BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Sistem *Customer Relationship Management* berbasis web yang dikembangkan dapat membantu DoctorFit Gym dalam mengelola data pelanggan secara lebih terstruktur dan terintegrasi. Sistem ini mampu mengelola data pelanggan, membership, transaksi membership, data trainer, jadwal latihan, serta informasi promosi dalam satu sistem. Dengan adanya sistem ini, pengelolaan data yang sebelumnya belum berada dalam satu sistem dapat dilakukan secara lebih mudah, terutama dalam pencatatan data pelanggan, pemantauan masa aktif membership, dan pengelolaan informasi yang dibutuhkan oleh admin maupun owner. Berdasarkan hasil *Black Box Testing*, seluruh fungsi utama sistem berjalan sesuai kebutuhan, sedangkan hasil *White Box Testing* menunjukkan bahwa alur logika program telah sesuai dengan rancangan.
2. Sistem *CRM* berbasis web yang dikembangkan mampu menyajikan informasi pelanggan sebagai bahan pendukung pengambilan keputusan manajemen DoctorFit Gym melalui dashboard *analytical CRM*. Informasi yang disajikan meliputi distribusi usia, wilayah pelanggan, tingkat aktivitas, status keaktifan member, serta perpanjangan *membership*. Berdasarkan hasil analisis terhadap 20 data pelanggan, kelompok usia terbanyak berada pada rentang 20–25 tahun dan 26–30 tahun dengan jumlah masing-masing 8 member atau 40%. Selain itu, wilayah pelanggan terbanyak berasal dari Kuningan sebanyak 6 member atau 30%. Informasi tersebut dapat digunakan oleh manajemen untuk memahami karakteristik pelanggan dan menentukan strategi pelayanan serta pemasaran yang lebih sesuai.
3. Penerapan *analytical CRM* pada sistem yang dikembangkan mampu mengolah data pelanggan menjadi informasi yang mendukung evaluasi hubungan pelanggan melalui *Key Performance Indicators (KPI).* Berdasarkan hasil pengukuran *KPI*, diperoleh nilai *Active Member Rate* sebesar 60%, yaitu sebanyak 12 member aktif dari total 20 member yang

terdaftar pada sistem. Selain itu, hasil perhitungan *Membership Renewal Rate* menunjukkan nilai sebesar 80%, yaitu sebanyak 8 pelanggan melakukan perpanjangan dari 10 membership yang telah berakhir. Hasil tersebut memberikan informasi bagi owner dalam mengevaluasi tingkat keterlibatan pelanggan, loyalitas member, serta menentukan strategi peningkatan retensi pelanggan.

4. Penerapan *CRM* operasional dalam sistem yang dikembangkan dapat mendukung penyampaian informasi dan promosi penawaran membership kepada pelanggan. *Operational CRM* pada sistem ini digunakan untuk mengelola data pelanggan, keanggotaan, transaksi membership, trainer, jadwal latihan, serta penyampaian informasi dan promosi kepada member. Dengan adanya fitur tersebut, DoctorFit Gym dapat menyampaikan informasi membership secara lebih terarah dan mendukung pengelolaan hubungan pelanggan. Selain itu, sistem menyediakan hak akses yang berbeda bagi admin, owner, trainer, dan member, sehingga setiap pengguna dapat menggunakan fitur sesuai dengan kebutuhan dan perannya masing-masing.

5.2 Saran

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

1. Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web yang telah dikembangkan dapat ditambahkan fitur notifikasi otomatis melalui WhatsApp atau email untuk membantu proses penyampaian pengingat masa aktif membership kepada pelanggan.
2. Sistem dapat dikembangkan dengan menambahkan integrasi *payment gateway* agar proses pembayaran membership dapat dilakukan secara otomatis dan *real-time*, sehingga proses verifikasi pembayaran dapat terhubung langsung dengan sistem.
3. Dashboard *CRM* analitik dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan indikator lain, seperti tingkat loyalitas pelanggan, tingkat

retensi pelanggan, jumlah kunjungan pelanggan, serta evaluasi kepuasan pelanggan agar informasi yang dihasilkan menjadi lebih lengkap dan mendukung pengambilan keputusan.

4. Sistem dapat dikembangkan ke dalam bentuk aplikasi *mobile* agar memudahkan admin, owner, trainer, dan member dalam mengakses sistem. Aspek keamanan sistem perlu ditingkatkan, khususnya pada proses autentikasi pengguna, pengelolaan hak akses, serta perlindungan data pelanggan agar sistem dapat digunakan pada implementasi yang lebih luas di lingkungan operasional DoctorFit Gym