

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pembuatan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Bengkel Moto Italiana menggunakan metode *waterfall* telah berhasil diselesaikan melalui beberapa tahapan yang sistematis. Kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Manfaat utama dari sistem ini mencakup peningkatan efisiensi operasional, aksesibilitas data yang lebih baik, peningkatan layanan pelanggan, pengelolaan janji dan jadwal yang lebih efektif, riwayat servis dan pengelolaan stok suku cadang, keamanan data yang ditingkatkan, serta kemampuan analitik dan pelaporan yang kuat. Desain yang dibuat ini memastikan bahwa sistem CRM dapat memenuhi kebutuhan operasional bengkel dengan efisien. Dengan sistem pengelolaan data pelanggan yang andal, bengkel Moto Italiana dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan loyalitas pelanggan, dan menarik pelanggan baru, yang pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan dan kesuksesan bisnis.
2. Implementasi sistem CRM berbasis *website*, bengkel Moto Italiana dapat meningkatkan efisiensi operasional, memberikan pelayanan pelanggan yang lebih baik, dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Hal ini tidak hanya memperbaiki kinerja internal bengkel tetapi juga memperkuat hubungan dengan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. Sistem CRM dapat meningkatkan kemampuan dalam mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru melalui berbagai fitur dan strategi. Dengan layanan yang lebih personal, respons cepat dan manajemen *feedback* yang baik, bengkel dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang ada. Sementara itu, dengan kampanye pemasaran yang efektif, manajemen prospek, pengalaman pengguna yang baik, dan integrasi media sosial, bengkel dapat menarik perhatian dan minat calon pelanggan baru.

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman dalam pengembangan dan implementasi sistem ini, beberapa saran yang dapat diberikan untuk peningkatan di masa mendatang adalah:

1. Menambahkan fitur analitik yang lebih mendalam untuk membantu manajemen bengkel dalam mengambil keputusan strategis berdasarkan data pelanggan dan servis.
2. Mengembangkan alat analisis data dan pelaporan yang lebih canggih akan membantu bengkel membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan data. Ini juga akan meningkatkan transparansi dengan memberikan laporan yang lebih rinci kepada pelanggan.
3. Mengembangkan aplikasi mobile yang dapat memberikan notifikasi serta informasi terkait layanan service yang ditawarkan dan penyimpanan data menjadi lebih terkomputerisasi.
4. Menguji sistem informasi pembuatan sistem dengan menggunakan metode lain.
5. Pengembangan sistem melalui penambahan fitur live chat pada website sehingga pelanggan dapat menghubungi admin jika terkendala, mengajukan pertanyaan atau mengalami permasalahan pada proses administrasi secara langsung di website tanpa membuka aplikasi sosial media seperti WhatsApp atau email.
6. Untuk penulis yang ingin melanjutkan penelitian ini, diharapkan dapat menambahkan metode CRM yang lebih modern sesuai dengan perkembangan teknologi usaha digital.