

Bab 6

Kesimpulan dan saran

6.1 Kesimpulan

Dibawah ini merupakan kesimpulan yang diperoleh pada proses perancangan sistem *customer relationship management* di CV. Peduli Semesta Alam:

a) Analisis kebutuhan sistem

Pada tahapan analisis kebutuhan sistem didapatkan bahwa perusahaan ingin membuat pengelolaan data pelanggan dan pelayanan konsumen, diantaranya memerlukan saluran kritik, keluhan dan komplek, selain itu perusahaan dapat memetakan persentasi fitur pada setiap saluran yang dibuat.

b) Merancang sistem dan merancang perangkat lunak

1) Merancang sistem

Pada tahapan perancangan sistem dilakukan pembuatan diagram konteks, pembuatan diagram dekomposisi, pembuatan data flow diagram dengan tiga data store, pembuatan entity relationship diagram dengan tiga entitas.

2) Merancang perangkat lunak

Pada tahapan perancangan perangkat lunak dilakukan pembuatan use case diagram, pembuatan tujuh diagram aktivitas, pembuatan diagram sequence, pembuatan diagram komponen, pembuatan diagram deployment,

c) Implementasi sistem

Pada tahapan implementasi sistem berisikan tahapan pembangunan antarmuka, basis data dan program aplikasi juga tahap uji coba sistem yang sudah dibangun, tahap ini menjelaskan atau menampilkan 6 desain tampilan interface yaitu halaman utama, form halaman login, form pendaftaran, form halaman kritik dan saran, form halaman komplain, dashboard admin yang berisikan fitur

data pelanggan, fitur data kritik dan saran, fitur data komplain , fitur produk dan grafik yang dapat menggambarkan presentasi keluhan yang terjadi.

6.2 Saran

Perancangan *sistem customer relationship management* di CV. Peduli Semesta Alam dengan menggunakan metode waterfall masih terdapat beberapa kekurangan yang dapat digunakan sebagai perbaikan untuk sistem yang di rancang oleh peneliti oleh karena itu kekurangan ini diharapkan dapat dijadikan saran supaya dalam penelitian selanjutnya ada perbaikan dan penyempurnaan, adapun saran yang didapat adalah:

- a) Penelitian selanjutnya diharapkan adanya fitur chat langsung kepada customer service yang sedang online agar perusahaan bisa tahu kebutuhan pelanggan secara langsung.
- b) Diharapkan pada penelitian selanjutnya perancangan *sistem customer relationship management* dapat dikembangkan lagi seperti adanya fitur jual beli online juga pembayarannya.
- c) Menambahkan fitur pemberitahuan kepada admin yang mengelola bahwa ada pelanggan yang melakukan komplain dan umpan balik.
- d) Menambahkan fitur inventory agar perusahaan dapat memanajemen produk yang tersedia di perusahaan, produk yang sudah terjual maupun informasi mengenai data produk.