

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur dan berdasarkan hasil pembahasan bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Dalam memfokuskan kinerja program *Customer Relationship Management* PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur membentuk satu divisi baru yaitu sub-bidang divisi pelayanan prioritas, yang bertujuan mengatur dan menjalankan kinerja program CRM agar terkelola dengan baik dan maksimal.
2. Program *Customer Relationship Management* PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur berfokus dalam langkah mempertahankan konsumen yang sudah ada (*enchanse*) dan dalam proses mempertahankan pelanggan (*retain*).
3. PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur secara keseluruhan telah menerapkan program *Customer Relationship Management* (CRM) dengan efektif, hal ini dapat dilihat dari tingkat loyalitas pelanggan prioritas pada perusahaan. Penerapan program *Customer Relationship Management* PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur bertujuan agar adanya optimalisasi hubungan yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan terkelolanya siklus hidup pelanggan dengan sangat baik.

4.2 Saran

Adapun saran yang diberikan kepada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur pada program *Customer Relationship Management* antara lain:

1. PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur sebaiknya mengoptimalkan kinerja dari sub-bidang pelayanan prioritas dalam proses pengolahan pelanggan agar hasil yang diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur.
2. Dalam mengatasi persaingan yang ada, diharapkan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur lebih banyak memiliki program-program yang bertujuan untuk mempertahankan pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan yang sudah ada