

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam rancang bangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website pada Kade Pie Susu Lembang dengan menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website berhasil dirancang dan dibangun untuk membantu Kade Pie Susu Lembang mengatasi kendala pencatatan pesanan mitra, pemantauan stok mitra, serta riwayat transaksi retail secara terintegrasi. Sistem ini menyatukan dua segmen penjualan utama, yaitu retail dan mitra bisnis (grosir), ke dalam satu platform digital terpusat guna menggantikan proses manual yang sebelumnya bergantung pada WhatsApp dan Microsoft Excel. Untuk mendukung pengelolaan hubungan tersebut, sistem dilengkapi dengan berbagai fitur CRM yang komprehensif, meliputi manajemen data retail dan mitra, pesanan produk online, pencatatan riwayat transaksi otomatis, pengelolaan promosi diskon, pelaporan sisa stok mitra, fitur feedback dan keluhan retail atau mitra, program membership, hingga dashboard analitik CRM. Kehadiran fitur-fitur ini memastikan seluruh proses operasional dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terstruktur.
2. Penerapan metode *Rapid Application Development* (RAD) dalam pengembangan sistem ini dilakukan melalui tahapan *Requirements Planning*, *User Design*, *Construction*, dan *Cutover*. Proses pengembangan berjalan secara iteratif pada tahap *User Design* dan *Construction*, di mana rancangan sistem (UML dan antarmuka) direvisi beberapa kali berdasarkan evaluasi bersama pengguna sebelum memasuki tahap pengujian. Hasil pengujian fungsional menggunakan metode *Black Box Testing* terhadap 35 skenario pada seluruh modul fungsional (autentikasi, pengelolaan data, katalog, transaksi, konfirmasi pembayaran, serta manajemen promosi) menunjukkan bahwa seluruh skenario dinyatakan valid. Serangkaian hasil pengujian ini membuktikan bahwa metode RAD berhasil menghasilkan sistem yang berfungsi sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan bisnis Kade Pie Susu Lembang, sehingga sistem siap untuk diimplementasikan dalam lingkungan bisnis nyata.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan sistem yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan dan penelitian lebih lanjut, di antaranya sebagai berikut.

1. Sistem yang telah dibangun saat ini belum mencakup integrasi dengan sistem pembayaran otomatis (*payment gateway*) pihak ketiga. Oleh karena itu, disarankan agar pada pengembangan selanjutnya dilakukan integrasi dengan layanan *payment gateway* seperti Midtrans atau Xendit guna mempermudah proses konfirmasi pembayaran dan meningkatkan efisiensi transaksi secara keseluruhan.
2. Sistem ini saat ini bersifat *web-based* dan belum tersedia dalam bentuk aplikasi mobile. Mengingat sebagian besar pengguna mengakses internet melalui perangkat *smartphone*, disarankan agar ke depannya dikembangkan aplikasi mobile berbasis Android maupun iOS agar sistem dapat diakses dengan lebih mudah dan praktis oleh Retail, mitra, maupun manajer kapan saja dan di mana saja.
3. Penelitian ini tidak membahas aspek keamanan data secara mendalam. Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan agar dilakukan penguatan pada aspek keamanan sistem, seperti penerapan enkripsi data sensitif, autentikasi dua faktor (*two-factor authentication*), serta pengujian keamanan menggunakan metode pengujian kerentanan (*vulnerability testing*) agar sistem lebih terlindungi dari ancaman siber.