BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan *(Conclusion)*

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan sistem yang telah dilakukan, diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Sistem reservasi berbasis CRM Analitik berhasil dirancang dan dikembangkan untuk menganalisis data pelanggan dalam mendukung strategi pemasaran digital yang lebih efektif. Sistem mampu mengolah dan menyajikan informasi mengenai preferensi pelanggan, riwayat pemesanan, serta karakteristik pelanggan melalui dashboard analitik, sehingga membantu pihak hotel dalam memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Teknik analisis *Relational Online Analytical Processing* (ROLAP) berhasil diimplementasikan pada sistem CRM Analitik berbasis web dan mampu menghasilkan berbagai laporan analitik yang mendukung pengambilan keputusan strategis. Laporan yang dihasilkan meliputi segmentasi pelanggan, tren pemesanan berdasarkan periode waktu, serta identifikasi kamar yang paling diminati. Informasi tersebut membantu manajemen hotel dalam menyusun strategi pemasaran dan perencanaan bisnis yang lebih tepat sasaran.
3. Penerapan CRM Analitik dalam sistem reservasi berhasil mendukung otomatisasi pengelolaan reservasi kamar. Sistem mampu melakukan sinkronisasi data ketersediaan kamar secara *real-time*, memvalidasi proses pemesanan secara otomatis, serta mencegah terjadinya *overbooking* melalui pengelolaan data reservasi yang terintegrasi. Dengan demikian, efisiensi operasional hotel meningkat dan kualitas pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih baik.

5.2 Saran *(Suggestion)*

Setelah melakukan penelitian untuk pembuatan program ini, tentu saja masih memiliki kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem kedepannya, antara lain:

a) Pengembangan fitur notifikasi otomatis kepada pelanggan dan administrator, seperti pengingat waktu *check-in*, batas pembayaran, atau penyampaian promosi khusus berdasarkan riwayat pemesanan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas strategi pemasaran digital hotel

b) Integrasi metode pembayaran digital yang lebih beragam, seperti e-wallet dan *payment gateway* nasional, guna meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pelanggan dalam melakukan transaksi serta mendukung otomatisasi pencatatan pembayaran.

c) Peningkatan aspek keamanan sistem, terutama dalam perlindungan data pelanggan, melalui implementasi enkripsi data sensitif dan penggunaan autentikasi dua faktor (*Two-Factor Authentication*/2FA) pada proses login..

d) Penyelenggaraan pelatihan rutin bagi staf hotel terkait penggunaan dashboard CRM Analitik, agar pemanfaatan hasil analisis dan fitur pengelolaan reservasi dapat dilakukan secara optimal dalam kegiatan operasional sehari-hari.