

ABSTRAK

Aplikasi pemesana percetakan *online* merupakan suatu aplikasi berbasis *android* sebagai penyedia dan pengelola informasi yang dapat digunakan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi secara cepat. Tujuan penelitian ini adalah membantu perusahaan *percetakan* dalam mengembangkan konsep sistem *e-CRM* yang mendukung layanan terhadap pelanggan, sehingga perusahaan mampu mendapatkan pelanggan baru dan memanfaatkan informasi pelanggan guna meningkatkan nilai transaksi dan mempertahankan loyalitas *customer* pelanggan. Metodologi yang digunakan penulis adalah metode waterfall SDLC (*Software Development Life Cycle*). Analisis kebutuhan dan permasalahan yang digunakan adalah kerangka PIECES, dan Analisis dan desain aplikasi digambarkan dengan menggunakan diagram UML (*Unified Modeling Language*). Dari penerapan aplikasi diharapkan hubungan antara perusahaan dan *customer* (pelanggan) dapat terjalin dan terpelihara dengan baik, yang akhirnya membawa keuntungan bagi perusahaan. Berdasarkan kesimpulan hasil ujicoba menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat menjembatani hubungan antara perusahaan dengan pelanggan serta dapat memberikan informasi mengenai konfirmasi pembayaran, *detail order* serta riwayat pemesanan.

Kata kunci : *Android*, SDLC (*Software Development Life Cycle*), *UML(Unified Modeling Language)*, *PIECES*.

ABSTRACT

The online printing ordering application is a web-based application as a provider and manager of information that customers can use in fulfilling their information needs quickly. The purpose of this research is to help Digital Printing Ecoprint in developing the concept of an e-CRM system that supports customer service, so that companies are able to get new customers and utilize customer information to increase transaction value and maintain customer loyalty. The methodology used by the author is the RUP (Rational Unified Process) method. Analysis of the needs and problems used is the PIECES framework, and the analysis and application design is described using UML (Unified Modeling Language) diagrams. From the application of the application, it is expected that the relationship between the company and the customer (customer) can be well established and maintained, which ultimately brings benefits to the company. Based on the conclusions of the test results showed that this application can bridge the relationship between the company and customers and can provide information about payment confirmation, order details and order history.

Keywords: *Android, SDLC (Software Development Life Cycle), UML(Unified Modeling Language), PIECES.*