

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi MARCO sebagai strategi digital *Customer Relationships Management* (CRM) di PT Terminal Teluk Lamong Surabaya telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja bisnis, khususnya dalam aspek efisiensi operasional, pengelolaan hubungan pelanggan, dan pertumbuhan volume bongkar muat petikemas. Digitalisasi proses bisnis melalui MARCO memudahkan pencatatan, pemantauan, dan tindak lanjut masukan pelanggan secara sistematis, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini juga berdampak pada pertumbuhan pendapatan perusahaan yang konsisten dari tahun ke tahun. Digitalisasi proses bisnis dan pengelolaan hubungan pelanggan melalui MARCO berdampak pada peningkatan volume bongkar muat petikemas, yang secara langsung berkontribusi pada pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas perusahaan.

Penerapan MARCO mempercepat proses pencatatan, pemantauan, dan tindak lanjut masukan pelanggan, sehingga meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional di lingkungan terminal. MARCO memudahkan personalisasi layanan dan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan. Namun demikian, implementasi MARCO masih menghadapi beberapa tantangan, seperti fluktuasi pertumbuhan volume bongkar muat, kesiapan

sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, serta integrasi MARCO dengan sistem informasi lain di perusahaan. Tantangan-tantangan ini menunjukkan perlunya evaluasi dan pengembangan berkelanjutan agar aplikasi MARCO dapat berfungsi secara optimal dan adaptif terhadap dinamika operasional pelabuhan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti saran yang dapat diberikan peneliti untuk perusahaan adalah dengan mengoptimalkan implementasi aplikasi MARCO, PT Terminal Teluk Lamong Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti, Perlu meningkatkan jumlah informan dari Internal perusahaan agar menghasilkan sudut pandang yang lebih beragam, serta perlu meningkatkan studi lanjutan terkait solusi konkrit integrase dari tantangan yang dihadapi objek penelitian.
2. Bagi Perusahaan perlu secara rutin meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan agar seluruh karyawan dapat memanfaatkan fitur aplikasi secara maksimal dan meminimalisir kesalahan operasional. Yang kedua, integrasi MARCO dengan sistem informasi lain di perusahaan sangat penting untuk menciptakan proses bisnis yang lebih terhubung dan efisien, sehingga data yang dihasilkan lebih akurat dan dapat mendukung pengambilan keputusan yang tepat. Yang ketiga, Evaluasi dan pengembangan aplikasi secara berkala juga perlu dilakukan untuk memastikan sistem tetap adaptif terhadap kebutuhan operasional dan perkembangan teknologi. Perusahaan disarankan untuk terus memperkuat pendekatan proaktif dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan,

guna menjaga hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Yang Keempat, PT Terminal Teluk Lamong perlu melakukan analisis risiko secara berkala terhadap faktor eksternal yang mempengaruhi volume bongkar muat dan menyiapkan strategi mitigasi agar pertumbuhan bisnis tetap stabil dan berkelanjutan.

3. Saran yang bisa diberikan peneliti untuk peneliti selanjutnya, yaitu agar melakukan penelitian dengan metode kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur secara lebih objektif pengaruh implementasi sistem CRM terhadap kinerja bisnis. Lalu, Menggali lebih dalam persepsi pelanggan terhadap penggunaan aplikasi MARCO sebagai bentuk evaluasi eksternal terhadap kualitas pelayanan. Serta, Melakukan studi komparatif dengan perusahaan lain yang menerapkan sistem CRM serupa, agar dapat memperoleh gambaran yang lebih luas dan memperkaya literatur mengenai CRM di sektor logistik dan pelabuhan.