

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa perusahaan memerlukan integrasi sistem untuk mengatasi masalah seperti manajemen data pelanggan yang masih manual, kurangnya koordinasi antarunit, dan respons pelanggan yang lambat. Melalui pendekatan *Value Chain*, teridentifikasi bahwa aktivitas utama (produksi, distribusi, layanan pelanggan) dan pendukung (SDM, infrastruktur TI) dapat dioptimalkan dengan solusi berbasis digital.
2. Berdasarkan analisis *Five Forces* dan SWOT, rekomendasi proyek prioritas mencakup Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelanggan Terintegrasi untuk efisiensi data. Aplikasi Mobile yang memudahkan pelanggan dalam pembayaran, pengaduan, dan pemantauan kebocoran air. Implementasi SCADA/IoT untuk pemantauan jaringan distribusi secara *real-time*. Pelatihan SDM TI untuk meningkatkan kapabilitas staf dalam mengelola sistem. Solusi ini dirancang untuk adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan bisnis di masa depan

#### 5.2 Saran

1. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel saja, yaitu analisis *five force*, analisis *value chain* dan analisis SWOT. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel-variabel pendukung lainnya yang dapat memberikan perspektif lebih komprehensif, misalnya analisis *balance scorecard* dan analisis Mcfarlan.
2. Penelitian ini dapat diperluas dengan mengintegrasikan atau menambahkan metode Ward and Peppard sebagai komplementer terhadap metode Anita Cassidy yang telah digunakan.