

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan atau magang yang dilaksanakan pada tanggal 28 Desember 2020 sampai dengan 11 Februari 2021 yaitu selama 40 hari kerja telah memberikan banyak ilmu dan manfaat bagi penulis, sehingga penulis tahu bagaimana suasana kerja dan mendapatkan banyak pengalaman di lingkungan magang. Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan pada bab I sampai bab IV sebelumnya tentang Pengelolaan Aplikasi Operasional *Customer Relationship Management* pada PT Telkom Kandatel Solok dalam pandemi Covid-19, bahwa dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. PT Telkom Kandatel Solok kantor unit (cabang) dari PT Telkom Indonesia dibawah cakupan Witel Sumatera Barat yang mencakup pelayanan telekomunikasi untuk daerah Solok, Talang, Sungai Dareh, Muaro Labuah, Sijunjung, Sawahlunto dan Sitiung/Jambi. PT Telkom Kandatel Solok untuk menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan mengenali pelanggannya dengan penerapan aplikasi operasional *customer relationship management*.
2. Penerapan aplikasi operasional *customer relationship management* yang dimanfaatkan pada PT Telkom Kandatel Solok yaitu *sales force automation, marketing automation, service automation*. Aplikasi operasional *customer relationship management* adalah aplikasi hubungan dengan pelanggan, yang melingkupi keseluruhan proses usahannya seperti

pemasaran, penjualan dan pelayanan. Contoh aplikasi operasional *customer relationship management* adalah aplikasi My IndiHome, aplikasi berbasis web, aplikasi Lsnap dan sosial media Instagram.

3. Penerapan *customer relationship management* pada PT Telkom Kandatel Solok dari awal memberikan informasi kepada pelanggan, pelanggan memasang baru, sampai dengan pelanggan berlangganan. Pelayanan pelanggan PT Telkom Kandatel Solok berupa pelaporan gangguan, ganti paket dan berbagai informasi produk.
4. Informasi kepada pelanggan mengenai pemanfaatan aplikasi operasional yang mendukung proses pelayanan secara *online* dianggap masih kurang, banyak ditemui pelanggan yang belum mengetahui pelayanan melalui aplikasi operasional *customer relationship management*, untuk itu dalam penerapan aplikasi operasional *customer relationship management* pada PT Telkom Kandatel Solok dalam masa pandemi Covid-19 untuk lebih melakukan pendekatan kepada calon pelanggan dan pelanggan. Sehingga dapat memberitahukan informasi bagaimana penerapan aplikasi operasional *customer relationship management* pada PT Telkom Kandatel Solok dalam masa pandemi Covid-19 ini.

## **1.2 Saran**

1. PT Telkom Kandatel Solok diharapkan lebih memberikan pelayanan yang cepat tanggap sesuai dengan harapan pelanggan melalui pemanfaatan aplikasi operasional *customer relationship management* sehingga dalam masa pandemi Covid-19 ini tetap bisa mempertahankan hubungan jangka

panjang dengan pelanggan dan pelanggan loyal terhadap perusahaan PT Telkom Kandatel Solok.

2. PT Telkom Kandatel Solok diharapkan lebih meningkatkan kecepatan jaringan internet Telkom pada setiap daerah-daerah Solok sekitar yang jaringannya lambat, sehingga daerah di Solok sekita yang jaringan lambat tersebut dapat merasakan jaringan yang cepat seperti jaringan Telkom di pusat Kota Solok.

