

ABSTRAK

PT XYZ menghadapi tantangan kritis dalam mengelola sistem manajemen hubungan pelanggan yang berdampak pada efisiensi operasional, penargetan pelanggan, dan pengambilan keputusan. Masalah utama meliputi pelatihan yang tidak memadai, pergantian karyawan yang tinggi, penanganan pelanggan tidak konsisten, data pelanggan tidak lengkap dan tidak akurat, serta tidak adanya proses entri data terstandarisasi. Kurangnya platform terintegrasi menghambat pemantauan data real-time dan kolaborasi efektif antar tim. Penelitian ini mengembangkan sistem pendukung keputusan yang menggabungkan metode pencocokan profil dan sistem informasi geografis kolaboratif real-time (RCGIS). Metode pencocokan profil mengevaluasi potensi pelanggan dengan menyelaraskan profil terhadap kriteria yang ditetapkan, memfasilitasi segmentasi dan prioritas yang akurat. RCGIS memungkinkan visualisasi data pelanggan secara real-time pada peta geografis untuk meningkatkan pemantauan dan koordinasi tim. Implementasi sistem menghasilkan peningkatan akurasi dan konsistensi data, kemampuan pengambilan keputusan real-time, serta efisiensi operasional yang optimal. Sistem ini memperkuat kerangka CRM PT XYZ, meningkatkan penargetan pelanggan, dan mencapai keunggulan operasional melalui pendekatan yang didorong data untuk pertumbuhan bisnis berkelanjutan.

Kata kunci – Manajemen Hubungan Pelanggan, Pencocokan Profil, Segmentasi Pelanggan, Sistem Informasi Geografis Kolaboratif Real-Time Sistem Pendukung Keputusan,