

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan tersebut, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan manajemen yang mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggan yang akan meningkatkan nilai perusahaan di mata pelanggan dengan menggunakan teknologi yang tepat seperti Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis *web*.
2. Perancangan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Batam dilakukan dengan pemodelan sistem menggunakan diagram UML (*Unified Modelling Language*), yang menghasilkan sebuah sistem untuk mempermudah pelanggan dalam menyampaikan pendapat dan mempermudah admin dalam mengelola laporan keluhan pelanggan.
3. Pengelolaan dan pengaturan dokumen keluhan pelanggan serta data pelanggan dapat dilakukan lebih efisien dengan sistem yang dibuat, sehingga dapat memberikan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Pada pengembangan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) ini masih banyak terdapat kekurangan, sehingga dapat dikembangkan lagi dengan penambahan-penambahan yang belum terdapat dalam penulisan sebelumnya. Beberapa saran yang diberikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan, antara lain:

1. Sistem tetap ditingkatkan baik dalam performa maupun penambahan fitur-fitur lain dalam sistem. Jika diperlukan dilakukan peng-*upgrade*-an sistem supaya sistem tetap *up to date*.
2. Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dapat dikembangkan menjadi sebuah aplikasi khusus untuk perusahaan seperti sistem berbasis *android* sehingga dapat *download* oleh seluruh pelanggan sehingga meningkatkan pelanggan loyal Alfamart.
3. Dalam menjalankan sistem baru sebaiknya tetap melakukan pemeliharaan sistem agar dapat digunakan dalam waktu lama.