

ABSTRAK

IMPLEMENTASI MODUL SINKRONISASI DATA *LEADS* ANTARA DATA PROSPEK CRM DAN DATA *PROGRESS* PUSAT DI PT XYZ

Oleh

Sisiel Afriyanti Maysa

NIM: 1321044

(Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif)

PT XYZ sebagai salah satu *main dealer* resmi otomotif mengelola data konsumen yang sangat dinamis melalui pemanfaatan sistem *Customer Relationship Management* (CRM). Namun, proses pengelolaan dan pencocokan data antara data pusat dan data lokal saat ini masih dilakukan secara manual oleh *Business Analyst* menggunakan aplikasi *spreadsheet*. Proses manual tersebut menimbulkan beberapa kendala operasional seperti pemborosan waktu kerja, tingginya risiko kesalahan input data (*human error*), terjadinya jeda pembaruan data, serta memicu kesulitan dalam menemukan selisih (*gap*) data pada 12 tahapan (*stage*) konsumen yang terbagi ke dalam 6 kategori. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan sebuah modul sinkronisasi data berbasis *web* yang mampu mengotomatisasi proses pencocokan dan penyelarasan data secara terstruktur. Metodologi pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *Waterfall*, dengan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) untuk merancang kebutuhan fungsional sistem, *Business Process Model and Notation* (BPMN) untuk pemodelan proses bisnis, serta *Entity Relationship Diagram* (ERD) untuk pemodelan struktur basis data. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* CakePHP serta MySQL sebagai sistem manajemen basis datanya. Pengujian fungsionalitas sistem dilakukan secara menyeluruh menggunakan metode *black-box testing*. Hasil implementasi menunjukkan bahwa modul sinkronisasi data yang dibangun berhasil meningkatkan efisiensi operasional secara signifikan dengan memotong waktu pemrosesan data dari 1–2 jam menjadi 30 menit, meminimalisir kesalahan melalui validasi otomatis dan *data cleansing* di *backend*, serta menyajikan fitur *dashboard monitoring*. Fitur ini memudahkan *Business Analyst* dalam memantau visualisasi grafik interaktif dan tabel *detail* selisih (*gap*) data berdasarkan kriteria *source* dan *platform* secara akurat. Sistem ini menjadi solusi terintegrasi yang andal guna mendukung efektivitas pengelolaan data *leads* di PT XYZ secara berkelanjutan.

Kata kunci: CRM, Sinkronisasi Data, Pencocokan Data, Dashboard Monitoring