

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan proses pengembangan yang telah dilakukan mengenai perancangan Sistem informasi *customer relationship management* (CRM) pada Ayam Bakar Mas Mono menggunakan metode *agile scrum*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem informasi CRM pada Ayam Bakar Mas Mono berhasil dirancang dan dikembangkan menggunakan metode *agile scrum*. Penerapan metode ini memungkinkan proses pengembangan sistem dilakukan secara iteratif dan adaptif melalui beberapa *sprint*, sehingga sistem dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta perubahan yang terjadi selama proses pengembangan.
2. Sistem CRM yang dikembangkan mampu membantu pihak Ayam Bakar Mas Mono dalam mengelola data dan riwayat pelanggan secara terstruktur, meliputi data transaksi, histori pembelian, serta segmentasi pelanggan. Pengelolaan data tersebut dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam menentukan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan efektif, sesuai dengan karakteristik dan perilaku pelanggan.
3. Sistem CRM berperan dalam mendukung strategi program loyalitas pelanggan melalui penyediaan fitur membership dan program loyalitas berbasis poin dan *voucher*. Fitur ini mendorong keterlibatan pelanggan untuk melakukan transaksi berulang serta membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan Ayam Bakar Mas Mono.
4. Berdasarkan hasil pengujian sistem menggunakan metode *Black Box Testing* yang dilakukan pada setiap *sprint* pengembangan, diperoleh total 144 skenario pengujian dan seluruhnya dinyatakan berhasil (Pass). Hasil ini menunjukkan bahwa sistem CRM telah memenuhi kebutuhan fungsional, berjalan dengan stabil, dan layak untuk diimplementasikan pada proses operasional Ayam Bakar Mas Mono.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan penelitian sejenis di masa mendatang agar hasil yang dicapai dapat lebih optimal, yaitu:

1. Penelitian selanjutnya disarankan mengintegrasikan sistem CRM dengan sistem POS perusahaan agar pencatatan transaksi dapat langsung terkoneksi.
2. Sistem dapat dikembangkan untuk mendukung peran atau stakeholder lain di luar pengguna yang telah ditentukan agar cakupan operasional menjadi lebih luas.
3. Fitur analitik dapat diperluas, misalnya dengan prediksi perilaku pelanggan, rekomendasi otomatis, atau analisis tren untuk mendukung pengambilan keputusan.
4. Selain *web* dan *progressive web app*, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan pengembangan aplikasi *mobile* agar akses pengguna menjadi lebih mudah dan fleksibel.