

ABSTRAK

Perkembangan teknologi semakin meningkat dimana informasi merupakan bagian yang terpenting pada sebuah organisasi. Salah satu contohnya informasi yang diperlukan oleh penjualan di perusahaan adalah informasi mengenai pengolahan data baik itu pengolahan data akademik maupun pengolahan data yang lainnya. Dari hasil pengamatan yang dilakukan dari tempat penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Sistem Penjualan Perlengkapan Anak Bayi Lionel ‘s Baby Shop & Toys Menggunakan *Metode End – User Development* (EUD)”, diketahui bahwa pada Toko Penjualan Peralatan bayi di Palembang tersebut khususnya di Administrasi sistem yang digunakan untuk pengolahan data akademik masih bersifat manual sehingga dalam proses pengolahan data lambat dan informasi yang dihasilkan kurang akurat. Dari hasil penelitian tersebut maka penulis ingin untuk merancang sebuah sistem yang terkomputerisasi untuk pengolahan data tersebut di Bagian di Toko Penjualan Peralatan Anak Bayi di Lionel’s Baby Shop & Toys. CRM adalah salah satu sarana untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan dan untuk mendapatkan pelanggan baru. Oleh sebab itu perusahaan menerapkan CRM. Customer Relationship Management merupakan suatu metode untuk menarik pelanggan baru agar membeli Perlengkapan anak bayi di dan juga mempertahankan pelanggan agar tetap membantu proses pemasaran. Dengan penggunaan sistem penjualan pelanggan menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang telah ada agar dapat membantu setiap proses pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

Kata Kunci : Sistem informasi, Penjualan, EUD, CRM.

ABSTRACT

The development of technology is increasing where information is the most important part in an organization. One example of information needed by sales in a company is information about data processing both academic data processing and other data processing. From the observations made from the research site in the preparation of the Final Project entitled "Implementation of Customer Relationship Management (CRM) in Lionel's Baby Shop & Toys Sales System Using End-User Development (EUD)", it is known that at the Store The sale of baby equipment in Palembang, especially in the Administration system used for academic data processing is still manual so that the data processing is slow and the information generated is less accurate. From the results of these studies the authors want to design a computerized system for processing the data in the Section at the Baby Equipment Shop Sales at Lionel's Baby Shop & Toys. CRM is one means to build good relationships with customers and to get new customers. Therefore the company implements CRM. Customer Relationship Management is a method for attracting new customers to buy baby gear at and also retaining customers to continue to help the marketing process. With the use of a customer sales system using Customer Relationship Management (CRM), it can attract new customers and retain existing customers in order to be able to assist every marketing process carried out by the company.

Keywords: Information systems, Sales, EUD, CRM.