

BAB 5

SIMPULAN & SARAN

5.1 Simpulan

Simpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

- Sistem *e-CRM* dapat mempermudah komunikasi perusahaan dengan pelanggan (melalui *media message, chatting, forum*) , memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan proses *request form* tanpa harus datang langsung ke tempat, mempermudah pihak perusahaan dalam mengirimkan *Private News* secara masal (sehingga tidak perlu satu per satu nasabah dikirimkan *Private News* tersebut), menyediakan sarana mengajukan pertanyaan, *complain*, dan *testimonial* yang dapat diakses oleh nasabah setiap saat.
- Dengan adanya sistem *e-CRM* perusahaan dapat meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan dapat dipertahankan.
- Penggunaan teknologi *internet* akan sangat membantu perusahaan untuk lebih memperluas peluang pasar dan menjangkau nasabah dimanapun.
- Sistem *e-CRM* juga dapat memudahkan perusahaan untuk mengetahui apa yang diinginkan pelanggan terhadap PT.Universal Broker, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.
- Diperlukan database nasabah yang akurat dan *up-to-date*.

5.2 Saran

Untuk mendukung keberhasilan penggunaan aplikasi *e-CRM* ini, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan :

- Dalam penerapan sistem *e-CRM* ini diperlukan *staff* yang dapat melakukan *maintaince* dan *update* data, dimana *staff* tersebut telah menguasai sistem tersebut dengan baik.
- *Maintaince* dan *update* dilakukan dalam periode tertentu yang telah ditentukan oleh perusahaan (misal: 1 bulan sekali). Tujuan dari *maintaince* dan *update* ini adalah agar *user* tidak merasa bosan.
- Sistem ini merupakan aplikasi yang masih sederhana, sehingga dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan *user*.
- Perlu ditingkatkan popularitas *website* melalui jejaring sosial seperti Facebook (dalam hal ini membuat *Group* atau berupa iklan)