

Pengembangan Teknologi Tepat Guna ERP Untuk Modul CRM (Kampoeng Kuliner Brenzeel 48)

Agus Darmawan, Dwi Tjahjo Seabtian*

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

Jalan Batu Berlian, Kota Waringin Timur, Kalimantan Tengah, Indonesia

Email: ¹agus.darmawan.011@gmail.com, ^{2*}dwiraked17@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: dwiraked17@gmail.com

Abstrak-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 dimasukkan 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. 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

Kata kunci: Pengembangan Teknologi; Tepat Guna; ERP; CRM; Kampoeng Kuliner Brenzeel 48

Abstract-Development of the application of Enterprise Resource Planning (ERP) as one of the supports for the operation of a business field that is integrated with business and has better data accuracy. An ERP system consists of various modules and sub-modules that can represent specific business components. If data is entered in a module (eg data on rice uduk sales) then other modules such as payment and inventory will be automatically updated as well. These updates occur in real time or right at the time of the sale. Implementation of Customer Relationship Management (CRM) or customer relationship management which is indirectly said to be computerized customer data. This is so that the company knows what the needs and desires of customers are so that good relationships can be established with customers. Many companies focus on high satisfaction because many dissatisfied customers are easy to think about getting a better offer. Those who are very satisfied have a harder time changing their minds. High satisfaction or pleasure creates emotional attachment to the company

Keywords: Technology Development; Appropriate; ERP; CRM; Kampoeng Culinary Brenzeel 48

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang dengan sangat pesat, kebutuhan manusia akan teknologi dan informasi pun sangat besar. Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat. Peran teknologi informasi merupakan penggabungan antara teknologi komunikasi dan teknologi komputer ini juga sangat diperlukan sebagai media bisnis untuk 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 dimasukkan 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.

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 [1].

Kampoeng Kuliner Brenzeel 48 yang berdiri pada tahun 2019 adalah sebuah tempat satu tempat wisata kuliner makanan, yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto, Komplek Inhutani III, Kota Sampit, Kab. Kotawaringin Timur. Brenzeel 48 menjual berbagai macam makanan, minuman dan cemilan. Tidak hanya itu, Kampoeng Kuliner Brenzeel 48 juga menyediakan tempat untuk bersantai bersama keluarga dengan romansa klasik.

Tercatat bahwa dalam 1 hari pelanggan Kampoeng Kuliner Brenzeel 48 mencapai 100 orang, bahkan pada hari libur/*weekend* mencapai 300 orang. Namun seiring bertambahnya jumlah pelanggan tidak diikuti oleh pembaharuan sistem yang digunakan. Pelanggan di Kampoeng Kuliner Brenzeel 48 sering menunggu lama untuk mendapatkan pesannya, dikarenakan belum adanya sistem yang dapat memudahkan pelanggan untuk melihat informasi menu beserta harganya dan sistem pemesanan yang baik. Selama ini pemesanan pengunjung menggunakan media kertas untuk pemesanan makanan dan minuman. Dengan media kertas menemui kendala-kendala antara lain adanya pemesanan yang

rangkap atau redundansi, tidak urutnya pembuatan pemesanan akibat bertumpuknya nota pemesanan terutama pada saat ramai pengunjung.

Berkaitan dengan masalah di atas, maka menawarkan solusi untuk meningkatkan pelayanan di Kampoeng Kuliner Brenzeel 48 dengan menerapkan strategi bisnis *customer relationship management* (CRM) berbasis *web* dengan membangun sistem informasi yang memanjakan pelanggan dengan memberikan informasi terkait menu, harga dan informasi serta promosi yang diadakan. Selain itu pelanggan dapat melakukan pemesanan langsung ketika berada di Kampoeng Kuliner Brenzeel 48 melalui sistem tanpa harus menunggu pelayan, serta pelanggan dapat mengetahui jumlah pembayaran yang harus dibayar. Pelanggan juga dapat memberikan saran dan ulasan terhadap makanan yang telah dipesan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metodologi Penelitian

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan keterangan mengenai semua hal yang berhubungan dengan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Literatur
Pada tahap ini penulis mempelajari teori-teori dasar yang mendukung pengembangan sistem yang berasal dari materi-materi yang sudah ada baik berupa buku, jurnal, website dan lain sebagainya yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Dengan mempelajari teori-teori tersebut, maka penulis akan lebih memahami bagaimana mengembangkan sistem dengan lebih baik.
2. Wawancara
Pada tahap ini dilakukan dengan wawancara secara langsung dengan salah satu orang atau karyawan yang ada di Brenzeel 48 yang bisa memberikan informasi untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana alur proses bisnis tersebut.
3. Observasi
Pada tahap observasi ini digunakan untuk mengetahui langkah-langkah proses bisnis wisata kuliner dengan terjun langsung ke tempat wisata kuliner. Pada bagian ini secara khusus akan dilakukan observasi dalam proses aliran informasi mulai dalam setiap rangkaian proses bisnis wisata kuliner. Dimulai dari pelanggan datang dan memesan makanan hingga pelanggan selesai dan melakukan pembayaran.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Sistem Yang Berjalan

Untuk mendapatkan pemahaman terhadap aktivitas suatu sistem, maka diperlukan beberapa uraian yang berhubungan dengan prosedur yang berjalan pada Kampoeng Kuliner Brenzeel 48. Adapun beberapa tahapan dalam melakukan proses pemesanan saat ini di Kampoeng Kuliner Brenzeel 48 :

- a. Proses pemesanan
 1. Pelanggan yang telah datang dan mendapatkan meja makan yang sesuai, akan melakukan proses pemesanan makanan dan minuman dengan cara pelayan yang akan mendekati pelanggan dan mencatat pesanan dari pelanggan tersebut.
 2. Pesanan yang telah dicatat berupa nota kertas, akan diberikan kepada bagian staff dapur.
 3. Pada bagian dapur akan membuat makanan dan minuman sesuai dengan nota yang telah diberikan oleh pelayan.
 4. Makanan dan minuman yang telah siap, diberikan kembali kepada pelayan berdasarkan nota yang diberikan sebelumnya.
 5. Pelayan akan mengantarkan pesanan tersebut kepada pelanggan, sesuai dengan nomor meja yang tertera pada nota pemesanan.
 6. Setelah makanan dan minuman diantarkan kepada pelanggan, pelayan akan memberikan nota pemesanan tersebut kepada kasir.
 7. Pelanggan melakukan proses pembayaran langsung kepada kasir dengan menyebutkan nomor meja.
 8. Kasir akan memberikan nota pembayaran kepada pelanggan.
 9. Kasir membuat laporan penjualan berdasarkan nota pembayaran setiap hari, kemudian laporan penjualan diserahkan kepada pemilik.

3.2 Deskripsi Sistem Usulan

Berikut ini adalah deskripsi sistem yang diusulkan pada Kampoeng Kuliner Brenzeel 48 :

- a. Proses pemesanan
 1. Pelanggan mendaftarkan diri untuk mendapatkan *email* dan *password* supaya dapat *login* ke sistem.
 2. Setelah *login*, pelanggan dapat melakukan pemesanan dengan menginput data pemesanan dengan memasukkan nomor meja, menu makanan dan minuman yang tersedia atau dapat dipesan.
 3. Setelah pelanggan melakukan pemesanan, pemesanan diterima oleh kasir melalui sistem informasi.
 4. Kasir menyerahkan pemesanan ke staff dapur untuk segera dibuatkan.

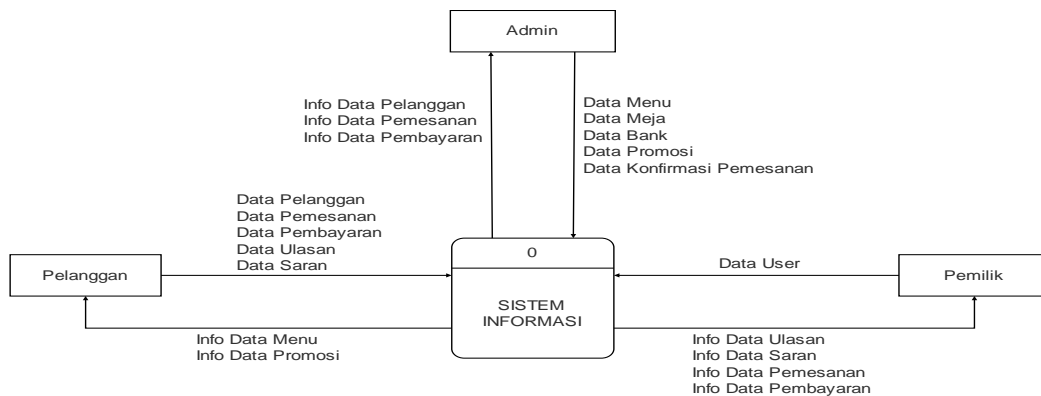
5. Makanan dan minuman yang telah siap, diberikan kembali kepada pelayan berdasarkan data pemesanan.
 6. Pelayan akan mengantarkan pesanan tersebut kepada pelanggan, sesuai dengan nomor meja yang tertera pada data pemesanan.
- b. Proses pembayaran
1. Pelanggan dapat langsung melakukan proses pembayaran dengan hanya menyebutkan nomor meja makan di mana pelanggan tersebut duduk.
 2. Kasir akan membuka data pesanan pelanggan kemudian memberikan nota pembayaran kepada pelanggan tersebut.
- c. Proses Informasi
1. Pemilik bisa melihat informasi mengenai penjualan, pembayaran, ulasan dan saran yang terjadi secara *real time*.
 2. Pelanggan dapat melihat informasi mengenai promosi dan menu.

3.3 Permodelan Sistem

Model dari sistem informasi dirancang dalam bentuk logika. Permodelan tersebut digambarkan dalam beberapa bagan, diantaranya Bagan Konteks (*Context Diagram*), Bagan Berjenjang (*Level Diagram*), Bagan Arus Data (*Data Flow Diagram*).

a. Bagan Konteks Diagram (*Context Diagram*)

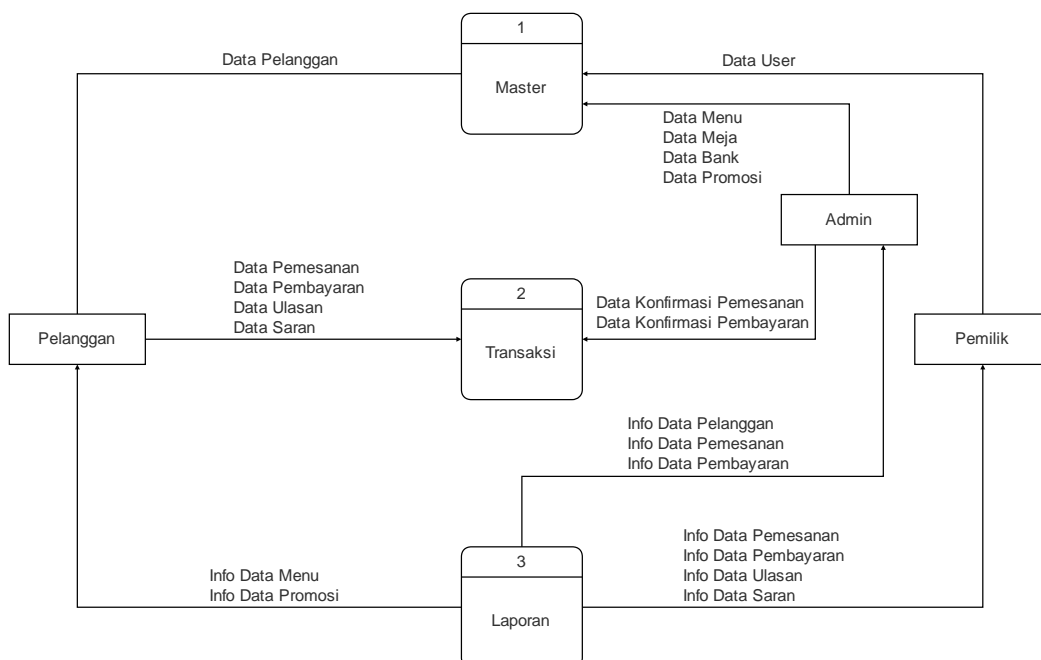
Diagram ini dibuat untuk menggambarkan sumber serta tujuan data yang akan diproses atau dengan kata lain diagram tersebut digunakan untuk menggambarkan sistem secara umum atau global dari keseluruhan sistem yang ada.



Gambar 1. Diagram Konteks

b. Bagan Arus Data (*Data Flow Diagram*)

Data flow diagram merupakan alat yang digunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur (structured Analysis and design). Data flow diagram merupakan reprensi alur data yang digambarkan dalam bentuk grafik untuk menggambarkan isi atau data dari sebuah sistem informasi



Gambar 2. Bagan Arus Data (*Data Flow Diagram*)

3.4 Implementasi

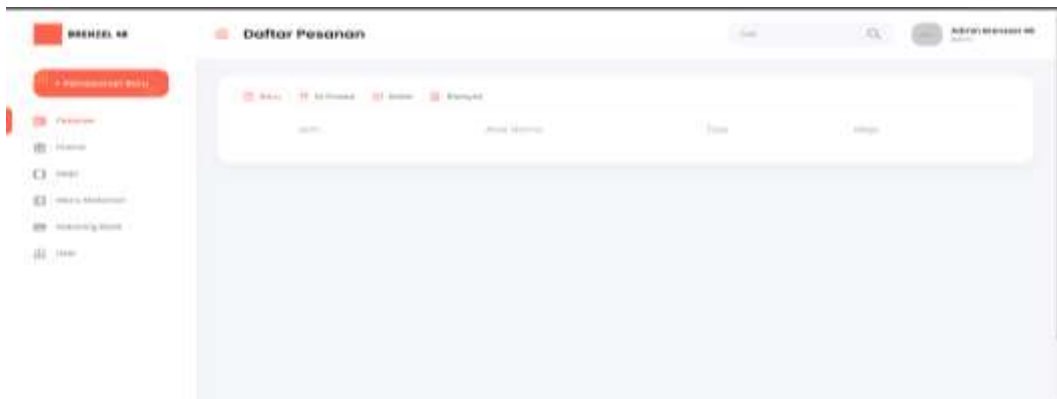
Implementasi Program merupakan cara menerapkan sistem dan menjalankan program aplikasi yang telah dibuat. Proses pertama saat program ini dijalankan akan tampil sebuah form login admin seperti tampak pada gambar berikut:

Pada **Halaman Login** admin berfungsi sebagai *login*/masuk program yang masih dalam keadaan terkunci agar dapat menambah ataupun mengubah data yang ada di *website*. Program akan meminta pemakai untuk memasukkan **Email** dan **Password**, selanjutnya mengklik tombol **Masuk** maka program akan mencocokkan *Email* dan *Password* yang terdapat di dalam *file* data. Apabila *Email* dan *Password* benar atau cocok, maka akan masuk ke halaman utama admin. Seperti gambar berikut ini.



Gambar 3. Form Login

Program akan meminta pemakai untuk memasukkan **Email** dan **Password**, selanjutnya mengklik tombol **Masuk** maka program akan mencocokkan *Email* dan *Password* yang terdapat di dalam *file* data. Apabila *Email* dan *Password* benar atau cocok, maka akan masuk ke halaman utama admin. Seperti gambar berikut ini.



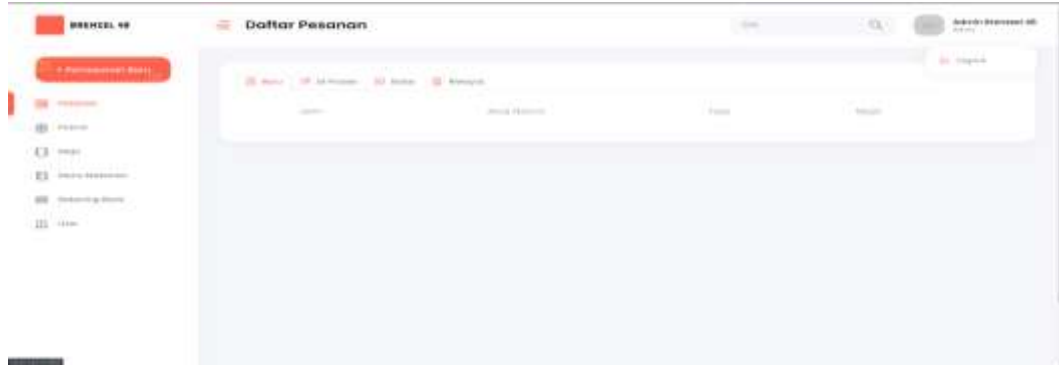
Gambar 4. Halaman Utama Login Admin

Apabila *Username* dan *Password* salah atau tidak cocok, maka program akan menolak untuk mengakses aplikasi dengan menampilkan pesan “Email atau Password Salah!”. Seperti gambar berikut ini.



Gambar 6. Halaman Login Admin Gagal

Jika ingin keluar dari sistem maka mengklik menu **Logout**, maka akan keluar dari program aplikasi. Seperti gambar berikut ini.



Gambar 7. Logout

Untuk menambah data *user*, klik tombol **Tambah User** maka sistem akan menampilkan halaman pengisian tambah data *user* berupa Nama, Alamat, Hak Akses, Telepon, *Email* dan *Password*. Setelah selesai melakukan pengisian data *user* baru, selanjutnya dapat menyimpannya dengan mengklik tombol **Tambahkan**, maka program akan menampilkan pesan “Sukses Berhasil Ditambah”, seperti gambar berikut.

Gambar 8. Halaman Tambah Data *User*

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil implementasi yang telah di bahas sebelumnya maka dapat disimpulkan Sistem informasi ini dapat dibuat dengan menerapkan ERP modul CRM pada Kampoeng Kuliner Brenzeel 48..Sistem informasi ini dapat membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang Kampoeng Kuliner Brenzeel 48.Sistem informasi ini dapat membantu pelanggan Kampoeng Kuliner Brenzeel 48 untuk melakukan booking/pemesanan tempat dan makanan.Sistem informasi ini dapat membantu pelanggan untuk menyampaikan keluhan, masukan dan saran pada Kampoeng Kuliner Brenzeel 48.

REFERENCES

- [1] A. A. Husada, “PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan CV. Next Tour and Travel Pamekasan),” *Univ. Muhammadiyah Malang*.
- [2] B. S. Y. SITEPU, “PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI RESTORAN DENGAN FITUR CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM),” *Univ. Atma Jaya Yogyakarta*, 2016.
- [3] and S. S. Ni. Agunta, A. Mulyanto, “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Mobile pada Coffee Toffee,” *Pros. Semin. Nas. Tek. Elektro*, no. pp. 251–257, 2017.
- [4] S. P. Dewi and S. Riyadi, “PENERAPAN E-CRM PADA RUMAH MAKAN AYAM BAKAR WONG SOLO SAMPIT BERBASIS WEB,” *J. Penelit. Dosen FIKOM*, vol. 8, no, 2019.
- [5] B. Yustim and B. Hariyanto, “INTEGRASI PENERAPAN KONSEP CRM PADA BISNIS KULINER,” *Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 13, n, 2015.
- [6] Suarhana, “Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan.,” *Kuta Utara Mapindo*, 2006.
- [7] Ermatita, “ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN,” vol. 8, 2016.
- [8] T. S. Patma, M. Maskan, and A. Utaminingsih, *Sistem Informasi Manajemen Guna Mendukung Keputusan*. Malang: Polinema Press, 2018.
- [9] M. Muslihudin and Oktafianto, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [10] A. Leon, *ERP Denystified*. New Delhi: Tata Mc Graw Hill Publishing Company Limited, 2000.