

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

VI.1 Simpulan

Setelah sistem dibuat, dianalisa serta dievaluasi maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

CRM (*Customer Relationship Management*) adalah suatu cara untuk melakukan analisis perilaku konsumen atau pelanggan jasa perusahaan. Dari analisis ini, akhirnya perusahaan dapat memperoleh cara untuk melayani pelanggannya dengan lebih *personal* sehingga efeknya pelanggan akan menjadi lebih *loyal* kepada perusahaan. Target utama CRM bukan hanya memperoleh *customer satisfaction*, melainkan hingga memperoleh *customer loyalty*. Pelanggan tidak hanya merasa puas pada saat menggunakan produk atau jasa perusahaan, tetapi mereka akan selalu terus menggunakannya.

Dengan adanya aplikasi vtiger maka kesalahan koordinasi antara tim pelaksana teknis dengan *Marketing, management, dan customer* dengan aplikasi yang dapat membuat administrasi yang lebih tertib, khususnya dalam *Aquisition Bandwith*. Penggunaan aplikasi vtiger akan mempermudah proses penjualan dan pembelian barang. Oleh karena itu, aplikasi vtiger dapat membuat proses penjualan dan pembelian barang menjadi lebih efisien. Aplikasi vtiger juga dapat membantu pembeli maupun penjual yang bermobilitas tinggi sehingga dapat melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja.

Dengan adanya program aplikasi ini maka secara praktis hal ini membantu tim pelaksana teknis dalam melakukan pengarsipan data secara rapih, serta dapat melakukan pencarian data secara cepat tanpa harus berlama-lama mencari satu per satu kertas *form* yang begitu banyaknya.

Dengan program aplikasi ini transaksi tidak perlu menggunakan nota lagi, karena transaksi dapat dilakukan di dalam program.

Database yang dibuat hanya satu, hal ini diperkirakan cukup untuk menampung semua data yang ada serta penambahannya pada waktu yang akan datang.

VI.2 Saran

Terlihat bahwa selama ini masih banyak perusahaan yang sangat berorientasi pada *New customer acquisition* dan justru kurang dalam mempertahankan pelanggan. Bahkan seringkali ketika terjadi *rush-out*, perusahaan baru sadar bahwa *customer satisfaction* dan *customer loyalty* merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, CRM perlu diterapkan dalam segala aspek kegiatan perusahaan.

CRM berkembang seiring dengan berkembangnya disiplin ilmu teknologi informasi. Berbagai teori dan *Model* telah dihasilkan dari berbagai penelitian yang telah memperbaiki kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya. Perkembangan CRM ini telah diadopsi dengan baik oleh beberapa perusahaan. Salah satu cara untuk menerapkan CRM dalam perusahaan adalah dengan menggunakan vtiger. vtiger adalah *Software* yang 100% *Open Source* dan paling populer di dunia sekarang ini. Dengan adanya vtiger, perusahaan dapat mengorganisir dan mengelola informasi secara lebih efisien di dalam segala aspek kegiatan perusahaan, terutama hal-hal yang berkaitan dengan *customer relationship management*.

Program aplikasi ini masih memiliki kekurangan, adapun saran yang dapat diberikan setelah menjalankan aplikasi ini adalah program aplikasi masih cukup sederhana seperti *input* data, pencarian data, dan melakukan transaksi. Hal ini tidak menutup kemungkinan untuk menambah fasilitas yang lain seperti:

- Pencetakan bukti transaksi yang dilakukan oleh *printer*
- *Report* pendapatan yang lebih rinci, seperti :
 - Penghasilan omset dalam 1 bulan