



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Simpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian mengenai Strategi PT Nadi Digital Indonesia dalam Mengelola Hubungan dengan klien yang memanfaatkan *Account Executive* sebagai perantara antara agensi dengan perusahaan klien dan pihak yang mengetahui segala kegiatan dari klien. *Account Executive* dan *Manage Account* memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga dalam mengelola dan menjaga hubungan dengan klien berjalan dengan efektif. Next Digital juga mencari tahu informasi perusahaan klien yang akan menggunakan jasa layanannya seperti profil perusahaan, organisasi perusahaan, relevansi perusahaan klien dengan biro iklan, dan hal-hal yang diharapkan klien terhadap biro iklan. Sehingga Next Digital dapat melaksanakan tahapan-tahapan hubungan biro iklan dengan pengiklan dalam mengelola hubungan dengan klien.

Pada tahap pertama, Next Digital mengidentifikasi *database customer* untuk mengetahui *behavior* dan tipe *customer* untuk disegmentasi. *Database customer* juga dapat menunjukkan seberapa sering *customer* melakukan transaksi. Next Digital juga melakukan *monthly report* yang bertujuan untuk memberi *report* secara *real time* kepada *customer* mengenai peningkatan maupun penurunan pada *service* yang digunakan. Next Digital juga melakukan *follow up* secara berkala kepada *customer* untuk mencari tahu kendala atau *customer* sudah merasa puas dengan iklan yang dijalankan. Dalam proses mengelola hubungan dengan klien,

value yang ditanamkan kepada *customer* bahwa Next Digital berbeda dengan kompetitor.

Dilihat dari peran *Account Executive* yang dipaparkan oleh Kasali bahwa peran AE dalam biro iklan menuntut AE harus mengetahui bagaimana cara dalam mengembangkan bisnis klien. Informasi awal dari terwujudnya sebuah iklan dimulai dari seorang *Account Executive* karena merupakan wakil dari agensi terhadap klien. Seorang *Account Executive* harus dapat memberikan saran kepada klien yang ditanganinya sehingga seorang AE harus mempelajari dan memahami informasi mengenai perusahaan klien dan dapat memahami kebutuhan dari klien agar dapat memberikan *insight* kepada klien (Khanayah, 2009, p. 11). Next Digital telah mengimplementasikan strategi dalam mengelola hubungan dengan klien secara baik dan melaksanakan segmentasi konsumen dengan baik hingga pelanggan merasakan kepuasan setelah menggunakan *service* dari Next Digital. Dari data-data yang diterima dan dibandingkan dengan studi pustaka yang ada, peneliti dapat simpulkan bahwa strategi PT Nadi Digital Indonesia berhasil mencapai tujuan dalam melakukan penerapan mengelola hubungan dengan klien.

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang terbagi menjadi saran akademis dan saran praktis. Adapun saran yang peneliti berikan sebagai berikut:

5.2.1 Saran Akademis

Berdasarkan penelitian yang dengan topik strategi sebuah *agency* dalam mengelola klien, peneliti berharap agar penelitian selanjutnya dapat lebih memperdalam penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini. Besar harapan peneliti agar penelitian selanjutnya dapat lebih diperdalam yaitu membahas keseluruhan strategi yang dilakukan oleh perusahaan *digital marketing* atau agensi periklanan yang bergerak pada bidang *digital* terutama dalam mempertahankan klien. Diharapkan juga agar pada penelitian selanjutnya dapat memperdalam implementasi strategi agensi dalam mengelola hubungan klien dengan menggunakan metode studi kasus. Tujuannya adalah untuk membuktikan bagaimana pelaksanaan strategi suatu perusahaan *digital marketing* dalam mengelola hubungan dengan klien.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, saran yang diberikan kepada PT Nadi Digital Indonesia dalam mengimplementasikan strategi untuk mengelola hubungan dengan klien. Dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki oleh seorang *Account Executive*, bahwa PT Nadi Digital Indonesia harus lebih memastikan setiap *Account Executive* memiliki kriteria dasar yang diungkapkan oleh Endah agar dapat memaksimalkan segala potensinya, yaitu: mempunyai daya nalar tinggi, mempunyai wawasan yang luas, mampu menangkap peluang untuk kepentingan kedua belah pihak, mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan dan tertulis,

mudah bersosialisasi dan mempunyai hubungan sosial yang luas, dan lainnya. Sehingga dapat membantu perusahaan untuk menanamkan *value* kepada *customer*, meningkatkan profitabilitas bagi perusahaan, dan hubungan jangka panjang dengan klien. Kemudian perusahaan juga dapat menyusun strategi khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai segmennya.