

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Implementasi CRM pada divisi BGES PT Telkom Witel Sumatera Barat membawa beberapa manfaat penting. Sistem CRM telah membantu perusahaan meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Dengan data yang lebih akurat dan analisis yang lebih baik, perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih cerdas dalam mempertahankan dan meningkatkan hubungan pelanggan.

*Customer Relationship Management (CRM)* yang diterapkan unit BGES PT Telkom Witel Sumatera Barat memberikan dampak signifikan terhadap layanan pelanggan dan kinerja operasional. Dengan CRM, divisi ini dapat meningkatkan layanan pelanggan dengan mencatat dan melacak komunikasi yang lebih baik, sehingga menghasilkan respons yang lebih cepat dan akurat. Sistem CRM memberikan kemudahan akses informasi kepada karyawan sehingga segala pertanyaan dan keluhan dapat diselesaikan secara efisien dan konsisten. Secara keseluruhan, penerapan CRM ini memberikan landasan yang kokoh bagi kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

#### **4.2 Saran**

Guna untuk meningkatkan implementasi CRM PT Telkom Witel divisi BGES Sumatera Barat ada beberapa hal yang mungkin bisa membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pertama, perusahaan harus lebih sering mengadakan pertemuan dan diskusi internal untuk memperbarui strategi CRM mereka dan

memastikan bahwa semua karyawan terlibat dalam proses tersebut. Kedua, perlunya mengembangkan sistem CRM yang lebih canggih dan responsif terhadap feedback pelanggan. Ketiga, perusahaan harus melakukan survei pelanggan lebih sering untuk mendapatkan umpan balik instan dan mengetahui kebutuhan mereka dengan lebih akurat. Dengan menerapkan hal tersebut diharapkan penerapan CRM dapat lebih efektif dan membantu PT Telkom Witel Divisi BGES Sumbar mencapai tujuannya.