

## **ABSTRACT**

### **APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) ON SALES INFORMATION SYSTEM IN CV DUTA SQUARE BANDAR LAMPUNG**

**By**

**FIKRI AHMAD MAULANA**

To compete and develop business better, businesses must continue to innovate in the implementation of business processes. One of the innovations that can be done by business actors is implementing technopreneurship in their business. Application of technology and utilization of data that occurs in the business conducted will have many advantages for business people, therefore Customer Relationship Management (CRM) is made in the micro business in the retail field CV. Duta Square, located in Bandar Lampung, Lampung. It is expected that this system can assist the owner in handling the problem of data collection of goods, data collection of sales transactions, and can find out the stock of goods in the warehouse. SCRUM will be used in the development phase and will implement CRM which focuses on point-of-sales, data collection, and member transaction storage. Implementation of the company's needs will be discussed with business owners to determine the effectiveness of the system that has been made.

**Keywords:** Customer Relationship Management, point-of-sales, technopreneurship.

## **ABSTRACT**

### **PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN DI CV DUTA SQUARE BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**FIKRI AHMAD MAULANA**

Untuk bersaing dan mengembangkan bisnis lebih baik lagi, pelaku usaha harus terus berinovasi dalam pelaksanaan proses bisnisnya. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha adalah mengimplementasikan *technopreneurship* dalam bisnis yang dilakukannya. Penerapan teknologi dan pemanfaatan data yang terjadi pada bisnis yang dilakukan akan memiliki banyak keuntungan untuk pelaku usaha, oleh karena itu dibuat *Customer Relationship Management* (CRM) pada usaha mikro bidang ritel CV. Duta Square yang berlokasi di Bandar Lampung, Lampung. Diharapkan sistem ini dapat membantu pemilik dalam menangani masalah pendataan barang, pendataan transaksi penjualan, dan dapat mengetahui stok barang yang ada di gudang. SCRUM akan digunakan dalam tahap pengembangan dan akan mengimplementasikan CRM yang berfokus pada *point-of-sales*, pendataan barang, dan penyimpanan transaksi member. Implementasi kebutuhan perusahaan akan didiskusikan kepada pemilik usaha untuk menentukan keefektifan dari sistem yang telah dibuat.