

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, perancangan, implementasi, dan pengujian sistem yang telah dilakukan pada penelitian “Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi Fasilitas Wisata Berbasis *Web* dengan Penerapan CRM Analitik Menggunakan Metode RFM (Studi Kasus: Obyek Wisata Cibulan)”, maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil merancang dan membangun sistem informasi reservasi fasilitas wisata berbasis *web* pada Obyek Wisata Cibulan yang mampu mendukung proses pemesanan tiket dan reservasi fasilitas secara *online* serta menyediakan informasi ketersediaan fasilitas secara *real-time*. Sistem yang dibangun juga mampu membantu pengelolaan data reservasi dan data pengunjung secara lebih terintegrasi dan terstruktur.
2. Sistem berhasil mengintegrasikan pengelolaan data pengunjung dan data transaksi ke dalam satu basis data terpusat melalui fitur *customer account*, sehingga data riwayat reservasi dan transaksi pengunjung dapat tersimpan secara sistematis dan mendukung penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Obyek Wisata Cibulan.
3. Penerapan CRM analitik menggunakan metode *Recency, Frequency, Monetary* (RFM) berhasil diterapkan dalam sistem untuk melakukan segmentasi pengunjung berdasarkan data transaksi. Hasil segmentasi pengunjung mampu memberikan informasi mengenai karakteristik dan tingkat loyalitas pengunjung yang dapat dimanfaatkan oleh pengelola sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan layanan, pengelolaan hubungan pengunjung, dan penyusunan strategi promosi yang lebih tepat sasaran.
4. Berdasarkan hasil pengujian sistem menggunakan metode *Black Box Testing* dan *White Box Testing*, seluruh fitur utama sistem dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional dan logika sistem yang telah dirancang. Sistem dinilai

mampu mendukung proses reservasi fasilitas wisata, pengelolaan data, pembayaran *online*, serta analisis CRM secara efektif dan terintegrasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan implementasi sistem yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pengembangan sistem pada penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem informasi reservasi fasilitas wisata yang dibangun diharapkan dapat dikembangkan dalam bentuk aplikasi mobile agar memudahkan pengunjung dalam mengakses layanan reservasi secara lebih fleksibel melalui perangkat *smartphone*.
2. Sistem dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur notifikasi otomatis melalui email atau WhatsApp untuk memberikan informasi terkait status reservasi, pembayaran, maupun pengingat jadwal kunjungan kepada pengunjung secara *real-time*.
3. Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan tidak hanya pada CRM analitik, tetapi juga CRM kolaboratif dan CRM operasional secara lebih luas agar pengelolaan hubungan pengunjung dapat dilakukan secara lebih optimal dan terintegrasi.
4. Metode segmentasi pengunjung yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas pada metode *Recency, Frequency, Monetary* (RFM), sehingga penelitian selanjutnya dapat mengombinasikan metode lain seperti clustering atau machine learning untuk menghasilkan segmentasi pengunjung yang lebih akurat dan adaptif.