

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan (*Conclusion*)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai rancang bangun sistem e-commerce *Business to Consumer (B2C)* berbasis web untuk pemesanan makanan dan reservasi pada RM New Saung Ema Kuningan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun mampu mengimplementasikan karakteristik utama *e-commerce* B2C, yaitu menyediakan informasi produk (menu), proses transaksi online, layanan reservasi, serta pembayaran digital dalam satu sistem terintegrasi, sehingga mendukung proses bisnis secara lebih efektif dan efisien.
2. Dengan adanya sistem *e-commerce* B2C berbasis web, pelanggan dapat melakukan pemesanan makanan dan reservasi layanan secara mandiri tanpa ketergantungan pada komunikasi manual, sehingga meningkatkan kemudahan akses, transparansi informasi, dan kualitas layanan.
3. Dari sisi pengelola, sistem ini mampu mendukung pengelolaan data transaksi, reservasi, serta laporan secara terpusat dan *real-time*, yang merupakan salah satu keunggulan utama dalam penerapan e-commerce untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan.
4. Berdasarkan hasil pengujian sistem, implementasi *e-commerce* B2C yang dikembangkan telah berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional sistem, sehingga dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas layanan, meminimalkan kesalahan operasional, serta mendukung transformasi digital pada RM New Saung Ema Kuningan.

5.2 Saran (*Suggestion*)

Berdasarkan hasil penelitian dan implementasi sistem *e-commerce* berbasis *Business to Consumer (B2C)* yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk pengembangan sistem di masa mendatang, yaitu:

1. Pengembangan sistem e-commerce dapat ditingkatkan dengan menambahkan fitur *Customer Relationship Management (CRM)* guna mendukung pengelolaan hubungan dengan pelanggan, seperti pemberian promo, diskon, dan program loyalitas pelanggan dalam konsep B2C.
2. Sistem dapat dikembangkan dengan integrasi multi-platform, seperti aplikasi mobile (*Android/iOS*), agar jangkauan layanan e-commerce menjadi lebih luas dan dapat diakses dengan lebih fleksibel oleh pelanggan.
3. Perlu ditambahkan fitur rekomendasi produk (menu) berbasis preferensi pelanggan untuk meningkatkan pengalaman pengguna serta mendukung strategi pemasaran dalam *e-commerce* B2C.
4. Pengembangan fitur notifikasi *real-time* seperti email atau WhatsApp gateway perlu dilakukan agar pelanggan memperoleh informasi terkait status pemesanan dan reservasi secara cepat dan akurat.
5. Perlu dilakukan peningkatan pada aspek keamanan sistem, seperti enkripsi data, pengamanan transaksi digital, serta penguatan autentikasi pengguna guna menjaga kepercayaan pelanggan dalam penggunaan sistem *e-commerce*.