lebih efisien.
2. Menyelenggarakan pelatihan teknis dan pemahaman strategis mengenai CRM secara rutin, khususnya bagi karyawan baru, agar mereka dapat

memahami sistem secara menyeluruh dan mampu mengoperasikan aplikasi CRM dengan baik dan optimal.

3. Mengembangkan fitur *offline* mode pada aplikasi PLN CRM, sebagai solusi untuk mengatasi kendala sinyal di wilayah terpencil. Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk bekerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi guna memperluas jangkauan internet, sehingga operasional petugas di lapangan tetap berjalan lancar dan tidak terganggu oleh keterbatasan jaringan.

