

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian penulis, pengembangan sistem *operasional customer relationship management* berbasis *website* pada PT. Czh Teknologi Inovasi dapat membantu meningkatkan efisiensi proses operasional seperti pengelolaan data *partner* dan pembuatan dokumen administrasi. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengukuran kecepatan sebelum dan sesudah penerapan sistem dengan perolehan peningkatan kecepatan pada proses pembuatan SPH (80,3%), pembuatan *Mou* (31,6%), pembuatan *Invoice* (54%), pembuatan kwitansi (25%), dan pembuatan STPD (51%). Peningkatan kecepatan tersebut dihasilkan dari pemanfaatan *database* dari setiap *inputan* sehingga ketika ada kasus penambahan data baru maka tidak perlu menulis manual karena data pada *inputan* sudah dinamis. Penggunaan metode *scrum* selama pengembangan sistem, membantu penulis untuk membangun sistem dengan terstruktur dan terencana dengan sistem penjadwalan dan siklus pengerjaan serta selalu melibatkan PT. Czh Teknologi Inovasi yang akan memberikan feedback kepada penulis terhadap sistem yang dikembangkan. Pengujian *blackbox* untuk menguji fungsionalitas yang dilakukan bersama PT. Czh Teknologi mendapatkan hasil 100% *pass* atau berhasil dari total 138 tes artinya sistem sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ekspektasi.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian penulis, sistem *operasional customer relationship management* berbasis *website* pada PT. Czh Teknologi Inovasi masih bisa dikembangkan untuk menambah fungsionalitas. Berikut adalah saran dari penulis untuk pengembangan lebih lanjut:

1. Integrasi tanda tangan digital resmi khususnya untuk dokumen *Mou*.
2. Notifikasi *website* sebagai pemberitahuan informasi secara umum.

3. Fitur tracking *onboarding partner* untuk mengetahui progres *partner* mulai dari pendaftaran, pembuatan surat penawaran harga, mou sampai selesai *onboarding*.
4. Fitur realtime chat untuk komunikasi internal.