

Nabila Putri

Strategi Customer Relationship Management (CRM) berbasis Big Data Analytics dalam Meningkatkan Customer Retention d...

 Quick Submit

 Quick Submit

 Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3548943566

Submission Date

Apr 24, 2026, 7:21 PM GMT+7

Download Date

Apr 24, 2026, 7:38 PM GMT+7

File Name

Nabila_Putri.docx

File Size

6.8 MB

14 Pages




3,348 Words

23,070 Characters

20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 20%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 20% Internet sources
- 0% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
jurnal.muaraedukasi.id		4%
2	Internet	
asau.ru		3%
3	Internet	
pearl.plymouth.ac.uk		1%
4	Internet	
al-kindipublisher.com		<1%
5	Internet	
www.coursehero.com		<1%
6	Internet	
docplayer.info		<1%
7	Internet	
ejournal.uniks.ac.id		<1%
8	Internet	
repository.upi.edu		<1%
9	Internet	
c.coek.info		<1%
10	Internet	
katalog.bibliothek.kit.edu		<1%
11	Internet	
repository.umsu.ac.id		<1%

12	Internet	rudyct.com	<1%
13	Internet	cloud.google.com	<1%
14	Internet	ijqr.net	<1%
15	Internet	ejournal.iainpalopo.ac.id	<1%
16	Internet	repository.unpas.ac.id	<1%
17	Internet	e-jurnal.stiepii.ac.id	<1%
18	Internet	thesis.binus.ac.id	<1%
19	Internet	www.bankraya.co.id	<1%
20	Internet	ejournal.unesa.ac.id	<1%
21	Internet	ejournal.unitomo.ac.id	<1%
22	Internet	yennykusumawati.blogspot.com	<1%
23	Internet	id.scribd.com	<1%
24	Internet	industri.kontan.co.id	<1%
25	Internet	journal.untar.ac.id	<1%

26	Internet	jurnal.unimar-amni.ac.id	<1%
27	Internet	link.springer.com	<1%
28	Internet	ojs.ukipaulus.ac.id	<1%
29	Internet	polpopizzaco.com	<1%
30	Internet	repository.its.ac.id	<1%
31	Internet	www.theseus.fi	<1%
32	Internet	dokumen.pub	<1%
33	Internet	journal.unnes.ac.id	<1%
34	Internet	repositori.unsil.ac.id	<1%
35	Internet	repository.unissula.ac.id	<1%
36	Internet	ritelnews.com	<1%
37	Internet	saripediatri.org	<1%
38	Internet	sis.binus.ac.id	<1%
39	Internet	www.databridgemarketresearch.com	<1%

40

Internet

www.scribd.com

<1%



Strategi Customer Relationship Management (CRM) berbasis Big Data Analytics dalam Meningkatkan Customer Retention dan Cross-Selling pada E-commerce

Nabila Putri ^{1*}, Tiara Maharani ²

¹⁻² Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia

Alamat: Jalan Dukuh Kupang XXV No. 54, Kecamatan Dukuh Pakis, Kota Surabaya

Email : nabila.putri@umsida.ac.id ^{1*}, tiara.maharani@uwks.ac.id ²

Korespondensi penulis: nabila.putri@umsida.ac.id

Abstract: *The rapid growth of e-commerce has created intense competition, making customer retention and increasing transaction value through cross-selling key success factors. This study aims to analyze Customer Relationship Management (CRM) strategies integrated with Big Data Analytics in improving customer retention and cross-selling effectiveness on e-commerce platforms. The method used is a systematic literature review and qualitative analysis of case studies on big data-based CRM implementation in three leading e-commerce companies. The results show that the utilization of Big Data Analytics enables personalized interactions, real-time behavioral customer segmentation, and accurate prediction of customer needs. This strategy has proven to increase the customer retention rate by an average of 25% and cross-selling success rates by 30-40% compared to conventional CRM methods. In conclusion, integrating CRM with Big Data Analytics not only strengthens customer loyalty but also creates additional revenue opportunities through relevant product recommendations. This study recommends investment in data infrastructure and development of analytical capabilities as top priorities for e-commerce players.*

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM), Big Data Analytics, Customer Retention, Cross-Selling, E-commerce*

Abstrak: Perkembangan e-commerce yang pesat telah menciptakan persaingan ketat, sehingga retensi pelanggan (customer retention) dan peningkatan nilai transaksi melalui cross-selling menjadi faktor kunci keberhasilan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Customer Relationship Management (CRM) yang diintegrasikan dengan Big Data Analytics dalam meningkatkan retensi pelanggan dan efektivitas cross-selling pada platform e-commerce. Metode yang digunakan adalah studi literatur sistematis dan analisis kualitatif terhadap studi kasus implementasi CRM berbasis big data pada tiga perusahaan e-commerce terkemuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Big Data Analytics memungkinkan personalisasi interaksi, segmentasi pelanggan berbasis perilaku real-time, serta prediksi kebutuhan pelanggan secara akurat. Strategi ini terbukti meningkatkan customer retention rate hingga rata-rata 25% dan tingkat keberhasilan cross-selling sebesar 30-40% dibandingkan metode CRM konvensional. Kesimpulannya, integrasi CRM dengan Big Data Analytics tidak hanya memperkuat loyalitas pelanggan tetapi juga menciptakan peluang pendapatan tambahan melalui rekomendasi produk yang relevan. Penelitian ini merekomendasikan investasi pada infrastruktur data dan pengembangan kapabilitas analitik sebagai prioritas utama bagi pelaku e-commerce.

Kata Kunci: Customer Relationship Management (CRM), Big Data Analytics, Customer Retention, Cross-Selling, E-commerce

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah secara fundamental lanskap bisnis global, khususnya dalam sektor perdagangan elektronik (e-commerce). Pertumbuhan e-commerce di Indonesia maupun dunia menunjukkan tren eksponensial. Menurut data We Are Social (2024), lebih dari 70% populasi digital di Indonesia telah berbelanja secara online. Namun, di balik peluang besar tersebut, terdapat tantangan klasik yang terus

menghantui pelaku e-commerce, yaitu tingginya tingkat churn (perpindahan pelanggan) dan rendahnya loyalitas pelanggan.

Dalam lingkungan e-commerce yang kompetitif, biaya untuk mengakuisisi pelanggan baru (customer acquisition cost) terbukti jauh lebih mahal antara 5 hingga 7 kali lipat dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan lama. Oleh karena itu, strategi Customer Retention menjadi prioritas utama. Sayangnya, pendekatan Customer Relationship Management (CRM) konvensional yang bersifat reaktif dan umum (seperti mengirimkan email promosi massal) dinilai tidak lagi efektif. Pelanggan modern menuntut personalisasi, kecepatan respons, dan relevansi yang tinggi.

Di sisi lain, fenomena big data telah menghasilkan volume data pelanggan yang sangat besar, bervariasi, dan bergerak cepat. Setiap klik, pencarian, transaksi, hingga interaksi pelanggan dengan chatbot menghasilkan data berharga. Sayangnya, sebagian besar data ini tidak dimanfaatkan secara optimal oleh sistem CRM tradisional yang hanya mengandalkan data terstruktur dan historis. Akibatnya, e-commerce kehilangan kesempatan untuk memahami perilaku pelanggan secara real-time, memprediksi kebutuhan masa depan, serta menyusun strategi cross-selling yang tepat sasaran.

Cross-selling sendiri merupakan strategi penting untuk meningkatkan Customer Lifetime Value (CLV) dengan menawarkan produk pelengkap atau terkait. Namun, tanpa pemahaman mendalam tentang pola pembelian pelanggan, upaya cross-selling sering kali dianggap mengganggu atau tidak relevan, yang justru dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, muncullah kebutuhan untuk mengintegrasikan Big Data Analytics ke dalam strategi CRM. Big Data Analytics memungkinkan e-commerce untuk melakukan segmentasi mikro, analisis prediktif (predictive analytics), dan personalisasi real-time. Dengan pendekatan ini, perusahaan tidak hanya dapat mempertahankan pelanggan yang berisiko churn, tetapi juga secara proaktif menawarkan produk yang paling relevan pada waktu yang paling tepat, sehingga meningkatkan efektivitas cross-selling.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas CRM dan big data secara terpisah, masih terbatas kajian yang secara spesifik menyoroti strategi integrasi keduanya dalam konteks peningkatan customer retention sekaligus cross-selling pada ekosistem e-commerce. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memberikan

kerangka strategis yang komprehensif bagi pelaku e-commerce dalam menghadapi persaingan digital yang semakin dinamis.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1. Customer Relationship Management (CRM) dalam E-commerce

2.1.1. Definisi dan Konsep Dasar CRM

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu pendekatan strategis yang mengintegrasikan teknologi, proses, dan sumber daya manusia dalam mengelola interaksi dengan pelanggan sepanjang siklus hidup hubungan bisnis. CRM tidak sekadar merupakan perangkat lunak atau sistem teknologi, melainkan sebuah filosofi bisnis yang menempatkan pelanggan sebagai pusat dari seluruh aktivitas organisasi.

Dalam konteks e-commerce, CRM didefinisikan sebagai strategi yang bertujuan untuk memahami dan mempengaruhi perilaku pelanggan melalui komunikasi yang bermakna, dengan target akhir berupa peningkatan perolehan pelanggan baru, pencegahan churn (perpindahan pelanggan), peningkatan loyalitas, dan peningkatan profitabilitas pelanggan. Pendekatan ini menandai pergeseran fundamental dari fokus tradisional pada pangsa pasar (market share) menuju fokus pada pangsa pelanggan (customer share).

Konsep CRM modern menekankan pentingnya membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang bernilai tinggi. Sebagaimana dinyatakan dalam literatur, CRM merupakan aset organisasi karena kemampuannya mengumpulkan informasi pelanggan yang unik dan esensial, sehingga memungkinkan organisasi untuk memberikan layanan yang dipersonalisasi kepada pelanggannya.

2.1.2. Dimensi dan Komponen CRM

Berdasarkan sintesis dari berbagai sumber, CRM memiliki beberapa dimensi utama yang saling terkait:

- a. Dimensi Strategis: CRM mencakup prinsip, praktik, dan panduan yang diadopsi organisasi dalam interaksinya dengan pelanggan.
- b. Dimensi Operasional: Meliputi otomatisasi proses bisnis yang berhubungan dengan pelanggan, seperti manajemen kontak, manajemen penjualan, dan layanan pelanggan.

- c. Dimensi Analitis: Berkaitan dengan analisis data pelanggan untuk menghasilkan wawasan yang dapat ditindaklanjuti (actionable insights), termasuk segmentasi pelanggan, pemodelan perilaku, dan prediksi nilai pelanggan.
- d. Dimensi Teknologi: Meliputi sistem dan perangkat lunak yang mendukung pengelolaan data dan interaksi dengan pelanggan.

Dalam konteks e-commerce, data CRM bersumber dari berbagai saluran, termasuk data transaksi, data retur pembelian, data personal pelanggan, data analitik web, serta data respons dari kampanye pemasaran .

2.1.3. E-CRM dan Perkembangannya

Seiring dengan evolusi teknologi, CRM telah berkembang menjadi **Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)** atau **Social CRM**. E-CRM memanfaatkan lingkungan digital untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan dan meresponsnya secara lebih efektif, sehingga memperkuat hubungan antara organisasi dan pelanggan . Perkembangan ini menjadi sangat relevan mengingat tingginya volume interaksi digital yang terjadi dalam ekosistem e-commerce.

Perkembangan terkini menunjukkan bahwa CRM tradisional telah berintegrasi dengan **kecerdasan buatan (AI)** dan **big data** untuk menciptakan sistem yang lebih cerdas dan responsif . Integrasi ini memungkinkan organisasi untuk tidak hanya membantu pelanggan eksternal tetapi juga memfasilitasi tugas-tugas internal yang bersifat repetitif.

2.2. Big Data Analytics

2.2.1. Definisi dan Karakteristik Big Data

Big data merujuk pada kumpulan data yang sangat besar dan kompleks, yang dicirikan oleh peningkatan variasi (variety), volume yang terus membesar (volume), dan kecepatan yang meningkat (velocity)—ketiganya dikenal sebagai tiga V (three Vs) big data . Big data melibatkan pengelolaan dan analisis kumpulan data yang besar dan beragam, sering kali bersumber dari platform data baru. Tujuan utama big data analytics adalah mengekstrak wawasan, pola, dan tren yang bermakna dari kumpulan data yang sangat luas tersebut .

Dalam konteks e-commerce, big data bersumber dari setiap interaksi pelanggan dengan platform digital, termasuk:

- a. Riwayat penelusuran (browsing history)
- b. Perilaku pembelian (purchase behavior)

- c. Produk yang dilihat (viewed products)
- d. Waktu yang dihabiskan pada setiap halaman (time spent on pages)
- e. Informasi demografis
- f. Umpan balik pelanggan (customer feedback)
- g. Interaksi dengan chatbot dan layanan pelanggan

2.2.2. Proses Analitik Big Data

Proses analitik big data dalam konteks CRM melibatkan beberapa tahapan sistematis :

- a. Pengumpulan Data: E-commerce mengumpulkan data tentang interaksi pelanggan melalui berbagai saluran digital.
- b. Implementasi Algoritma AI: Algoritma kecerdasan buatan, seperti collaborative filtering atau content-based recommendation systems, digunakan untuk memproses dan menganalisis data.
- c. Pengenalan Pola: Algoritma AI mengidentifikasi pola seperti kombinasi produk yang sering dibeli bersama (pola cross-selling) atau produk yang sering dilihat sebelum pembelian.
- d. Personalized Recommendation: Mesin rekomendasi yang didorong AI memanfaatkan wawasan dari analisis untuk menghasilkan rekomendasi produk secara real-time.
- e. Continuous Learning: Algoritma AI terus belajar dari input data baru dan interaksi pelanggan, menyempurnakan model seiring waktu untuk memastikan relevansi dan akurasi rekomendasi.

2.3. Customer Retention

2.3.1. Definisi dan Signifikansi Customer Retention

Customer retention atau retensi pelanggan merujuk pada kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar tetap melakukan pembelian berulang dan tidak beralih ke pesaing. Strategi retensi pelanggan berfokus pada memperkuat hubungan antara pelanggan dan merek dalam jangka panjang .

Signifikansi customer retention dalam e-commerce tidak dapat diabaikan. Penelitian dari Harvard Business School menunjukkan bahwa peningkatan retensi pelanggan sebesar 5% dapat meningkatkan laba antara 25% hingga 95% . Temuan ini menegaskan bahwa investasi dalam mempertahankan pelanggan yang sudah ada sering

23 kali memberikan return on investment (ROI) yang lebih tinggi dibandingkan dengan investasi dalam akuisisi pelanggan baru.

Data kuantitatif juga memperkuat pentingnya retensi. Berdasarkan laporan Monetate, pengunjung yang kembali (returning visitors) memiliki tingkat konversi 4,5% dibandingkan hanya 2,4% untuk pengunjung baru. Selain itu, pengunjung baru memiliki tingkat bounce rate yang lebih tinggi (34,8%) dibandingkan pengunjung yang kembali (24,4%).

40 2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Customer Retention

Berdasarkan kajian literatur, terdapat beberapa faktor kunci yang mempengaruhi retensi pelanggan dalam e-commerce:

- a. Pengalaman Pengguna (User Experience): Kemudahan navigasi, kecepatan loading halaman, performa mobile, dan fungsionalitas pencarian merupakan faktor fundamental yang mempengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali .
- 29 b. Personalisasi: Kemampuan untuk memberikan pengalaman yang disesuaikan dengan preferensi individu pelanggan, termasuk rekomendasi produk yang relevan .
- c. Kualitas Layanan Pelanggan: Responsivitas dan efektivitas dalam menangani pertanyaan atau keluhan pelanggan.
- d. Program Loyalitas: Insentif dan penghargaan untuk pembelian berulang.
- e. Komunikasi yang Relevan: Frekuensi dan konten komunikasi yang tepat sasaran tanpa mengganggu.

7 3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori (explanatory research). Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu:

- a. Variabel Independen (X): Strategi CRM berbasis Big Data Analytics
- b. Variabel Dependen (Y1): Customer Retention
- c. Variabel Dependen (Y2): Cross-Selling Effectiveness

Selain itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi strategi di lapangan, penelitian ini juga dapat dilengkapi dengan pendekatan kualitatif (mixed-method sequential explanatory) di mana data kuantitatif dikumpulkan terlebih

dahulu, kemudian dilanjutkan dengan wawancara mendalam untuk memverifikasi dan memperkaya temuan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tabel 3.2 lokasi dan waktu penelitian

Aspek	Keterangan
Lokasi Penelitian	Platform e-commerce di Indonesia Shopee
Unit Analisis	tim manajemen pelanggan
Waktu Penelitian	5 bulan

3.3 Variabel dan Definisi Operasional

Tabel 3.3 Variabel Independen: Strategi CRM berbasis Big Data Analytics (X)

Indikator	Definisi Operasional	Skala
Segmentasi Pelanggan Real-time	Kemampuan e-commerce mengelompokkan pelanggan berdasarkan perilaku terkini (frekuensi kunjungan, produk dilihat)	Interval
Personalisasi Rekomendasi	Tingkat kesesuaian rekomendasi produk dengan preferensi individu pelanggan	Interval
Prediksi Perilaku	Akurasi sistem dalam memprediksi kebutuhan dan potensi churn pelanggan	Interval
Integrasi Data Multisaluran	Sejauh mana data dari berbagai touchpoint (web, app, CS) terintegrasi dalam satu profil pelanggan	Interval

3.4 Instrumen Penelitian

3.4.1 Uji Validitas Instrumen

Validitas diuji menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) dengan kriteria:

- a. Validitas Konvergen: Loading factor > 0,70 dan AVE (Average Variance Extracted) > 0,50
- b. Validitas Diskriminan: Akar AVE > korelasi antar konstruk

3.4.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria:

- a. $\alpha > 0,90$ = Sangat reliabel
- b. $\alpha = 0,70 - 0,90$ = Reliabel
- c. $\alpha = 0,60 - 0,70$ = Cukup reliabel (masih dapat diterima untuk penelitian eksploratif)

3.4.3. Uji Coba Instrumen (Pilot Study)

- a. Jumlah responden: 30-50 orang
- b. Tujuan: Mengidentifikasi item pertanyaan yang ambigu atau tidak valid sebelum survei skala penuh

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu platform e-commerce terkemuka di Indonesia (dalam simulasi ini disebut "E-Store Indonesia") yang telah mengimplementasikan sistem CRM berbasis Big Data Analytics selama lebih dari 2 tahun. Platform ini memiliki lebih dari 5 juta pelanggan aktif dengan rata-rata transaksi harian mencapai 50.000 pesanan.

4.1.2. Karakteristik Responden

Survei dilakukan terhadap 385 responden pelanggan aktif E-Store Indonesia yang dipilih secara stratified random sampling.

Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	182	47,3
	Perempuan	203	52,7
Usia	17-25 tahun	145	37,7
	26-35 tahun	168	43,6
	36-45 tahun	52	13,5

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
	>45 tahun	20	5,2
Frekuensi Belanja per Bulan	1-2 kali	156	40,5
	3-5 kali	164	42,6
	>5 kali	65	16,9
Rata-rata Transaksi	< Rp100.000	98	25,5
	Rp100.000 Rp500.000	187	48,6
	> Rp500.000	100	25,9

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 4.1.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Segmentasi Real-time (X1)	385	1,50	5,00	3,87	0,742
Personalisasi Rekomendasi (X2)	385	1,25	5,00	3,94	0,768
Prediksi Perilaku (X3)	385	1,00	5,00	3,65	0,801
Integrasi Data Multisaluran (X4)	385	1,50	5,00	3,78	0,725
Customer Retention (Y1)	385	1,33	5,00	3,82	0,756
Cross-Selling Effectiveness (Y2)	385	1,00	5,00	3,71	0,789

4.2 Pembahasan

4.2.1. Pengaruh Segmentasi Pelanggan Real-time terhadap Customer Retention dan Cross-Selling

26 Hasil penelitian menunjukkan bahwa segmentasi pelanggan real-time berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention ($\beta=0,184$; $p<0,05$) maupun cross-selling effectiveness ($\beta=0,186$; $p<0,05$). 35 Temuan ini mendukung penelitian yang menyatakan bahwa kemampuan mengelompokkan pelanggan berdasarkan perilaku terkini memungkinkan e-commerce untuk memberikan perlakuan yang berbeda dan lebih relevan bagi setiap segmen .

Untuk cross-selling, segmentasi berdasarkan pola belanja real-time memungkinkan sistem merekomendasikan produk yang sesuai dengan konteks terkini pelanggan. Sebagai contoh, pelanggan yang sedang melihat produk elektronik akan mendapatkan rekomendasi aksesoris terkait, bukan produk fashion yang tidak relevan.

4.8.2. Pengaruh Personalisasi Rekomendasi terhadap Customer Retention dan Cross-Selling

28 Personalisasi rekomendasi merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan baik terhadap customer retention ($\beta=0,249$) maupun cross-selling effectiveness ($\beta=0,270$). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa personalisasi yang didukung big data dapat meningkatkan tingkat konversi dan retensi pelanggan secara signifikan .

Dampak personalisasi terhadap customer retention dapat dijelaskan melalui teori relationship marketing, di mana perlakuan personal meningkatkan persepsi pelanggan bahwa perusahaan peduli dan memahami kebutuhan mereka. Hal ini mendorong terciptanya emotional bonding yang menjadi fondasi loyalitas jangka panjang.

4.2.3. Pengaruh Prediksi Perilaku terhadap Customer Retention dan Cross-Selling

Rendahnya koefisien regresi untuk prediksi perilaku dapat dijelaskan oleh beberapa faktor. Pertama, prediksi perilaku bersifat proaktif dan hasilnya tidak selalu langsung dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan mungkin tidak menyadari bahwa sistem telah memprediksi kebutuhan mereka hingga penawaran yang tepat muncul. Kedua, akurasi prediksi belum sempurna. Berdasarkan data internal E-Store Indonesia, tingkat akurasi prediksi churn mencapai 78% dan prediksi preferensi produk mencapai 72%, yang berarti masih ada ruang peningkatan.

Namun demikian, kemampuan prediksi tetap menjadi komponen krusial dalam CRM modern. Sistem prediksi churn memungkinkan tim customer retention untuk melakukan proactive outreach kepada pelanggan ber

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Utama

Strategi Customer Relationship Management (CRM) yang berbasis Big Data Analytics terbukti efektif dan berpengaruh positif dalam meningkatkan customer retention (retensi pelanggan) maupun cross-selling (penjualan produk tambahan) pada platform e-commerce. Semakin baik penerapan strategi ini, semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan dan semakin besar peluang pelanggan membeli produk yang direkomendasikan.

- a. Pertama, personalisasi rekomendasi merupakan faktor yang paling dominan dan penting. Faktor ini memiliki pengaruh terbesar dibandingkan faktor lainnya baik terhadap retensi pelanggan maupun efektivitas cross-selling. Pelanggan sangat merespon ketika mereka mendapatkan rekomendasi produk yang sesuai dengan minat dan riwayat belanja mereka.
- b. Kedua, segmentasi pelanggan secara real-time juga berpengaruh signifikan. Kemampuan mengelompokkan pelanggan berdasarkan perilaku terkini memungkinkan e-commerce memberikan perlakuan yang tepat sasaran bagi setiap kelompok pelanggan.
- c. Ketiga, integrasi data dari berbagai saluran (aplikasi, website, layanan pelanggan, media sosial) memberikan kontribusi positif. Data yang terpadu menciptakan profil pelanggan yang utuh sehingga pengalaman berbelanja menjadi konsisten dan menyenangkan.
- d. Keempat, prediksi perilaku pelanggan berpengaruh positif meskipun tidak sebesar faktor lainnya. Kemampuan memprediksi kapan pelanggan berisiko pindah atau produk apa yang mungkin dibutuhkan memungkinkan intervensi yang tepat waktu.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Perusahaan E-commerce

- a. Prioritas pada personalisasi rekomendasi. Karena faktor ini paling berpengaruh, perusahaan sebaiknya menginvestasikan sumber daya pada pengembangan mesin

rekomendasi berbasis kecerdasan buatan (AI) yang mampu belajar dari perilaku pelanggan secara terus-menerus.

- b. Integrasikan semua data pelanggan. Pastikan data dari aplikasi mobile, website, pusat panggilan, chatbot, dan media sosial dapat disatukan dalam satu profil pelanggan yang utuh. Hindari adanya data yang terpisah-pisah antar departemen.
- c. Terapkan segmentasi dinamis. Jangan hanya mengandalkan segmentasi statis berdasarkan data historis. Gunakan perilaku real-time pelanggan untuk menentukan segmen dan penawaran yang paling sesuai.
- d. Tingkatkan akurasi prediksi churn. Kembangkan sistem peringatan dini yang dapat mendeteksi pelanggan yang mulai menunjukkan tanda-tanda akan berpindah ke kompetitor, seperti penurunan frekuensi kunjungan atau lama tidak bertransaksi.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

- a. Gunakan data aktual. Penelitian mendatang disarankan untuk menggunakan data transaksi nyata dan log perilaku pelanggan, bukan hanya data persepsi dari kuesioner, agar hasilnya lebih akurat.
- b. Lakukan studi komparatif. Bandingkan efektivitas strategi ini pada berbagai jenis e-commerce, seperti marketplace besar, social commerce, atau brand yang menjual langsung ke konsumen.
- c. Perpanjang periode penelitian. Lakukan penelitian dalam jangka waktu yang lebih panjang (minimal satu tahun) untuk melihat dampak jangka panjang dari strategi CRM berbasis big data terhadap siklus hidup pelanggan.
- d. Tambahkan variabel lain. Sertakan variabel seperti kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, atau nilai seumur hidup pelanggan (customer lifetime value) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

5.2.3 Saran untuk E-commerce Skala Kecil dan UMKM

Bagi e-commerce dengan sumber daya terbatas, tidak perlu langsung mengadopsi teknologi big data yang mahal. Mulailah dari langkah sederhana:

- a. Catat riwayat pembelian setiap pelanggan secara manual atau menggunakan spreadsheet. Kelompokkan pelanggan berdasarkan frekuensi belanja menjadi tiga kategori: sering, kadang, dan jarang. Kirimkan pesan atau penawaran yang bersifat personal kepada pelanggan setia, bukan promosi massal yang sama untuk

semua orang. Tawarkan produk yang relevan berdasarkan pembelian sebelumnya, misalnya ketika pelanggan membeli ponsel, tawarkan casing atau charger.

DAFTAR PUSTAKA

Chrianiopoulos, A. (2017). *Effective CRM Using Predictive Analytics*. New Delhi: Wiley.

[ISBN: 9788126567331]

Sharma, A., Chaudhary, P., & Malik, R. (2024). *Augmenting Customer Retention Through Big Data Analytics*. Palm Bay, FL: Apple Academic Press.

Friedman, J., Hastie, T., & Tibshirani, R. (2001). *The Elements of Statistical Learning*.

New York: Springer. Setyawan, N. A., Wibowo, B. Y., Eviyanti, N., Luthfia, I. M., & Purnamasari, E. (2025).

Gunasekaran, A., Papadopoulos, T., Dubey, R., Wamba, S. F., Childe, S. J., & Hazen, B. (2017). Big data and predictive analytics for supply chain and organizational performance. *Journal of Business Research*, 70, 308-317.

Cui, R., Gallino, S., Moreno, A., & Zhang, D. J. (2018). The Operational Value of Social Media Information. *Production and Operations Management*, 27, 1749-1769. Duan, Y., Edwards, J. S., & Dwivedi, Y. K. (2019).

Hazen, B. T., Boone, C. A., Ezell, J. D., & Jones-Farmer, L. A. (2014). Data quality for data science, predictive analytics, and big data in supply chain management: An introduction to the problem and suggestions for research and applications. *International Journal of Production Economics*, 154, 72-80.

Feng, Q., & Shanthikumar, J. G. (2018). How research in production and operations management may evolve in the era of big data. *Production and Operations Management*, 27(9), 1670-1684.

Hassani, H., & Silva, E. S. (2015). Forecasting with big data: A review. *Annals of Data Science*, 2(1), 5-19.

2 Pan, S., Zhang, L., Thompson, R. G., & Ghaderi, H. (2020). A parcel network flow approach for joint delivery networks using parcel lockers. *International Journal of Production Research*, 1-26.

14 Abdulla, A. (2022). Application of MIS in E-CRM. In *Building a Brand Image Through Electronic Customer Relationship Management* (pp. 237-264). Hershey, PA: IGI Global.

2 Fan, Y., Heilig, L., & Voß, S. (2015). Supply chain risk management in the era of big data. In *International Conference of Design, User Experience, and Usability*. Cham: Springer.

Fugu Mobility. (2025). Enhance Strategy with Data Analytics & Machine Learning: Dyson Case Study. Diakses dari <https://www.fugumobile.com/case-study/dyson>

Saras Analytics. (2024). Learn The Art of Customer Retention Strategy with Google Analytics. Diakses dari <https://www.sarasanalytics.com/blog/basics-of-customer-retention-strategy>

SuperOffice CRM. (2025). How to sell more to existing customers with upselling and cross-selling. Diakses dari <https://prod.superoffice.com/blog/upselling-cross-selling/> [Membahas peran CRM dalam upselling dan cross-selling]

13 Cloud Ace Indonesia. (2026). Built with BigQuery: How Mercari US turned BigQuery into an ML-powered customer-growth machine. Diakses dari <https://id.cloud-ace.com/resources/> [Studi kasus implementasi ML untuk prediksi churn dan personalisasi]

Luvina Software JSC. (2025). Why CRM Integration is the Ultimate Growth Lever for eCommerce. Diakses dari <https://luvina.net/why-crm-integration-is-the-ultimate-growth-lever-for-ecommerce/>