

BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisi rangkuman hasil penelitian mengenai analisis kebutuhan dan perancangan sistem CRM berbasis web pada PT Mitra Utama Budidaya. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis, perancangan sistem usulan, serta pembahasan yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga menyajikan saran sebagai masukan untuk pengembangan sistem dan penelitian selanjutnya.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT Mitra Utama Budidaya, dapat ditarik empat kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian ini.

1. Kondisi pengelolaan data pelanggan, pencatatan transaksi, dan penanganan *feedback* di PT Mitra Utama Budidaya masih berjalan secara manual dan tidak terstruktur. Pencatatan transaksi mengandalkan bon kertas yang kerap terbuang sehingga riwayat pembelian pelanggan tidak tersimpan. Masukan pelanggan hanya disampaikan secara lisan atau melalui ulasan *marketplace* tanpa dokumentasi yang memadai, sehingga perusahaan kesulitan mengidentifikasi pelanggan tetap dan mengevaluasi kualitas layanan.
2. Kebutuhan sistem CRM berbasis web yang sesuai dengan kondisi PT Mitra Utama Budidaya mencakup enam fungsi utama: pengelolaan data pelanggan, pengelolaan produk, pencatatan transaksi, pembuatan laporan, penelusuran riwayat transaksi, serta pengelolaan *feedback* pelanggan. Sistem juga perlu mengakomodasi dua tingkat hak akses, yakni pemilik usaha dan *staff*, serta menyediakan tautan publik bagi pelanggan agar dapat mengirimkan masukan tanpa perlu membuat akun terlebih dahulu.
3. Perancangan sistem CRM berbasis web dilakukan dengan metode *Waterfall* yang meliputi tahap analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Rancangan sistem digambarkan melalui *Flowmap* dan UML yang terdiri dari *use case* diagram, *activity* diagram, *sequence* diagram, serta *class* diagram. Selain itu, disusun pula rancangan antarmuka pengguna dan basis data yang terdiri atas sepuluh tabel utama.
4. Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web yang dirancang terbukti mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan pada PT Mitra Utama Budidaya.

Implementasi CRM diwujudkan melalui fitur Data Pelanggan, Transaksi Pelanggan, Riwayat Transaksi, *Feedback* Pelanggan, Monitoring *Feedback*, *Dashboard*, dan Laporan. Fitur-fitur tersebut mendukung pengelolaan data pelanggan, pencatatan serta penyimpanan riwayat transaksi, pengumpulan dan analisis *feedback* pelanggan, penyajian informasi pelanggan berdasarkan total pembelian, serta penerapan program loyalitas melalui pemberian *voucher* kepada pelanggan. Pengujian menggunakan metode *Black Box Testing* menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga sistem dapat dimanfaatkan sebagai media pengelolaan hubungan pelanggan secara lebih efektif dan terintegrasi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem maupun penelitian berikutnya:

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan fitur prediksi kebutuhan pelanggan dengan memanfaatkan teknologi machine learning. Fitur tersebut dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi produk secara otomatis berdasarkan Riwayat dan pola pembelian pelanggan.
2. Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan integrasi antara sistem CRM dan platform *marketplace* yang digunakan oleh perusahaan, seperti *TikTok Shop*. Dengan adanya integrasi tersebut, data pelanggan maupun data transaksi dari *marketplace* dapat tersinkronisasi secara otomatis ke dalam sistem sehingga proses *input* data tidak perlu dilakukan secara manual.