# BAB 5

# SIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penulisan skripsi ini adalah:

- Dengan sistem *e*-CRM yang dirancang ini, perusahaan dapat mengumpulkan data pelanggan sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan *one to one* yang personal (seperti dapat melihat histori transaksi dan mendapatkan rekomendasi produk khusus berlaku untuk *member*) serta memberikan nilai tambah bagi pelanggan dalam hal bertransaksi dengan perusahaan.
- Sistem *e*-CRM yang dibangun memudahkan pelanggan mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara lengkap seperti: spesifikasi dan detil produk-produk toko FIP, *event* dan *promo* yang diselenggarakan toko FIP dan juga dapat melakukan transaksi pembelian produk dan pemesanan cetak foto secara *online*. Selain itu pelanggan juga dapat mengetahui status produk dan pesanan cetak setiap saat dengan mengakses *website* tersebut.
- Melalui sistem *e*-CRM yang dibangun, pelanggan dapat menyampaikan saran, keluhan dan pertanyaan dengan lebih mudah. Hal ini menguntungkan kedua belah pihak, dimana perusahaan mendapatkan *feedback* yang bernilai dari pelanggan untuk kemudian di *follow-up* dan memudahkan pelanggan mendapatkan respon dari perusahaan.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan untuk pengembangan lebih lanjut dari penelitian skripsi ini adalah:

- Agar sistem *e*-CRM senantiasa ter*update* maka perusahaan perlu untuk menugaskan seorang administrator khusus dalam menangani *website* perusahaan dan melakukan *update* secara periodik.
- Sistem *e*-CRM tidak hanya dijalankan di kantor pusat, tetapi juga dapat diterapkan untuk cabang-cabang toko FIP di seantero Indonesia.
- Membangun *analytical* CRM berdasarkan data pelanggan yang diperoleh dari *operational* CRM ini.
- Dengan semakin berkembangnya penggunaan peralatan *mobile* seperti PDA atau telepon selular, diharapkan sistem *e*-CRM ini dapat dikembangkan lebih lanjut sehingga bisa diakses melalui peralatan *mobile* tersebut.