

## ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah membuktikan sebagai pilar penting dalam mengatasi tantangan ekonomi dan memajukan perkembangan ekonomi di Indonesia. Salah satunya UMKM peternakan burung puyuh di Kabupaten Pematang, namun dalam penerapan manajemen pelanggan masih perlu dilakukan peningkatan sehingga perlu di implementasikan sistem CRM. Tujuan penelitian ini untuk mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM) pada UMKM Peternakan Telur Burung Puyuh kabupaten pematang menggunakan Odoo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Agile Model Scrum, dengan aplikasi open-source CRM menggunakan Odoo sebagai sistem CRM, dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi pustaka. Hasil menunjukkan bahwa implementasi CRM dengan Odoo memberikan manfaat positif dalam memperkuat interaksi, kepuasan, dan loyalitas pelanggan, serta memudahkan jalannya proses bisnis. Dibuktikan dari hasil kuesioner, 75.50% calon pengguna menyatakan bahwa implementasi CRM dengan Odoo dapat memperkuat interaksi dengan pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional UMKM, Selain itu, dari hasil kuesioner, 80% calon pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini membantu dalam mengelola penawaran, 80% prospek pelanggan, dan 82.5% pesanan penjualan serta pembayaran.

**Kata kunci:** UMKM, *Customer Relationship Management* (CRM), Odoo ERP

## **ABSTRACT**

*Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) have proven to be a crucial pillar in addressing economic challenges and advancing economic development in Indonesia. One such MSME is the quail egg farming industry in Pematang Regency, but there is still room for improvement in customer management practices, making it necessary to implement a CRM system. The aim of this research is to implement Customer Relationship Management (CRM) in the quail egg farming MSMEs in Pematang Regency using Odoo. The research methodology employed is the Agile Model Scrum method, utilizing the open-source CRM application Odoo as the CRM system, and data collection techniques include observation, interviews, and literature review. The results indicate that the implementation of CRM with Odoo provides positive benefits in strengthening customer interactions, satisfaction, and loyalty, as well as facilitating business processes. According to the questionnaire results, 75.50% of prospective users stated that the CRM implementation with Odoo can enhance customer interactions and improve the operational efficiency of MSMEs. Furthermore, from the questionnaire results, 80% of prospective users reported that this application aids in managing offers, 80% in prospecting customers, and 82.5% in sales orders and payments.*

**Keywords:** *MSMEs, Customer Relationship Management (CRM), Odoo ERP*