

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian mengenai rancang bangun sistem informasi CRM (*Customer Relationship Management*) berbasis *website* pada PT. IPC Terminal Petikemas yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem CRM ini memudahkan pelanggan untuk melakukan registrasi dan pengaduan secara *online*.
2. Sistem CRM ini memudahkan pegawai perusahaan untuk menangani pengaduan pelanggan dan registrasi pelanggan serta mempermudah seluruh cabang perusahaan dalam mengakses data *customer* secara *online*.
3. Berdasarkan hasil kuesioner, sistem CRM ini sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh konsumen sebesar 93.3%

5.2 Saran

Pada penelitian sistem informasi CRM (*Customer Relationship Management*) membutuhkan saran, agar sistem ini dapat lebih baik kedepannya serta berguna untuk penelitian lebih lanjut, Adapun saran untuk penelitian ini, adalah:

1. Sistem ini perlu dibuatkan *basic use* atau panduan penggunaan, sehingga untuk pengguna baru tidak kebingungan saat menggunakan sistem ini.
2. Perlu dibuatkan fitur FAQ (*Frequently Asked Question*), supaya pegawai tidak harus menjawab pertanyaan yang sering ditanyakan.
3. Akan lebih bagus jika dibuatkan fitur *real time chat* untuk memudahkan interaksi antar *customer* saat proses *export* atau *import* barang.