

ABSTRAK

OPTIMALISASI *SALES PROSPECTING* DENGAN SISTEM PREDIKSI PELANGGAN POTENSIAL *COMPLETE SERVICE* MENGUNAKAN ALGORITMA C4.5

Oleh
Azzahra Nurwanda Putri
NIM: 1320030
Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif

PT XYZ merupakan *main dealer* yang mendistribusikan sepeda motor x dan memantau kegiatan seluruh bengkel. Pada bengkel, *complete service* menjadi pekerjaan paling utama yang ditawarkan ke pelanggan. Terdapat proses *sales prospecting* yang dilakukan untuk mencari calon pelanggan agar datang melakukan *service* di bengkel, khususnya menawarkan *complete service* (servis lengkap). Departemen TSD bertugas untuk membantu departemen CRM dalam mengidentifikasi kriteria pelanggan serta memberikan informasi mengenai kondisi bengkel. Kemudian admin CRM akan mengumpulkan daftar calon pelanggan dan menghubunginya agar datang melakukan *complete service*. Namun, terdapat masalah bahwa banyak pelanggan yang sudah dihubungi ternyata tidak datang untuk melakukan *complete service*. Hal ini menyebabkan tidak tercapainya target pelanggan yang perlu datang serta adanya pemborosan waktu dan biaya operasional saat menghubungi calon pelanggan. Dalam hal ini, *data mining* dapat menjadi salah satu solusi agar dapat memprediksi calon pelanggan yang potensial untuk dihubungi melakukan *complete service* atau tidak. Metode pengembangan yang digunakan adalah CRISP-DM. Penentuan model prediksi menggunakan algoritma klasifikasi, yaitu C4.5 yang dapat membentuk pohon keputusan (*decision tree*) serta dalam pengembangan sistem menggunakan metode pengembangan *waterfall* dan bahasa pemrograman Python dengan *framework streamlit*. Hasil yang didapatkan berupa sistem prediksi yang dapat mengidentifikasi calon pelanggan yang potensial ditawarkan *complete service* untuk dihubungi oleh perusahaan berdasarkan transaksi terakhir calon pelanggan melakukan *service* sehingga dapat mengoptimalkan proses *sales prospecting* di perusahaan.

Kata kunci: *Sales Prospecting*, CRM, *data mining*, CRISP-DM, Prediksi, Klasifikasi, C4.5, *Decision Tree*.