

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web yang dirancang dan dikembangkan menunjukkan efektivitas yang tinggi dalam menangani pengaduan pelanggan untuk layanan Iconnet di Kabupaten Mamuju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini mampu:

Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas: Sistem CRM ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penanganan pengaduan pelanggan. Proses pengaduan menjadi lebih cepat dan terstruktur, sehingga waktu tanggapan dapat dipercepat.

Mempermudah Proses Pengaduan dan Pemantauan: Dengan sistem ini, pelanggan dapat mengajukan dan memantau status pengaduan mereka dengan lebih mudah, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Hasil dari penelitian dan penilaian menunjukkan bahwa sistem CRM berbasis web sangat layak untuk diterapkan. Ini tercermin dari:

Percentase Penilaian Kuesioner Pelanggan: Dengan persentase penilaian 85% dari kuesioner pelanggan di Kabupaten Mamuju, sistem ini dianggap “sangat layak” untuk diimplementasikan. Penilaian ini mencerminkan penerimaan dan kepuasan tinggi terhadap sistem CRM oleh pengguna akhir.

Kesesuaian dengan Kebutuhan: Sistem ini disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pelanggan dan pegawai, dan telah diuji menggunakan metode Waterfall dan pengujian black box untuk memastikan bahwa sistem memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

B. Saran

- 1) Mengembangkan aplikasi, pastikan seluruh pegawai dan pelanggan iconnet memperoleh edukasi yang memadai tentang bagaimana menjalankan sistem informasi ini untuk memastikan efektifitas penerapannya dalam meningkatkan produktivitas dalam pelayanan yang prima kepada pelanggan.
- 2) Kepada peneliti selanjutnya, tambahkan area kerja untuk teknisi dan peta pelanggan.