BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Di bab ini akan dibahas tentang kesimpulan yang berisi hasil-hasil yang diperoleh setelah dilakukan analisis, perancangan dan implementasi dari perancangan perangkat lunak yang dibangun. Serta saran-saran yang akan memberikan catatan penting dan kemungkinan perbaikan yang perlu dilakukan untuk pembangunan perangkat lunak selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan implementasi dan penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya oleh penulis, dapat diambil kesimpulan dari sistem informasi *customer relationship management* (CRM) ini sebagai berikut:

1. Dengan adanya aplikasi *customer relationship management* (CRM) maka perusahaan tidak akan mengalami kesulitan dalam mempromosikan, menginformasikan, melayani pelanggan, sehingga membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi, dan membantu pelanggan dalam melakukan proses pemesanan produk.
2. Dengan adanya aplikasi ini maka perusahaan tidak merasa kesulitan dalam mengelola dan menyimpan data pelanggan yang telah melakukan transaksi, sehingga perusahaan tidak merasa kesulitan menghubungi pelanggan untuk diberikan informasi mengenai informasi produk.
3. Aplikasi *customer relationship management* (CRM) menyediakan media pelayanan berupa website yang dapat membuat perusahaan dan pelanggan

dapat berinteraksi dan komunikasi, yaitu melalui sarana pelayanan pelanggan berupa kotak (keluhan, kritik, saran) maupun forum diskusi.

6.2 Saran

Agar sistem yang diusulkan dapat terus digunakan dan terus berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka ada beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pihak organisasi dalam hal ini PT. Surya Jaya Abadi dan juga bagi pengembang berikutnya :

1. Adapun saran yang dapat penulis usulkan bagi perusahaan yaitu terkait dengan program yang diusulkan perlunya upaya publikasi ataupun mempromosikan *website* kepada pelanggan, perlunya dukungan atau pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dibidang IT untuk memperoleh hasil yang maksimal terhadap pemanfaatan *website* perusahaan, dan juga senantiasa melakukan perawatan terhadap sistem yang diusulkan dan senantiasa memperbaharui informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.
2. Berikut saran yang dapat penulis usulkan bagi peneliti lain yang hendak mengembangkan program / hasil penelitian penulis, diharapkan dapat melakukan pengembangan dan penyempurnaan terhadap sistem, seperti halnya peningkatan *security* / keamanan terhadap sistem, fasilitas *chatting* yang dapat membangun interaksi dan komunikasi yang lebih kuat diantara pihak pelanggan dengan pihak perusahaan dan fitur-fitur lainnya untuk melengkapi fasilitas yang telah ada.