

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Rancang Bangun Sistem Informasi CRM Untuk Optimasi Layanan Berbasis Web Dengan Metode RAD di Surya Kencana Stationery & Copy Center. Berdasarkan hasil penelitian, sistem CRM berhasil dirancang dan dikembangkan menggunakan metode RAD yang memungkinkan proses pengembangan lebih cepat, fleksibel, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Pengembangan Sistem Informasi CRM ini menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD), yang memungkinkan proses pengembangan sistem dilakukan dengan lebih cepat dan fleksibel sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem dirancang dengan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) dan basis data MySQL, serta diimplementasikan dalam bentuk aplikasi berbasis web.
- Sistem CRM yang dikembangkan memiliki beberapa fitur utama, antara lain:
 - Registrasi Pelanggan
Memungkinkan pelanggan untuk mendaftarkan akun dan menyimpan data pribadi yang akan digunakan dalam proses transaksi serta personalisasi layanan.

- Histori Transaksi

Menyimpan dan menampilkan riwayat transaksi pelanggan agar pelanggan maupun admin dapat dengan mudah melakukan pelacakan aktivitas pembelian sebelumnya.

- Dashboard Pelanggan

Menyediakan tampilan ringkas yang menampilkan informasi penting seperti data pelanggan, histori transaksi, serta status promosi yang sedang berjalan.

- Notifikasi Promosi

Memberikan informasi promosi yang relevan dan terpersonalisasi berdasarkan data histori transaksi pelanggan serta momen penting seperti tanggal ulang tahun, guna meningkatkan loyalitas dan peluang pembelian ulang.

- Sistem Poin *Reward*

Menghadirkan program loyalitas berupa pemberian poin setiap kali pelanggan melakukan transaksi, yang nantinya dapat ditukarkan dengan diskon atau hadiah tertentu.

- Notifikasi *Follow-up*

Mengirimkan notifikasi kepada pelanggan setelah transaksi berupa survei kepuasan pelanggan, dan form umpan balik untuk membangun hubungan jangka panjang.

- Pengujian sistem dilakukan melalui pengujian *Black Box* yang memastikan bahwa

setiap fungsi utama berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah dirancang. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fitur sistem dapat beroperasi dengan baik tanpa kendala teknis yang signifikan.

- *User Acceptance Testing* (UAT) yang dilakukan dengan partisipasi admin, karyawan, dan pelanggan menunjukkan hasil yang positif. Berdasarkan kuisioner yang disebar, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem CRM ini dikategorikan sangat baik, dengan persentase jawaban positif yang menunjukkan persentase 81% yang artinya sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna dalam pengelolaan hubungan pelanggan dan layanan bisnis.
- Dampak Implementasi Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan di Surya Kencana Stationery & Copy Center, terutama dalam pengelolaan pesanan, pengelolaan terhadap keluhan, dan kemudahan pemesanan layanan yang ada di Surya Kencana Stationery & Copy Center.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sistem di masa mendatang:

1. Integrasi dengan Sistem Akuntansi untuk meningkatkan efisiensi operasional, sistem CRM ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan integrasi ke dalam sistem akuntansi guna mempermudah pencatatan transaksi dan laporan keuangan secara otomatis.
2. Pengembangan Fitur Analitik dan Prediksi yang lebih canggih untuk menganalisis perilaku pelanggan, memprediksi tren pembelian, dan memberikan rekomendasi

strategi pemasaran yang berbasis data.

3. Peningkatan Keamanan Sistem dengan mengimplementasikan enkripsi data pelanggan serta sistem otentikasi ganda untuk meningkatkan keamanan akses pengguna dan menjaga kerahasiaan informasi pelanggan.

Dengan pengembangan lebih lanjut, sistem CRM berbasis web ini diharapkan dapat semakin optimal dalam meningkatkan layanan pelanggan di Surya Kencana Stationery & Copy Center.