



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

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan bab mengenai hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Bahwa Variabel Data dan Informasi memberikan pengaruh positif terhadap variabel kinerja CRM di UMN, dengan R^2 sebesar 0.532
- Bahwa Variabel Proses memberikan pengaruh positif terhadap variabel kinerja CRM di UMN, dengan R^2 sebesar 0.555
- Bahwa Variabel Teknologi memberikan pengaruh positif terhadap variabel kinerja CRM di UMN, dengan R^2 sebesar 0.498
- Bahwa Variabel Sumber Daya Manusia memberikan pengaruh positif terhadap variabel kinerja CRM di UMN, dengan R^2 sebesar 0.570

Bahwa variabel Leadership sebagai Variabel Moderator telah meningkatkan R^2 untuk masing-masing Variabel Bebas :

- a. Variabel Data dan Informasi menjadi 0.695
- b. Variabel Proses menjadi 0.696
- c. Variabel Teknologi menjadi 0.667
- d. Variabel Sumber Daya Manusia menjadi 0.657

Dengan demikian secara umum dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel Teknologi (dst) dan Variabel Leadership sebagai Mediating Variabel memberikan pengaruh positif terhadap Kinerja CRM di UMN.

5.2 Implikasi

Dalam prakteknya untuk membuat CRM memiliki kinerja yang baik maka perlu diolah secara khusus dan memiliki cara tertentu untuk mendapatkan selengkap-lengkapannya dari Data dan Informasi Customer.

Dalam prakteknya untuk membuat CRM memiliki kinerja yang baik maka perlu dipahami dan ada sinkronisasi dari bisnis proses perusahaan yang akan diterjemahkan menjadi proses bisnis dalam CRM. CRM adalah tool yang dapat berfungsi maksimal ketika tujuan yang ingin didapatkan oleh perusahaan dapat diterjemahkan dengan baik menjadi proses yang dapat dikerjakan oleh CRM.

CRM bukan system yang langsung jadi yang kemudian diterapkan dan memberi hasil. Perlu dilakukan modifikasi dan eksplorasi kemampuan yang dimiliki dari CRM untuk kemudian menampung proses bisnis dan tujuan yang ingin dicapai dari perusahaan.

Didalam CRM terdapat banyak teknologi yang dapat dimanfaatkan, terutama keterhubungan dengan system komunikasi dengan customer di luar CRM. Untuk CRM dapat berinteraksi dengan customer perlu pengetahuan sampai dimana keterhubungan tersebut secara teknologi untuk kemudian dapat dimanfaatkan untuk berinteraksi dengan Customer. Seperti misalnya untuk melakukan email blast, atau Whatsapp Blast.

Untuk CRM dapat memberikan kinerja secara optimal, diperlukan pelaku yang paling tidak memahami konsep dari CRM, memahami fungsi-fungsi yang ada dalam CRM serta konsep tujuan diterapkan CRM. Tidak bisa sembarang karyawan atau orang yang tiba-tiba diserahi tugas sambil lalu untuk langsung menerapkan CRM. Diperlukan pengetahuan, keterbiasaan dan pemahaman yang memerlukan waktu dan guidance.

Dalam prakteknya untuk membuat CRM memiliki kinerja yang baik maka perlu adanya faktor leadership untuk mengarahkan cara-cara dan pengolahan dari jenis-jenis data yang diperlukan sesuai waktu yang tepat dan tujuan yang tepat sehingga mendukung optimalnya kinerja CRM.

Faktor Leadership juga diperlukan untuk mengarahkan dan menjaga proses yang berjalan dalam CRM mendukung proses bisnis perusahaan dan tujuan dari perusahaan.

Kemudian Faktor Leadership juga perlu untuk mengarahkan cara-cara memanfaatkan dan mempergunakan teknologi yang dimiliki dalam CRM secara tepat guna dan tepat waktu.

Tidak kalah penting untuk membuat CRM memiliki kinerja yang baik maka perlu adanya faktor leadership untuk mengarahkan staff atau karyawan atau petugas yang melakukan fungsional CRM untuk tetap dan terus mempergunakan CRM sesuai tujuan dan fungsi dari CRM. Perlu mentoring dan pemberian guidance kepada Staff atau karyawan yang melakukan fungsional CRM secara terus menerus. Staff atau karyawan yang melakukan fungsional CRM juga perlu kekhususan tugas untuk mempergunakan CRM, tidak disarankan untuk hanya mengerjakan sambil lalu.

5.3. Saran Manajerial

Melakukan fokus pada cara-cara untuk meningkatkan detail dan banyaknya Data dan Informasi dari Customer untuk dapat diolah oleh CRM untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pengembangan Bisnis Proses dari perusahaan untuk dapat berubah menjadi lebih baik dengan kemampuan melakukan proses yang dapat dilakukan oleh CRM, untuk kasus UMN dengan meningkatkan otomatisasi interaksi dengan customer.

Pengembangan Teknologi tambahan untuk dapat lebih menjangkau customer, tidak saja dengan menggunakan email tapi menggunakan Whatsapp, yang terkoneksi langsung dengan data base utama sesuai tahapan proses bisnis di UMN.

Mengadakan team khusus sebagai pengguna CRM yang memang dispesialkan untuk mempergunakan CRM karena SDM adalah pengaruh yang signifikan untuk kinerja CRM.

Untuk memperkuat pengaruh VDI , VP , VT dan VSDM, terhadap kinerja CRM diperlukan Leadership. Sebaiknya dan memang diperlukan untuk ada PIC yang memahami konsep CRM dan konsep bisnis proses perusahaan untuk kemudian menerapkan di CRM dan mempergunakan CRM tepat fungsi dan tepat waktu. Serta yang tidak kalah penting adalah Leadership untuk mempergunakan CRM secara terus menerus.

Saran untuk penelitian selanjutnya : penelitian penggunaan CRM dari sudut pandang external perusahaan atau customer dan pihak lain yang berinteraksi melalui CRM.