

Pengembangan Teknologi ERP Modul *Customer Relationship Management* Studi Kasus Rumah Makan Nasi Uduk “BABE”

Nurul Wahidah, Eka Prasetyaningrum, Lukman Bachtiar

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

E-mail: ¹nurul.sampit.jsp@gmail.com, ²eka.tya94@gmail.com, ³lukmanbachtiar.unda@gmail.com³

Submitted: 03/11/2020; Accepted: 11/11/2020; Published: 27/11/2020

Abstrak—Penerapan ERP (Enterprise Resource Planning) sebagai salah satu penunjang berjalannya suatu bidang usaha yang terintegrasi bisnis dan akurasi data yang lebih baik. Sistem ERP terdiri dari berbagai modul dan sub-modul yang dapat mewakili komponen bisnis tertentu, salah satunya CRM. Penerapan CRM atau manajemen hubungan pelanggan yang secara tak langsung dikatakan sebagai pengkomputerisasian data pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat terjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Di Kotawaringin Timur saat ini telah berdiri sebuah tempat makan yang bernama Rumah Makan Nasi Uduk “Babe”. Rumah makan ini merupakan sebuah bisnis kecil yang bergerak dibidang penjualan makanan. Rumah makan ini melayani pemesanan pelanggan secara langsung yaitu datang ke rumah makan dan melalui telepon. Proses pemesanan ini melalui jalur yang sangat panjang yaitu calon pelanggan akan memilih menu makanan dan pihak rumah makan mencatat menu yang di pesan oleh pelanggan ke buku catatan serta menghitung berapa jumlah yang harus dibayar pelanggan, kemudian pelanggan menunggu konfirmasi harga yang di tentukan. Berkaitan dengan masalah tersebut di atas, maka diusulkan perancangan aplikasi berbasis web agar kedepannya dapat memberikan pelayanan tentang informasi detail menu makanan, harga dan pemesanan kepada pelanggan. Metode penelitian yang di gunakan dalam laporan ini terbagi dari beberapa tahap yaitu tahap pengumpulan data, tahap perancangan sistem, tahap pembuatan program, tahap uji coba program serta tahap penerapan. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa telah berhasil dibuat sistem ERP untuk modul CRM berbasis web dengan studi kasus Rumah Makan Nasi Uduk “Babe”.

Kata Kunci: CRM, ERP, Rumah Makan Nasi, Web-Based

Abstract—The implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) as one of the supports for the operation of an integrated business sector and better data accuracy. An ERP system consists of various modules and sub-modules that can represent certain business components, one of which is CRM. Application of Customer Relationship Management (CRM) or customer relationship management which is indirectly said to be computerizing customer data. This is intended so that the company knows what the needs and desires of customers are so that good relationships can be established with customers. In East Kotawaringin, there is now a place to eat called Rumah Makan Nasi Uduk "Babe". This restaurant is a small business engaged in the sale of food. This restaurant serves direct customer orders, namely coming to the restaurant and by telephone. This ordering process goes through a very long route, where the prospective customer will choose the food menu and the restaurant records the menu ordered by the customer to the notebook and calculates how much the customer has to pay, then the customer waits for confirmation of the specified price. In connection with the aforementioned problems, a web-based application design is proposed so that in the future it can provide services about detailed information on food menus, prices and orders to customers. The research method used in this report is divided into several stages, namely the data collection stage, the system design stage, the program development stage, the program trial stage and the implementation stage. The conclusion of this research is that an ERP system has been successfully developed for a web-based CRM module with a case study of the "Babe" Nasi Uduk Restaurant.

Keywords: CRM, ERP, Restaurant, Web-Based

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat, sehingga hal ini berpengaruh terhadap dunia bisnis. Dalam dunia bisnis, teknologi informasi merupakan bagian yang terpenting. Perkembangan tersebut dapat dilihat dengan semakin banyak pengguna internet sebagai media bisnis. Informasi secara *online* yang bisa di akses di mana pun dan kapan pun sangat membantu proses penjualan dan pembelian jasa maupun produk. Hal ini mempermudah strategi untuk memenuhi permintaan dan pelayanan pelanggan.

Pengembangan penerapan *Enterprise Resource Planning* (ERP) sebagai salah satu penunjang berjalannya suatu bidang usaha yang terintegrasi bisnis dan akurasi data yang lebih baik. Sistem ERP terdiri dari berbagai modul dan sub-modul yang dapat mewakili komponen bisnis tertentu. Jika data yang dimasukan pada suatu modul (contohnya data penjualan nasi uduk) maka modul-modul lain seperti pembayaran dan persediaan akan secara otomatis diperbaharui juga. Pembaharuan ini terjadi secara *realtime* atau tepat pada waktu terjadinya penjualan [1].

Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) atau manajemen hubungan pelanggan yang secara tak langsung dikatakan sebagai pengkomputerisasian data pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat terjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Banyak perusahaan berfokus pada kepuasan tinggi karena banyak pelanggan yang tidak merasa puas, mudah berfikir bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pikirannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan menciptakan kelekatan emosional terhadap perusahaan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Fransisca Andreani yang berjudul *Customer Relationship Management* (CRM) dan Aplikasinya dalam industry manufaktur dan jasa. Hasil penelitiannya yaitu memahami keseluruhan

jalanan/hubungan kerja sama yang terjadi di dalam organisasi/perusahaan, baik yang bersifat intern maupun ekstern dengan memanfaatkan IT-Based program dan software sedang kan penelitian yang saya lakukan sama-sama tentang Customer Relationship Management (CRM) hanya saja penerapannya pada bidang rumah makan [2].

Di Kotawaringin Timur saat ini telah berdiri sebuah tempat makan yang bernama “Rumah Makan Nasi Uduk Babe”.Rumah makan nasi uduk babe merupakan sebuah bisnis kecil yang bergerak dibidang penjualan makanan. Rumah makan tersebut melayani pemesanan pelanggan secara langsung yaitu datang ke rumah makan dan melalui telepon. Proses pemesanan ini melalui jalur yang sangat panjang yaitu calon pelanggan akan memilih menu makanan dan pihak rumah makan mencatat menu yang di pesan oleh pelanggan ke buku catatan serta menghitung berapa jumlah yang harus dibayar pelanggan, kemudian pelanggan menunggu konfirmasi harga yang di tentukan.

Berkaitan dengan masalah tersebut di atas, maka diusulkan perancangan aplikasi berbasis web agar kedepannya dapat memberikan pelayanan tentang informasi *detail* menu makanan, harga dan pemesanan kepada pelanggan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian dan penyusunan serta pengumpulan data penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

- a. Observasi
Suatu Teknik pengumpulan data dengan cara langsung mengamati permasalahan yang ada dilapangan pada Rumah makan nasi uduk”babe”.
- b. Wawancara
Melakukan tanya jawab secara langsung kepada pemilik rumah makan guna memperoleh informasi lisan yang diperlukan berdasarkan kebutuhan penelitian.
- c. Studi Pustaka
Kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku,karya ilmiah,jurnal-jurnal serta browsing secara online.
- d. Analisis Data
Metode analisis data merupakan tahapan proses penelitian dimana data yang sudah dikumpulkan di-manage untuk diolah dalam rangka menjawab rumusan masalah. Manajemen dan proses pengolahan data inilah yang disebut analisis data.
- e. Desain Sistem
Spesifikasi kebutuhan dari tahap sebelumnya akan dipelajari dalam fase ini dan desain sistem disiapkan. Desain Sistem membantu dalam menentukan perangkat keras(*hardware*) dan sistem persyaratan dan juga membantu dalam mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan.

2.2 Tahapan metode pengembangan system

- a. Analisis Data
Analisis yang dilakukan adalah menganalisis data yang di hasilkan dari wawancara dan pengamatan serta mengimplementasikan data tersebut kedalam sebuah system.
- b. Desain Sistem
Desain system dengan merancang atau mendesain suatu system yang baik dan isinya adalah Langkah-langkah operasi proses pengolahan data dan prosedur untuk mendukung operasi system Langkah-langkah dalam tahapan rancangan system ini adalah membangun model perancangan:
 1. Pembuatan flowmap
 2. Pembuatan konteks diagram
 3. Pembuatan data flow diagram(DFD)
 4. Desain input
 5. Desain output

2.3 Enterprise Resource Planning

Pengembangan penerapan *Enterprise Resource Planning* (ERP) sebagai salah satu penunjang berjalannya suatu bidang usaha yang terintegrasi bisnis dan akurasi data yang lebih baik. Sistem ERP terdiri dari berbagai modul dan sub-modul yang dapat mewakili komponen bisnis tertentu [1].

2.4 Customer Relantionship Management

Fransisca Andreani yang berjudul Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam industry manufaktur dan jasa. Hasil penelitiannya yaitu memahami keseluruhan jalinan/hubungan kerja sama yang terjadi

di dalam organisasi/perusahaan, baik yang bersifat intern maupun ekstern dengan memanfaatkan IT-Based program dan software sedang kan penelitian yang saya lakukan sama-sama tentang Customer Relationship Management (CRM) hanya saja penerapannya pada bidang rumah makan[2].

Sebagai pelaku bisnis, Anda mungkin sering mendengar istilah CRM atau *Customer Relationship Management*. CRM[3] adalah sebuah pendekatan baru dalam mengelola hubungan korporasi dengan pelanggan pada level bisnis sehingga dapat memaksimalkan komunikasi dan pemasaran melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda [3].

2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen sangat mempengaruhi tumbuh dan kembangnya suatu usaha. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu memperhatikan kepuasan pelanggannya untuk loyal terhadap jasa yang ditawarkan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan menurut Kotler dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut[4].

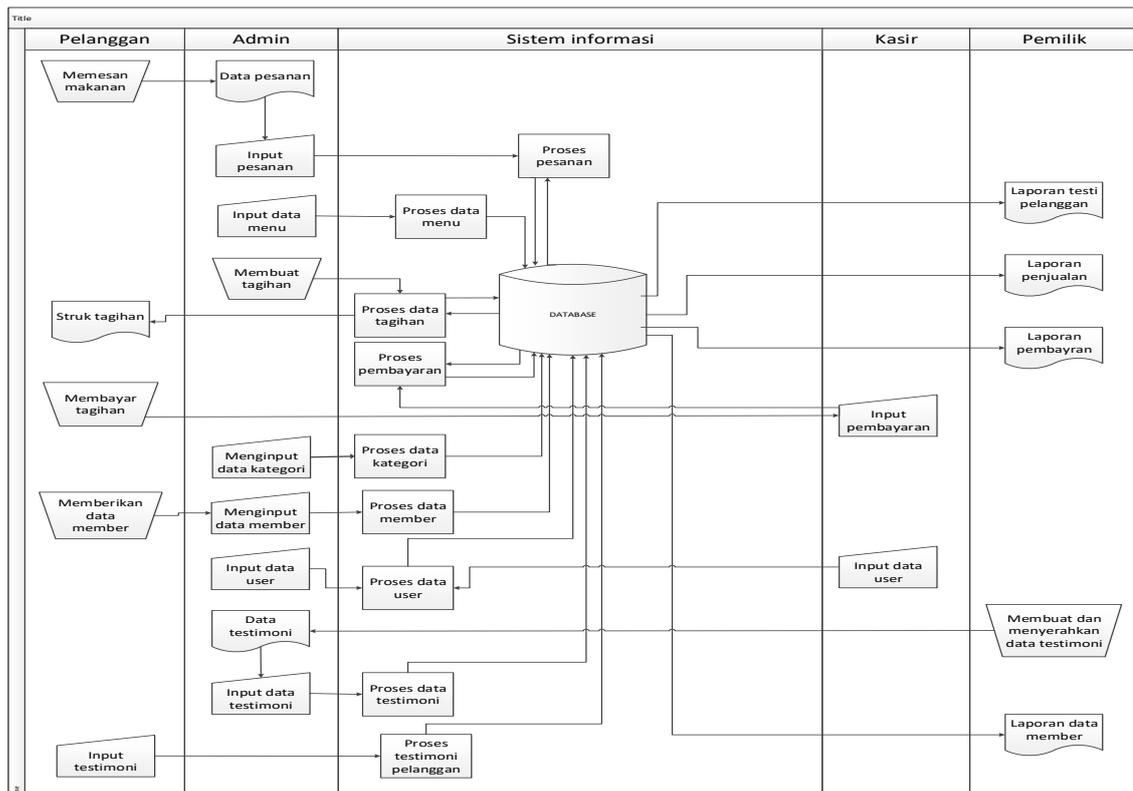
2.6 Pemesanan

Pemesanan adalah proses perbuatan, cara memesan atau memesankan. Pemesanan merupakan salah satu aktifitas dalam sebuah perusahaan rental buku, pemesanan dilakukan oleh konsumen, adanya pemesanan membantu penjual menentukan jumlah persediaan barang. Kemajuan teknologi sekarang ini memungkinkan pemesanan tidak hanya dapat dilakukan jika konsumen dan penjual bertatap langsung, tetapi dapat dilakukan dari jarak jauh sekalipun, misalnya dengan menggunakan E-commerce, yaitu sistem pemesanan barang lewat internet[5].

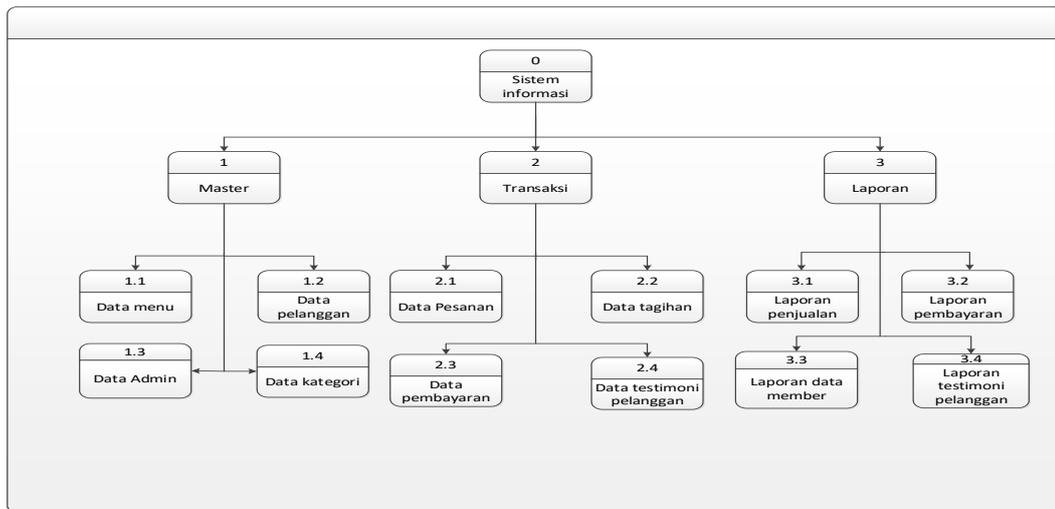
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Sistem Berjalan

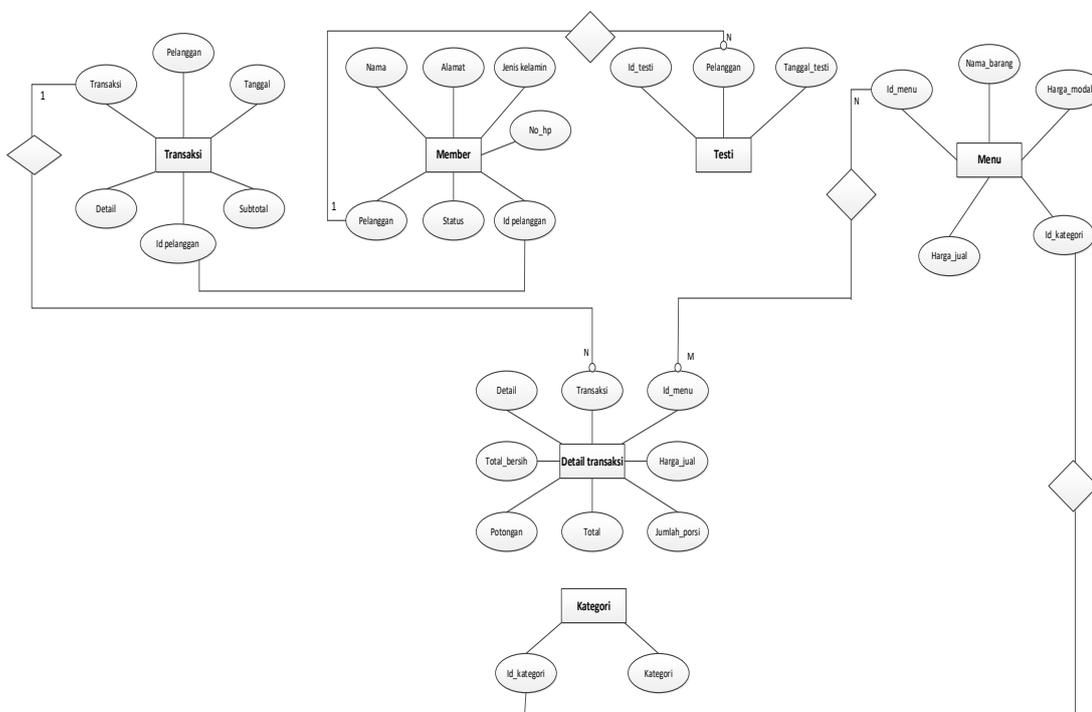
Setelah mengadakan penelitian di rumah makan nasi uduk babe dan melihat langsung kegiatan yang berhubungan dengan penjualan dan pembelian, serta pembuatan laporan yang dibutuhkan ternyata masih melihat sistem penjualan yang berjalan di rumah makan nasi uduk babe masih menggunakan sistem pembukuan. Salah satu gagasan pemberdayaan usaha di era teknologi informasi sekarang ini adalah melalui pembuatan media pemasaran berbasis web memanfaatkan *social networking*. Media pemasaran berbasis web ini diperuntukan bagi rumah makan dalam mempromosikan usahanya. Setelah memahami dan menganalisis serta mengidentifikasi permasalahan di atas maka dapat disimpulkan bahwa perlu adanya wadah sebagai media informasi dan transaksi berbasis web.



Gambar 1. Flowmap Sistem yang di usulkan



Gambar 2. Diagram Berjenjang



Gambar 3. ERD (Entity Relationship Diagram)

3.2 Implementasi

Implementasi sistem adalah tahap penerapan sistem yang akan dilakukan jika sistem disetujui termasuk program yang telah dibuat pada tahap perancangan sistem agar siap untuk dioperasikan. Implementasi sistem merupakan suatu prosedur yang dilakukan setelah banyaknya prosedur dan bahasan yang sudah di terapkan dan diterangkan pada bab sebelumnya. Pada prosedur kali ini dilakukan untuk menyelesaikan pengkodean sistem, dilanjutkan dengan penginstalan, dan memulai suatu sistem informasi yang terstruktur pada RUMAH MAKAN NASI UDUK “BABE”.

a. Halaman Masuk

Masuk adalah proses yang paling penting dan paling di utamakan pada sebuah website, fungsi masuk ini yaitu untuk membatasi akses oleh user lain agar tidak dapat mengakses bagian dalam sistem misalnya seperti bagian admin. Oleh karena itulah masuk digunakan sebagai pengaman data dari masing-masing akun. Pada form masuk 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 masuk untuk masuk ke halaman Administrator.



Gambar 4. Halaman Masuk

b. Halaman Daftar Akun

Halaman Daftar Akun adalah halaman ketika *user* ingin melakukan pendaftaran diri pada sistem tersebut. Halaman Daftar Akun juga halaman yang akan dikunjungi oleh *user* ketika *user* ingin melakukan *login* namun belum memiliki akun atau ketika ingin melakukan pemesanan namun belum memiliki akun pada sistem tersebut.



Gambar 5. Halaman Daftar Akun

c. Halaman Pemesanan

Halaman pemesanan makanan adalah halaman yang berisikan *form* untuk pengisian data pemesanan yang akan dilakukan oleh *user*.



Gambar 6. Halaman Pemesanan

d. Halaman input data karyawan

Halaman *input* data karyawan adalah halaman yang digunakan ketika *user* ingin melakukan pengisian data karyawan.



Gambar 7. Halaman *Input* karyawan

e. Halaman *output* data karyawan

Halaman *output* data karyawan adalah halaman yang digunakan ketika *user* ingin melihat data karyawan.



Gambar 8. Halaman *Output* Data Karyawan

f. Halaman laporan penjualan

Halaman laporan penjualan adalah halaman yang digunakan ketika *user* ingin melihat laporan penjualan dan menampilkan laporan penjualan.



Gambar 9. Halaman Data Laporan Penjualan

g. Halaman laporan pembayaran

Halaman laporan pembayaran adalah halaman yang digunakan ketika *user* ingin melihat laporan pembayaran.



Gambar 10. Halaman Data Laporan Pembayaran

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab yang sudah di kaji sebelumnya, berikut kesimpulan yang dapat di jabarkan, antara lain:

1. Sistem informasi penjualan ini dibuat agar mempermudah pihak *customer* untuk melakukan proses pembelian secara *online* tanpa harus mengeluarkan tenaga ekstra untuk berkendara menuju rumah makan. Sistem ini merupakan sistem yang sudah terstruktur, baik dari segi :
 - a. Penyediaan informasi tentang rumah makan.
 - b. Penyediaan informasi tentang penjualan.
2. Informasi tentang ketersediaan makanan yang selalu *update* kapan pun dan dimana pun melakukan pengaksesan sistem seperti yang sudah dijelaskan diatas.
3. Sistem ini menyediakan fitur yang dapat mempermudah *customer* untuk melakukan pembelian dengan hanya melakukan proses pemesanan yang sudah di sediakan oleh sistem.
4. Sistem ini juga menyediakan pemesanan yang dapat dilakukan secara *online*. Dengan adanya fitur tersebut, *customer* dapat melakukan proses pemesanan makanan kapan-pun dan dimana-pun.
5. Sistem tidak hanya mencakup penjualan saja, sebagaimana yang dicantumkan diatas, sistem ini menyediakan sistem admin guna untuk memudahkan karyawan rumah makan dalam mengelola data pesanan yang ada pada rumah makan, baik dari segi :
 - a. Pengelolaan data karyawan.

- b. Pengelolaan data *customer*.
- c. Pengelolaan data rumah makan.
- d. Pengelolaan data penjualan.
- e. Pengelolaan data pemesanan beserta laporan.
- f. Pengelolaan data pembayaran beserta laporan.

REFERENCES

- [1] A. R. DHANI, "IMPLEMENTASI ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) UNTUK SISTEM INFORMASI PENJUALAN DAN PENGELOLAAN HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN PADA TOKO SOVIAH."
- [2] F. ANDREANI, "Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa. Jurnal Manajemen Pemasaran," 2007.
- [3] M. Rozabi Istambul, "Peranan Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Oleh Perusahaan," 2017.
- [4] Liana Elviyanti Tan, "SIKAP PELANGGAN MENGENAI PROGRAM CRM 'RETURN GUEST PROGRAM' DI SURABAYA PLAZA HOTEL," 2013.
- [5] Hadi, Rudi, "Pemesanan," 2009.