

ABSTRAK

Toko Kedaton Komputer merupakan toko penjualan komputer, laptop *Sparepart*, dan aksesoris komputer di Wilayah Bandar Lampung. Proses pemesanan barang pada kedaton komputer saat ini masih dilakukan secara manual sehingga sering terjadi kesalahan dalam pemesanan barang dikarenakan customer tidak tau secara detail produk yang akan dipesan dan harus dicatat kedalam buku catatan pemesanan dan customer harus menanyakan aksesoris yang ingin dibeli melalui *whatsapp*. Berdasarkan proses yang berjalan dari admin yang cukup lama jika harus membahas banyak *customer* yang bertanya, tidak adanya system untuk melihat barang yang tersedia di kedaton komputer cukup membuang waktu dalam proses pemesanan dikarenakan pelanggan harus datang langsung dan bertanya melalui *whatsapp* setiap ada barang yang ingin dibeli.

Untuk Menyelesaikan permasalahan diatas peneliti akan mengembangkan sebuah aplikasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai acuan dalam penelitian. Metode yang digunakan adalah *extreme programming*, metode perancangan sistem menggunakan UML, dan pengujian sistem menggunakan ISO 25010.

Hasil penelitian ini adalah sistem *e-crm* berbasis *android* sistem ini dapat mempersingkat waktu dalam mencari informasi dan memesan komputer atau aksesoris komputer sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Aplikasi yang dibangun telah diuji dengan ISO 25010. Hasil pengujian yaitu *functionality* sebesar 82.5%, *reliability* sebesar 74.25%, *usability* sebesar 75%, hasil pengujian ISO 25010 yang telah dilakukan dengan melibatkan 10 Responden bahwa kesimpulan kualitas kelayakan perangkat lunak dengan skor 77.25%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian yang dihasilkan secara keseluruhan mempunyai skala "Sangat Baik".

Kata Kunci: *E-CRM, ISO 25010, Android*