

ABSTRAKSI

Seperti diketahui bahwa PT Astra International Tbk memiliki skala bisnis yang besar, tentu saja memiliki konsumen dalam skala besar pula. Konsumen bisa datang dari internal maupun eksternal. Untuk mengelola hubungan antara perusahaan dan konsumen, PT Astra International Tbk Harus memiliki data yang kuat dan akurat tentang konsumen, bagaimana konsumen itu, bagaimana menjaga konsumen agar tetap berbisnis dengan perusahaan.

Untuk mengelola sumber daya enterprise yang besar, beberapa perusahaan memakai sistem ERP. Dan untuk menjaga hubungan dengan konsumen, mereka menggunakan sistem CRM. Untuk kasus ini, baik ERP maupun CRM sudah ditangani dengan baik oleh aplikasi SAP. Sebagaimana SAP(*Systeme, Anwendungen und Produkte in der Datenverarbeitung*) atau Sistem Aplikasi dan Produk pada Pemrosesan Data dalam bahasa Indonesia, membutuhkan biaya yang tinggi untuk diimplementasikan di kantor cabang, PT Astra International Tbk membangun aplikasi baru bernama *Pygmalion Synchronization System*(PSS). Pygmalion adalah nama dimana proyek implementasi SAP ketika itu berjalan, jadi PSS adalah aplikasi untuk menyamakan data antara cabang dengan SAP di pusat.

Ketika data disinkronisasi, ada beberapa hal yang bisa menyebabkan kerusakan. Atau juga kemungkinan bukan saat sinkronisasi, tetapi ketika pemakai pada kantor cabang melakukan suatu kesalahan saat transaksi. Untuk mengelola kesalahan data maupun kesalahan data yang disebabkan oleh manusia, didesain aplikasi pengendali data hasil sinkronisasi bernama SynchController. Semua data dari cabang yang datang ke kantor pusat dicek oleh administrator menggunakan alat ini dengan tujuan mendapatkan data yang akurat dan benar.

Hasil dari aspek teknis implementasi aplikasi ini adalah hanya membutuhkan sedikit konfigurasi pada kedua sisi perangkat lunak maupun perangkat keras dan juga kebutuhan pengoperasian sistem ini adalah orang yang bertanggung jawab dengan data hasil sinkronisasi.

Hasil dari analisa aspek konsumen adalah jika data sudah akurat dan benar, maka kedua konsumen baik internal maupun eksternal akan puas. Sehingga bisnis perusahaan akan berjalan lancar di kemudian hari.

Kata Kunci : Sinkronisasi, Data, CRM.