

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Time Excelindo *Customer Relationship Management* (TE CRM) adalah sebuah aplikasi berbasis *website* yang di bangun departemen ISP PT Time Excelindo dengan tujuan utama yaitu untuk mengelola keluhan pelanggan. Kemudian dikembangkan untuk mengelola *project* calon pelanggan baru, mengelola inventaris perangkat yang dipinjamkan ke pelanggan, serta sebagai pusat informasi seluruh pelanggan baik yang sampai saat ini masih berlangganan ataupun pelanggan yang sudah tidak berlangganan.

Dibuatnya TE CRM memberikan manfaat baik untuk perusahaan khususnya divisi ISP dalam menjaga performa untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. Manfaat juga dirasakan oleh tim internal terutama divisi ISP untuk membantu membuat keputusan dalam menentukan prioritas dan urutan pekerjaan. Pembagian tugas antar personel juga lebih mudah dimonitor dengan jelas. Pembuatan agenda-agenda perusahaan lebih mudah sehingga meminimalisir tabrakan agenda dan penugasan. Manfaat lain juga dirasakan oleh tim lain seperti divisi marketing yang lebih dimudahkan untuk *monitoring* pekerjaan *installasi* pelanggan baru. Target waktu pekerjaan menjadi lebih jelas dan juga mendukung perusahaan untuk memulai mengurangi penggunaan kertas (*paperless*). Pelanggan juga mendapatkan manfaat karena dalam penanganan gangguan, pelanggan akan mendapatkan notifikasi langsung dari email mengenai *progress* penanganan gangguan yang otomatis di *update* setiap satu jam sekali.

Saat ini TE CRM telah masuk kedalam prosedur perusahaan dalam penanganan keluhan pelanggan. Prosedur tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh tim terkait terutama divisi ISP sehingga semua keluhan pelanggan tercatat dan terdokumentasi dengan baik. Dengan masuknya TE CRM ke dalam prosedur perusahaan, sehingga TE CRM termasuk ke dalam salah satu aplikasi yang di audit ISO 9001:2015 dan lolos audit untuk penanganan keluhan pelanggan pada tahun 2022.

4.2 Saran

Dalam pembuatan aplikasi TE CRM, penulis masih menggunakan PHP *native* dengan menggunakan format *Object Oriented Programming (OOP)* sehingga untuk *maintenance* dan pengembangan aplikasi cukup sulit untuk dilakukan. Aplikasi sulit dikelola oleh orang lain sehingga sampai saat ini pengelolaan aplikasi masih dipegang oleh penulis. Selain itu untuk keamanan sistem juga harus dibangun sendiri. Penulis harus meminta bantuan rekan kerja lain untuk membangun keamanan sistem. Saran untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan *framework* sehingga selain perancangan aplikasi atau sistem bisa lebih mudah dan cepat, *maintenance* dan pengembangan aplikasi juga lebih mudah untuk dilakukan. Aplikasi juga lebih *fleksibel* untuk dikelola oleh orang lain karena terdapat *coding style* yang konsisten. Selain itu keamanan sistem juga lebih *secure* dan terjamin jika dibandingkan dengan PHP *native*.

Pembuatan menu atau tabel baru pada TE CRM masih harus dilakukan secara manual, dengan cara masuk terlebih dahulu ke server, kemudian membuat tabel baru di *database* dengan menambahkan beberapa *attribut default*. Setelah itu harus merelasikan terlebih dahulu secara manual dengan tabel terkait, kemudian baru bisa menambahkan atribut baru melalui aplikasi. Untuk penelitian kedepan agar pembuatan menu atau tabel bisa langsung di tambahkan melalui aplikasi sehingga lebih memudahkan pengguna atau admin aplikasi untuk dapat membuat menu baru sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan perusahaan.