

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan beberapa tahapan uraian dalam menyelesaikan penelitian ini, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem lama yang telah diterapkan selama ini belum mampu memberikan manfaat yang maksimal, efektif, dan efisien. Banyak waktu, tenaga dan pengeluaran terbuang dalam proses bisnis yang meliputi jual-beli produk, pelayanan pelanggan, marketing serta pengelolaan data yang kurang akurat. Pelanggan membutuhkan cukup waktu untuk datang ke toko guna membeli produk. Pihak perusahaan menghabiskan tenaga karena harus selalu *stand by* berhadapan dengan pelanggan. Waktu pelayanan terhadap pelanggan terbatas hanya selama jam kerja yang membatasi pelanggan melakukan pembelian. Untuk mendapatkan calon pelanggan, perusahaan harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit dengan hasil yang kurang maksimal karena marketing secara *offline* kurang efektif dari segi ruang dan waktu.

Sistem Customer Relationship Management berbasis web dapat memberikan manfaat besar dengan mengatasi masalah sekaligus secara bersamaan, yaitu menghemat tenaga dan mengurangi waktu yang terbuang pelanggan dan pengusaha untuk tidak perlu berhadapan secara langsung dalam proses jual-beli, memperpanjang waktu pelayanan terhadap pelanggan dengan sistem online, serta memangkas biaya marketing karena sistem berbasis web sebagai sarana promosi. Sistem ini juga telah berfungsi sebagai asisten pribadi yang membantu transaksi secara otomatis, terorganisir serta menyediakan

informasi yang lengkap, akurat dan mempermudah pelanggan agar tidak perlu datang ke tempat penjualan. Sistem juga terbukti sangat bermanfaat di dunia nyata dalam proses bisnis yang ketat akan persaingan memenangkan kepuasan pelanggan karena dapat berjalan 24 jam penuh sehari melayani, menyediakan segala kebutuhan dan berkomunikasi dengan pelanggan mengenai info produk, proses order dan pengiriman barang yang pada akhirnya akan mempermudah tugas karyawan. Biaya-biaya pengeluaran marketing, promosi akan cukup berkurang secara signifikan karena sistem memberikan *passive income* yang tidak mampu dilakukan oleh manusia dan merupakan tujuan utama dalam pengembangan sistem bisnis berbasis web site. Sehingga sistem yang baru dapat diterima di lingkungan kerja UD Toyoriz Busindo karena memiliki kemampuan untuk memaksimalkan dan melengkapi sistem lama guna mencapai *goal* bisnis di era persaingan teknologi informasi sekarang ini.

5.2 SARAN

Sistem informasi ini belum sepenuhnya sempurna, masih banyak kekurangan yang harus terus diperbarui seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan persaingan bisnis.

Beberapa saran berikut akan membantu dalam proses perbaikan dan pengembangan sistem ini :

- 1) Peningkatan sistem *chat online* menuju kearah personal pelanggan, yaitu mengganti aplikasi YahooMesenger dengan aplikasi Chat produksi sendiri yang memiliki kecepatan akses dan menyatu dengan sistem.

- 2) Penambahan fasilitas *kirim sms* sebagai pendukung e-mail yang menyertai dalam setiap proses order sampai status pengiriman barang.
- 3) Search Engine Optimization perlu dimaksimalkan guna mencari dan memenangkan kepuasan calon pelanggan secara online menggantikan cara marketing konvensional atau offline.
- 4) Design web site perlu ditingkatkan menjadi *responsive design* guna menguasai pasar generasi muda pengguna tablet.
- 5) Penambahan level admin menjadi lebih kompleks akan membantu meringankan beban karyawan dan mempermudah pembagian tugas.
- 6) Peningkatan *back end tool* bagi admin pengelola sistem agar terbantu dengan penambahan sistem analisa pengambilan keputusan mengenai data keuangan, pelanggan sesuai dengan teori *analitical CRM*.