BAB 5
KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan yang berisi hasil yang diperoleh setelah melakukan tahapan analisis, desain, implementasi dan pengujian dari prancangan perangkat lunak yang dibangun serta saran-saran yang akan memberikan catatan-catatan penting yang akan digunakan untuk keperluan pembangunan perangkat lunak dimasa mendatang.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis, perancangan dan pengujian pada sistem informasi *customer relationship management* di PT. Prudential Life Assurance Pru Fortune BD3 Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian *beta* yang telah dilakukan, didapatkan bahwa manajemen keluhan dengan pendekatan *customer relationship management* di PT. Prudential Life Assurance Pru Fortune BD3 Bandung sudah cukup membantu wakil perusahaan dalam melakukan manajemen keluhan dari para nasabah.
2. Berdasarkan hasil pengujian *beta* yang telah dilakukan, didapatkan bahwa sistem informasi *customer relationship management* ini dapat membantu perusahaan dalam memberikan rekomendasi produk asuransi kepada nasabah bedasarkan profil dari nasabah, sehingga rekomendasi yang diberikan bisa lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, sistem *customer relationship management* sudah mencapai maksud dan tujuan. Dari semua hasil yang telah tercapai saat ini, masih mempunyai beberapa hal yang harus ditambahkan dan dilengkapi lagi di sistem informasi *customer relationship management* ini di masa yang akan datang diantaranya sebagai berikut:

1. Manajemen keluhan pada sistem informasi CRM ini dapat dikembangkan lagi dengan menambahkan fitur chat keluhan online, sehingga keluhan nasabah akan langsung ditangani saat itu juga.
2. Informasi produk asuransi perusahaan dapat dikembangkan lagi, seperti ditambahkan komentar positif atau testimoni pelanggan terhadap produk asuransi yang diberikan, sehingga daya tarik perusahaan menjadi lebih baik dimata nasabah.