

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab III Analisis Deskriptif, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa adanya penerapan *digital marketing* pada pelayanan pelanggan di Eblie Stock Indonesia keseluruhan aktivitasnya berbasis media digital seperti: website, link, aplikasi dan menggunakan jaringan internet. Aplikasi yang digunakan oleh Eblie Stock Indonesia antara lain: tawk.to dan whatsapp untuk menjalin hubungan konsumen dengan chat secara online, instagram digunakan untuk media promosi produk baik secara gratis maupun iklan berbayar, website digunakan sebagai media pemesanan produk pemberian informasi terkait produk dalam katalog dan woocommerce digunakan sebagai aplikasi yang dapat mengontrol proses pembelian konsumen.

Eblie Stock Indonesia selalu ingin mengembangkan kualitasnya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Tugas yang dilakukan oleh Eblie Stock Indonesia dalam melayani pelanggan, yaitu memberikan kemudahan dalam pemesanan produk, melayani komunikasi secara online oleh *customer service*, dan membantu menyelesaikan keluhan dari konsumen. Ketiga hal tersebut dilakukan oleh *customer service online* di Eblie dengan menggunakan media aplikasi yang telah disebutkan sebelumnya yang mana memberikan kemudahan bagi *customer service online*.

Pelayanan pelanggan yang telah dilakukan oleh *customer service* di Eblie sudah menggunakan media digital, tetapi bukan berarti tidak terdapat hambatan selama proses berlangsung. Hambatan yang telah terjadi, yaitu adanya gangguan seperti halnya listrik padam dan internet yang kurang lancar sehingga menyebabkan aktivitas para karyawan tertunda. Sering terjadi *miss communication* dengan bagian produksi kaitannya dengan kurang cepatnya informasi material dan kesanggupan karyawan memproduksi produk yang dipesan konsumen. Selain itu, kurangnya ketelitian dari *customer service* yang mengakibatkan kesalahan dalam mencatat data konsumen. Hal ini tidak hanya berdampak pada konsumen saja, namun juga proses internal dengan divisi lain dalam kerja. Tidak hanya itu, hambatan yang terjadi lainnya adalah ketika *customer service* di Eblie belum memiliki jam pelayanan yang maksimal sehingga terkadang hal ini menyebabkan adanya perubahan keinginan konsumen dalam membeli produk. Eblie sudah menggunakan beberapa media digital sebagai layanan pelanggan. Namun, dalam segala aktivitas setiap konsumennya masih harus dikelola oleh *customer service* yang pada akhirnya ketika terdapat banyak konsumen membeli produk, *customer service* menjadi sedikit kewalahan.

#### **4.2. Saran**

Saran yang akan penulis sampaikan kepada Eblie Stock Indonesia terkait bagian *customer service* selama melakukan magang adalah sebagai berikut:

1. Pada kesempatan ini, Eblie Stock Indonesia adalah *agency digital* yang pada proses kerjanya menggunakan media komputerisasi dan akses internet. Oleh karena itu, akan lebih baik jika dari perusahaan Eblie Stock

Indonesia selalu mengantisipasi adanya saluran listrik yang tidak padam, misalnya dengan menyediakan genset. Karena di beberapa kesempatan penulis menemui hampatan adanya listrik padam hingga beberapa jam hingga satu hari kerja yang menyebabkan semua aktivitas karyawan terhambat. Termasuk *customer service* yang bertugas untuk melayani pelanggan melalui chat juga dapat tertunda. Termasuk gangguan internet yang menyebabkan aktivitas di Eblie Stock Indonesia menjadi lambat dan terhambat, maka dari itu Eblie Stock Indonesia perlu meningkatkan kualitas jaringan internet supaya lebih cepat dan lancar dalam prosesnya.

2. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *digital agency*, Eblie perlu untuk memaksimalkan jam pelayanan pelanggan, misalnya dengan cara melakukan pelayanan 24 jam dan memanfaatkan momen hari libur untuk tetap bisa melayani pelanggan.
3. Beberapa kesempatan penulis menemukan hambatan *customer service* pada saat mengecek data material pada bagian produksi yang kurang *update*. Alangkah lebih baik apabila setiap hari terdapat pembaharuan informasi secara otomatis terkait material supaya *customer service* tidak kerepotan dalam melayani konsumen. Hal ini dapat dibuatkan form data material menggunakan *form online* yang dapat diakses oleh bagian produksi dan *customer service*. Sehingga apabila material tersedia maupun habis, *customer service* dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat kepada konsumen tanpa harus menunggu informasi dari pihak produksi atau hanya melihat dari data lama.

4. *Customer service* akan menjadi tombak utama dalam berkomunikasi dengan konsumen dan sebagai citra dari perusahaan. Supaya *customer service* tetap bisa memaksimalkan kinerjanya, alangkah lebih baik jika setiap bulan ada pelatihan *skill* pelayanan pelanggan untuk *customer service* dan juga pemberian *reward* dan *punishment* bagi *customer service* yang bekerja secara lebih dan maksimal. Hal ini akan dapat meningkatkan semangat dan kehati-hatian dalam bekerja.
5. Eblie perlu menambah media pelayanan yang dapat diakses langsung oleh konsumen seperti pemberian informasi dan aplikasi atau link cara konfirmasi pembayaran, cara mengubah atau membatalkan *order*, cara pengembalian produk, cara cek status order atau bahkan estimasi waktu penerimaan *order*, tak lupa juga untuk memisahkan interaksi konsumen ketika pembelian dan menyampaikan keluhan. Sehingga perusahaan dapat mengevaluasi seberapa banyak keluhan ataupun kepuasan konsumen dalam jangka waktu tertentu.