

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dari bab-bab yang telah dijelaskan, penulis menarik kesimpulan dari beberapa masalah yaitu dengan merancang dan membangun sistem *Customer Relationship Management (CRM)* menggunakan *mobile* pada PT Proteindotama Cipta yang dikembangkan menggunakan metode *extreme programming* menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pada perusahaan. Pembangan pada proses pemodelan dilakukan menggunakan UML seperti *Use Case Diagram* dan dilakukan pengujian menggunakan *black box testing* seperti aspek *usability* dan aspek *fungsiionality*. Hasil dari pengembangan sistem tersebut berupa fitur CRM menggunakan *mobile* seperti melihat produk, melakukan komplain, melakukan rating, melihat FAQ dan kontak *Whatsapp*.

Tujuannya untuk memberikan informasi dan memicu agar konsumen dapat menyampaikan permasalahan terkait produk maupun layanan melalui media komplain. Berdasarkan hasil penujian yang dilakukan diperoleh hasil sebesar 100% dari pengujian *usability* yang dapat disimpulkan bahwa sistem telah sangat disetujui pihak konsumen maupun perusahaan, sedangkan untuk pengujian *fungsiionality* diperoleh hasil 100% yang artinya sistem telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan, penulis memberikan saran adalah sistem mampu diterapkan pada perusahaan untuk memberikan layanan tambahan kepada konsumen, kekurangan pada penelitian yang dibangun yaitu tidak adanya proses transaksi penjualan. Sehingga untuk penelitian berikutnya diharapkan dapat dikembangkan dengan fitur penjualan *online*.