

## ABSTRAK

### **RANCANG BANGUN SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS *WEBSITE* UNTUK *MONITORING PERFORMANCE SALESPEOPLE* DAN *DEALER* PADA PT XYZ MOTOR**

Oleh

**Novia Ramadan**

**NIM : 1321040**

**Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif**

PT XYZ Motor sebagai *main dealer* sepeda motor membutuhkan sistem pemantauan kinerja *dealer* secara *real-time*. Saat ini, proses pemantauan masih dilakukan secara manual oleh Departemen *Customer Care* melalui pengolahan data dari laporan MFT (*Monitoring Field Tracking*) yang diperoleh dari sistem *website* yang telah ada sebelumnya, lalu diolah kembali ke dalam Excel, sehingga berisiko menimbulkan kesalahan pengolahan dan interpretasi data, baik karena faktor *human error* maupun keterbatasan dalam konsistensi format laporan.. Kepala Cabang sebagai *PIC dealer* juga mengalami kesulitan dalam memantau kinerja *sales* karena harus menarik data dari laporan MFT dalam bentuk Excel dan melakukan pemantauan secara terpisah melalui aplikasi *mobile*. Sementara itu, *sales* menggunakan satu aplikasi *mobile* yang sama untuk mengelola *leads*, namun tidak terintegrasi dengan sistem pemantauan *dealer* dan *sales*. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini merancang sistem *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis web yang memungkinkan pemantauan kinerja *dealer* dan *sales* dalam satu *platform* terpusat dan *real-time*. Sistem ini juga menyediakan *platform* terintegrasi untuk pengelolaan *leads* dan *monitoring* dalam satu sistem yang terpadu, Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini merancang dan membangun sistem *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis web yang dapat mengintegrasikan proses pemantauan kinerja *dealer* dan *sales* dalam satu *platform* terpusat. Sistem ini dibangun dengan pendekatan pengembangan *Waterfall*, menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *framework* CakePHP, serta memanfaatkan MariaDB sebagai basis data utama. Sistem ini diharapkan dapat membantu Departemen *Customer Care*, Kepala Cabang, dan *sales* dalam melakukan pemantauan serta pengelolaan data kinerja secara lebih efisien, cepat, akurat, dan *real-time*, melalui satu sistem informasi yang terintegrasi, terpusat, dan mudah diakses oleh seluruh pihak yang berkepentingan.

Kata Kunci : *Monitoring, Customer Relationship Management (CRM), PHP, Waterfall*