

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian yang berjudul Analisis dan Perancangan Sistem Informasi *Electronic Customer Relationship Management System (E-CRM)* Berbasis WEB Pada CV. Megatama Elektronik, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis, terdapat beberapa permasalahan pada sistem yang sedang berjalan, antara lain hubungan perusahaan dengan pelanggannya. Ini hanya terjadi di lewat pesan ,omongan dan akun media sosial perusahaan. Oleh karena itu, pelanggan kesulitan untuk melakukan pemesanan dan mendapatkan semua informasi. Pengaduan pelanggan juga masih belum terproses dengan baik karena masih disampaikan secara lisan melalui telepon dan belum tersimpan dengan baik di sistem. Selain itu, karena data konsumen tidak digunakan, sehingga tidak menerima informasi yang diperlukan untuk memberikan layanan pribadi kepada konsumen.
2. Dengan adanya rancangan sistem ini memberikan kemudahan kepada pelanggan, dan karyawan di CV. Megatama Elektronik dalam memberikan pelayanan dan informasi barang secara detail, dan dapat berinteraksi dengan pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Serta ada 3 fitur kegunaan didalam ny antara lain:

1. Mendapatkan konsumen baru
 2. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan
 3. Mempertahankan Pelanggan
3. Penelitian ini menghasilkan sebuah rancangan *prototype* Sistem *Electronic Customer Relationship (E-CRM)* Berbasis Web pada CV. Megatama Elektronik yang dapat melayani konsumen dengan maksimal seperti layanan keluhan pelanggan, klaim garansi barang, kategori barang, Frequently Asked Questions, Contact Us.

5.2 SARAN

Adapun saran yang dapat penulis berikan berkaitan dengan penelitian mengenai Analisis dan Perancangan Sistem Informasi *Electronic Customer Relationship Management System (E-CRM)* Berbasis WEB Pada CV. Megatama Elektronik adalah sebagai berikut :

1. Jika *prototype* ini diimplementasikan oleh peneliti selanjutnya perlu adanya pelatihan kepada karyawan yang akan mengoperasikan sistem tersebut serta melakukan pengarahannya kepada pelanggan sehingga pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar sebagaimana yang diharapkan.
2. Kepada para peneliti selanjutnya agar dapat melanjutkan ketahap Implementasi, dan menyempurnakan penulisan tesis ini, bila perlu dikembangkan kearah yang lebih baik seperti penambahan fitur baru yaitu chat bots atau live chat.

