

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini, untuk menjawab tujuan penelitian pertama yaitu cara pengukuran tingkat kesiapan perusahaan sebelum implementasi sistem CRM dilakukan dengan menggunakan *framework 7S's* McKinsey yang mempunyai 7 elemen utama yaitu *structure, strategy, shared value, systems, style, staff* dan *skills*. 7 elemen ini merupakan elemen utama yang terdapat dalam setiap perusahaan yang ada. Tidak hanya itu, pengukuran dilakukan dengan menggunakan *profile sheet* ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti faktor internal yang nantinya akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan saat implementasi sistem CRM. Penjelasan mengenai pengukuran telah terurai dari bab hasil dan pembahasan dan telah dijelaskan secara lengkap berdasarkan gambar *profile sheet* yang terdapat pada bab hasil dan pembahasan. Pengukuran yang dilakukan dengan *profile sheet* ini diukur berdasarkan hasil *Focus Group Discussion* (FGD) sehingga dapat terlihat bahwa terdapat 4 faktor (*structure, strategy, shared value* dan *style*) berada di kolom tabel ketiga yang berarti perusahaan sudah dalam posisi mengetahui permasalahan dan sedang mengambil rencana untuk menyelesaikan beberapa permasalahan yang ada. Terdapat tiga faktor lainnya yaitu *strategy, staff* dan *skills* yang berada di bagian tabel kolom keempat yang berarti perusahaan sudah dalam posisi mengambil rencana untuk masa depan perusahaan.

Untuk menjawab tujuan penelitian mengenai rekomendasi, penelitian tersebut memberikan rekomendasi berupa PT Halim Lestari Mandiri dapat berkontribusi secara efisien dalam mengatur struktur perusahaan agar menjadi

lebih baik lagi dengan memberikan pembagian pekerjaan dari setiap karyawan. Contohnya untuk bagian *customer*, sebaiknya mempunyai struktur seperti *manager*, *asisten manager*, *staff* sehingga nantinya asisten manager langsung bertanggung jawab secara langsung kepada manager dan *staff* tidak bertanggung jawab secara langsung ke manager, melainkan kepada asisten manager. Tidak hanya itu, diberikan juga rekomendasi berupa pelatihan karyawan karena adanya implementasi sistem CRM dapat membuat kesenjangan dalam proses bisnis perusahaan.

Rekomendasi selanjutnya berupa pencarian konsultan. Dari hasil pengukuran memang dikatakan bahwa perusahaan telah siap apabila ingin melakukan penerapan sistem CRM. Penelitian ini merekomendasikan perusahaan untuk mencari layanan konsultasi agar dapat berkonsultasi langsung dengan ahlinya. Pemilihan konsultasi direkomendasikan agar memilih konsultan dengan kriteria dapat memahami tujuan bisnis dari klien, dapat mengetahui tantangan yang akan dihadapi, serta dapat memahami kebutuhan bisnis agar sesuai dengan anggaran yang dimiliki oleh klien. Dengan begitu, konsultan dapat membantu dalam pemilihan platform CRM yang tepat. Hal ini juga dilakukan untuk mengetahui sistem seperti apa yang cocok untuk diterapkan di perusahaan sehingga nantinya apabila sistem telah diterapkan dapat bekerja secara optimal. Dengan adanya peningkatan teknologi tersebut tentunya akan memberikan manfaat yang lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan pada industri yang relevan. Rekomendasi selanjutnya yaitu perusahaan PT Halim Lestari Mandiri perlu memilih gaya kepemimpinan yang lebih baik seperti pemimpin yang memfokuskan diri untuk memberikan pelayanan terbaik kepada anggota tim sehingga bisa memotivasi, menginspirasi dan membantu anggota tim untuk mencapai potensi terbaik. Tidak lupa, gaya kepemimpinan diterapkan

secara demokratis sehingga pemimpin dapat mendengarkan ide-ide dari antar anggota tim dan dapat mengambil keputusan secara kolaboratif. Dengan begitu, pemimpin dapat menciptakan lingkungan di mana setiap anggota perusahaan merasa didengar dan dihargai.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian, terdapat beberapa saran yang akan diberikan kepada penelitian selanjutnya, yaitu untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih mendalami mengenai *framework 7S's* McKinsey untuk mengukur kesiapan perusahaan sebelum mengimplementasi sistem dan sesudah penerapan sistem dilakukan. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat mendalami pendekatan lain selain *framework 7S* McKinsey seperti pendekatan *GAP Analysis*, model *Capabilities Maturity*, pendekatan *Readiness Assessment* dan *Stakeholder Analysis* untuk memberikan pengetahuan tambahan tentang kesiapan perusahaan dalam mengadopsi dan mengevaluasi sistem CRM. Selain itu, diharapkan juga untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti dalam hal biaya yang akan dikeluarkan oleh perusahaan saat mereka ingin menerapkan sistem CRM dan berlanjut hingga tahap implementasi sistem dilakukan. Tidak hanya itu, untuk penelitian selanjutnya juga diharapkan untuk dapat meneliti dari ke-tujuh elemen S, elemen manakah yang paling berpengaruh dalam suatu perusahaan sebelum mereka menerapkan sistem.