

## ABSTRAK

# IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI *MONITORING* DATA KARYAWAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DEALER PADA PT XYZ

Oleh  
**Atikah Nur Sabrina**  
**NIM: 1321020**  
**Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif**

PT XYZ merupakan *main dealer* resmi sepeda motor X di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Pengelolaan data karyawan yang akurat sangat penting bagi PT XYZ terutama pada Departemen *Customer Relationship Management* (CRM) sangat bergantung pada data karyawan CRM dealer yang terkini. Saat ini, pembaruan data masih dilakukan secara konvensional melalui email dan input ke Microsoft Excel oleh SPV CRM. Dengan empat SPV yang menangani sekitar 30 dealer, proses ini tidak efisien, rentan kesalahan, dan tidak mencatat riwayat karyawan, menghambat keputusan strategis terkait pelatihan dan evaluasi kinerja. Untuk mengatasi ini, dibutuhkan sistem informasi *monitoring* data karyawan CRM dealer yang mampu memperbarui data secara *real-time*, mencegah kesalahan input, menyimpan riwayat data, serta memudahkan analisis dan perencanaan aktivitas CRM. Sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan karyawan CRM di jaringan dealer PT XYZ. Pengembangan sistem menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) dengan pendekatan *prototyping*. Perancangan dilakukan dengan lima diagram UML (*Use case, Activity, Class, Sequence, Deployment Diagram*) untuk menggambarkan kebutuhan pengguna dan alur proses, serta pemodelan data menggunakan ERD, kamus data dan WND. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* Laravel dan MySQL sebagai DBMS. Sistem diuji dengan metode *Black Box Testing* untuk memastikan setiap fungsi berjalan sesuai tujuan. Implementasi sistem ini diharapkan dapat mengoptimalkan *monitoring* data karyawan CRM, menyediakan informasi yang lebih cepat dan akurat, serta menjadi solusi efektif bagi Departemen CRM PT XYZ.

Kata Kunci: Implementasi, Sistem Informasi, *Customer Relationship Management* (CRM), *Rapid Application Development* (RAD), UML (*Unified Modeling Language*), *Black Box Testing*.