

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai penerapan sistem otomatisasi pada website rental kostum Wibucosrent, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Implementasi sistem otomatisasi berhasil meningkatkan efisiensi operasional, ditandai dengan pengurangan rata-rata waktu pemrosesan pemesanan dari 10 menit menjadi 6 menit per transaksi.
2. Pengalaman pengguna juga mengalami peningkatan yang signifikan, dengan skor kepuasan pengguna meningkat dari rata-rata 3,8 menjadi 4,5 (skala 5), khususnya pada aspek kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan.
3. Integrasi *payment gateway* menggunakan *Midtrans* memungkinkan transaksi pembayaran menjadi lebih cepat, aman, dan transparan.
4. Penambahan fitur tambahan seperti manajemen promo dan kupon diskon, sistem verifikasi akun pengguna (*Know Your Customer* atau *KYC*), keranjang belanja (*cart management*), serta sistem pengajuan pengembalian kostum (*return request*) semakin meningkatkan profesionalitas dan kepercayaan pengguna terhadap layanan website.
5. Penerapan otomatisasi tidak hanya memberikan manfaat kepada pihak pemilik usaha dari sisi operasional, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan bagi pengguna dalam melakukan transaksi penyewaan kostum secara daring.

5.2. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut dari sistem ini adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Sistem Pengiriman:
Disarankan untuk menambahkan integrasi dengan layanan ekspedisi lain sehingga proses pengiriman kostum dapat lebih terjangkau banyak pelanggan.

2. Pengembangan Fitur Loyalty Program:

Untuk meningkatkan retensi pengguna, dapat dikembangkan fitur program loyalitas berupa poin atau reward bagi pelanggan setia.

3. Optimalisasi Mobile Experience:

Meskipun website sudah responsif, optimalisasi tampilan dan kecepatan akses pada perangkat mobile perlu terus ditingkatkan, mengingat mayoritas pengguna mengakses layanan melalui ponsel.

4. Keamanan Data dan Sistem:

Perlu dilakukan pemeliharaan berkala terhadap sistem keamanan, termasuk penerapan enkripsi tambahan pada data sensitif pengguna untuk mengantisipasi potensi ancaman siber.

5. Pengembangan Layanan Bantuan Pengguna (Customer Support):

Menyediakan fitur *live chat* atau layanan bantuan yang lebih cepat di dalam platform untuk meningkatkan kenyamanan pengguna saat menghadapi kendala.

