

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan analisis, penulis menarik kesimpulan bahwa strategi yang dilakukan oleh OneClick Media untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan sebagai berikut:

- Perumusan strategi yang dilakukan oleh OneClick Media dimulai dari mengenali pelanggan yang datang. Pengenalan ini dilakukan oleh CEO dan manager terkait untuk mengenali usaha dan produk dari pelanggan tersebut. Selanjutnya berdasarkan analisa pelanggan tersebut, disusun KPI atau target yang dapat dicapai berdasarkan permintaan dari pelanggan dan *timeline* pengerjaannya. Cara ini digunakan untuk menjaga agar target tetap dapat diterima dan masuk akal untuk dicapai. Dengan jaminan dari OneClick Media, secara tidak langsung menimbulkan rasa percaya dari pelanggan. Rasa percaya inilah yang menjadi dasar untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Dalam perumusan strategi ini juga tanggung jawab untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan sudah didelegasikan ke bagian-bagian terkait. Strategi yang disusun juga berdasarkan pengalaman dengan pelanggan tersebut jika pelanggan ini adalah pelanggan yang sudah pernah menggunakan layanan OneClick Media atau berdasarkan pelanggan yang lain dan

disesuaikan dengan pelanggan ini jika memang pelanggan ini adalah pelanggan yang baru menggunakan layanan OneClick Media.

- Implementasi strategi yang dilakukan oleh OneClick Media adalah dengan membuat sebuah grup di platform *Whatsapp* sebagai media komunikasi utama. Segala komunikasi antara OneClick Media dengan pelanggan dilakukan melalui grup ini. Di Dalam grup ini juga dimasukkan bagian-bagian terkait yang sebelumnya telah ditentukan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan. Selanjutnya, OneClick Media secara fleksibel merespon dengan cepat kendala ataupun pertanyaan dari pelanggan. Jika terdapat hambatan ataupun kendala, OneClick Media akan secara cepat mencari solusi dan menyelesaikan masalah tersebut. OneClick Media menunjukkan kinerja yang baik saat mengimplementasikan strateginya. Hal ini ditunjukkan dengan pelanggan-pelanggannya yang kembali menggunakan layanan dari OneClick Media. Selain itu terdapat juga laporan bulanan yang dilakukan untuk menjaga pelanggan tetapi mengetahui progress dan proses yang dilakukan oleh OneClick Media. Transparansi informasi juga menjadi bagian dari strategi OneClick Media untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Transparansi ini berkontribusi dalam menciptakan rasa loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap OneClick media.

- Evaluasi strategi yang dilakukan oleh OneClick Media menggunakan KPI sebagai acuan utama. Selain itu, OneClick Media juga melihat apakah pelanggan ini kembali menggunakan layanan OneClick Media atau tidak. OneClick Media dapat dibilang berhasil menjaga hubungan baik ketika pelanggan kembali menggunakan layanan OneClick Media. Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara khusus pada Locker Wear, terlihat pelanggan puas dengan OneClick Media dan terus menggunakan layanan OneClick Media. Setelah itu, pelanggan yang puas dapat juga merekomendasikan layanan OneClick Media. Dengan begitu OneClick Media mendapatkan potensi pelanggan yang baru.

5.2 Saran

OneClick Media perlu meluruskan pemahaman ini agar ekspektasi dari *client* dan OneClick Media tetap sejalan atau sama. Sebagai contoh misalnya, KPI yang disetujui adalah untuk menambah atau meningkatkan *followers* tetapi saat kerjasama berjalan *client* terkadang menanyakan mengapa tidak ada penjualan dari sosial media yang masuk atau meningkat. OneClick Media perlu menjelaskan kepada *client* tentang KPI yang ada. Cara ini menjadi bagian dari strategi OneClick Media untuk menjaga hubungan baik dengan *client*.

Dari keseluruhan proses penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menyadari adanya hal yang harus dibenahi oleh OneClick Media untuk menjaga hubungan dengan pelanggan. Pertama, OneClick Media perlu meminimalisir kesalahan konten ataupun postingan dan memperketat *Quality Control* yang ada. Kesalahan-

kesalahan tersebut jika dibiarkan dapat berimbas pada kepercayaan pelanggan dan mempersulit membangun hubungan yang baik.

Kedua, OneClick Media tidak hanya merekomendasikan hal-hal yang dapat meningkatkan pemasaran pelanggan tetapi juga menjelaskan kendala-kendala atau hambatan yang muncul saat kerja sama berdasarkan pengalaman yang ada. Dengan menjabarkan atau mengkomunikasikan *threat* atau masalah yang mungkin muncul kedua belah pihak dapat menyiapkan aksi preventif untuk mencegah atau meminimalisir masalah tersebut.

