

PEMBUATAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMEN PADA JAYA MANDIRI OPTIK SUBANG

Muhammad Faizal, Ratih Anggraeni Putri

Program Studi Matematika, STKIP Subang
Program Studi Manajemen Informatika, STMIK Subang
Jl. Marsinu No. 5 - Subang, Tlp. 0206-417853 Fax. 0206-411873

E-mail: m_faizal@yahoo.com, ratih_ap@yahoo.co.id

ABSTRAKSI

Jaya Mandiri Optik Subang merupakan toko yang menangani transaksi penjualan dan pembelian. Jaya Mandiri Optik Subang masih menggunakan sistem manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk memperoleh data yang diinginkan. Karena itu di butuhkan pembuatan sistem customer relationship manajemen untuk mencatat segala transaksi dan kegiatan di toko secara otomatis, agar data yang dibutuhkan oleh pemilik toko lebih cepat, tepat dan akurat. Pembuatan sistem customer relationship manajemen dimulai dari penelitian, pengamatan terhadap sistem yang ada di Jaya Mandiri Optik Subang, kemudian dari data yang ada dibuatkan perancangan untuk sistem customer relationship manajemen yang akan dibutuhkan oleh toko.

Sistem customer relationship manajemen yang akan di buat merupakan gabungan dari proses penjualan, pembelian dan pencatatan. Proses penjualan terdiri dari penjualan barang dan pengecekan stok barang, sedangkan untuk proses pembelian terdiri dari pembelian barang kepada supplier. Pencatatan meliputi pembuatan laporan penjualan, laporan pembelian.

Aplikasi pembuatan sistem customer relationship manajemen ini di buat menggunakan software Microsoft Visual basic 6 dan MySql sebagai databasenya. Aplikasi ini sudah memenuhi kebutuhan sistem yang dibutuhkan namun masih ada kelemahan yang perlu lebih diperbaiki dan dikembangkan namun diharapkan dapat membantu proses pencatatan dan pembuatan lebih mudah dan cepat.

Kata Kunci: **Sistem Customer Relationship Manajemen, Penjualan, Pembelian dan Laporan**

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Optik Jaya Mandiri Subang adalah salah satu toko optik kacamata yang berada di Subang Jl.Panglejar. Produk – produknya antara lain kacamata, frame, lensa, softlens, cairan softlens dan aksesoris lainnya. Saat ini pengolahan data baik data barang masuk atau keluar masih menggunakan cara manual yaitu dengan menggunakan microsoft word dan microsoft excel, dan karena hal tersebut sering kali terjadi kesalahan atau selisih jumlah stock.

Untuk itu, agar dapat membantu meningkatkan omset penjualan barang, maka perlu adanya sistem agar mudah mengetahui keluar maupun masuk barang setiap harinya. Dan pengolahan data barang baik keluar maupun masuk maka perlu adanya suatu aplikasi pengelolaan barang pada toko tersebut. Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Belum adanya sistem komputerisasi berupa penjualan, pembelian dan laporan.
2. Ditemukan kesalahan dalam pembuatan laporan penjualan, pembelian dan laporan barang.
3. Perlunya menyusun pelaksanaan sistem seluruh laporan dengan rinci.

1.3. Tujuan

Tujuan pembuatan program Aplikasi pada Jaya Mandiri Optik adalah untuk memudahkan pekerjaan dalam mengolah data yang semuanya masih menggunakan sistem manual. Selain itu, dengan

adanya metode komputerisasi, proses pengolahan data dan transaksi barang juga dapat dilakukan dengan akurat, efektif, dan efisien

1.4. Manfaat

- Laporan penjualan dan pembelian yang di butuhkan bisa di hasilkan lebih cepat karena dilakukan oleh sistem komputer sehingga pemilik toko dapat lebih cepat mengambil keputusan.
- Membantu memudahkan dalam menangani transaksi-transaksi penjualan dan pembelian yang menghasilkan laporan stok barang dengan sistem informasi customer relationship manajemen yang ada di dalam toko

1.5. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam pembuatan sistem penentu kualitas agar-agar tepung ini adalah metode prancangan perangkat lunak *Waterfall*. Pengembangan metode *Waterfall* sendiri melalui beberapa tahapan yaitu:

- Penelitian Lapangan (*Field Research*), Penelitian dilakukan langsung turun kelapangan untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan.
- Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data yang bersifat teori seperti mengumpulkan buku-buku atau bahan lainnya.
- Observasi, Observasi yang dilakukan penulis adalah mengamati secara langsung data yang diperoleh.
- Analisis Perangkat Lunak, Kegiatan analisis perangkat lunak meliputi analisis spesifikasi perangkat lunak yang akan digunakan sebagai alat bantu penelitian.
- Perancangan Perangkat Lunak, Perancangan perangkat lunak meliputi perancangan keras dan perancangann antarmuka dari hasil analisis.
- Implementasi Perangkat Lunak, Implementasi dari hasil analisis dan perancangan perangkat lunak.
- Pengujian Perangkat Lunak, Pengujian terhadap perangkat lunak yang telah diimplementasikan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Sistem Informasi

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan sesuatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu (Jogiyanto, 2005).

Desain dapat diartikan sebagai tahapan setelah analisis dan siklus pengembangan sistem, pendefinisian dari kebutuhan-kebutuhan fungsional, persiapan untuk merancang bangunan implementasi, menggambarkan bagaimana suatu sistem di bentuk yang dapat berupa penggambaran, perancangan, pembuatan sketsa, atau pengaturan dari beberapa elemen yang kedalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi, termasuk mengkonfigurasi komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras suatu sistem (Jogiyanto, 2001).

Menurut (Jogiyanto, 2005) dalam bukunya yang berjudul *Analisis Desain*, menjelaskan bahwa : “Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya”.

Berdasarkan dari kedua definisi diatas maka penulis menyimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah dikelompokkan kemudian diolah menjadi suatu yang bernilai dari sebelumnya, dan dipahami untuk memutuskan keputusan.

Menurut Jogiyanto yang menyatakan bahwa Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan pada saat sekarang atau masa yang akan datang. Selain itu informasi juga merupakan fakta-fakta atau data yang diproses sedemikian atau mengalami proses transformasi data sehingga berubah bentuk menjadi informasi. (Jogiyanto, 1989.).

Sistem Informasi adalah merupakan suatu sistem dengan komponen-komponen yang bekerja untuk mengolah data menjadi informasi. Menurut Jogiyanto HM menyatakan bahwa Sistem informasi adalah

3. Analisa

Analisis perancangan sistem, sistem customer relationship manajemen pada optik jaya mandiri Subang menggunakan visual basic. Dengan penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan masalah yang timbul akibat sistem yang belum tertata dapat di atasi dengan baik.

3.1. Model Data

ERD dibuat dari entitas suatu perusahaan yang digambarkan dalam bentuk diagram. Entitas dalam diagram ini dipetakan dalam matriks dalam proses, unit organisasi, lokal, dan sebagainya. Diagram ini digunakan untuk mengidentifikasi entitas data dan memperlihatkan hubungan yang ada di antara entitas tersebut.

[illegible]

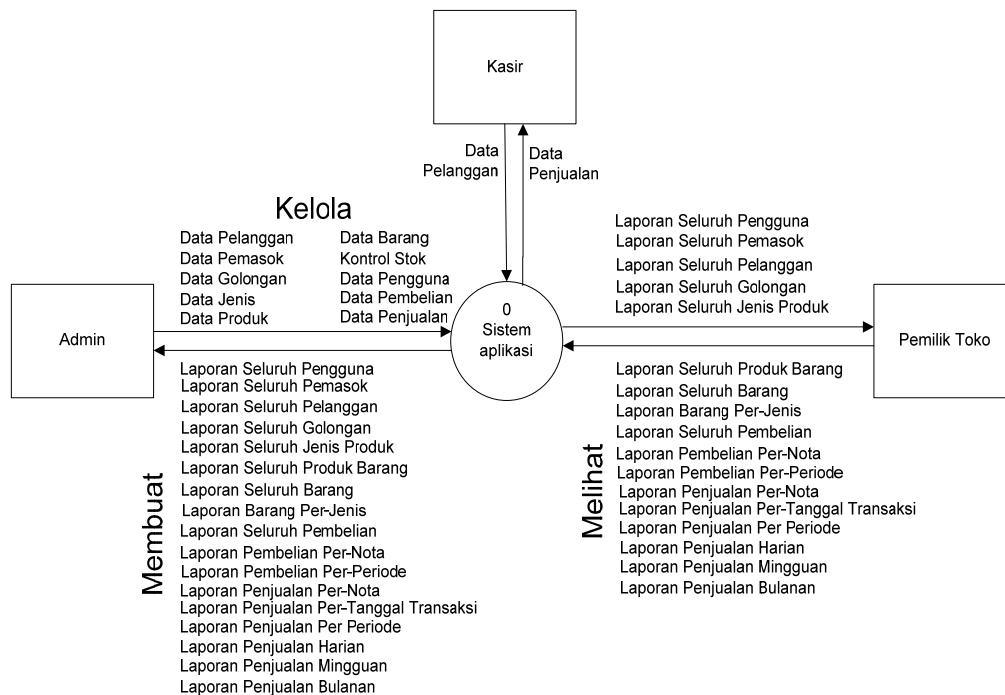
Gambar 1 ERD

3.2. Model Sistem

Diagram Arus Data (DAD) atau *Data Flow Diagram (DFD)* merupakan gerakan data melalui sebuah sistem, mulai dari masuk sampai ke tujuannya. Arus data dapat juga digambarkan secara sederhana sebagai Input-Proses-Cetak-Simpan. DAD juga merupakan alat yang digunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur (*structured analysis and design*). Pendekatan terstruktur ini mencoba untuk menggambarkan sistem pertama kali secara garis besar (disebut dengan *top level*) dan memecah-mecahnya menjadi bagian yang lebih rinci (disebut dengan *lower level*).

Diagram DAD yang pertama kali digambarkan adalah *level teratas (top level)* dan diagram ini disebut dengan *context diagram*. Dari *context diagram* ini kemudian akan digambar dengan lebih rinci lagi yang disebut *overview diagram (level 0)*. Tiap-tiap proses di *overview diagram* akan digambarkan secara lebih rinci lagi dan disebut level 1. tiap-tiap proses di level 1 akan digambarkan kembali dengan lebih rinci lagi dan disebut dengan level 2 dan seterusnya sampai tiap-tiap proses tidak dapat digambar lebih rinci lagi.

Berikut adalah tahapan pembuatan diagram arus data dari Aplikasi Customer Relationship Management pada Jaya Mandiri Optik Subang. Dengan pembuatan suatu diagram konteks dari sistem, pendekatan struktur ini menggambarkan sistem secara garis besar yang kemudian akan dipecah menjadi bagian-bagian lebih rinci. Gambar berikut ini adalah konteks diagram dari sistem customer relationship manajemen pada Jaya Mandiri Optik Subang.

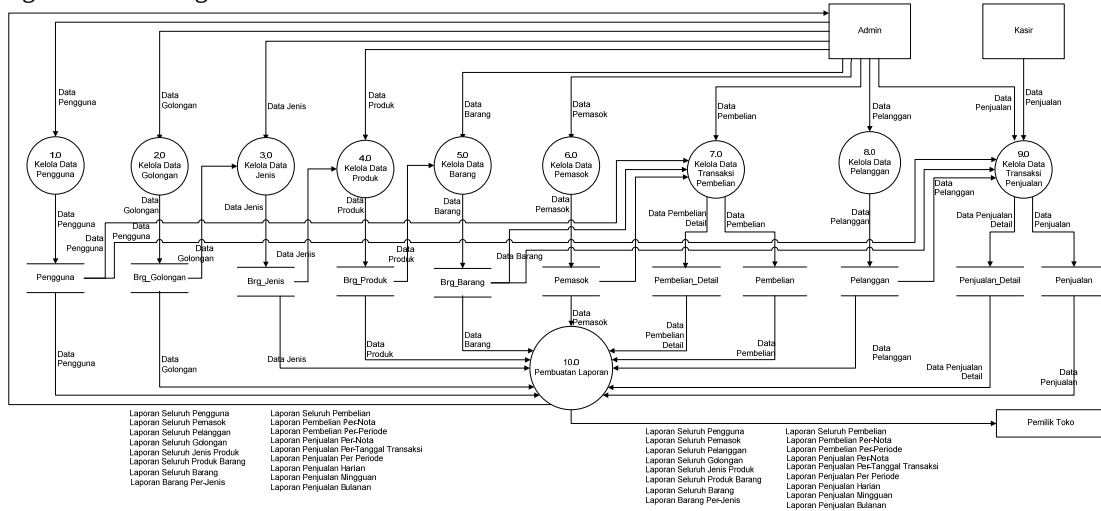


Gambar 2 Diagram Kontek

3.3. Data Flow Diagram (DFD)

Penggambaran sistem DFD level-1 (*Overview Diagram*) merupakan penjabaran dari diagram konteks, hanya pada level ini sudah menjurus kepada suatu proses dan merupakan gabungan secara keseluruhan yang melibatkan semua kesatuan luar secara lengkap. Pada proses level-1 terdiri dari beberapa proses yaitu pemrosesan data pengguna, data golongan, data jenis produk, data produk, data barang, data pemasok, transaksi pembelian, data pelanggan, dan transaksi penjualan. Pada level-1,

proses-proses di atas dikelompokkan menjadi 10 (sepuluh). Ke-sepuluh proses di atas dapat digambarkan sebagai berikut:

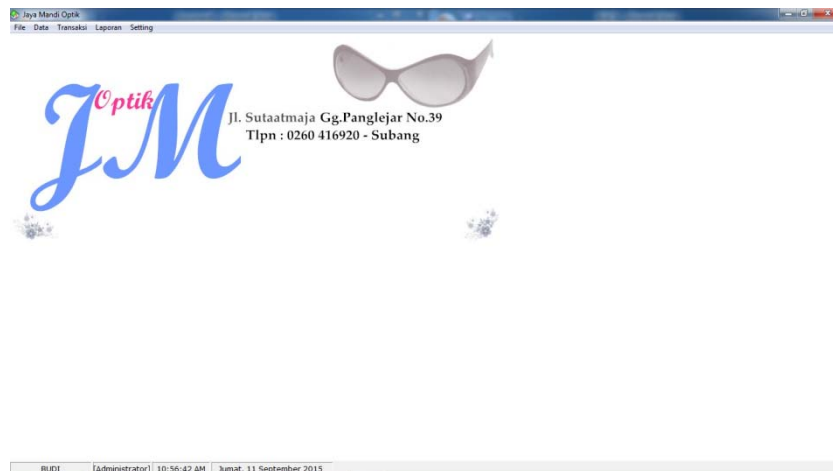


Gambar 3 Data Flow Diagram

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Implementasi

Berikut implementasi antarmuka, setelah form login diisi maka akan muncul form menu utama dari sistem customer relationship management pada Jaya Mandiri Optik, tampilan tersebut akan tampak pada gambar dibawah ini :



Gambar 4 Menu Utama

Menu pengolahan data pengguna digunakan untuk mengolah data pengguna. System pengolahan ini meliputi proses penyimpanan pengguna baru, proses pengubahan pengguna, dan proses penghapusan pengguna yang sudah tidak bekerja di Jaya Mandiri Optik

Menu pengolahan data produk digunakan untuk mengolah data produk barang. System pengolahan ini meliputi proses penyimpanan produk baru, proses pengubahan produk, dan proses penghapusan produk.

NO	KODE	NAMA PRODUK
1	CAI.001.001	Complete
2	CAI.001.002	Oxygen
3	CAI.001.003	BC O2
4	CAI.001.004	Omega
5	CAI.002.001	Braitto
6	CAI.002.002	Rohto
7	CAI.002.003	Visine
8	SPL.001.001	Aquas Hazel 14.0
9	SPL.001.002	Aquas Blue 14.0
10	SPL.001.003	Aquas Grey 14.0
11	SPL.001.004	Aquas Blueberry hazel 14.0
12	SPL.004.001	Diva Hazel 14.0
13	SPL.004.002	Diva Grey dove 14.0
14	SPL.006.001	Dubai 3 tone 15.0

Gambar 5 Tampilan Input Data Produk Barang

Menu pengolahan data barang digunakan untuk mengolah data barang. System pengolahan ini meliputi proses penyimpanan barang baru, proses pengubahan barang, dan proses penghapusan barang.

NO	KODE	PRODUK	NAMA BARANG	SATUAN	H BELI[Rp.]	H JU
1	CAI.001.001.001	Complete	Complete 150ml	Botol	30000	
2	CAI.001.001.002	Complete	Complete 250ml	Botol	50000	
3	CAI.001.002.001	Oxygen	Oxygen 10ml	Pcs	25000	
4	CAI.001.002.002	Oxygen	Oxygen 150ml	Botol	45000	
5	CAI.001.003.001	BC O2	BC O2 250ml	Botol	45000	
6	CAI.001.003.002	BC O2	BC O2 500ml	Botol	85000	
7	CAI.001.004.001	Omega	Omega 200ml	Botol	45000	
8	CAI.001.004.002	Omega	Omega 500ml	Botol	75000	
9	CAI.002.001.001	Braitto	Braitto intasi ringan 100ml	Botol	45000	
10	CAI.002.001.002	Braitto	Braitto anti mata merah 150ml	Botol	55000	
11	CAI.002.002.001	Rohto	Rohto kecil 100ml	Botol	50000	
12	CAI.002.002.002	Rohto	Rohto Sedang 150ml	Botol	65000	
13	CAI.002.003.001	Visine	Visine 150ml	Botol	45000	
14	CSE.001.001.001	Case karakter	Case Softlens Minions	Buah	10000	
15	CSE.001.001.002	Case karakter	Case Softlens Doraemon	Buah	10000	

Gambar 6 Tampilan Input Data Barang

Menu pengolahan data pemasok digunakan untuk mengolah data pemasok. System pengolahan ini meliputi proses penyimpanan pemasok baru, proses pengubahan pemasok, dan proses penghapusan pemasok.

MANAJEMEN DATA PEMASOK

Kode Pemasok

Nama Pemasok

Alamat

No. Telepon

Kontak Person

NO	KODE	NAMA PEMASOK (SUPPLIER)	ALAMAT	NO. TELEPON
1	PS-001	Sofyan Optikal	Jl. terusan kapten halim Pasawahan , Pur	0838671613
2	PS-002	Yogi Optikal	Pasar Baru No.16 , Subang	026074144
3	PS-003	Cahaya Mata	Parompong Jl. Kepompong No. 07 , Banc	0877662882
4	PS-004	Berlian Mata Optikal	Empang No.467 , Bogor	0877269048
5	PS-005	Yahayya Masykooor	Pasar Rebo gg.wortel , Purwakarta	0899677
6	PS-006	Malin Optikal	Jl. subang No.110 , Surabaya	0856784
7	PS-007	Benny Optikal	Jl.Layali No.71 Condet ,Jakarta	0226754
8	PS-008	Pemata Optikal	Pasar Anyar Jl.Pejuang 45 , Bogor	0813121944
9	PS-009	Bumi Panon Optikal	Ujung berung Jl. Lapang Armed, Bandun	08567894
10	PS-010	Jongmie Eye Optikal	Jl.Otto Iskandar Dinata Gg.Lika No.015 ,	0899678903
11	PS-011	Aghend Optikal	Karang Setra Jl.karang kutil ,Banyu Wan	0857891

Gambar 7 Tampilan Input Data Pemasok

Menu pengolahan data pelanggan digunakan untuk mengolah data pelanggan baru. System pengolahan ini meliputi proses penyimpanan pelanggan baru, proses pengubahan produk, dan proses penghapusan pelanggan.

MANAJEMEN DATA PELANGGAN

Kode Pelanggan

Nama Pelanggan

Alamat

No. Telepon

NO	KODE	NAMA PELANGGAN	NO. TELEPON	ALAMAT
1	PL-001	Mia Nomnom	098754316567	Otista gg. lika , Subang
2	PL-002	Erina Agustine	082655188926	Perum blok 5 , Subang
3	PL-003	Suyat Tersayat	093652580987	Cicadas Jl. kapur sirih , Binom
4	PL-004	Dicky Iskandar Somidut	083675430890	Sukamandi
5	PL-005	Agung Purnama	087726282817	Jl. Otista Gg.Kancra , Subang
6	PL-006	Ayi Nurdin	089675119627	Cicadas , Subang
7	PL-007	Abdul Muksin	085361251902	Purwadadi
8	PL-008	Rika Bubun	089440576965	Dawuan , Subang
9	PL-009	Gigis Sri Lestari	087726906818	Purwadadi
10	PL-010	Ali Adnan	087726890654	Btn Cihuleut Indah Jl.Kinanti E
11	PL-011	Reza Fachrizal Abubakar	089978926542	Ciganea, Purwakarta
12	PL-012	Kaka Milano Fachrizal	081456890240	Gardu Lapak Pagaden , Sube

Gambar 8 Tampilan Input Data Pelanggan

Menu pengolahan transaksi pembelian digunakan untuk mengolah data-data yang berhubungan dengan transaksi pembelian barang. System pengolahan ini hanya bisa digunakan untuk menyimpan data transaksi pembelian barang terhadap pemasok.

Gambar 9 Tampilan Input Transaksi Pembelian

Menu pengolahan transaksi penjualan digunakan untuk mengolah data-data yang berhubungan dengan transaksi penjualan barang kepada pelanggan atau konsumen. System pengolahan ini hanya bisa digunakan untuk menyimpan data transaksi penjualan barang.

Gambar 10 Tampilan Input Transaksi Penjualan

Proses penjualan barang pada Jaya Mandiri Optik dapat dilakukan lebih dari satu barang pada setiap transaksinya. Setiap transaksi barang yang dilakukan, akan menghasilkan lembar nota penjualan.

Lembar nota penjualan tersebut akan di dapatkan ketika kita sudah melakukan input data dan menyimpannya dengan mengklik tombol **Simpan**. Berikut tampilan contoh nota penjualan:

:: CETAK NOTA TRANSAKSI PENJUALAN

TOKO JM Optik Subang
Jl.Sutaatmaja No.39, Tlpm : 0260-416920
Rabu, 02/09/2015

No Transaksi: JL00000022

No. Kode	Nama Barang	Qty	Harga	Disc(%)	Total
1. CSE.001.001.003	Case Softlens HelloKitty	3	25.000	0	75.000

Total Jenis Barang = 1 ; Total Besar Uang = 75.000

Total : 75.000
Bayar : 100.000
Kembali : 25.000

**** TERIMA KASIH ****

Gambar 12 Tampilan Nota Penjualan Barang

Laporan Seluruh Pengguna digunakan untuk menampilkan data pengguna secara keseluruhan. Berikut tampilannya:

Data User (Kasir)

Zoom: 100%

Daftar User dan Kasir

Jaya Mandiri Optik
Jl.Sutaatmaja Gg.Panglejar No.39- Subang
0260 - 416920

Tanggal Cetak : Rabu, 02 September 2015

No	User ID	Nama Lengkap	Level
6	JMOPTIK	BUDI	Administrator
7	RISKA	RAMLY	Kasir
8	RATIH	DEDODH	Kasir

Pages: 1

Gambar 13 Tampilan Laporan Seluruh Pengguna

Laporan Seluruh Jenis Produk digunakan untuk menampilkan data jenis produk secara keseluruhan. Berikut tampilannya:

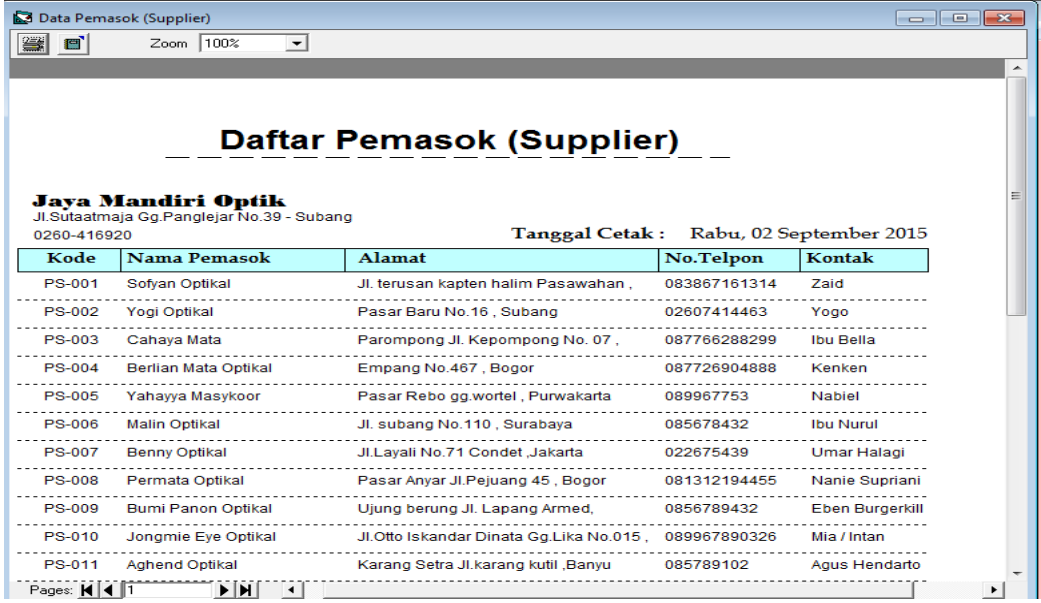
Gambar 14 Tampilan Form Laporan Seluruh Jenis

Laporan Seluruh Barang digunakan untuk menampilkan data barang secara keseluruhan. Berikut tampilannya:

Kode Barang	Nama Barang	Satuan	Harga (Rp)	Disc(%)	Qty
CAI.001.001.001	Complete 150ml	Botol	40000	0	50
CAI.001.001.002	Complete 250ml	Botol	60000	0	24
CAI.001.002.001	Oxygen 10ml	Pcs	35000	0	48
CAI.001.002.002	Oxygen 150ml	Botol	60000	0	23
CAI.001.003.001	BC O2 250ml	Botol	60000	0	59
CAI.001.003.002	BC O2 500ml	Botol	100000	0	47
CAI.001.004.001	Omega 200ml	Botol	60000	0	100
CAI.001.004.002	Omega 500ml	Botol	85000	0	12
CAI.002.001.001	Brailto intasi ringan 100ml	Botol	80000	0	80
CAI.002.001.002	Brailto anti mata merah 150ml	Botol	70000	0	36
CAI.002.002.001	Rohto kecil 100ml	Botol	60000	0	25
CAI.002.002.002	Rohto Sedang 150ml	Botol	75000	0	45
CAI.002.003.001	Visine 150ml	Botol	60000	0	49
CSE.001.001.001	Case Softlens Minions	Buah	25000	0	22
CSE.001.001.002	Case Softlens Doraemon	Buah	25000	0	25
CSE.001.001.003	Case Softlens HelloKitty	Buah	25000	0	19
CSE.001.001.004	Case Softlens MinkMouse	Buah	25000	0	28

Gambar 15 Tampilan Laporan Seluruh Barang

Laporan Seluruh Pemasok digunakan untuk menampilkan data pemasok secara keseluruhan. Berikut tampilannya:



Data Pemasok (Supplier)

Jaya Mandiri Optik
Jl. Sutaatmaja Gg. Panglejar No.39 - Subang
0260-416920

Tanggal Cetak : Rabu, 02 September 2015

Kode	Nama Pemasok	Alamat	No.Telpon	Kontak
PS-001	Sofyan Optik	Jl. terusan kapten halim Pasawahan ,	083867161314	Zaid
PS-002	Yogi Optik	Pasar Baru No.16 , Subang	02607414463	Yogo
PS-003	Cahaya Mata	Parompong Jl. Kepompong No. 07 ,	087766288299	Ibu Bella
PS-004	Berlian Mata Optik	Empang No.467 , Bogor	087726904888	Kenken
PS-005	Yahaya Masyoor	Pasar Rebo gg.wortel , Purwakarta	089967753	Nabiel
PS-006	Malin Optik	Jl. subang No.110 , Surabaya	085678432	Ibu Nurul
PS-007	Benny Optik	Jl.Layali No.71 Condet ,Jakarta	022675439	Umar Halagi
PS-008	Permata Optik	Pasar Anyar Jl.Pejuang 45 , Bogor	081312194455	Nanie Supriani
PS-009	Bumi Panon Optik	Ujung berung Jl. Lapang Armed,	0856789432	Eben Burgerkill
PS-010	Jongmie Eye Optik	Jl.Otto Iskandar Dinata Gg.Lika No.015 ,	089967890326	Mia / Intan
PS-011	Aghend Optik	Karang Setra Jl.karang kutil ,Banyu	085789102	Agus Hendarto

Pages: 1

Gambar 16 Tampilan Laporan Seluruh Pemasok

Laporan Seluruh Pelanggan digunakan untuk menampilkan data pelanggan secara keseluruhan. Berikut tampilannya:



Data Pelanggan (Konsumen)

Jaya Mandiri Optik
Jl. Sutaatmaja Gg. Panglejar No.39 - Subang
0260 - 416920

Tanggal Cetak : Rabu, 02 September 2015

Kode	Nama Pelanggan	Alamat	No.Telpon
PL-001	Mia Nomnom	Otista gg. lika , Subang	098754316567
PL-002	Erina Agustine	Perum blok 5 , Subang	082655188926
PL-003	Suyat Tersayat	Cicadas Jl. kapur sirih , Binong	093652580987
PL-004	Dicky Iskandar Somidut	Sukamandi	083675430890
PL-005	Agung Purnama	Jl.Otista Gg.Kancra , Subang	087726282817
PL-006	Ayi Nurdin	Cicadas , Subang	089675119627
PL-007	Abdul Muksin	Purwadadi	085361251902
PL-008	Rika Bubun	Dawuan , Subang	089440576965
PL-009	Gigis Sri Lestari	Purwadadi	087726906818
PL-010	Ali Adnan	Btn Ciheuleut Indah Jl.Kinanti B5 No 71 , Subang	087726890654
PL-011	Reza Fachrizal Abubakar	Ciganea, Purwakarta	089978926542
PL-012	Kaka Milano Fachrizal	Gardu Lapak Pagaden , Subang	081456890240

Pages: 1

Gambar 17 Tampilan Laporan Seluruh Pelanggan

5. Kimpulan

Dari berbagai penjelasan yang telah diuraikan dalam laporan ini, maka dapat disimpulkan berbagai hal sebagai berikut:

1. Dengan adanya aplikasi sistem customer relationship management pada Optik Jaya Mandiri Subang, akan lebih efisien dalam menggunakan waktu untuk mengelola proses transaksi dan penyimpanan data.
2. Dengan adanya aplikasi yang baru ini, pihak Optik bisa mendapatkan informasi yang lebih akurat karena sudah menggunakan sistem yang terkomputerisasi dalam pengelolaan datanya.
3. Aplikasi Penjualan Retail juga dapat membantu dalam proses transaksi dan pembukuan agar lebih terstruktur, dan lancar serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi para pelanggan atau konsumen.

Pustaka

- Amin Widjaja Tunggal, 2008. Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM). Jakarta: Harvindo.
- Caesar, 2009. Sekilas Customer Relationship Management (CRM), Jakarta.
- Gordon B. Davis, 1999. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, Jakarta.
- Jogiyanto HM, 1989. Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori Praktek Aplikasi Bisnis, Yogyakarta.
- Jogiyanto HM, 1999. Analisa dan Desain Sistem Informasi, Yogyakarta.
- Jogiyanto HM, 2001. Analisis dan Desain Sistem Informasi, Andi Offset, Edisi ke-4, Yogyakarta.
- Jogiyanto HM, 2005. Analisis Dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Pressman, Roger S.2002. Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu). Yogyakarta : Andi.Pressman (2005:37-39)
- Pressman, Roger S. 2005. Rekayasa Perangkat Lunak,Yogyakarta.