

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, perancangan, implementasi, serta pengujian sistem yang telah dilakukan pada Talaga Surian Camp Park, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil merancang dan mengimplementasikan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *website* yang mendukung proses reservasi secara terintegrasi. Sistem yang dibangun menyediakan fitur *registrasi* pelanggan, *login* pelanggan, pengelolaan produk camping, reservasi tempat camping, transaksi pembayaran, pengelolaan data reservasi, serta fitur umpan balik berupa rating dan komentar pelanggan. Penerapan CRM operasional pada sistem berhasil membantu pengelola dalam mengelola data pelanggan, data reservasi, data transaksi, serta data umpan balik pelanggan secara terpusat sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif, cepat, dan terstruktur dibandingkan proses sebelumnya yang masih dilakukan secara manual.
2. Penelitian ini berhasil menerapkan CRM analitikal melalui analisis 150 data ulasan pelanggan menggunakan metode *text mining* yang terdiri dari tahapan *preprocessing* (*case folding*, *tokenizing*, *stopword removal*, dan *stemming*), pembobotan TF-IDF, serta algoritma *k-means clustering*. Hasil pembobotan TF-IDF berhasil mengubah data teks menjadi representasi numerik yang dapat digunakan dalam proses *clustering*. Berdasarkan hasil pengelompokan menggunakan algoritma *k-means* diperoleh 36 ulasan (24,00%) pada *cluster* positif, 109 ulasan (72,67%) pada *cluster* netral, dan 5 ulasan (3,33%) pada *cluster* negatif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan memberikan ulasan yang bersifat netral dan informatif mengenai pengalaman mereka selama menggunakan layanan Talaga Surian Camp Park. Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan

bahwa *cluster* positif didominasi oleh kata-kata seperti nyaman, bagus, bersih, healing, dingin, dan indah, sedangkan *cluster* negatif didominasi oleh kata-kata seperti toilet, kurang, ramai, dan tenda. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh pengelola sebagai dasar evaluasi layanan dan penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

3. Berdasarkan hasil pengujian sistem menggunakan metode *black box testing*, seluruh fungsi utama sistem berhasil berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem CRM berbasis website yang dibangun mampu mendukung proses pengelolaan hubungan pelanggan mulai dari reservasi, pengelolaan data pelanggan, pengumpulan umpan balik pelanggan, hingga analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode TF-IDF dan *k-means clustering* sehingga dapat dimanfaatkan sebagai media pendukung pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan Talaga Surian Camp Park.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi CRM operasional dan CRM analitikal dalam satu sistem berbasis website mampu memberikan solusi terhadap permasalahan pengelolaan reservasi dan evaluasi umpan balik pelanggan di Talaga Surian Camp Park. Sistem tidak hanya mempermudah proses operasional, tetapi juga menghasilkan informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk merancang dan membangun sistem reservasi CRM operasional dengan analisis umpan balik pengunjung telah berhasil dicapai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan pada penelitian selanjutnya.

1. Sistem dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur rekomendasi strategi layanan berdasarkan hasil analisis ulasan pelanggan sehingga pengelola dapat memperoleh masukan secara otomatis mengenai aspek pelayanan dan fasilitas yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan.
2. Melakukan pengembangan metode analisis data dengan menggunakan

algoritma lain sebagai pembanding, sehingga hasil *Clustering* dan analisis ulasan pelanggan dapat menjadi lebih optimal dan memiliki tingkat akurasi yang lebih baik.