

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis dan perancangan CRM berbasis website pada Universitas Gunungkidul, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem yang saat ini berjalan di Universitas Gunungkidul belum dapat mengakomodasi fungsi CRM secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang masih menggunakan cara tradisional. Untuk calon pelanggan informasi yang tersedia masih sangat terbatas. Sedangkan untuk pelanggan utama yaitu mahasiswa pelayanan yang ada belum mampu memenuhi apa yang mahasiswa inginkan terutama dalam hal pelayanan.
2. Sistem yang diusulkan, bisa lebih mengakomodasi fungsi yang ada pada fase-fase CRM yaitu *acquire* (memperoleh pelanggan), *enhance* (meningkatkan loyalitas pelanggan) dan *retain* (mempertahankan pelanggan). Ketiga fase tersebut diturunkan menjadi *functional solution*. Pada *acquire*, sistem dapat membantu civitas akademika dalam mengumpulkan data calon pelanggan. Fase ini juga membantu tim *sales* untuk dapat mengelola data calon pelanggan yang sudah bergabung melalui newsletter. Sumber informasi yang ada juga membantu tim *marketing* untuk melakukan promosi terhadap calon

pelanggan. Pada fase *enhance* dan *retain*, sistem yang diusulkan dapat menggunakan data tentang pelanggan yang dimiliki untuk dapat memberikan informasi secara lengkap yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dengan demikian akan dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan yang ada.

5.2.Saran

Saran yang diberikan sebagai tindak lanjut yang baik dari sistem yang diusulkan agar sistem dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk kedepannya

1. Sistem yang diterapkan harus selalu dikontrol agar berjalan sesuai dengan fungsinya.
2. Diperlukan pelatihan bagi personel dan sosialisasi bagi pelanggan agar dapat memahami cara mengoperasikan sistem CRM. Sehingga sistem ini bisa di manfaatkan dengan maksimal.
3. Memberikan sosialisai kepada pelanggan tentang sistem CRM berbasis website beserta dengan fungsi yang dapat dilakukan sehingga sistem yang dibangun dapat berjalan secara maksimal.
4. Sistem dapat dikembangkan lebih jauh lagi untuk menjangkau level dan teknologi yang lebih memudahkan. Misalnya sistem CRM dengan tambahan fitur SMS gateway jika kiranya diperlukan.