

## BAB V

### KESIMPULAN

Dari seluruh tahapan yang telah peneliti lakukan dalam penelitian ini, diperoleh beberapa kesimpulan serta saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Berikut kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem CRM selanjutnya, agar tercipta sistem CRM yang lebih baik lagi dalam memenuhi kebutuhan *user*.

#### 5.1. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian dan pengembangan sistem CRM untuk divisi *marketing* NIIT Indonesia telah selesai dilaksanakan. Sistem CRM yang dibuat mendukung kemampuan integrasi data dan otomatisasi manajemen data, seperti otomatisasi pelabelan dan laporan mengenai hasil *bidding*.
2. Segmentasi konsumen dalam proses manajemen data sangat membantu *user* untuk mempermudah proses manajemen data.
3. Validasi yang terdapat pada sistem CRM, dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam menginput data.
4. Fitur riwayat mendukung *user* untuk dapat memahami karakteristik konsumen, guna menentukan strategi atau perlakuan terhadap konsumen tersebut.
5. Sistem *reminder* berhasil memberikan *warning* kepada *user*, akan tetapi untuk fitur ini perlu peningkatan fleksibilitas pemberian *reminder*.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa hal yang memerlukan perbaikan untuk pengembangan lebih lanjut; yaitu:

1. Perlu adanya fleksibilitas sistem *reminder*, dimana sistem ini hanya akan bekerja jika memang ada kebutuhan khusus saja.
2. Perlu adanya penambahan visualisasi pada list *bidding* untuk membedakan pelabelan.
3. Perlu penambahan fitur yang mampu menerima pesan *email* serta mengelolanya. Hal ini dibutuhkan agar proses penawaran kerjasama bisa dilakukan satu pintu melalui sistem.