

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis penelitian serta pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. PT Cahaya Arif Abadi melalui *Sales Account Executive* atau *Public Relations* melakukan strategi perencanaan untuk bertujuan menjalin hubungan baik pada *Customer* melalui perencanaan-perencanaan strategi yang diimplementasikan *Public Relations* PT Cahaya Arif Abadi seperti:
 - a) *Defining the problem (or opportunity) / Research* atau yang dimaksud dengan menentukan masalah, disini *Public Relations* menganalisa sebuah kegagalan atau masalah yang terjadi di PT Cahaya Arif Abadi. Seperti sebelumnya masalah pernah terjadi masalah di PT Cahaya Arif Abadi yaitu pernah kehilangan *Customer* hanya karena masalah komunikasi serta implementasi yang tidak sesuai yang diharapkan oleh *Customer*.
 - b) *Planning and Programming* atau yang dimaksud dengan perencanaan dan penyusunan program, disini *Public Relations* kemudian membuat strategi perencanaan terkait cara untuk menggait *Customer* kembali.

c) *Take action and communicating* atau yang dimaksud dengan melakukan tindakan dan komunikasi, disini *Public Relations* melakukan implementasinya. Dalam strategi tersebut guna untuk mencapai target yang diinginkan, yaitu membuat *Customer* bertahan, setia dan percaya kepada PT Cahaya Arif Abadi.

d) *Evaluating the program* atau yang dimaksud dengan evaluasi, disini *Public Relations* melakukan evaluasi lanjutan mengenai *progress* dalam targetnya bagaimana supaya kedepannya bisa lebih baik dalam menjalin hubungan baik kepada *Customer*. Tentunya diakhiri dengan impelentasi lanjutan dan program yang akan nantinya dijalankan.

2. Perencanaan *Customer Relations* PT Cahaya Arif Abadi dengan merealisasikan program-program seperti media periklanan, *Customer care* dan *Customer gathering*:

a) Media periklanan yang digunakan PT Cahaya Arif Abadi yang paling efektif adalah *website*.

b) *Customer care* atau yag dimaksud dengan keluhan *Customer*, disini *Public Relations* melakukan *meeting* rapat dengan internal terlebih dahulu untuk mencari jalan keluar suatu permasalahan. Selanjutnya ketika tim PT Cahaya Arif Abadi sudah menemukan suatu solusi barulah PT Cahaya Arif Abadi menyampaikan rasa tanggung jawab

sebagai *partner* dengan cara mengirim pesan melalui *surel* yang diakhiri dengan melakukan *meeting* rapat dengan *Customer*.

c) *Customer gathering* atau suatu kegiatan yang dilakukan PT Cahaya Arif Abadi dengan tujuan untuk menjalin hubungan *Customer* agar semakin baik dan menguntungkan. *Customer gathering* ini acara formal dan nonformal. Meningkatkan kedekatan dengan *Customer*.

3. Memberikan pelayanan yang professional terhadap *Customer* sesuai dengan visi misi PT Cahaya Arif Abadi yaitu untuk diakui sebagai “*leader for engineering, technology & management consulting solution*”. Sedangkan misi PT Cahaya Arif Abadi adalah memberikan solusi yang inovatif dengan cara mengimplementasikan alur kerja yang baik bagi *Customer*, memberikan layanan yang berkualitas dan menciptakan keterampilan dan kemampuan dalam hasil yang berkualitas.

5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian yaitu saran teoritis dan saran praktis sebagai berikut ini :

1. Saran Teoritis

Penelitian ini untuk ke depannya dapat dibutuhkan pada penelitian-penelitian selanjutnya terkait menjalin hubungan dan mempertahankan *Customer* dengan baik. Selain itu peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya melakukan pengembangan teori atau konsep agar mendapatkan hasil-hasil penelitian yang

lebih baru dan lebih kaya. Pengembangan teori atau konsep yang dilakukan peneliti selanjutnya bertujuan mendapatkan perspektif yang lebih luas.

2. Saran Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan strategi yang lebih efektif kepada PT Cahaya Arif Abadi untuk selalu senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada *Customer* dengan tujuan agar hubungan baik yang dijalin antara perusahaan dengan *Customer* semakin kuat dan membuat *Customer* setia, percaya dan yakin. Selanjutnya untuk perencanaan *Customer relations* melalui programnya harus lebih ditingkatkan lagi agar PT Cahaya Arif Abadi dapat lebih mempengaruhi para *Customer*. Terakhir, strategi yang digunakan harus diputuskan secara matang agar PT Cahaya Arif Abadi dapat berjalan sesuai strategi yang direncanakan dengan tujuan untuk membuat PT Cahaya Arif Abadi semakin diandalkan para *Customer*-nya.

