

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rangkaian penelitian mulai dari perancangan, implementasi, hingga pengujian, dapat disimpulkan bahwa sistem Web *broadcast* WhatsApp terintegrasi API yang diterapkan di PT. Infomedia Nusantara telah berjalan sesuai tujuan dan mampu menjawab permasalahan yang ada. Sistem ini berhasil mengotomatisasi pengiriman pesan dalam jumlah besar dengan cara yang lebih cepat, terstruktur, dan efisien dibandingkan metode manual sebelumnya. Hasil implementasi menunjukkan bahwa fitur utama seperti pengelolaan kontak, pengelompokan data, pembuatan *template*, pengiriman *broadcast*, hingga pemantauan laporan dapat digunakan dengan baik dalam satu platform berbasis Web yang terintegrasi. Hal ini memudahkan admin dalam mengelola komunikasi secara terpusat, sekaligus meningkatkan ketepatan dan konsistensi informasi kepada pelanggan. Integrasi dengan WhatsApp API juga memungkinkan proses pengiriman berlangsung secara *real-time* serta menyediakan status pengiriman yang jelas untuk kebutuhan *monitoring* dan evaluasi.

Pengujian menggunakan metode *black-box* menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan sesuai harapan tanpa kesalahan yang berarti, sehingga sistem dinilai layak digunakan. Selain mampu meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi beban operasional, sistem ini juga mempercepat penyampaian informasi kepada pelanggan. Meski masih memiliki keterbatasan seperti ketergantungan pada koneksi internet dan API, serta fitur yang belum kompleks,

secara keseluruhan sistem ini telah Memberikan kontribusi positif dalam mendukung digitalisasi komunikasi bisnis.

5.2. Saran

Untuk pengembangan selanjutnya, sistem Web *broadcast* WhatsApp ini masih dapat ditingkatkan dari sisi fitur, performa, dan keamanan. Beberapa hal yang bisa dilakukan antara lain menambahkan personalisasi pesan otomatis berbasis data pelanggan, integrasi dengan sistem CRM, serta penyediaan analisis data yang lebih mendalam guna mendukung pengambilan keputusan. Selain itu, perlu adanya peningkatan skalabilitas agar sistem mampu menangani jumlah pengguna dan volume pesan yang lebih besar tanpa menurunkan kinerja, serta penguatan keamanan untuk melindungi data pelanggan dan memastikan penggunaan API tetap aman dan sesuai regulasi.

Di sisi lain, integrasi dengan platform komunikasi lain seperti email, SMS gateway, atau aplikasi pesan instan juga dapat memperluas jangkauan dan fleksibilitas sistem. Ke depannya, pengembangan dengan teknologi yang lebih modern seperti pemanfaatan AI untuk analisis perilaku pelanggan dapat meningkatkan interaksi, kepuasan pengguna, serta daya saing perusahaan di era digital.