

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berisi hasil yang diperoleh setelah melakukan analisis dan penelitian perancangan system dan implementasi dari perangkat lunak yang dibangun dan saran memberikan catatan penting untuk pengembangan perangkat lunak selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di The Majesty Hotel dengan penerapan *customer relationship management*. Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Prioritas keluhan membantu *Executive Asst. Manager* dalam memberikan solusi terhadap keluhan yang sering atau menjadi prioritas dari keluhan yang dilontarkan oleh pihak instansi. Namun, dalam sistem yang dibangun belum dapat terintegrasi dengan sistem yang terdapat dihotel sehingga beberapa informasi tidak tersampaikan dengan jelas.
2. Pihak Direktur Sales dan Marketing terbantu dengan adanya perhitungan rekomendasi *sales call* untuk bulan selanjutnya, berdasarkan data-data *sales call* sebelumnya. Dengan adanya nilai target yang telah disisipkan dalam penentuan tersebut, pihak sales menjadi terbantu karena adanya target yang jelas dalam melakukan *sales call*. Namun, dalam sistem yang dibangun, belum dapat terintegrasi dengan sistem yang terdapat dihotel sehingga beberapa informasi tidak tersampaikan dengan jelas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang telah dicapai dalam membangun *customer relationship management* di The Majesty Hotel, ada beberapa hal yang diharapkan kedepannya dapat dikembangkan lebih baik antara lain.

1. Berkordinasi dengan IT Manager dan pihak *Outsourcing Power Pro* untuk memadukan sistem yang lain agar menjadi kesatuan. Sehingga pihak hotel tidak perlu banyak memegang sistem yang ada.
2. Solusi yang diberikan oleh *Executive Asst. Manager* dapat ditambahkan hal yang telah dilakukan oleh pihak *Food and Beverage*. Sehingga solusi yang sudah diberikan oleh *Executive Asst. Manager* dapat termonitoring sudah sampai mana pengerjaannya.
3. Dihilangkan beberapa menu yang tidak sesuai dengan hierarki atau perintah *Board of Director*, sehingga dapat mengurangi menu-menu yang tidak diperlukan.
4. Dalam laporan yang sudah ada pada sistem, sebaiknya ditambah menu untuk membuat dokumen dari laporan yang ada.
5. Tombol-tombol aksi yang terdapat lebih dapat diringkas atau diminimalisir.