

BAB V

PENUTUP

Bab penutup berisi ringkasan hasil penelitian yang telah dilakukan dan usulan tindak lanjut yang relevan. Penulisan bab ini harus disusun secara ringkas, padat, dan berdasarkan hasil temuan atau proses yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pengembangan sistem ini didasarkan pada hasil analisis yang dilakukan Usaha Dikalasayang.id dalam membangun rancangan sistem CRM berbasis web untuk mendukung manajemen penjualan, maka sebagai berikut:

1. Pengelolaan data pelanggan, proses pemesanan, serta kegiatan promosi yang sebelumnya dilakukan secara manual atau belum terintegrasi dapat dianalisis sehingga diperoleh kebutuhan sistem yang sesuai dengan kondisi dan proses bisnis UMKM Dikalasayang.id.
2. Kebutuhan sistem CRM berbasis web berhasil diidentifikasi dan dirancang untuk mendukung pengelolaan data pelanggan, produk, pemesanan, transaksi, pengiriman, promo, ulasan pelanggan, serta laporan operasional dalam satu sistem yang terintegrasi.
3. Perancangan sistem CRM berbasis web telah menghasilkan rancangan sistem yang mampu membantu admin dalam mengelola data pelanggan dan aktivitas penjualan secara lebih terstruktur, efektif, dan mudah diakses.
4. Sistem CRM yang dirancang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan hubungan dengan pelanggan melalui pengelolaan data pelanggan, penyampaian informasi promo, serta pengelolaan ulasan pelanggan yang dapat membantu UMKM Dikalasayang.id dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Untuk kemajuan dan perkembangan pada sistem ini, adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan Usaha Dikalasayang.id dalam membangun rancangan sistem CRM berbasis web untuk mendukung manajemen penjualan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini belum mengimplementasikan fitur tambahan yang lebih kompleks, seperti integrasi pembayaran digital otomatis (*payment gateway*) dan sistem pelacakan pengiriman secara *real-time*. Oleh karena itu, pengembangan sistem selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan fitur tersebut guna meningkatkan kemudahan transaksi dan kepuasan pelanggan.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi CRM yang lebih dinamis, seperti otomatisasi notifikasi status pesanan melalui integrasi *WhatsApp API*. Untuk pengembangan selanjutnya dapat membuat sistem yang lebih adaptif dengan memanfaatkan teknologi terkini untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan.
3. Mengintegrasikan fitur analisis data pelanggan secara mendalam, seperti analisis perilaku pembelian atau rekomendasi produk. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan fitur analitik yang mampu membantu pelaku usaha dalam memahami pola pembelian pelanggan serta menyusun strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran.
4. Sistem CRM yang telah dibangun dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur program loyalitas pelanggan, seperti pemberian poin, atau *reward* khusus bagi pelanggan yang melakukan pembelian berulang. Fitur ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta mendorong peningkatan penjualan.