

Peningkatan Manajemen Hubungan Pelanggan Dengan Enterprise Resource Planning Pada Customer Relationship Management

Agus Rukmawan^{1*}, Andriyana²

Fakultas Teknik, Program Studi Informatika, Universitas Sehati Indonesia, Indonesia

Email: ^{1*}rukawan@usindo.ac.id, ²andriyana@usindo.ac.id

Email Coressponding Author: rukmawan@usindo.ac.id

Abstrak-Dalam perekonomian global yang sangat kompetitif dan berubah cepat, penggunaan teknologi informasi menjadi kunci bagi dunia usaha untuk meningkatkan produktivitas dan proses bisnis. Enterprise Resource Planning adalah sistem terintegrasi yang mendukung keselarasan antara teknologi informasi dan proses bisnis. Enterprise Resource Planning membantu mengelola sumber daya secara efektif, mengintegrasikan seluruh aplikasi bisnis ke dalam satu sistem data yang dapat diakses oleh semua bagian, serta mengintegrasikan hubungan bisnis dengan pihak eksternal. Salah satu Toko, yang bergerak di bidang penjualan sepatu dan sandal, masih ragu untuk beralih ke penjualan online meski menggunakan media sosial untuk promosi. Implementasi Enterprise Resource Planning pada Customer Relationship Management diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan memperbaiki hubungan dengan pelanggan. Enterprise Resource Planning juga dapat membantu mengatasi masalah rantai pasokan dan memastikan kelangsungan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana Enterprise Resource Planning dapat meningkatkan manajemen hubungan pelanggan, yang diharapkan akan membawa peningkatan signifikan dalam kinerja bisnis secara keseluruhan.

Kata Kunci: Enterprise Resource Planning, Manajemen Hubungan Pelanggan, Teknologi Informasi

Abstract- In a highly competitive and fast-changing global economy, the use of information technology is key for the business world to increase productivity and business processes. Enterprise Resource Planning is an integrated system that supports alignment between information technology and business processes. Enterprise Resource Planning helps manage resources effectively, integrate all business applications into a single data system that can be accessed by all parts, and integrate business relationships with external parties. One of the stores, which is engaged in the sale of shoes and sandals, is still hesitant to switch to online sales despite using social media for promotion. The implementation of Enterprise Resource Planning in Customer Relationship Management is expected to increase operational efficiency, reduce costs, and improve customer relationships. Enterprise Resource Planning can also help address supply chain issues and ensure business continuity. The study aims to show how Enterprise Resource Planning can improve customer relationship management, which is expected to bring significant improvements in overall business performance.

Keywords: Enterprise Resource Planning, Customer Relationship Management, Information Technology

1. PENDAHULUAN

Dalam perekonomian global yang sangat kompetitif dan perubahan dengan cepat saat ini, dunia usaha didorong untuk menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan produktivitas karyawan dan proses bisnis, manajemen teknologi memerlukan visi strategi yang dapat memperjelas hubungan integral berbagi fungsi, termasuk pemasaran, produktif, logistic, keuangan, sumber daya, dan operasi eksternal, difasilitasi oleh sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Sistem ini merupakan investasi strategi yang mendukung keselarasan antara teknologi informasi dan proses bisnis. Mereka menyediakan kerangka sistem informasi terstruktur untuk perencanaan dan pengelolaan sumber daya yang efektif. ERP saat ini digunakan saat ini sebagai alat integrasi dengan tujuan mengintegrasika seluruh aplikasi bisnis ke dalam sistem penyimpanan data sehingga semua bagian yang diperlukan dapat dengan mudah mengaksesnya, termasuk mengintegrasikan hubungan bisnis dengan pihak eksternal.

Pada titik ini intinya, ERP adalah evaluasi dari sistem asli yang biasanya digunakan oleh banyak sistem asli yang biasanya digunakan oleh banyak sistem besa. Menurut definisi tersebut ini, ERP adalah pengembangan sistem informasi akutansi berdasarkan kebutuhan perusahaan manufaktur akan informasi yang berasal dari jumlah pesanan yang ekonomis. Tujuan sasaran dari ini adalah

untuk mengurangi dengan menjaga persediaan minimum, perusahaan dapat mempercepat waktu pemrosesan bahan baku dan secara efektif menghindari terjadinya stok kosong, berbicara secara umum layanan yang ditawarkan selama proses pengembangan lunak yang dimaksudkan, dengan tujuan untuk mengefektifkan operasional bisnis, upaya dilakukan untuk mengembangkan proses perangkat otomatis yang selanjutnya dapat memfasilitasi otomatisasi dalam berbagai proses bisnis. Diharapkan dengan menggunakan sistem ERP dapat menghemat pengeluaran dengan mengingatkan efisiensi melalui komputerisasi dan informasi perkiraan yang akurat dan actual, waktu yang digunakan untuk mendukung keputusan manajer proyek yang lebih baik, pengendalian bisnis yang lebih baik, dan komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan dan karyawan. [1].

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan pada kehidupan masyarakat dan organisasi. Menurut Alvianto et al. (2022), penerapan teknologi informasi di organisasi atau perusahaan memainkan peran penting dalam mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan pencapaian tujuan bisnis. Salah satu sistem teknologi informasi yang berpotensi meningkatkan kinerja organisasi adalah Enterprise Resource Planning (ERP). ERP adalah sistem terintegrasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis melalui dukungan teknologi informasi, memungkinkan organisasi untuk menghasilkan informasi yang mendukung kinerja mereka secara keseluruhan. Referensi lain menjelaskan bahwa ERP merupakan perangkat lunak komprehensif yang dirancang untuk manajemen bisnis. Sistem ini bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh informasi yang digunakan dalam berbagai fungsi bisnis perusahaan, termasuk akuntansi, produksi, distribusi, pemasaran, penjualan, dan sumber daya manusia, sehingga menciptakan alur informasi yang seamless dan efisien.

Untuk mempromosikan usaha, salah satu metode yang digunakan adalah melalui website e-commerce. E-commerce adalah konsep yang berkembang pesat dalam bidang teknologi informasi, yang menawarkan berbagai keuntungan dibandingkan metode belanja konvensional. Dengan e-commerce, informasi yang diinginkan oleh pelanggan dapat diakses secara lebih detail dan cepat, tanpa batasan tempat dan waktu. Proses transaksi juga menjadi lebih mudah dan efisien. Teknologi informasi pada dasarnya berfungsi untuk mempermudah berbagai aspek dalam bidang apapun, termasuk pembaharuan informasi tentang penjualan berbasis e-commerce. Website e-commerce dapat berfungsi sebagai media promosi yang efektif, mempermudah proses penjualan secara online, serta memfasilitasi pengolahan data dan pencetakan laporan tanpa memerlukan pencatatan manual dalam bentuk arsip.[2]

Toko Koaki merupakan jenis usaha yang bergerak di bidang penjualan aneka sepatu dan sandal wanita maupun laki-laki. Koaki beralamat di Jalan Printis, Sipaku Area Simpang Kawat Asahan. Koaki memiliki banyak cabang di Sumatra utara yaitu terdiri dari Koaki yang beralamat di Binjai Jalan Printis Kemerdekaan Kebun Lada, Binjai Utara, untuk di Medan Jalan Pancasila No 71 D Medan Denai, untuk Kisaran di Jalan Protokol, Air Joman Didepan SDN 010243. Sebagai sebuah bisnis fashion yang sudah banyak dikenali masyarakat, Koaki saat ini dituntut oleh keadaan sekarang yaitu semakin maraknya usaha fashion yang pasti selalu menjadi pusat bisnis di dunia ini dan bersaing untuk memperkenalkan produk mereka serta menarik perhatian pelanggan. Koaki masih belum maksimal dalam memperjual belikan barang fashion mereka kepada pelanggan karena masih terlalu ragu untuk terjun secara online, Koaki menggunakan media sosial dalam hal mempromosikan barang-barang yang sangat diinginkan oleh masyarakat.

Saat ini, ERP telah berevolusi menjadi sistem yang umum diterapkan oleh berbagai perusahaan besar. Secara dasar, ERP adalah pengembangan dari sistem informasi akuntansi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan informasi perusahaan, khususnya dalam konteks perusahaan manufaktur dengan mempertimbangkan economic order quantity. Pengembangan ini bertujuan untuk mengatasi tantangan terkait persediaan minimum perusahaan, seperti mempermudah pemesanan bahan baku dan mencegah kekosongan stok di gudang. Fokus utama dalam pengembangan perangkat lunak ERP adalah untuk memfasilitasi otomatisasi proses bisnis, yang pada gilirannya dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi. Sistem ERP dirancang untuk menyediakan informasi yang akurat dan real-time yang mendukung pengambilan keputusan, meningkatkan komunikasi dengan pelanggan dan pemasok, serta memberikan kontrol bisnis yang lebih baik (Insana dan Mayndarto, 2019). Dengan integrasi data yang menyeluruh dalam sistem ERP, perusahaan tidak perlu lagi melakukan sinkronisasi informasi antar sistem komputer yang terpisah, karena data telah terintegrasi dalam satu platform yang terpadu.

Kinerja manajemen pasokan rantai sangat mempengaruhi keamanan dan kelangsungan pasokan rantai. Analisis penggunaan sistem manajemen sumber daya perusahaan (ERP) dapat membantu meningkatkan efisiensi rantai pasokan. Melihat kinerja rantai pasokan secara keseluruhan dan membuat perangkat lunak yang dapat mengintegrasikan proses pasokan rantai membantu mencapai tujuan SCM. Untuk mencapai tujuan manajemen pasokan rantai, melihat kinerja pasokan rantai secara keseluruhan dan membuat perangkat lunak yang dapat membantu, peramalan permintaan yang dapat diandalkan, pemantauan dan control, dan pendekatan terpadu untuk memudahkan ERP dapat digunakan. Memberikan perkiraan permintaan, pemantauan dan pengendalian yang andal, serta pendekatan terpadu yang memudahkan manajer mengidentifikasi masalah rantai pasokan dan menentukan solusi. Analisis ERP untuk meningkatkan manajemen rantai pasokan penting untuk memastikan bahwa manajemen rantai pasokan aman, efisien, andal dan ramah di lingkungan. Hal ini memastikan rantai pasokan berjalan cepat, akurat, dan komprehensif, sehingga menguntungkan bisnis [3]

Solusi atas tantangan pengelolaan sumber daya perusahaan semacam ini adalah penggunaan sistem informasi Enterprise Resource Planning (ERP). Sistem ERP memiliki kemampuan untuk mengintegrasikan semua proses fungsional antar departemen dan lokasi perusahaan yang berbeda [4]. Dalam rangka mengatasi masalah ini, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi ERP berbasis web yang akan memfasilitasi pengelolaan data transaksi, laporan keuangan, dan manajemen stok Toko Koaki. Tujuan utama penelitian ini adalah membangun sistem informasi ERP berbasis web yang akan mempermudah aktivitas pencatatan staf Toko Koaki. Sebuah sistem informasi yang baik dan handal adalah aset berharga dalam pengambilan keputusan dan pertumbuhan perusahaan. Selain itu, implementasi sistem informasi ERP menggunakan website akan meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas dalam operasional perusahaan. Studi kasus perusahaan seperti Khuzestan Water and Sewage juga menunjukkan manfaat signifikan dari penerapan ERP dalam meningkatkan waktu pengambilan keputusan dan integritas data [5]. Pendekatan ini akan menjadi dasar dalam merancang dan mengimplementasikan sistem informasi ERP berbasis web untuk Toko Koaki.

Sistem informasi ini memanfaatkan komputer dan komunikasi hardware dan software, prosedur manual, dan repositori data internal maupun eksternal. Dengan beragam teknologi informasi seperti komputer, perangkat lunak, database, sistem komunikasi, internet, serta perangkat mobile, sistem informasi ini berperan dalam menjalankan tugas-tugas khusus, berinteraksi, dan memberikan informasi bagi berbagai pemangku kepentingan dalam berbagai konteks organisasi atau sosial yang berbeda. Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) adalah perangkat lunak yang memberikan integrasi sistem komputer bagi semua unit dan fungsi di seluruh organisasi dalam satu sistem tunggal, menghilangkan kebutuhan akan beragam unit database [6]. Sistem ERP telah mengalami perkembangan untuk mencakup dukungan untuk kegiatan front-office dan antar-organisasi, seperti manajemen Supply Chain, manajemen konsumen, dan tenaga penjualan. Sistem ERP juga mulai menyediakan solusi untuk mengintegrasikan kegiatan Front-Office, seperti penjualan, pemasaran, layanan konsumen, dan Back-Office, seperti logistik, keuangan, dan sumber daya manusia, guna meningkatkan keunggulan kompetitif [7]. Implementasi sistem ERP memiliki potensi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi bisnis organisasi. Peningkatan kinerja bisnis dapat diamati dalam dua aspek, yakni kinerja proses internal dan performa finansial. Kinerja proses internal melibatkan penyederhanaan alur kerja, peningkatan validitas data, dan efisiensi komunikasi internal. Di sisi lain, kinerja finansial mencakup peningkatan nilai penjualan, pengurangan omset persediaan, peningkatan pergantian piutang, serta pertumbuhan margin keuntungan [8].

Contohnya seperti kekurangan bahan baku, masa produksi yang berkepanjang, harga yang menolak, dan kesulitan pasokan bahan baku. Hal ini mungkin disebabkan oleh peningkatan permintaan konsumen secara tiba-tiba. Oleh karena itu, penting untuk menghindari hal-hal yang perlu dihindari, agar tidak menimbulkan risiko yang seringkali menjadi kendala dalam pelaksanaannya. [9]

2. KERANGKA TEORI

2.1 Manajemen Hubungan Pelanggan

Customer Relationship Management (CRM) adalah metode untuk mengelola interaksi antara perusahaan dan pelanggan dengan tujuan memberikan nilai optimal bagi kedua belah pihak. CRM

berfungsi sebagai strategi penting dalam menjaga hubungan dengan pelanggan yang sudah ada, yang membantu mengurangi biaya yang tidak perlu serta meminimalisir pengeluaran yang berlebihan. Selain itu, CRM juga efektif dalam menarik pelanggan baru dengan menyediakan pengalaman yang lebih baik dan personalisasi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen [10].

Hubungan nya dengan Enterprise Resource Planning (ERP) adalah sebuah sistem perangkat lunak yang mengintegrasikan fungsi bisnis perusahaan, termasuk keuangan, produksi, persediaan, dan sumber daya manusia. ERP membantu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kontrol operasional. Integrasi CRM dengan ERP sangat penting untuk meningkatkan manajemen hubungan pelanggan. Dengan mengintegrasikan data pelanggan ke dalam platform ERP, bisnis dapat mengakses data pelanggan yang terintegrasi di seluruh platform, memberikan layanan pelanggan yang lebih personal dan efisien, serta menggabungkan proses penjualan dengan layanan pelanggan. CRM memiliki kaitan yang sangat penting dengan Enterprise Resource Planning (ERP). ERP adalah sebuah sistem perangkat lunak yang mengintegrasikan semua proses bisnis utama dari suatu organisasi, termasuk keuangan, produksi, persediaan, dan sumber daya manusia. Dengan mengintegrasikan CRM dengan ERP, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan koordinasi antar departemen, dan meningkatkan visibilitas atas transaksi pelanggan[11]

2.2 Enterprise Resource Planning

Enterprise Resource Planning (ERP) adalah sebuah aplikasi sistem yang digunakan oleh perusahaan di sektor retail, industri, maupun jasa untuk mengintegrasikan dan mengotomatiskan proses bisnis yang terkait dengan departemen operasional, produksi, dan distribusi penjualan [12]. Penggunaan aplikasi ERP terus berkembang pesat untuk berbagai jenis bisnis, dengan modul penjualan sebagai salah satu fokus utama. Modul ini berperan penting dalam manajemen hubungan pelanggan atau Customer Relationship Management (CRM), yang berfokus pada pengembangan dan pemeliharaan hubungan baik dengan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka. CRM, dalam konteks ERP, dirancang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui strategi yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan dan membantu perusahaan dalam menjaga loyalitas mereka [13]. Sistem aplikasi CRM dalam ERP menyediakan alat dan data yang diperlukan untuk mendukung aktivitas penjualan dan manajemen hubungan dengan pelanggan. Dengan menggunakan CRM, perusahaan dapat melakukan cross-selling dan up-selling secara lebih efektif, serta memantau status akun pelanggan dan riwayat transaksi. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk tetap terhubung dengan pelanggan meskipun interaksi tatap muka jarang dilakukan [14]

2.3 Customer Relationship Management

Customer Relationship Management (CRM) adalah sistem terintegrasi yang mendukung perusahaan dalam bidang pemasaran, penjualan, dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan, pada gilirannya, angka penjualan perusahaan. CRM bertujuan untuk meningkatkan pendapatan melalui kepuasan pelanggan dengan mengelola interaksi pelanggan secara berkelanjutan, membangun nilai hubungan, dan memaksimalkan keuntungan dari hubungan tersebut. Keuntungan dari penggunaan CRM mencakup pelayanan yang lebih cepat, pengurangan biaya, peningkatan keuntungan, rasa kepemilikan, koordinasi tim yang lebih baik, tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, serta peningkatan loyalitas pelanggan. [15]

Pengumpulan data dalam CRM melibatkan pengumpulan profil pelanggan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai sejarah pelanggan, kebutuhan pasar, dan isu-isu perkembangan pasar. Prinsip dasar CRM adalah komitmen bisnis untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan tanpa menambah biaya dan waktu secara signifikan. CRM dianggap sebagai solusi penting dalam investasi teknologi informasi saat ini, karena pemahaman yang baik tentang pelanggan adalah kunci untuk mempertahankan loyalitas mereka dan memenangkan persaingan bisnis.

Keuntungan penerapan CRM dapat bervariasi tergantung pada bidang bisnis organisasi. CRM sangat penting bagi organisasi yang sering berinteraksi dengan pelanggan dan memiliki pelanggan yang cenderung melakukan pembelian berulang atau membeli produk tambahan [13]

CRM merupakan strategi bisnis yang memungkinkan perusahaan mengelola hubungan dengan pelanggan secara efektif dengan menyimpan informasi pelanggan, mencatat seluruh interaksi, dan

membuat profil pelanggan. Dengan menggunakan CRM, perusahaan dapat menyediakan layanan real-time kepada pelanggan dan menyesuaikan penawaran, layanan, program, pesan, dan media sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Melalui penerapan sistem CRM, perusahaan dapat menjalin hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan menyediakan produk atau layanan yang sesuai dengan permintaan.[16]

3. METODE PENELITIAN

Studi mempekerjakan ini pendapat analisis sastra, ulasan adalah pustaka metode yang digunakan yang untuk mengumpulkan informasi tentang topic atau tema tertentu yang dikumpulkan dari berbagai untuk mengumpulkan informasi seperti situs web terpercaya, jurnal ilmiah, buku, dan jurnal. Mempelajari sastra berfungsi sebagai landasan untuk bagi pertumbuhan-pertumbuhan, menghasilkan ide-ide untuk penelitian jika dilakukan secara efektif, pertumbuhan dapat menghasilkan ide-ide orisinal dan memberikan panduan untuk bidang penelitian dan praktik tertentu. Ini memiliki potensi untuk menghasilkan ide dan arahan bila dilaksanakan dengan terampil. orisinal serta arahan untuk bidang tertentu. Mempelajari sastra memberikan pemahaman komprehensif tentang sastra tentang berkaitan dengan tema, teori, atau metode tertentu, dan berhubungan dengan akhirnya digunakan untuk memperkuat landasan ilmu pengetahuan. Studi literature yang dilakukan di sini tidak hanya didasarkan pada penelitian di sini tidak terbatas, melainkan bersumber dari berbagai jurnal dan buku, yang sebagian besar dijadikan referensi untuk beberapa artikel jurnal dan buku, tidak hanya didasarkan pada penelitian yang tidak dibatasi, melainkan diambil dari berbagai jurnal dan buku, yang sebagian besar berfungsi sebagai referensi untuk berbagai artikel jurnal dan buku [17]

4. HASIL

Pelanggan yang mengakses dan membeli produk sepatu dan tas di website Toko Koaki dapat melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan mengisi Nama, Jenis Kelamin, Alamat, Kota, Kode Pos, Telpn, Email dan Password kegunaannya adalah untuk mendata pelanggan yang akan belanja di Toko Koaki

Gambar 1 Tampilan Daftar Pelanggan

Setelah pelanggan sudah memiliki akun atau sudah melakukan pendaftaran maka dapat melakukan login pada halaman login.

Gambar 2 Tampilan Login Pelanggan

Jurnal Teknologi Ilmu Komputer

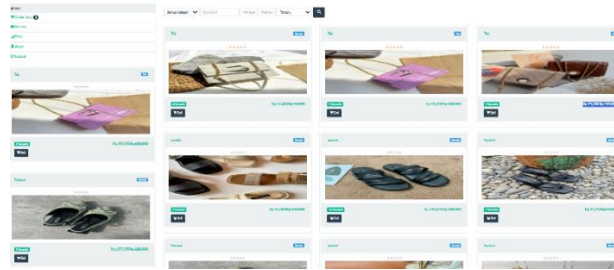
Vol 2, No 2, Juni 2024, Hal. 110-119

ISSN 2985-3486 (Media Online)

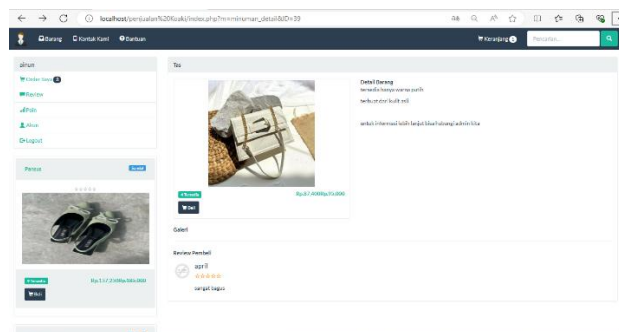
DOI 10.56854/jtik.v2i2.245

<https://ejurnal.bangunharapanbangsa.id/index.php/jtik>

Selanjutnya pelanggan dapat melihat barang yang akan di pesan dan dapat melihat rincian dari produk setelah pelanggan yakin untuk melakukan pemesanan dengan melihat detail produk dan ulasan pelanggan yang telah melakukan pemesanan sebelum nya dapat melakukan pesanan dengan mengklik troli belanja

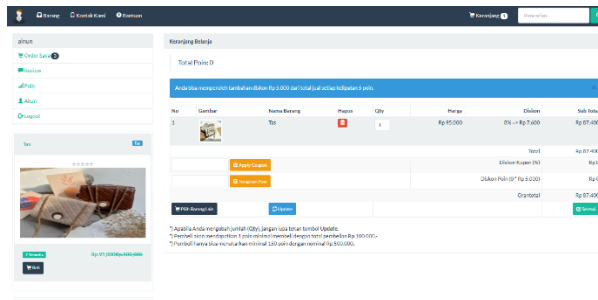


Gambar 3 Tampilan Produk



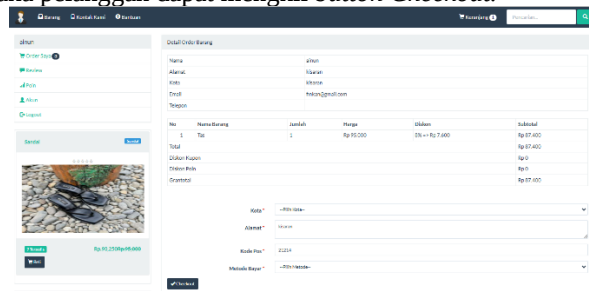
Gambar 4 Tampilan Detail Produk

Produk yang di pesan akan masuk kedalam troli belanjaan, pelanggan mengklik *button* keranjang pada menu sebelah kanan atas pada website, Pelanggan akan diarahkan ke tampilan keranjang belanjaan.



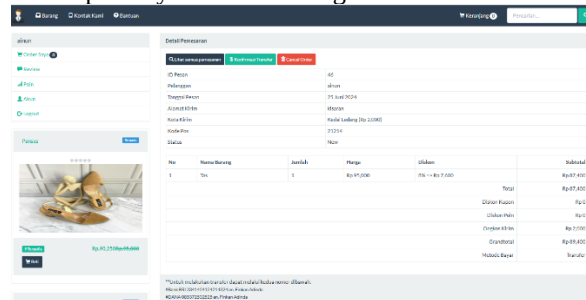
Gambar 5 Tampilan Keranjang Belanja

Pelanggan akan diminta konfirmasi detail jumlah harga dan barang yang dipesan serta pelanggan diminta untuk konfirmasi alamat pengiriman dan metode bayar apa untuk melakukan pemesanan kalau sudah benar maka pelanggan dapat mengklik *button Checkout*.



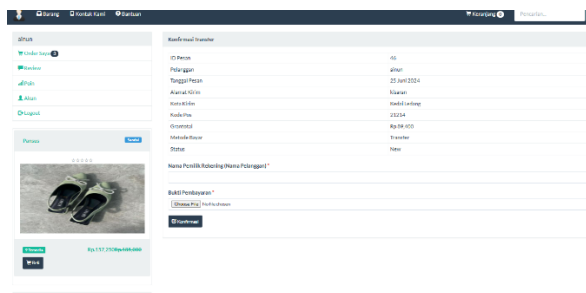
Gambar 6 Tampilan Checkout Produk

Pada tampilan ini pelanggan melihat detail produk secara keseluruhan dengan informasi ongkos kirim melihat produk yang di pesan dan jumlah yang akan dibayar oleh pelanggan, ataupun pelanggan dapat membatalkan pesanan tersebut, jika pelanggan melanjutkan pesanan maka pelanggan sudah melakukan pembayaran maka mengklik menu konfirmasi transfer.



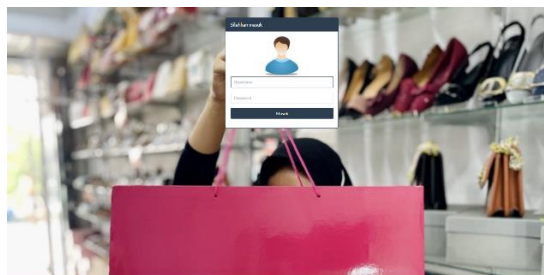
Gambar 7 Detail Pemesanan

Pelanggan diminta untuk melakukan pembayaran dengan jumlah keseluruhan pada tampilan detail pemesanan setelah melakukan pembayaran pelanggan mengetik nama pemilik rekening transfer ke admin Toko Koaki dan pelanggan mengupload bukti pembayaran setelah semua sudah di isi nama pemilik rekening dan bukti pembayaran maka pelanggan dapat mengklik *button* konfirmasi.



Gambar 8 Tampilan Konfirmasi Transfer

Admin dan pemilik atau orang yang mengelola website melakukan login kedalam sistem setelah login dapat melakukan konfirmasi pembayaran, melihat dan mencetak laporan penjualan.



Gambar 9 Tampilan Login Admin

Pada tampilan ini admin dapat melihat seluruh pembayaran yang masuk ke sistem admin dengan informasi berupa foto bukti bayar, atas nama rekening yang ditransfer, tanggal pemesanan, nama pelanggan, kota pengiriman dan total pembayaran.

No	BUKI/Bayar	Foto	Tanggal Pemasukan	Penerimaan	Kotor	Total
1	[Image]	[Image]	25 Jun 2024	[Image]	Detail Lantai	Rp 19.400

Gambar 10 Tampilan Data Bukti Bayar

Dengan mengklik *Button Detail* pada gambar 12 maka keluar tampilan konfirmasi detail pembayaran, admin akan mengecek grandtotal dan jumlah yang di transfer oleh pelanggan dengan bukti foto yang diupload oleh pelanggan, jika admin melihat seluruh transaksi benar maka admin dapat mengkonfirmasi pembayaran pada *button konfirmasi*

No	Nama Barang	Harga	Diskon	Subtotal
1	Tas	Rp 19.400	Rp 0.000	Rp 19.400

Gambar 12 Tampilan Konfirmasi Detail Pembayaran

Pemilik atau admin dapat melihat laporan penjualan setiap hari, mingguan atau laporan untuk bulanan nya dengan filter berdasarkan tanggal awal dan tanggal akhir dimenu sebelah kiri atas pada website.

No	Barang	Jumlah	Total
1	Tas	2	Rp 200.000
2	Tas	2	Rp 200.000
3	Tas	3	Rp 285.000

Gambar 13 Tampilan Laporan Penjualan

Admin atau pemilik dapat mencetak laporan penjualan harian, mingguan dan laporan penjualan bulanan lalu mengklik *button cetak* pada gambar 4.13, jika muncul tampilan cetak laporan maka admin atau pemilik dapat print laporan tersebut.

No	Barang	Jumlah	Total
1	Tas	2	Rp 200.000
2	Tas	2	Rp 200.000
3	Tas	3	Rp 285.000

Gambar 14 Tampilan Cetak Laporan Penjualan

5. KESIMPULAN

Penerapan teknologi informasi dalam dunia usaha, terutama melalui sistem Enterprise Resource Planning (ERP), dapat memberikan berbagai keuntungan signifikan dalam peningkatan produktivitas karyawan dan proses bisnis. ERP memfasilitasi integrasi berbagai fungsi bisnis seperti pemasaran, produksi, logistik, keuangan, sumber daya manusia, dan operasi eksternal, sehingga memungkinkan akses yang mudah dan efisien terhadap data yang diperlukan. Sistem ini juga mendukung pengelolaan sumber daya secara efektif, membantu perusahaan untuk mengurangi biaya operasional, mempercepat waktu pemrosesan, dan menghindari terjadinya stok kosong. Selain itu, dalam konteks e-commerce, ERP dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas promosi dan penjualan online. E-commerce memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan detail bagi pelanggan, serta mempermudah proses transaksi. Penggunaan ERP dalam e-commerce dapat membantu mengintegrasikan data dan informasi penjualan, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kontrol bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

- I. Zai et al., "Studi Literatur Dampak Penerapan Sistem Erp Dalam Meningkatkan Kinerja Pt Unilever Indonesia (Unvr)," *J. Manag. Rev.*, vol. 7, no. 1, pp. 763–769, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreviewdoi:http://dx.doi.org/10.25157/mr.v6i2.7502>
- N. Sikki, D. Priadi, C. N. Kholifah, and F. K. Putri, "Implementasi Etika Bisnis Pelayanan Konsumen E-Commerce Di Era Globalisasi," *Pros. Konf. Nas. Sos. Polit.*, vol. 1, pp. 501–514, 2022, [Online]. Available: <http://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/prosiding-konaspol/article/view/2395/691>
- V. Elzagi et al., "MANABIS (Jurnal Manajemen dan Bisnis) PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN SUMBER DAYA PERUSAHAAN (ERP) DALAM MENINGKATKAN KINERJA MANAJEMEN RANTAI PASOK (SCM) PT NESTLE INDONESIA," vol. 2, no. 2, pp. 136–145, 2023, [Online]. Available: www.nestle.com,
- P. P. Dewi and N. L. P. Asriani, "Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Pada Perusahaan Pengguna ERP Wilayah Bali," *J. Ris. Akunt. Mercu Buana*, vol. 5, no. 1, p. 39, 2022, doi: 10.26486/jramb.v5i1.645.
- A. G. Chofreh, F. A. Goni, M. Zeinalnezhad, S. Navidar, H. Shayestehzadeh, and J. J. Klemes, "Value chain mapping of the water and sewage treatment to contribute to sustainability," *J. Environ. Manage.*, vol. 239, pp. 38–47, 2022, doi: <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2019.03.023>.
- C. O. Odoyo and P. B. Ojera, "Impact of Top Management Support on Accounting Information System : A Case of Enterprise Resource Planning (ERP) System," no. January, 2020, doi: 10.13189/ujm.2020.080102.
- D. S. Purnia, R. Ratningsih, M. Surahman, and W. Agustin, "Implementasi Metode Prototyping Pada Rancang Marketplace Rumah Kost Berbasis Mobile," *EVOLUSI J. Sains dan Manaj.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–11, 2021, doi: 10.31294/evolusi.v9i1.10145.
- W. O. P. Oop and E. Resource, "SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) BERBASIS WEB DENGAN PENDEKATAN OBJECT-ORIENTED PROGRAMMING (OOP) BAGI KEDAI KOPI," vol. 6, no. 1, pp. 333–344, 2024.
- A. Andrian, R. Aulia Qadri, I. Zai, J. Jessyka, E. Astuti, and M. Michelle, "Penerapan Sistem Manajemen Sumber Daya Perusahaan (ERP) dalam Kinerja Manajemen Rantai Pasok," *J. Econ. Bus. UBS*, vol. 12, no. 3, pp. 1617–1626, 2023, doi: 10.52644/joeb.v12i3.244.
- N. A. A. Anggara, J. Hutahaean, and M. Iqbal, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 4, pp. 480–488, 2022, doi: 10.47065/bits.v3i4.1440.
- R. Johnny Hadi Raharjo, A. Nur Azizah, A. Bimantoro, V. Renanda Zulfian, E. Prasetyo, and P. Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, "Penerapan Enterprise Resource Planning Dalam Supply Chain Management Pada Minimarket Family Cukir," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 9, no. 16, pp. 670–683, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8263447>
- T. Retnasari, "Pemodelan Enterprise Resource Planning pada Perusahaan Ritel," *Inform. J. Ilmu Komput.*, vol. 17, no. 1, p. 17, 2021, doi: 10.52958/iftk.v17i1.2657.
- E. Tiana and E. Prasetyaningrum, "(media cetak) Pengembangan Teknologi ERP Modul Customer Relationship Management Studi Kasus Gudang AC Sampit," *J. Comput. Syst. Informatics*, vol. 1, no. 4, pp. 381–388, 2020.
- C. Mazumdar, *Enterprise Information System Security*, no. July. 2021. doi: 10.4018/978-1-61692-852-0.ch111.
- A. Kurniawan, "Perancangan CRM (Customer Relationship Management) Pada PO Dedy Jaya Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan Pelanggan," *Informatika*, pp. 1–14, 2020.
- E. Purwanti, "Perencanaan Sistem Customer Relationship Management (Crm) Pada Perguruan Tinggi," *Semin. Nas. Sist. Inf. Indones.*, vol. 22, no. September, pp. 1–6, 2024.

Jurnal Teknologi Ilmu Komputer

Vol 2, No 2, Juni 2024, Hal. 110-119

ISSN 2985-3486 (Media Online)

DOI 10.56854/jtik.v2i2.245

<https://ejurnal.bangunharapanbangsa.id/index.php/jtik>

G. Masitoh, U. N. Huda, I. Pendidikan, and U. N. Huda, “Analisis Dampak Penerapan Sistem ERP dalam Meningkatkan Kinerja PT Unilever Indonesia (UNVR),” *INSOLOGI J. Sains dan Teknol.*, vol. 3, no. 2, pp. 176–185, 2024, doi: 10.55123/insologi.v3i2.3389.