

## BAB V

### PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta saran yang diajukan penulis sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, perancangan, pengembangan, dan pengujian sistem, maka kesimpulan penelitian ini disusun sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Kondisi proses pelayanan pelanggan yang sedang berjalan di Omah Kopi 78 masih belum sepenuhnya efektif dan terintegrasi. Proses pemesanan masih dilakukan melalui buku menu, QR Code, dan WhatsApp, sedangkan pembayaran, pencatatan transaksi, pengelolaan data pelanggan, promo, serta ulasan pelanggan belum tersusun dalam satu sistem yang terpusat. Kondisi tersebut menimbulkan beberapa kendala, seperti risiko miskomunikasi antarpegawai, keterlambatan informasi pesanan, kesalahan pencatatan transaksi, serta sulitnya memantau data pelanggan dan riwayat transaksi secara *real time*.
2. Kebutuhan sistem yang diperlukan untuk mendukung proses pelayanan pelanggan di Omah Kopi 78 adalah sistem yang mampu mengelola aktivitas layanan secara lebih terstruktur dan terintegrasi. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan menggunakan metode PIECES, Omah Kopi 78 membutuhkan sistem yang dapat mendukung proses pemesanan menu, pembayaran, pengelolaan data pelanggan, promo, riwayat transaksi, ulasan pelanggan, serta laporan operasional. Sistem tersebut diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat, data lebih mudah dikelola, dan informasi transaksi dapat dipantau dengan lebih baik.
3. Sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web berhasil dirancang untuk mengintegrasikan proses pelayanan pelanggan di OMAHKOPI 78. Sistem ini dikembangkan menggunakan PHP sebagai *backend*, MySQL sebagai basis data, serta HTML, CSS, dan JavaScript sebagai tampilan *frontend*. Fitur yang dirancang meliputi pemesanan menu, keranjang, *checkout*, pembayaran, promo dan voucher, riwayat pesanan, ulasan pelanggan, pengelolaan produk, kategori, pesanan, data pelanggan, serta dashboard admin. Dengan fitur tersebut, sistem mampu menghubungkan aktivitas pelanggan dan pengelola dalam satu platform berbasis web.

4. Sistem CRM berbasis web dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan operasional pada Omah Kopi 78. Melalui sistem ini, pelanggan dapat melakukan pemesanan, pembayaran, melihat promo, memantau riwayat pesanan, serta memberikan ulasan dengan lebih mudah. Di sisi pengelola, sistem membantu admin atau kasir dalam mengelola data pesanan, pelanggan, transaksi, promo, dan ulasan secara lebih rapi dan terpusat. Hasil pengujian menggunakan metode *Black Box Testing* juga menunjukkan bahwa fitur utama sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan, sehingga sistem dapat mendukung pelayanan yang lebih cepat dan terorganisir.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi bahan pengembangan pada penelitian berikutnya, yaitu:

1. Pengembangan sistem CRM dapat memanfaatkan teknologi Artificial Intelligence (AI) untuk memberikan rekomendasi menu secara otomatis berdasarkan riwayat transaksi dan preferensi pelanggan.
2. Integrasi sistem dengan platform pihak ketiga, seperti payment gateway, media sosial, dan layanan pemesanan online, dapat dilakukan untuk menciptakan layanan yang lebih terintegrasi dan meningkatkan kemudahan bagi pelanggan.
3. Fitur customer analytics dapat ditambahkan untuk melakukan segmentasi pelanggan, analisis pola pembelian, prediksi perilaku pelanggan, serta pengukuran tingkat loyalitas pelanggan secara lebih mendalam.
4. Sistem dapat dikembangkan dalam bentuk aplikasi mobile berbasis Android maupun iOS sehingga pelanggan dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan fleksibel.
5. Dashboard analitik yang lebih komprehensif dapat dirancang dengan menambahkan visualisasi tren penjualan, efektivitas promo, tingkat retensi pelanggan, serta indikator kinerja lainnya yang mendukung pengambilan keputusan bisnis.