

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang bagaimana kesimpulan dari hasil akhir penelitian yaitu dari hasil analisi, desain dan implementasi, perancangan dan pengujian dari sistem CRM di PT. Ryndo Jaya Visual serta saran – saran untuk memberikan catatan penting dan perbaikan dalam tahap pengembangan sistem selanjutnya.

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dibuat maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Manajemen penentuan prioritas penanganan keluhan dengan pendekatan CRM sudah dapat membantu Direktur dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan beratnya bobot dari suatu keluhan tersebut.
2. Sistem informasi CRM ini dapat membantu Kepala Teknik Jaringan dan Gangguan dalam menentukan teknisi sesuai dengan keahliannya.

#### **1.2 Saran**

Saran – saran yang dapat diberikan terhadap pembangunan sistem yang telah dibangun untuk pengembangan sistem lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sistem CRM ini dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur google maps agar teknisi dapat mengetahui jarak dari setiap keluhan.
2. Untuk proses penjadwalannya diharapkan dapat dibuat lebih baik.