

ABSTRAK

Pada era sekarang ini, dinamika teknologi terhadap bidang bisnis semakin canggih. Para *entrepreneur* hendaknya memanfaatkan momen tersebut agar bisa mendapatkan *value* yang lebih untuk mengembangkan bisnisnya. Salah satu *value* yang ditawarkan yaitu dalam aspek hubungan terhadap pelanggan yang dimana *service* atau *product* yang ditawarkan berfokus pada *customer satisfaction* atau Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul jika perusahaan atau pelaku bisnis menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan (*CRM*), jika pelanggan sudah merasa puas terhadap produk atau jasa dari perusahaan maka pelanggan tersebut bisa loyal terhadap *service* atau *product* yang ditawarkan.

Aplikasi manawa merupakan aplikasi yang dirancang untuk membantu masyarakat bisa berinvestasi hewan ternak dengan mudah, murah, dan cepat tanpa harus meluangkan waktu untuk merawat hewan ternak tersebut. Karena pada dasarnya investasi hewan ternak merupakan investasi yang sangat menguntungkan tetapi perlu waktu dan *knowledge* untuk merawat hewan ternak tersebut. Manawa menawarkan investasi yang dimana investor cukup membeli hewan ternak dan menunggu peternak untuk merawat hewan ternak sampai mendapatkan pembagian hasil dari penjualan.

Permasalahan yang dihadapi adalah masih kurangnya peminat dan loyalitas untuk berinvestasi di aplikasi manawa, selain itu aplikasi masih belum terdapat fitur dengan pengembangan *CRM*, bisa diketahui *CRM* berfungsi sebagai strategi bisnis untuk mengoptimalkan profitabilitas perusahaan dengan mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka peneliti akan menambahkan fitur dengan pengembangan *customer relationship management*.

Pada penelitian ini metode untuk pengembangan aplikasi menggunakan *waterfall*. Alasan menggunakan *waterfall* yaitu kelebihanannya yang hasil dari metode *waterfall* lebih baik karena metodenya yang bertahap dan lebih detail dan meminimalisir kesalahan. Serta pada *waterfall*, metode ini dilakukan secara individu atau tidak terlibat dengan pihak lain. Hasil yang diharapkan setelah adanya fitur dengan pengembangan *CRM* pada aplikasi manawa adalah para calon pengguna bisa lebih tertarik untuk berinvestasi di aplikasi manawa dan merasa puas dengan *service* yang disediakan.

Kata kunci : Telkom University, *CRM*, *startup*, investasi, hewan ternak, *waterfall*