

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sebuah sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis WhatsApp menggunakan metode *Agile*, pada studi kasus PT Kirim Notif Digital Solusi. Dalam era digital yang berkembang pesat ini, perusahaan menghadapi tantangan dalam mengelola komunikasi antara pelanggan. PT Kirim Notif Digital Solusi, menyediakan layanan digital marketing akan tetapi masih mengalami keterbatasan dengan sistem yang disediakan, terutama dalam pengolahan data dan komunikasi dengan pelanggan. Metode *agile* karena kemampuan dalam beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan pengguna dan meningkatkan kolaborasi antara tim pengembang dan pemilik bisnis. Penelitian ini melibatkan beberapa tahapan mulai dari identifikasi masalah, pengumpulan data, perancangan sistem, hingga pengujian menggunakan *Black Box*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang dibangun dapat meningkatkan komunikasi antara bisnis dengan pelanggan, serta memberikan kemudahan dalam mengelola pesan data pelanggan. Dengan adanya sistem *Customer Relationship Management* (CRM) ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang dibangun dapat meningkatkan komunikasi antara bisnis dengan pelanggan, serta memberikan kemudahan dalam mengelola pesan dan data pelanggan. Pengujian *Black Box* yang dilakukan menunjukkan bahwa semua fitur dalam sistem berfungsi dengan baik, dengan tingkat keberhasilan mencapai 97,5%. Hal ini menandakan bahwa sistem memenuhi ekspektasi pengguna dan dapat diimplementasikan secara efektif

**Kata Kunci:** *Customer Relationship Management* (CRM), WhatsApp, Agile Method, *Black Box*