

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi bagi PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya melalui penerapan sistem informasi customer relationship management (CRM) yang ideal sehingga akan berpengaruh positif bagi perusahaan dan pelanggan (customer).

A. Kesimpulan

1. PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yang memberikan pelayanan jasa kepada para pelanggannya. Dalam struktur PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo merupakan unit dari PT. PLN (Persero).
2. Penerapan CRM oleh PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo bertujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi perusahaan melalui kegiatan-kegiatan identifikasi, interaksi, dan adaptasi terhadap pelanggan. Interaksi yang terjadi antara pelanggan dengan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo yaitu: pasang baru, tambah daya, migrasi pascabayar ke Prabayar, dll.
3. Manfaat penerapan CRM dapat dirasakan oleh semua pihak, baik perusahaan maupun pelanggan. Perusahaan merasakan manfaat dengan meningkatnya pelayanan. Selain itu, PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo meyakini bahwa melalui penerapan CRM membuat peningkatan

kepercayaan bisnis perusahaan kepada setiap pelanggan. Sedangkan pelanggan mendapatkan kepuasan dengan meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

4. Penerapan CRM pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo didukung oleh sistem informasi sebagai penunjang keberhasilannya. Sistem informasi pendukung CRM yaitu AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).

B. Saran

1. Penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM) pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo lebih ditingkatkan dengan memanfaatkan website PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo ke arah intraktif-CRM untuk menggali informasi yang lebih melalui dari pelanggan.
2. Evaluasi terhadap penerapan strategi Customer Relationship Management (CRM) harus ditingkatkan. Karena peningkatan evaluasi terhadap penerapan CRM akan mengurangi resiko kegagalan CRM dalam memberikan upaya PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
3. Dalam melayani keluhan dari pelanggan, PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo masih kurang efisien. Padahal sudah diterapkan AP2T dan disetiap meja kerja terdapat computer.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Ed.5. Jakarta:Rineka Cipta
- Cook, S. 2004. *Customer Care Excellence: Cara untuk mencapai Customer Focus*. Penerjemah, Kemas Achmad Faizal Rizlah. Jakarta: Penerbit PPM
<http://www.ebizzasia.com/0329-2005/focus.0329,06.htm>. Diakses pada tanggal 6 April 2012
- Harningsih, S.P. 2005. *Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Jogiyanto. 2001. *Analisis & Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Sebelas. Alih bahasa, Drs. Benyamin Molan. Jakarta. Indeks
- Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. 2012. *Management Information Systems, Managing the Digital Firm*, Twelfth Edition. dari MyMISLab
- Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. 2004. *Manajemen Sistem Informasi, Mengelola Perusahaan Digital*, Edisi Delapan. Edisi Indonesia, Diterjemahkan oleh Erwin Philippus. Yogyakarta: Andi
- Lopiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta. Salemba Empat
- Miles, B. Dan Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Moleong, Lexy J. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Munir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta.

Oetomo, B.S.D. 2003. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Paulus, dkk. 2005. *Sistem Informasi*. Bandung: Informatika Bandung

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi Keduabelas. Bandung: CV. SALFABETA

Sutabri, Tata, S.Kom.,MM. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing

Zethaml, V.A.dan Bitner, M.J. 2006, *Service Marketing*, Second Edition, McGraw Hill

