

# IMPLEMENTASI *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)* PADA SISTEM PEMBELIAN, PERSEDIAAN, PENJUALAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* (STUDI KASUS : JAYA UTAMA MOTOR)

Pratiwindya<sup>1\*</sup>, Ricky Akbar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Andalas, Padang  
Jl. Universitas Andalas, Limau Manis, Pauh, Limau Manis, Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat  
\*E-mail: pratiwindya.tiwi11@gmail.com

## ABSTRAK

Jaya Utama Motor merupakan salah satu perusahaan dagang yang bergerak di bidang penjualan suku cadang kendaraan, khususnya mobil. Jaya Utama telah memiliki aplikasi penjualan sendiri, namun dalam proses bisnis sehari-harinya, Jaya Utama masih melakukan transaksi penjualan secara manual. Aplikasi digunakan hanya untuk unit tertentu saja, sehingga kurang efisien. Selain pembayaran tunai, Jaya Utama juga menerima metode pembayaran berupa kredit. Namun masih banyak pelanggan yang mangkir dalam pembayaran, sehingga perlu adanya Customer Relationship Management (CRM). Oleh karena itu, dibutuhkan penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) untuk mengatasi permasalahan tersebut. Tahapan penerapan ERP ini dimulai dengan studi pendahuluan. Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah melalui wawancara dan observasi, mengidentifikasi proses bisnis yang sedang berjalan kemudian membuatkan usulan sistem yang digambarkan dengan menggunakan Business Process Model Notation (BPMN), dan penggambaran model kerja sistem yang diterapkan menggunakan use case diagram. Tahapan selanjutnya, melakukan pemilihan aplikasi ERP, setelah itu melakukan konfigurasi dan kustomisasi modul aplikasi ERP tersebut, dan terakhir melakukan penerapan dan pengujian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perangkat lunak ERP yang telah dipilih dan diterapkan yaitu aplikasi Dolibarr dapat mengatasi permasalahan pada Jaya Utama Motor.

**Kata Kunci** : Enterprise Resource Planning (ERP), Penjualan, pembelian, persediaan, Customer Relationship Management (CRM), BPMN.

## ABSTRACT

*Utama Jaya Motor is one trading company engaged in the sale of spare parts of vehicles, especially cars. Utama Jaya has had its own sales applications, but in the process of daily business, Jaya Utama still perform sales transactions manually. The application is used for only certain units only, making it less efficient. In addition to cash payments, Jaya Utama also accept payment in the form of credit. But there are still many customers who are absent in the payment, so the need for Customer Relationship Management (CRM). Therefore, it is necessary to implement an Enterprise Resource Planning (ERP) to overcome these problems. Stages of ERP implementation begins with a preliminary study. At this stage, identification of problems through interviews and observations, identify the business processes that are running and then make the proposed system is described using Business Process Model Notation (BPMN), and a depiction of a working model of the system that is applied using a use case diagram. The next stage, performing ERP application selection, after the configuration and customization of the ERP application modules, and the latter carry out the implementation and testing. The results of this study indicate that the ERP software that has been selected and implemented the application of Dolibarr can solve the problems on Main Jaya Motor.*

**Keywords** - Enterprise Resource Planning (ERP), sales, purchasing, supply, Customer Relationship Management (CRM), BPMN

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Jaya Utama Motor merupakan salah satu perusahaan dagang yang berlokasi di jalan M.yamin No. 149, Kota Padang. Toko ini bergerak di bidang penjualan suku cadang kendaraan, khususnya mobil. Toko ini menjual suku cadang dalam berbagai macam merek kendaraan, seperti Daihatsu, Toyota, Honda, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan (wawancara personal, 20 Agustus 2015), Jaya Utama Motor telah memiliki aplikasi penjualan sendiri, namun dalam proses bisnis sehari-harinya, masih terdapat proses yang manual khususnya pada bagian penjualan. Pada proses penjualan barang, transaksi dihitung dan dicatat ke dalam faktur oleh karyawan dan pembayaran dilakukan di meja kasir. Selanjutnya faktur dikumpulkan untuk dilakukan *peginputan* data ke dalam aplikasi pada akhir jam kerja atau keesokan harinya, namun hanya transaksi berupa kredit yang *diinputkan* ke dalam aplikasi. Hal tersebut kurang efisien karena aktivitas dengan tujuan yang sama dilakukan berulang. Masalah lain yang timbul adalah pengurangan jumlah stok pada aplikasi menjadi tidak sinkron karena tidak semua transaksi penjualan dicatat dan *diinputkan* ke dalam aplikasi. Aplikasi penjualan yang dimiliki oleh Jaya Utama Motor tidak memiliki menu pengelolaan *inventory* sehingga jumlah stok barang tidak dapat *diupdate*. Masalah lain yang dapat terjadi yaitu kesalahan dalam pencatatan dan penghitungan jumlah penjualan pada faktur. Faktur tersebut juga memiliki kemungkinan rusak, tercecer, dan hilang.

Selain menerima pembayaran *cash* dari pelanggan dalam proses penjualan, Jaya Utama Motor juga menerima pembayaran berupa kredit atau cicilan, karena kebanyakan pelanggan Jaya Utama membeli barang berupa grosir untuk dijual kembali, sehingga sulit melakukan pembayaran lunas di awal. Namun selama jalannya bisnis di Jaya Utama ini masih ada saja pelanggan yang mangkir dalam pembayaran dikarenakan data pelanggan yang masih kurang lengkap dan belum adanya sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang baik.

Permasalahan - permasalahan itu tentunya akan memberikan dampak yang kurang baik terhadap kelancaran proses bisnis pada Jaya Utama Motor. Sehingga perlu adanya penerapan sebuah *software* ERP untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. ERP merupakan konsep sistem informasi dalam suatu perusahaan yang sangat baik. Konsep ERP adalah sebuah sistem yang mengintegrasikan proses setiap *line* dalam manajemen perusahaan secara transparansi dan memiliki akuntabilitas yang cukup tinggi [1]. Sistem ERP dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan mempercepat semua proses dan akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan [2]. Selain itu, konsep CRM merupakan spesifikasi dari konsep *Relationship Marketing* (RM). Konsep RM menekankan bahwa perusahaan harus berinteraksi dan menjalin hubungan dengan berbagai pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan (*stakeholders*), karena hubungan yang baik merupakan aset yang paling mendasar bagi suatu perusahaan [3]. CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan *client* sebagai pusat proses, dan aktivitas. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan [4]. Oleh karena itu, dilakukanlah penelitian ini dengan judul "*Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) pada Sistem Pembelian, Persediaan, Penjualan dan Customer Relationship Management (CRM) (Studi Kasus: Jaya Utama Motor)*".

## 2. Landasan Teori

### 2.1 Enterprise Resource Planning

Menurut Hamilton, teknologi *Enterprise Resources Planning* (ERP) merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis/departemen-departemen serta unit-unit bisnis dalam suatu perusahaan dengan menggunakan *single data entry* [5].

### 2.2 Dolibarr

Dolibarr ERP - CRM adalah aplikasi ERP-CRM *opensource* yang mudah untuk digunakan (dijalankan sebagai web php atau *standalone*) untuk usaha kecil dan menengah, yayasan atau *freelancer* [6].

### 2.3 Pembelian

Menurut Assauri, Pembelian merupakan salah satu fungsi yang penting dalam berhasilnya operasi suatu perusahaan. Fungsi ini dibebani tanggung jawab untuk mendapatkan kuantitas dan kualitas bahan-bahan yang tersedia pada waktu dibutuhkan dengan harga yang sesuai dengan harga yang berlaku. [7].

### 2.4 Persediaan

Rangkuti menyatakan bahwa persediaan adalah bahan-bahan, bagian yang disediakan, dan bahan-bahan dalam proses yang terdapat dalam perusahaan untuk proses produksi, serta barang-barang jadi atau produk yang disediakan untuk memenuhi permintaan dari konsumen atau pelanggan setiap waktu [8].

### 2.5 Penjualan

Menurut Marwan, penjualan adalah suatu usaha yang terpadu untuk mengembangkan rencana-rencana strategis yang diarahkan pada usaha pemuasan kebutuhan dan keinginan pembeli guna mendapatkan penjualan yang menghasilkan laba [9].

### 2.6 Customer Relationship Management (CRM)

Menurut Buttle, Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* disingkat CRM pada dasarnya fokus utamanya untuk mengembangkan kultur usaha yang berorientasi pada pelanggan. Kultur ini ditujukan untuk merebut hati konsumen dan menjaga loyalitas mereka dengan menciptakan serta memberi nilai bagi pelanggan yang mengungguli para pesaing [10].

## 3. Metodologi Penelitian

Adapun metodologi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Studi Pendahuluan  
Studi pendahuluan dilakukan untuk mengenali dan menganalisa objek penelitian secara lebih detail. Dalam hal ini objek penelitian adalah Jaya Utama Motor.
2. Studi Literatur  
Studi literatur dilakukan terhadap berbagai jenis buku, jurnal dan situs terpercaya dari internet guna mencari

landasan teori dan penelitian yang terkait dengan permasalahan yang ditemukan.

### 3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

- a. Wawancara  
Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada pihak Jaya Utama Motor. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih rinci dan pasti tentang penelitian yang dilakukan.
- b. Observasi  
Melakukan pengamatan langsung terhadap proses dari objek yang diteliti untuk mengetahui proses yang sebenarnya.
- c. Dokumen  
Mengumpulkan dokumen yang berhubungan dengan proses bisnis penjualan, pembelian, persediaan dan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Jaya Utama Motor seperti faktur-faktur, data pelanggan, data barang dan data *supplier*.

### 4. Analisis Proses Bisnis

Mengidentifikasi proses bisnis pembelian, persediaan, dan penjualan yang sedang berjalan, lalu membuat usulan sistem yang digambarkan dengan *Business Process Model Notation* (BPMN), serta penggambaran model kerja sistem menggunakan *Use case Diagram*.

### 5. Pemilihan aplikasi ERP

Melakukan analisis pemilihan aplikasi ERP yang paling cocok dengan proses bisnis Jaya Utama Motor.

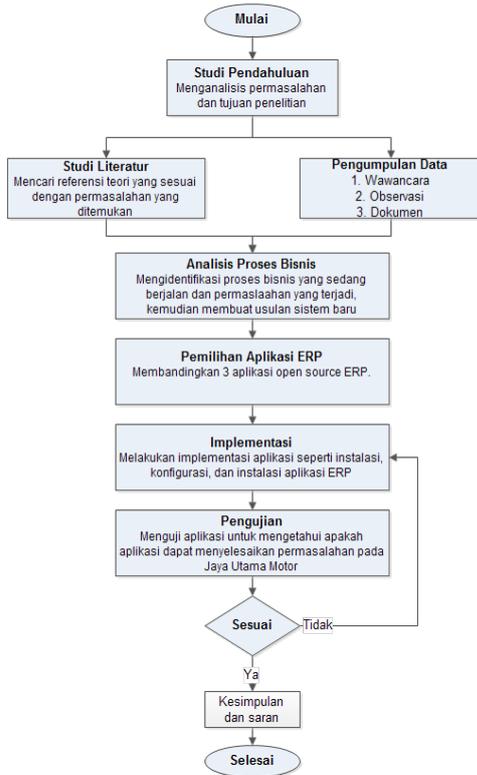
### 6. Implementasi

Melakukan implementasi aplikasi seperti instalasi, konfigurasi, dan kustomisasi modul aplikasi ERP yang digunakan.

### 7. Pengujian

Melakukan pengujian apakah aplikasi berjalan dengan baik sehingga permasalahan pada proses bisnis penjualan, pembelian, persediaan, dan CRM pada Jaya Utama dapat teratasi

*Flow chart* penelitian dalam implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada Sistem Penjualan dan *Customer Relationship Management* (CRM) di Jaya Utama Motor dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

**4. Analisis Proses Bisnis Perusahaan**

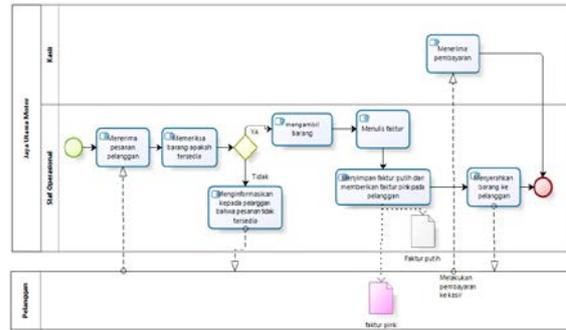
Pada bagian ini akan dijelaskan proses bisnis yang sedang berlangsung dan yang akan di usulkan pada Jaya Utama Motor. Proses bisnis ini akan digambar dengan *tools Business Proses Modelling Notation (BPMN)*.

**4.1 Proses Bisnis Penjualan Barang (Tunai) yang Sedang Berjalan**

Alur proses penjualan barang secara tunai yang sedang berjalan, antara lain:

1. Staf operasional menerima pesan pelanggan.
2. Staf operasional kemudian memeriksa apakah barang yang dipesan tersedia, jika tidak maka staf akan menginformasikan kepada pelanggan bahwa barang tidak tersedia. Jika barang tersedia, staf operasional akan mengambil barang pesanan dan menuliskan faktur.
3. Kertas faktur yang berwarna pink diberikan kepada pelanggan dan kertas faktur yang berwarna putih disimpan sebagai arsip.
4. Selanjutnya pelanggan melakukan pembayaran ke meja kasir dan staf

operasional memberikan barang pesanan kepada pelanggan.  
Proses bisnis penjualan barang yang sedang berjalan digambarkan dengan BPMN seperti terlihat pada gambar 2



Gambar 2. BPMN proses bisnis penjualan (tunai) yang sedang berjalan

**4.2 Proses Bisnis Penjualan (Tunai) yang Di Usulkan**

Proses bisnis penjualan barang yang diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Kasir menerima pesan pelanggan.
2. Kemudian kasir melihat apakah barang tersedia. Jika tidak, maka kasir akan menginformasikan kepada pelanggan bahwa barang pesanan tidak tersedia.
3. Jika barang pesanan tersedia, maka kasir membuat draft order dan menambahkan barang pesanan pelanggan.
4. Setelah itu kasir melakukan validasi pesanan pelanggan.
5. Selanjutnya kasir memilih gudang tempat penyimpanan barang dan meminta staf operasional mengambil barang pesanan.
6. Staf operasional mengambil dan memberikan barang pesanan kepada pelanggan dan proses pada entitas staf operasional berakhir.
7. Sementara itu kasir membuat invoice dan menunggu pembayaran dari pelanggan.
8. Setelah kasir menerima pembayaran dari pelanggan, kasir kemudian menginputkan data pembayaran ke dalam aplikasi.
9. Kasir mencetak faktur pembayaran, memberikannya kepada pelanggan dan proses berakhir.



### 6.1 Spesifikasi Perangkat Keras

Adapun spesifikasi perangkat keras (laptop) yang digunakan dalam penerapan aplikasi ERP Dolibarr adalah sebagai berikut:

- Laptop : Toshiba Satellite C600
- Processor : Intel(R) Core(TM) 2 Duo CPU T6670/ 2.20GHz
- RAM : 3 GB
- Harddisk : 500 GB

### 6.2 Spesifikasi Perangkat Lunak

Adapun spesifikasi perangkat lunak laptop yang digunakan dalam penerapan aplikasi ERP Dolibarr ini adalah sebagai berikut :

- Sistem Operasi : Windows 8 Pro 32-bit
- Database : PostgreSQL
- Web Browser : Google Chrome
- Aplikasi ERP : Dolibarr versi 3.8.1

### 6.3 Instalasi Dolibarr ERP-CRM

Sebelum melakukan penerapan, terlebih dahulu dilakukan instalasi agar aplikasi dapat dijalankan sebagaimana mestinya. Adapun Dolibarr ERP-CRM ini dapat diunduh dari situs <http://www.dolibarr.org> dengan memilih menu *download*. Setelah selesai di download lakukan instalasi dengan mengikuti petunjuk di setiap langkahnya. Ketika instalasi selesai maka akan tampil laman utama aplikasi seperti gambar 5.



Gambar 5. Laman Utama Aplikasi Dolibarr ERP-CRM

### 6.4 Persiapan Penerapan Aplikasi

Setelah proses persiapan infrastruktur dan instalasi perangkat yang dibutuhkan selesai, tahap selanjutnya adalah melakukan penerapan aplikasi. Untuk perusahaan seperti Jaya Utama Motor yang tergolong perusahaan dagang, maka ada beberapa pengaturan dasar sebelum proses penerapan aplikasi dilakukan yaitu:

1. Membuat *database*
2. *Input data* perusahaan (Jaya Utama Motor)
3. Instalasi modul yang digunakan
4. *Input data supplier*
5. *Input data customer*

6. *Input data Prospect*
7. *Input data barang*
8. Pengaturan gudang

### 6.5 Penerapan Aplikasi Dolibarr

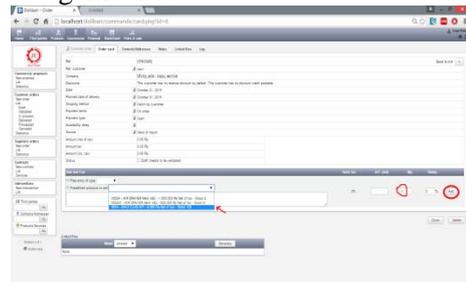
Pada tahapan ini dilakukan penerapan untuk masing-masing proses bisnis di Jaya Utama Motor yaitu pembelian barang, persediaan barang di gudang, penjualan barang, dan *Customer Relationship Management*.

#### 1. Penjualan Barang Kepada Customer

Adapun langkah-langkah penjualan barang kepada *customer* (*Customer Order*) pada aplikasi ERP Dolibarr harus sama dengan bisnis proses yang berjalan, seperti yang sudah digambarkan menggunakan BPMN, berikut langkahnya :

##### a. Membuat *Order*

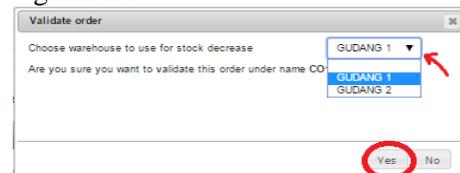
Langkah awal adalah membuat order. Prosedur ini berada pada menu *commercial* dan submenu *Order card*. Kemudian pilih *Predefine Product to Sell*, seperti yang dapat kita lihat pada gambar 6.



Gambar 6. Tampilan Halaman Membuat Order

##### b. Validasi *Order*

Setelah selesai membuat *order*, maka dilakukan pemilihan lokasi tempat penyimpanan barang yang akan dijual. Selanjutnya dilakukan validasi order dengan mengklik tombol "Yes", seperti yang dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Tampilan Halaman Validasi Order

##### c. Membuat *Invoice*

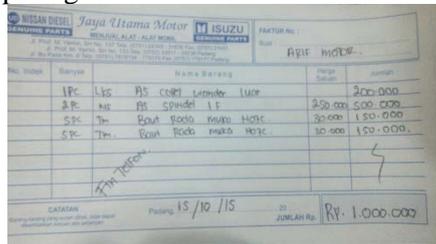
Langkah selanjutnya membuat invoice dari *order* yang sudah dilakukan.

- d. Validasi *Invoice*  
Setelah itu dilakukan validasi terhadap *invoice* yang dibuat tadi, agar tidak terjadi kesalahan nantinya.
- e. Melakukan Pembayaran  
Jika *invoice* nya sudah valid maka baru bisa dilakukan pembayaran.

**6.6 Pengujian**

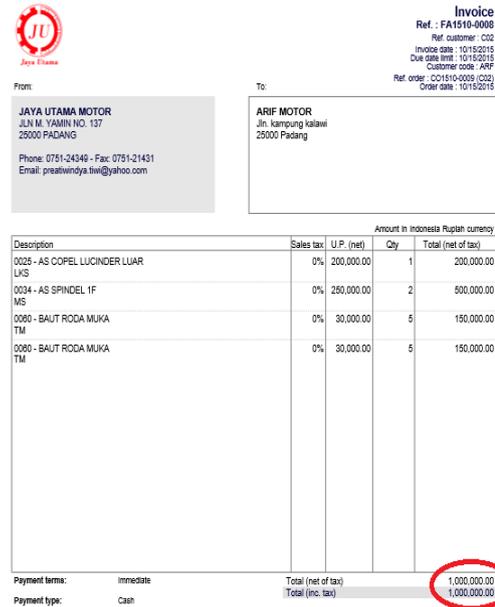
Pada tahap ini hasil penerapan aplikasi yang telah dilakukan akan dibandingkan dengan proses manual perusahaan.

- a. Pengujian Penjualan Barang  
Pencatatan transaksi penjualan pada Jaya Utama Motor sebelum penerapan aplikasi dilakukan secara manual. Berikut contoh faktur penjualan secara manual terlihat seperti gambar 8.



Gambar 8. Faktur Manual Penjualan

Setelah dilakukan penerapan aplikasi Dolibarr ERP-CRM, data sudah dapat tersimpan dengan baik pada *Database* dan laporan yang dihasilkan pun bisa dikeluarkan secara otomatis dari Aplikasi. Gambar 9 merupakan contoh dari laporan yang dihasilkan secara otomatis dari Aplikasi Dolibarr.



Gambar 9. Faktur Penjualan dari Aplikasi Dolibarr

Berdasarkan pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Dolibarr dapat menghasilkan faktur yang lebih baik dan sesuai dengan faktur manual.

- b. Pengujian Fungsionalitas Sistem  
Pengujian ini dilakukan dengan memberikan *form User Acceptance Test (UAT)* kepada *user* (kasir, sekretaris, dan staf gudang) yang akan memakai sistem. Berdasarkan hasil form UAT dapat disimpulkan bahwa fungsional aplikasi Dolibarr telah sesuai dengan kebutuhan sistem yang diharapkan. Untuk masing-masing kasus pengujian diberikan ID test. Contoh bentuk laporan UAT yang sudah diisi oleh masing-masing fungsional perusahaan dapat dilihat pada gambar 10.

No.	Nama Penguji (jabatan)	ID Test															Catatan Penguji	Tanda Tangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	H. Gede Rendi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
2	Febriana	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
3	Zuhair	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		

Gambar 10. Form UAT untuk Pengujian Fungsional

- c. Laporan yang dihasilkan  
Laporan-laporan yang dapat dihasilkan oleh aplikasi Dolibarr, antara lain laporan keuangan perusahaan (Profit and Loss, Balance Sheet), laporan pembelian, laporan persediaan barang, dan laporan penjualan barang. Gambar 11 merupakan

salah satu bentuk laporan yang dihasilkan oleh aplikasi Dolibarr.

Report name	Balance of income and expenses, detail by third parties, mode Incomes-Expenses said cash accounting
Calculation mode	Mode Incomes-Expenses said cash accounting (See report Claims-Debts said commitment accounting for a calculation on issued invoices)
Report period	12/01/2015 - 12/31/2015
Description	- It includes the real payments made on invoices, expenses, VAT and salaries. - It is based on the payment dates of the invoices, expenses, VAT and salaries. The donation date for donation.
Build on	Jan 11, 2016

	Amount (Inc. Tax)
Invoices ABADI JAYA	2,270,000.00
Invoices ABANG MOTOR	3,880,000.00
Invoices ABENG MANDIRI JAYA	863,000.00
Invoices ADEK MOTOR	980,000.00
Invoices ADRI	605,000.00
Invoices AF BY PASS	1,350,000.00
Invoices AFF MOTOR	765,000.00

Gambar 11. Laporan Income Expenses

## 7. Penutup

### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan penerapan dan pengujian aplikasi yang dimulai dari tahap identifikasi permasalahan, analisis proses bisnis perusahaan, analisis pemilihan perangkat lunak yang digunakan, serta proses penerapan dan pengujian, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada sistem pembelian, persediaan, penjualan dan *Customer Relationship Management* (CRM) di Jaya Utama Motor berhasil diterapkan dengan rincian sebagai berikut :

- Proses bisnis pada Jaya Utama Motor telah terkomputerisasi namun hanya pada unit tertentu saja, yaitu pencatatan transaksi penjualan kredit dan pembelian barang, dengan kata lain proses bisnis Jaya Utama masih semi manual. Untuk itu diusulkan proses pembelian, persediaan, penjualan dan CRM yang telah terkomputerisasi dan terintegrasi. Proses yang diusulkan ini membantu Jaya Utama Motor dalam proses bisnis sehari-harinya sehingga proses bisnis jadi lebih efektif dan efisien. Proses Bisnis pembelian, persediaan, penjualan barang, dan CRM digambarkan dengan Business Process Model Notation (BPMN).
- Sistem terkomputerisasi yang diusulkan diterapkan dengan aplikasi ERP Dolibarr. Untuk menerapkan aplikasi ERP Dolibarr pada Jaya Utama Motor perlu dilakukan pengaturan aplikasi seperti pengaturan data perusahaan dan pemilihan modul.

Pengaturan ini bertujuan agar aplikasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Setelah aplikasi diterapkan selanjutnya dilakukan pengujian aplikasi. Pengujian aplikasi dilakukan dengan dua cara, yaitu membandingkan laporan yang dihasilkan oleh aplikasi Dolibarr dengan laporan pada Jaya Utama Motor sebelum dilakukannya penelitian, dan memberikan form UAT kepada user di Jaya Utama Motor. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan bahwa laporan yang dihasilkan oleh aplikasi Dolibarr sesuai dan lebih baik dibandingkan laporan sebelum diterapkannya aplikasi Dolibarr. Selain itu, fungsionalitas aplikasi juga telah disetujui oleh user dan sesuai dengan kebutuhan sistem yang diharapkan.

- Laporan yang ada pada Jaya Utama Motor sebelumnya dihasilkan secara manual berupa faktur-faktur tertulis. Setelah diterapkannya aplikasi ERP Dolibarr ini, laporan seperti laporan keuangan dan faktur dapat dihasilkan secara otomatis.

### 7.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan pada pengembangan penelitian berikutnya agar dilakukan pengembangan sistem yang lebih terintegrasi tidak hanya mencakup sistem informasi pembelian, pengelolaan persediaan, penjualan barang dan *Customer Relationship Management* (CRM) saja, namun dapat meliputi pengembangan aplikasi sistem informasi lainnya antara lain *Human Resources Management*, dan aplikasi penunjang seperti *Point of Sales*.

### REFERENSI

- Tarigan, Z. J., Tjipto, S. I., Yunita, S., & Gosal, I. J. (2015). Analisa Implementasi Enterprise Resources Planning pada Perusahaan.
- Wibisono, S. (2005). Enterprise Resource Planning (ERP) Solusi Sistem Informasi Terintegrasi .
- Komariah, N. (2011). Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Layanan Informasi Di Perpustakaan .
- Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM)

- Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN).
- Tarigan, Z. (2005). Integrasi Teknologi RFID dengan Teknologi ERP untuk Otomatisasi Data (Studi Kasus pada Gudang Barang Jadi Perusahaan Furniture).
- sourceforge*. (2015). Retrieved 10 17, 2015, from <http://sourceforge.net/projects/dolibarr/?source=directory>
- Juliana, & Putranto, S. (2013). Peranan Purchasing Department Terhadap Pengadaan Barang di Atria Hotel and Conference Paramount Serpong.
- Sari, H. P., AR, M. D., & Saifi, M. (2014). Analisis Just in Time System dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi (Studi Kasus Pada PT. Malang Indah Genteng Rajawali Malang).
- Aji, P. K. (2015). Sistem Informasi Penjualan Pada Restoran Tunas Asri Cepu.
- Ahmad, M. (2013). Analisi Manajemen Hubungan Pelanggan