BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas tentang kesimpulan yang berisi hasil-hasil yang diperoleh setelah dilakukan analisis, desain, dan implementasi dari perancangan perangkat lunak yang dibangun dan telah dikembangkan serta saran-saran yang akan memberikan catatan penting dan kemungkinan perbaikan yang perlu dilakukan untuk pengembangan perangkat lunak selanjutnya.

6.1. Kesimupulan

Berdasarkan implementasi dan penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya oleh penulis, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

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

pelanggan dapat berinteraksi dan komunikasi, yaitu melalui sarana pelayanan pelanggan berupa kotak pengaduan (keluhan, kritik, saran) maupun di fasilitas *chatting*.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran terhadap pengguna sistem yang telah dinbuat adalah sebagai berikut :

1. 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. Perlu adanya pengembangan pada fungsionalitas CRM agar lebih membantu perusahaan dalam menjalankan sistem *customer service* pada bisnis mereka dan penambahan fasilitas lain yang mendukung kecenderungan pelanggan yang semakin loyal terhadap perusahaan.