

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Dishubkominfo Divisi Perhubungan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Berbasis E-CRM, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Public* mendapatkan informasi mengenai Pendaftaran Pengajuan KIR, menyampaikan kritik, saran dan pesan kepada perusahaan melalui chat pada E-CRM.
2. Website CRM Rancang Dishubkominfo Divisi Perhubungan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Berbasis E-CRM, dapat mempermudah perusahaan mendapatkan informasi dari *Public* dan dapat berkomunikasi dengan *Public* secara langsung.
3. Menu admin pada sistem website CRM ini mempermudah perusahaan dalam menginformasikan agenda, berita, galeri, regulasi, pengajuan KIR, chat, kontak dan user untuk seluruh *Public*.
4. Sistem CRM berbasis web ini dapat digunakan sebagai salah satu fasilitas untuk memberikan pelayanan dan informasi kepada *Public*, dan bersifat paperless.

V.2. Saran

Penulis menyadari bahwa aplikasi ini memiliki banyak kekurangan, saran untuk pengembangan aplikasi pada waktu mendatang adalah:

1. Mengkaji lebih mendalam tentang implementasi E-CRM pada perusahaan.
2. Agar E-CRM ini lebih maksimal ada baiknya dilakukan pengembangan sistem berbasis aplikasi android, sehingga *Public* dapat lebih mudah dalam Pendaftaran Pengajuan KIR dan mendapatkan informasi seputar perusahaan.