

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian yang berjudul Analisis dan Perancangan Sistem *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* Pada Otopert Jambi, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis terhadap sistem yang berjalan di Otopert Jambi, terdapat beberapa permasalahan utama, yaitu pengelolaan data pelanggan yang masih manual dan tidak terintegrasi. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam melacak riwayat transaksi dan preferensi pelanggan. Selain itu, penyampaian informasi kepada pelanggan masih dilakukan secara konvensional melalui telepon atau media sosial, yang kurang efektif dan sering kali mengakibatkan komunikasi yang terputus.
2. Dengan adanya rancangan sistem berbasis *web* ini, pelanggan dan karyawan Otopert Jambi dapat menikmati berbagai kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan, melakukan pemesanan, serta memberikan dan menindaklanjuti keluhan pelanggan secara efisien. Rancangan sistem ini juga mencakup tiga fungsi utama yang mendukung pengelolaan hubungan dengan pelanggan, yaitu:
 - a. Mendapatkan pelanggan baru (*Acquire*).
 - b. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan (*Enhance*).
 - c. Mempertahankan pelanggan setia (*Retain*).

3. Penelitian ini menghasilkan implementasi sistem CRM berbasis *web* yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan Otopert Jambi. Implementasi ini mencakup fitur-fitur utama seperti layanan keluhan pelanggan, katalog layanan dan suku cadang, fitur chatbot untuk komunikasi, serta riwayat transaksi yang terintegrasi. Sistem ini mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendukung operasional bisnis yang lebih baik.

5.2 SARAN

Adapun saran yang dapat penulis berikan berkaitan dengan penelitian mengenai Analisis dan Perancangan Sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) Pada Otopert Jambi adalah sebagai berikut :

1. Tambahkan fitur live chat berbasis AI untuk memberikan layanan real-time kepada pelanggan, serta integrasi dengan sistem pembayaran online untuk memudahkan transaksi.
2. Manfaatkan data pelanggan yang terkumpul melalui sistem untuk melakukan analisis preferensi yang dapat digunakan untuk menyusun strategi promosi dan layanan. Sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. Lakukan monitoring secara rutin terhadap stabilitas *website*, keamanan data pelanggan, dan keberhasilan fitur yang telah diimplementasikan.
4. Berikan pelatihan menyeluruh kepada karyawan Otopert Jambi agar dapat mengoperasikan seluruh fitur dalam *website*, seperti pengelolaan data pelanggan, layanan, dan promosi. Selain itu, sediakan panduan bagi pelanggan melalui media sosial atau video tutorial untuk mempermudah penggunaan fitur utama dalam *website*.