

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan, implementasi, dan evaluasi sistem pemesanan digital berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) pada CV XYZ, dapat disimpulkan bahwa sistem yang dikembangkan telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis perusahaan, baik dari sisi pelanggan maupun sisi manajemen internal.

Dari sisi pelanggan, aplikasi *mobile* yang dibangun menggunakan *framework* React Native telah menyediakan fitur-fitur utama yang menjawab kebutuhan konsumen secara mandiri. Fitur-fitur tersebut meliputi pembuatan pesanan, pengunggahan desain, pemilihan jenis layanan dan kain, serta pelacakan status pemesanan secara *real time*. Penambahan kalkulator estimasi harga dan fitur riwayat pesanan memberikan nilai tambah dalam hal transparansi informasi dan kemudahan akses. Fitur notifikasi status pesanan secara otomatis juga mengurangi kebutuhan akan komunikasi manual, sehingga proses layanan menjadi lebih cepat dan nyaman bagi pengguna. Hal ini sejalan dengan tujuan utama CRM, yaitu meningkatkan kualitas hubungan antara perusahaan dan pelanggan melalui pelayanan yang berkelanjutan dan responsif. Sementara itu, dari sisi admin, sistem berbasis *web* yang dibangun dengan teknologi PHP dan MySQL telah memberikan fasilitas pengelolaan data secara terstruktur dan efisien. Fungsi-fungsi penting seperti verifikasi pesanan, input ongkos kirim, monitoring proses produksi, dan *quality control*, seluruhnya terintegrasi dalam sistem, yang membuat alur kerja menjadi lebih terkontrol dan terdokumentasi dengan baik. Fitur *invoice* yang dikirimkan secara otomatis melalui email meningkatkan transparansi dan dokumentasi transaksi. Dashboard dengan grafik tren dan status transaksi juga membantu manajemen dalam melakukan pengambilan keputusan strategis secara berbasis data.

Dari sisi efektivitas, sistem yang dibangun telah memberikan dampak positif baik bagi pelanggan maupun pihak manajemen internal. Pelanggan kini dapat melakukan pemesanan jasa secara mandiri, mengunggah desain, memantau status pesanan secara *real time*, dan menerima notifikasi otomatis, yang secara signifikan mengurangi kebutuhan komunikasi manual dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Di sisi lain, admin mendapatkan manfaat dari sistem pengelolaan data yang terstruktur, termasuk proses verifikasi, pemantauan produksi, dan pengiriman *invoice* secara otomatis, yang mempercepat dan mengefisienkan alur kerja internal.

Evaluasi terhadap *usability* sistem dilakukan menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS). Berdasarkan hasil uji yang melibatkan pengguna aktual, diperoleh skor rata-rata sebesar 83,75 yang termasuk dalam kategori “Excellent”. Skor ini menunjukkan bahwa sistem dinilai sangat mudah digunakan, intuitif, dan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Hal ini mencerminkan tingkat penerimaan pengguna yang tinggi, serta mendukung keberhasilan implementasi sistem dari segi *user experience*.

Secara keseluruhan, integrasi sistem CRM berbasis *mobile* dan *web* ini tidak hanya memecahkan permasalahan manual sebelumnya seperti kesalahan pencatatan, keterlambatan komunikasi, dan duplikasi data, tetapi juga meletakkan dasar yang kuat untuk digitalisasi operasional perusahaan yang lebih adaptif dan kompetitif. CV XYZ kini dinilai lebih siap dalam menghadapi tuntutan era digital serta memiliki daya saing yang lebih tinggi di industri jasa *printing* kain.

5.2. Saran

Meskipun sistem yang dikembangkan telah menunjukkan hasil yang positif, terdapat beberapa hal yang dapat menjadi masukan untuk pengembangan lebih lanjut, baik untuk penelitian selanjutnya maupun implementasi lanjutan di lingkungan perusahaan:

1. Sistem saat ini masih bergantung pada input manual untuk konfirmasi pembayaran. Pengintegrasian dengan *payment gateway* seperti Midtrans,

Xendit, atau layanan *e-wallet* akan menyederhanakan proses pelunasan, meningkatkan efisiensi transaksi, serta mengurangi potensi kesalahan input manual.

2. Perlu dikembangkan fitur analitik berbasis data historis seperti laporan penjualan, performa layanan, dan kepuasan pelanggan. Laporan tersebut dapat digunakan oleh manajemen sebagai dasar evaluasi performa jangka panjang dan dalam perencanaan strategi bisnis ke depan.
3. Dalam meningkatkan akurasi dan efisiensi proses pengiriman, sistem dapat diintegrasikan dengan penyedia layanan logistik eksternal seperti JNE, J&T, atau SiCepat. Hal ini memungkinkan pelacakan pengiriman yang lebih *real time* dan mengurangi beban admin dalam memantau pengiriman secara manual.
4. Dalam meningkatkan komunikasi antara pelanggan dan admin, fitur *live chat* dapat ditambahkan. Alternatif lainnya adalah integrasi chatbot berbasis AI yang dapat menangani pertanyaan dasar secara otomatis. Ini akan mempercepat respons layanan dan mengurangi beban kerja *customer service*.
5. Mengingat pentingnya data pelanggan dan transaksi diperlukan sistem backup otomatis untuk mencegah kehilangan data penting akibat gangguan teknis.
6. Sistem CRM ini belum menerapkan fitur informasi estimasi pemesanan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan fitur tersebut agar pelanggan memperoleh perkiraan waktu penyelesaian atau pengiriman secara lebih akurat.
7. Disarankan agar sistem dikembangkan dengan dukungan notifikasi internal aplikasi melalui integrasi FCM dan APNs.

Dengan mempertimbangkan saran-saran tersebut, pengembangan sistem di masa mendatang diharapkan dapat lebih komprehensif, scalable, dan semakin mendukung tujuan digitalisasi yang menyeluruh di lingkungan bisnis CV XYZ.