

# Pengembangan Teknologi ERP Modul *Customer Relationship Management* Studi Kasus Gudang AC Sampit

Elma Tiana, Eka Prasetyaningrum

Fakultas Ilmu Komputer, Program Sistem Informasi, Universitas Darwan Ali, Sampit, Indonesia

E-mail: <sup>1</sup>hyemasinara@gmail.com, <sup>2</sup>eka.tya94@gmail.com

Submitted: 16/08/2020; Accepted: 21/08/2020; Published: 21/08/2020

**Abstrak**—ERP (Enterprise Resource Planning) adalah sebuah konsep untuk merencanakan dan mengelola sumber daya perusahaan meliputi dana, manusia, mesin, suku cadang, waktu, material dan kapasitas yang berpengaruh luas mulai dari manajemen paling atas hingga operasional di sebuah perusahaan agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menghasilkan nilai tambah bagi seluruh pihak yang berkepentingan (stake holder) atas perusahaan tersebut. CRM merupakan sebuah fungsi terintegrasi yang menunjang sebuah perusahaan dalam bidang pemasaran, penjualan, dan pelayanan, yang dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan. Dengan meningkatnya nilai kepuasan pelanggan maka angka penjualan perusahaan akan mengalami peningkatan.

**Kata Kunci:** ERP, CRM, Gudang ACC Sampit.

**Abstract**—ERP (Enterprise Resource Planning) is a concept for planning and managing company resources including funds, people, machines, spare parts, time, materials and capacities that have a wide influence from top management to operations in a company so that they can be optimally utilized for generate added value for all interested parties (stake holders) of the company. CRM is an integrated function that supports a company in the fields of marketing, sales and service, which can increase the value of customer satisfaction. With the increase in the value of customer satisfaction, the company's sales figures will increase.

**Keyword:** ERP, CRM, Warehouse Acc Sampit.

## 1. PENDAHULUAN

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang hidup didalam lingkungan global, sehingga kita dipaksa harus terlibat dalam kemajuan dan kemunduran penguasaan teknologi dan sains, terutama untuk kepentingan bangsa itu sendiri. Perkembangan teknologi tersebut sangat mempengaruhi berbagai macam aspek, salah satunya dalam dunia bisnis. Peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia dari 30 juta orang pada tahun 2009 menjadi 171 juta orang pada tahun 2018 perlu disikapi dengan bijak khususnya bagi perusahaan yang ingin memenangkan persaingan bisnis[1].

Penggunaan teknologi informasi dianggap mampu meningkatkan nilai bisnis, efektifitas dan efisiensi dalam proses bisnis perusahaan, serta dapat memudahkan perusahaan dalam mengontrol, dan mengolah data agar menjadi informasi yang lebih akurat. Kondisi tersebut mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan keunggulan dibandingkan pesaing agar perusahaan tersebut masih bertahan menjaga eksistensinya dalam dunia bisnis.

Untuk menjawab masalah tersebut *Enterprise Resource Planning* (ERP) mampu mengatasinya. Perangkat lunak *Enterprise Resource Planning* (ERP) mendukung operasi proses bisnis yang efisien dengan mengintegrasikan tugas terkait dengan penjualan, pemasaran, manufaktur, logistik, akuntansi, dan kepegawaian di seluruh bisnis. Selain integrasi lintas-fungsional, yang merupakan jantung dari sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP), perusahaan menghubungkan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) mereka menggunakan berbagai metode, untuk mengoordinasikan proses bisnis dengan pelanggan dan pemasok mereka[1].

Penggunaan teknologi memiliki peranan dalam mengatasi tuntutan pelanggan yang semakin tinggi terhadap kualitas produk dan pelayanan. Untuk menjalin hubungan dengan pelanggan, perusahaan dapat mengembangkan suatu teknologi informasi dengan pendekatan metode *Customer Relationship Management* (CRM). Tingginya kebutuhan pelanggan akan informasi mengenai Gudang Acc Sampit saat ini menimbulkan beberapa masalah seperti penumpukan *keep* barang yang belum dibayar oleh pelanggan, serta teknologi informasi yang digunakan masih belum *optimal* untuk memajemen pesanan pelanggan. Hal ini membuat lambatnya dalam proses pelayanan pesanan pelanggan, serta sulitnya mencari informasi harga dan stok barang yang tersedia di Gudang Acc Sampit.

Dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan, maka dibuatlah sebuah sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat menampung semua permintaan pelanggan dan menjalin hubungan dengan pelanggan demi terciptanya sebuah loyalitas. Oleh karena itu dengan memanfaatkan sistem informasi penjualan yang mengandalkan pemahaman terhadap pelanggan atau yang biasa dikenal *Customer Relationship Management* (CRM). Tahapan *Customer Relationship Management* (CRM) telah menjadi suatu fasilitas untuk mendapatkan pengetahuan serta keseluruhan mengenai pelanggan, yang akan mempermudah perusahaan untuk memberikan *service* sesuai dengan kebutuhan dan perilaku pelanggan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, perumusan masalah yaitu bagaimana Solusi CRM tentang Pemasaran produk pada Gudang Acc Sampit

dan Bagaimana CRM dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan, menjaga kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan?

Penelitian ini bertujuan untuk membantu sistem *Operational CRM* yang fokus pada proses pemasaran produk serta membuat sistem untuk melayani penjualan pada pelanggan serta mengimplementasikan CRM untuk membantu perusahaan didalam menjaga kepuasan dan meningkatkan kepercayaan pada pelanggan.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

### **2.1 Enterprise Resource Planning (Erp)**

ERP (Enterprise Resource Planning) adalah sebuah konsep untuk merencanakan dan mengelola sumber daya perusahaan meliputi dana, manusia, mesin, suku cadang, waktu, material dan kapasitas yang berpengaruh luas mulai dari manajemen paling atas hingga operasional di sebuah perusahaan agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menghasilkan nilai tambah bagi seluruh pihak yang berkepentingan (stake holder) atas perusahaan tersebut. ERP berfungsi mengintegrasikan proses-proses penciptaan produk atau jasa perusahaan, mulai dari pemesanan bahan-bahan mentah dan fasilitas produksi sampai dengan terciptanya produk jadi yang siap ditawarkan kepada. Selain itu ERP juga membantu mengintegrasikan data-data didalam organisasi didalam sebuah platform yang umum [2].

### **2.2 Customer Relationship Management (Crm)**

Customer Relationship Management atau lebih dikenal sebagai CRM merupakan sebuah fungsi terintegrasi yang menunjang sebuah perusahaan dalam bidang pemasaran, penjualan, dan pelayanan, yang dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan. Dengan meningkatnya nilai kepuasan pelanggan maka angka penjualan perusahaan akan mengalami peningkatan. Tujuan CRM adalah ntuk meningkatkan penghasilan dari kepuasan pelanggan. Tujuan CRM agar dapat mengatur interaksi dengan pelanggan secara terusmenerus. Hal ini berguna untuk membangun nilai kepuasan, serta keuntungan dari hubungan dengan pelanggan. Adapun Keuntungan dari penggunaan CRM adalah servis yang lebih cepat, mengurangi harga, memperbesar keuntungan, mempunyai rasa memiliki, meningkatkan koordinasi tim, tingkat kepuasan pelanggan menjadi lebih tinggi, meningkatkan loyalitas pelanggan[3].

Pengambilan data input berupa data profil dari semua pelanggan dan memberikan informasi yang sesuai kepada pelanggan berupa informasi tentang *customer history*, kebutuhan-kebutuhan pasar dan isu-isu lain seputar perkembangan pasar. Prinsip CRM terletak pada kemauan bisnis untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan tanpa menambah beban biaya dan waktu. CRM merupakan suatu solusi yang relevan dalam penerapan investasi teknologi informasi di masa kini. Jika perusahaan tidak dapat memahami siapa pelanggan, dan apa yang mereka butuhkan, maka tidak dapat mempertahankan mereka sebagai pelanggan yang setia. Jika perusahaan tidak mampu mempertahankan pelanggan, maka tidak dapat bertahan dan memenangkan persaingan bisnis.

Keuntungan penerapan CRM dalam sebuah organisasi atau perusahaan sangat bervariasi tergantung pada bidang bisnis yang ditekuni oleh organisasi tersebut. CRM menjadi sangat penting bagi organisasi yang memiliki interaksi yang sangat sering dengan pelanggannya dan pelanggan memiliki ketergantungan untuk melakukan pembelian secara berulang, memiliki potensi untuk melakukan pembelian produk lain.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis sistem yang berjalan merupakan suatu kegiatan dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan dan kebutuhan-kebutuhan yang ada pada sistem yang berjalan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikan pada sistem baru yang akan dirancang.

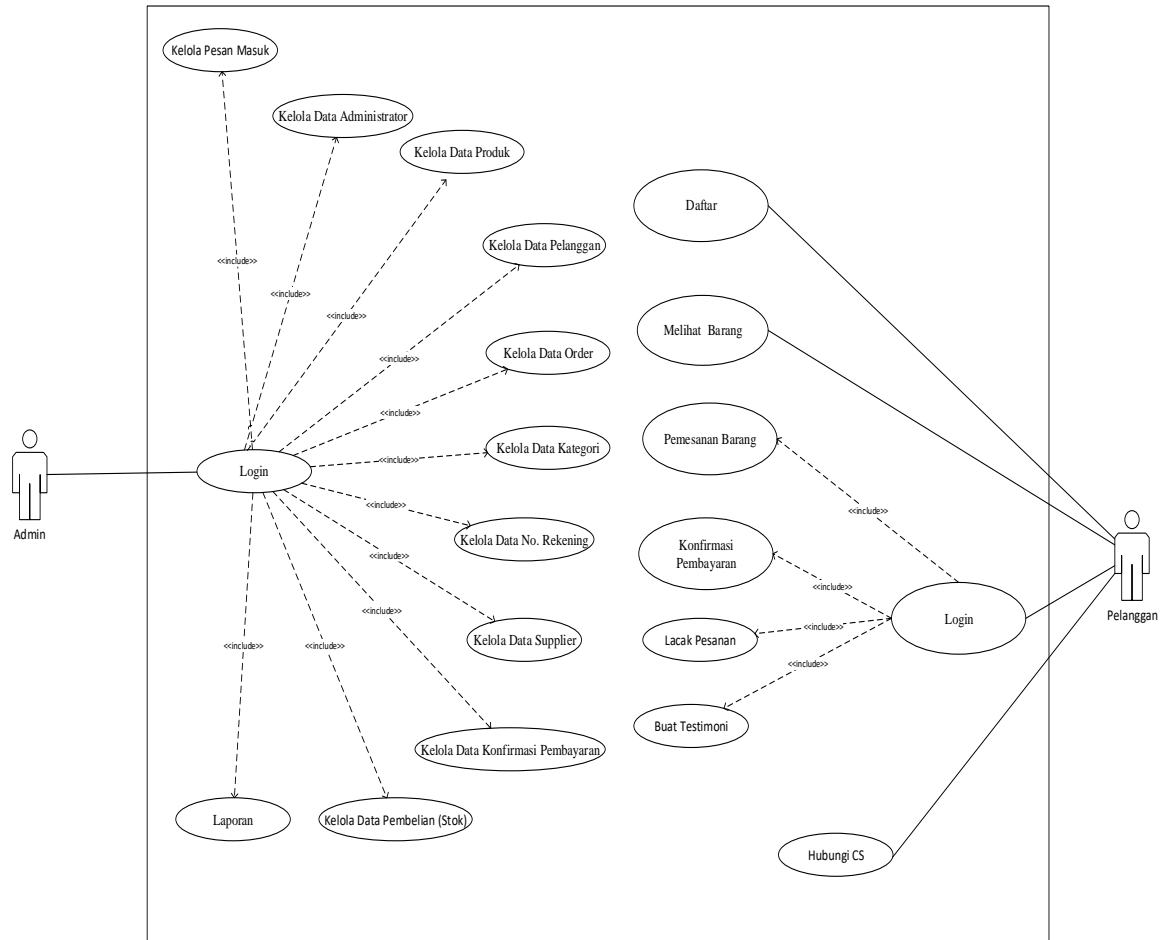
Kegiatan analisis sistem yang berjalan dilakukan dengan analisis yang berorientasi pada objek-objek yang diperlukan oleh sistem yang dirancang, dimaksudkan untuk menitik beratkan kepada fungsi sistem yang berjalan dengan tidak terlalu menitik beratkan kepada alur proses dari sistem. Selanjutnya dari hasil analisis ini digambarkan dan didokumentasikan dengan metodologi berorientasi objek melalui diagram use case, skenario use case dan aktifitas diagram, pertimbangan diagram tersebut ini karena dianggap mewakili secara keseluruhan sistem yang berjalan yang dapat dimengerti oleh user.

### **3.1 Perancangan Sistem**

Pada tahap perancangan sistem ini akan dijelaskan mengenai perancangan sistem pada objek yang digunakan, perancangan arsitektur program yang akan dibuat, perancangan tampilan dan perancangan menu.

Perancangan prosedur merupakan awal dari pembuatan sistem yang akan dibuat, dimana dapat dilihat proses-proses apa saja yang nantinya diperlukan dalam pembuatan suatu sistem. Sedangkan perancangan prosedur yang diusulkan merupakan tahap untuk memperbaiki atau meningkatkan efisiensi kerja. Tahap perancangan sistem yang digambarkan sebagai perancangan untuk membangun suatu sistem dan mengkonfigurasi komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras sehingga menghasilkan sistem yang baik, sistem yang dirancang

tersebut menjadi satu komponen. Tahapan perancangan prosedur ini akan dijelaskan dengan menggunakan pemodelan sistem informasi berorientasi objek dengan UML



Gambar 1. Rancangan Use Case

### 3.2 Implementasi

Implementasi pengembangan teknologi informasi pada Gudang Acc Sampit dapat dideskripsikan sebagai berikut: Langkah pertama yang dilakukan admin untuk mengakses data administrator yaitu harus memasukkan alamat address di browser yaitu [http://localhost/Gudang\\_Acc\\_Sampit/administrator/](http://localhost/Gudang_Acc_Sampit/administrator/). Kemudian akan ditampilkan ke halaman form login admin.

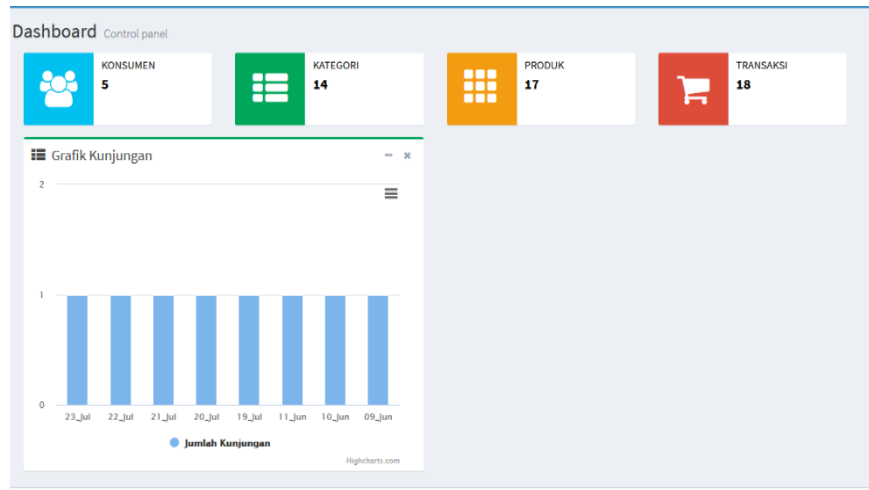
#### 1. Login Admin

Login adalah proses yang paling penting dan paling di utamakan pada sebuah website, fungsi login ini yaitu untuk membatasi akses oleh user lain agar tidak dapat mengakses bagian dalam sistem misalnya seperti bagian admin. Oleh karena itulah login digunakan sebagai pengaman data dari masing-masing akun. Pada form login admin harus mengisi username dan password yang telah terdaftar sehingga admin dapat mengakses atau mengelola data administrator. Setelah mengisi username dan password admin harus mengklik button sign in untuk masuk ke halaman Administrator.

Gambar 2. Form Login

## 2. Halaman Utama Administrator

Sebelum admin dapat mengelola data administrator, admin terlebih dahulu masuk ke halaman login dengan memasukkan *username* dan *password*. Setelah admin berhasil *login* maka akan ditampilkan Menu Utama/Dashboard. Dashboard menampilkan halaman pintasan berupa grafik jumlah kunjungan pelanggan di website Gudang Acc Sampit dengan perbandingan data per hari, data konsumen, data kategori, produk, dan transaksi.



Gambar 3. Halaman Utama Administrator

Pada sisi kiri halaman utama terdapat menu-menu yang dapat dikelola admin ada Menu Utama yaitu untuk pengelolaan website dari tampilan slide hingga pengaturan menu-menu yang ingin ditampilkan. Modul Sistem yaitu untuk pengelolaan sistem penjualan pada Gudang Acc Sampit, Modul Iklan yaitu URL yang mengarahkan pelanggan pada sistem lain yang digunakan oleh Gudang Acc Sampit, Modul Web yaitu menu untuk admin mengelola pesan masuk dan testimoni pelanggan, Modul User yaitu menu untuk mengelola data *user*, Laporan, Edit Profil admin, dan Logout. Pada pojok kanan atas ada Menu Pesan Masuk dan disebelah kanannya sebuah tombol ketika di klik maka akan menampilkan ke Halaman Utama Pelanggan.

## 3. History Transaksi Belanja

Form history belanja ini menunjukkan history transaksi belanja oleh pelanggan yang dipilih admin dari *form* pelanggan. Pada form history ini admin dapat melihat detail setiap transaksi yang dilakukan pelanggan. Pada form history ini terdapat data pesanan berupa kode transaksi, total belanja, kurir yang dipilih saat pengiriman, waktu transaksi pemesanan serta status dari pesanan apakah masih di *pending* ataupun sudah di konfirmasi oleh admin sesuai dengan pembayaran.

No	Kode Transaksi	Total Belanja	Pengiriman	Status	Waktu Transaksi
1	TRX-20200720143438	Rp 150,000	JNE ()	Pending	2020-07-20 14:34:44
2	TRX-20200715231344	Rp 190,000	JNE ()	Konfirmasi	2020-07-15 23:15:51
3	TRX-20200715230741	Rp 150,000	JNE ()	Pending	2020-07-15 23:08:47
4	TRX-20200715054847	Rp 150,000	POS ()	Proses	2020-07-15 05:50:19
5	TRX-20200713175416	Rp 190,000	JNE ()	Konfirmasi	2020-07-13 17:54:26
6	TRX-20200712205615	Rp 150,000	TIKI ()	Pending	2020-07-12 20:56:33
7	TRX-20200712205421	Rp 150,000	JNE ()	Pending	2020-07-12 20:54:39
8	TRX-20200712201618	Rp 150,000	POS ()	Pending	2020-07-12 20:16:25
9	TRX-20200712193201	Rp 3,400,000	JNE ()	Konfirmasi	2020-07-12 19:32:25
10	TRX-20200712192827	Rp 3,500,000	JNE ()	Pending	2020-07-12 19:31:00

Gambar 4. History Belanja

#### 4. Detail Transaksi Pembelian

Form ini ditampilkan ketika admin mengklik tombol detail pembelian, adapun data yang ditampilkan yaitu kode pembelian, nama supplier, dan waktu pembelian. Kemudian selanjutnya terdapat data produk yang dibeli pada saat transaksi pembelian.

No	Nama Produk	Harga Pesan	Jumlah Pesan	Satuan	Sub Total
1	Kipas Surya	Rp 170,000	10	Pcs	Rp 1,700,000
2	Baju Couple	Rp 100,000	5	Pcs	Rp 500,000
<b>Total</b>					<b>Rp 2,700,000</b>

Gambar 5. Detail Transaksi Pembelian

#### 5. Laporan Orders

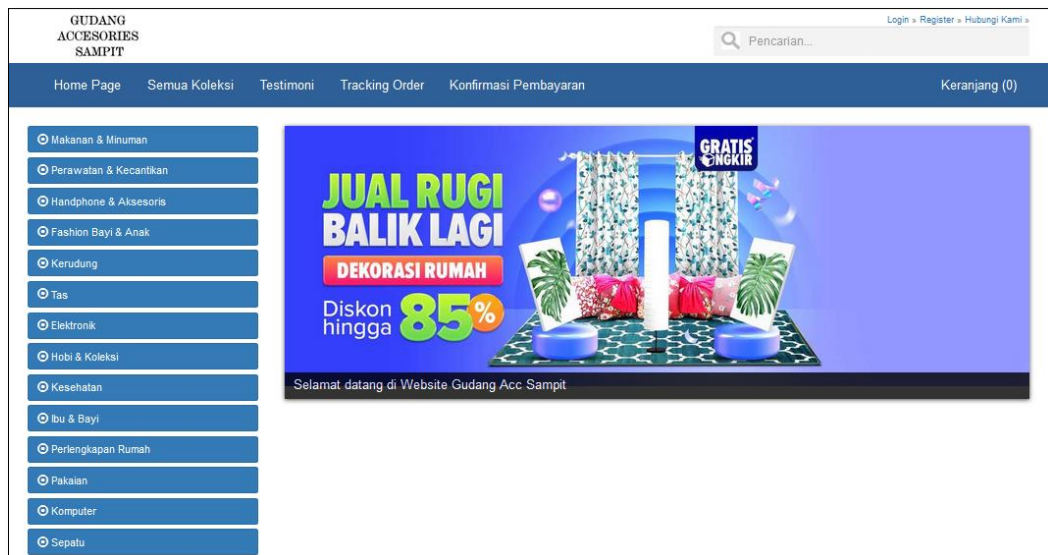
Pada halaman laporan orders, admin dapat menampilkan atau memprint data laporan, adapun data yang ditampilkan yaitu kode transaksi, pengiriman, alamat tujuan pengiriman, waktu transaksi dan total belanja setiap transaksinya.

No	Kode Transaksi	Pengiriman	Tujuan	Waktu Transaksi	Total Belanja
1.	TRX-20200720143438	JNE	Kalimantan Tengah-> Kotawaringin Timur	2020-07-20 14:34:44	Rp 150,000
2.	TRX-20200719101126	JNE	Kalimantan Tengah-> Kotawaringin Timur	2020-07-19 10:11:33	Rp 150,000
3.	TRX-20200716185447	JNE	Kalimantan Tengah-> Kotawaringin Timur	2020-07-16 18:54:55	Rp 5,500,000
4.	TRX-20200715231344	JNE	Kalimantan Tengah-> Kotawaringin Timur	2020-07-15 23:15:51	Rp 190,000
5.	TRX-20200715230741	JNE	Kalimantan Tengah-> Kotawaringin Timur	2020-07-15 23:08:47	Rp 150,000
6.	TRX-20200715054847	POS	Kalimantan Tengah-> Kotawaringin Timur	2020-07-15 05:50:19	Rp 150,000
7.	TRX-20200713175416	JNE	Kalimantan Tengah-> Kotawaringin Timur	2020-07-13 17:54:26	Rp 190,000
8.	TRX-20200712205615	TIKI	Kalimantan Tengah-> Kotawaringin Timur	2020-07-12 20:56:33	Rp 150,000
9.	TRX-20200712205421	JNE	Kalimantan Tengah-> Kotawaringin Timur	2020-07-12 20:54:39	Rp 150,000
10.	TRX-20200712201618	POS	Kalimantan Tengah-> Kotawaringin Timur	2020-07-12 20:16:25	Rp 150,000

Gambar 6. Laporan Pesanan

#### 6. Halaman Utama User/Pelanggan

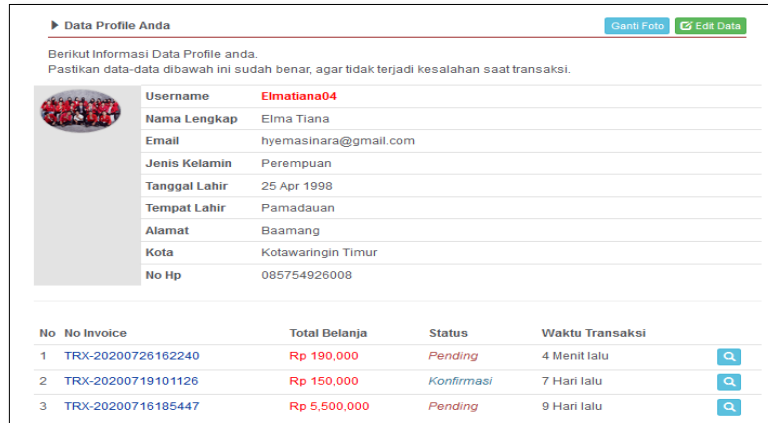
Pada halaman utama ditampilkan beberapa menu utama yaitu, Semua Koleksi, Testimoni, Tracking Order dan Konfirmasi Pembayaran. Terdapat keranjang belanja pada sisi kanan atas dan pada sisi kiri terdapat macam-macam kategori produk. Dan pada sisi bawah halaman terdapat koleksi produk. Pada sisi kanan user dapat mengklik menu “Login” untuk masuk ke akun dan mengklik “Register” jika belum punya akun, dan mengklik menu “Hubungi Kami” jika user mengalami masalah ketika login dll.



Gambar 7. Halaman Utama Pelanggan

### 7. Data Profil Pelanggan

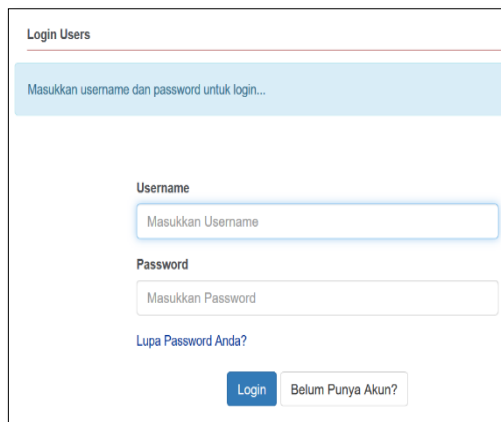
Jika pendaftaran berhasil maka sistem akan menampilkan data *user* yang sudah *user* input saat pendaftaran. Data profil pelanggan ini berisi *username*, nama lengkap, email, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal lahir, alamat, no hp, dan riwayat transaksi. *User* dapat mengedit/mengubah data dengan mengklik button “**Edit data**” dan “**Ganti Foto**”.



Gambar 8. Profil Pelanggan

### 8. Login Pelanggan

Jika pelanggan telah melakukan pendaftaran maka pelanggan bisa login dengan akun yang terdaftar dengan memasukan username dan password kemudian mengklik *button login* untuk bisa melakukan pemesanan dll. Pada form login pelanggan dapat mengklik “**Lupa password Anda?**” jika pelanggan lupa dengan username atau password yang telah di daftar sebelumnya. Jika pelanggan belum punya akun maka pelanggan bisa melakukan pendaftaran dengan mengklik *button* “**Belum Punya Akun?**”



Gambar 9. Login Pelanggan

### 9. Detail Pesanan

Form detail pesanan akan ditampilkan jika *user* mengklik *button* beli sekarang dan barang yang dipilih akan dimasukan ke keranjang belanja. Pada detail pesanan ini, *user* masih bisa memilih barang yang lain dengan mengklik *button* “**Lanjut Belanja**” dan jika ingin membuat pesanan dengan mengklik *button* “**Selesai Belanja**”. *User* juga dapat menghapus barang yang dipilih pada keranjang belanja dengan mengklik *button* hapus.



Gambar 10. Detail Pesanan

### 10. Checkout Belanja

Pada form *checkout* belanja sistem menampilkan detail penerima, detail barang, dan detail pesanan. Pada *form checkout* belanja ini *user* dapat memilih kurir yang digunakan untuk melakukan pengiriman barang, adapun kurir yang dapat dipilih yaitu JNE, POS, dan TIKI. Adapun langkah terakhir dalam melakukan pemesanan barang ini yaitu dengan mengklik button “Lakukan Pembayaran”.

**Checkout Belanja**

**PENTING!** - Pastikan data anda sudah benar sebelum menyelesaikan orderan ini.

<b>Nama</b>	Elma Tiana	<b>Total Bayar</b>	Rp 190,000
<b>No Telpn/Hp</b>	085754926008	<b>Lakukan Pembayaran</b>	
<b>Email</b>	hyemasinara@gmail.com		
<b>Kota</b>	Kotawaringin Timur		
<b>Alamat Lengkap</b>	Baamang		

Nama Produk	Harga	Qty	Berat	Total
Kipas Surya	190,000	1	1000 Gram	Rp 190,000
<b>Subtotal</b>	( Seratus Sembilan Puluh Ribu Rupiah)			<b>Rp 190,000</b>
<b>Berat</b>			( Seribu Gram)	<b>1000 Gram</b>

Pilih Kurir:  JNE  POS  TIKI

Service

Gambar 11. Checkout Belanja

### 11. Pesanan dibuat

Form konfirmasi pesanan berhasil dibuat, ditampilkan ketika user telah melakukan pesanan. Form konfirmasi ini terdapat *No Invoice* dan total belanja yang harus dilakukan pembayaran. Ketika pesanan berhasil dilakukan sistem juga mengirim detail pesanan pada *email user*. Terdapat beberapa pilihan rekening untuk melakukan transfer sesuai dengan keinginan *user*.

**Success Melakukan Pemesanan!**

Success Order!

No Invoice anda : TRX-20200726162240  
Total Belanja anda **Rp 190,000**

**Cetak Invoice**

Kami juga telah mengirimkan detail pesanan anda ke [hyemasinara@gmail.com](mailto:hyemasinara@gmail.com)  
Silahkan mentransferkan uang dengan total **Rp 190,000** ke salah satu pilihan bank di bawah ini :

No	Nama Bank	No Rekening	Atas Nama
1	BNI	0511886666	Ahmad Suhaimi
2	Mandiri	1590010666666	Ahmad Suhaimi
3	BCA	6695456666	Ahmad Suhaimi

Setelah melakukan Pembayaran, silahkan konfirmasi pembayaran anda disini.  
Dan silahkan Menunggu info selanjutnya dari kami, salam...

Gambar 12. No Invoice

### 12. Nota Pesanan

Pada nota pesanan terdapat detail barang dari jumlah yang dipesan, harga barang dan termasuk ongkos kirim barang sesuai kurir yang dipilih untuk pengiriman barang. Pada nota pemesanan juga terdapat data rekening untuk melakukan pembayaran pesanan.

**Gudang ACC Sampit**  
Jl. Juanda 16 Perumahan Executive J16,Kec. Ketapang Kab. Kotawaringin Timur - Kalteng

Invoice. #TRX-20200726162240

<b>Nama</b> : Elma Tiana	<b>Total Tagihan</b>
<b>No Telpn/Hp</b> : 085754926008	<b>Rp 190,000</b>
<b>Email</b> : hyemasinara@gmail.com	<b>JNE 0</b>
<b>Kota</b> : Kotawaringin Timur	<b>Status : Pending</b>
<b>Alamat Lengkap</b> : Baamang	

Nama Produk	Harga	Qty	Berat	Total
Kipas Surya	190,000	1	1000 Gram	Rp 190,000
<b>Subtotal</b>	( Seratus Sembilan Puluh Ribu Rupiah)			<b>Rp 190,000</b>
<b>Berat</b>			( Seribu Gram)	<b>1000 Gram</b>

Silahkan Transfer ke salah satu pilihan bank di bawah ini:

No	Nama Bank	No Rekening	Atas Nama
1	BNI	0511886666	Ahmad Suhaimi
2	Mandiri	1590010666666	Ahmad Suhaimi
3	BCA	6695456666	Ahmad Suhaimi

Gambar 13. Nota Pesanan

## **4. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya yaitu:

- a. Dengan adanya sistem ini perusahaan dapat memasarkan produk dengan jangkauan lebih luas dengan mengiklan kan produk pada sosial media dan website sebagai sarana pengelolaan data penjualan dll.
- b. Pengelolaandan pengaturan dokumen setiap transaksi dari pemesanan, pembayaran, keluhan pelanggan serta data pelanggan dapat dilakukan lebih efisien dengan sistem yang dibuat, sehingga dapat memberikan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan.

Berikut beberapa saran yang ingin disampaikan:

- a. Sistem dapat dikembangkan menjadi sistem berbasis android yang dapat diakses oleh pelanggan dimana saja melalui ponsel android.
- b. Menambahkan menu dimana pelanggan dapat mengetahui barang terbaru.
- c. Tracking order tidak hanya digunakan untuk melihat status pesanan namun pelanggan dapat melihat status pengiriman barang.

## **REFERENCES**

- [1] E. F. M. Bret J. Wagner, CONCEPTS IN ENTERPRISE RESOURCE PLANNING .
- [2] L. Aprilia Isnaeni, PERANCANGAN SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) MENGGUNAKAN OPENBRAVO MODUL SALES MANAGEMENT SUB MODUL SALES ORDER PADA PT.ABC. 2008.
- [3] A. Kurniawan, Perancangan CRM (Customer Relationship Management) Pada PO Dedy Jaya Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan Pelanggan. .
- [4] PRAWIJAYA, SISTEM INFORMASI PENJUALAN PADA TOKO GASASEN BERBASIS WEB BERKONSEP CRM. Sampit, 2018.