

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) yang terintegrasi dengan WhatsApp Business API adalah sistem yang dirancang untuk mengelola interaksi dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mempercepat proses penyelesaian masalah pelanggan di PT Ipindo Intelektual Properti Indonesia.
2. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan memperkuat posisi PT Ipindo Intelektual Properti Indonesia di pasar, dengan memberikan kemampuan yang lebih baik dalam memahami dan merespon kebutuhan pelanggan.
3. Penelitian ini memberikan kontribusi dan referensi bagi pihak lain yang ingin mengembangkan sistem CRM yang terintegrasi dengan WhatsApp Business API, dalam konteks pengelolaan interaksi dengan pelanggan.
4. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan kajian bagi penelitian dan pengembangan selanjutnya di bidang sistem informasi dan teknologi komunikasi.

5.2. Saran

Tidak ada sistem yang sempurna dan selalu ada ruang untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Berikut ini adalah beberapa saran yang bisa dipertimbangkan:

1. Menganalisis kembali dan melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap sistem CRM ini, untuk memastikan sistem dapat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan preferensi pelanggan.
2. Mengembangkan lebih lanjut integrasi dengan WhatsApp Business API, sehingga dapat memanfaatkan lebih banyak fitur yang disediakan oleh API, seperti otomatisasi pesan dan penanganan pesan masuk yang lebih baik.
3. Melakukan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana sistem CRM ini dapat terintegrasi dengan sistem lain yang digunakan di PT Ipindo Intelektual Properti Indonesia, seperti sistem manajemen sumber daya manusia atau sistem manajemen penjualan, untuk menciptakan ekosistem digital yang lebih terintegrasi dan efisien.
4. Melakukan pengembangan berkelanjutan dan pembaruan terhadap sistem, untuk memastikan sistem selalu *up-to-date* dengan teknologi dan standar industri terkini.