

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perencanaan dan perancangan *model* bisnis dan analisis sistem arsitektur perusahaan serta layanan *customer relationship management* di PT. Indorama, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perancangan *model* bisnis dan *enterprise architecture* pada sistem dan layanan *customer relationship management* di PT. Indorama hanya dilakukan hingga dari fase *preliminary* hingga fase *opportunities and solution*. Hal tersebut menyesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan keterbatasan waktu sehingga tidak dapat menghasilkan aplikasi yang bisa dieksekusi dan diteruskan pada langkah selanjutnya.
2. perencanaan dan perancangan pada tahap arsitektur aplikasi memiliki perancangan *target* yang menambahkan aplikasi *customer order* di setiap fungsi yang berguna untuk aplikasi pengelolaan pada setiap fungsi yang ada.
3. Perancangan pada fase arsitektur teknologi dilakukan penyesuaian teknologi dengan aplikasi yang akan digunakan. Sebelumnya teknologi yang digunakan masih sederhana yang hanya menggunakan satu *router* dan jaringan *wireless yang standalone*.
4. Pada penelitian ini, perancangan arsitektur *enterprise* menghasilkan berbagai artefak pada setiap tahapannya. Artefak-arterfak ini dapat berupa bentuk katalog, analisis, dan skema yang digunakan dalam desain yang dapat membantu mencapai strategi bisnis.

## 5.2. Saran

Sebagai akhir dari penelitian, penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dapat mempertimbangkan penelitian ini sebagai pedoman pengembangan *IT* dalam layanan *customer relationship management* dengan menggunakan *Framework TOGAF ADM*.
2. Dapat melanjutkan fase *TOGAF ADM* sebagaimana diperlukan untuk membangun kapabilitas arsitektur perusahaan di layanan *customer relationship management*.