

Optimalisasi Proses Bisnis Melalui Sistem ERP di Izzah Salon & Spa Muslimah

Alindi Ristianti¹, Dian Widiarti², Novita Retnowati³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Jawa Timur

¹alindiristianti54@gmail.com, ²dian.widiarti@unars.ac.id*, ³novitasari@unars.ac.id

*corresponding author

ARTICLE INFO

Article history:
Published

Keywords:
business process, digitalization, information
system, service quality

ABSTRACT

This report aims to analyze the business processes at Izzah Salon & Spa Muslimah, a women-only beauty service enterprise based on Islamic principles. The study was conducted through direct observation, interviews, and system analysis of the "Izzah Mobile" application used for reservations, scheduling, and transactions. Although digital tools have been implemented, several issues remain, such as overlapping service schedules, manual inventory recording, and underutilized customer feedback. To address these challenges, the report recommends the implementation of an ERP system based on Odoo, which can integrate core business processes, enhance operational efficiency, and support data-driven decision-making. With a fully integrated digital system, Izzah Salon & Spa Muslimah is expected to significantly improve service quality and customer satisfaction..

I. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor layanan, khususnya dalam kecantikan dan perawatan diri, menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Gaya hidup masyarakat yang semakin peduli dengan penampilan serta kesehatan kulit, dan kenyamanan pribadi, telah mendorong munculnya beragam salon dan spa di banyak lokasi.

Salah satu usaha yang muncul di sektor ini adalah Izzah Salon & Spa Muslimah, yang menawarkan layanan kecantikan khusus perempuan dengan konsep syariah dan menciptakan ruang privat yang nyaman bagi para pelanggannya. Meskipun memiliki target pasar yang jelas dengan tingkat loyalitas pelanggan yang cukup tinggi, Izzah Salon & Spa Muslimah menghadapi masalah terkait efisiensi operasional.

Proses yang berlangsung masih bergantung pada sistem manual untuk

kegiatan seperti pencatatan reservasi, penjadwalan terapis, dan pengelolaan stok produk kecantikan. Hal ini seringkali menyebabkan tumpang tindih dalam jadwal layanan, keterlambatan dalam pelayanan, serta kesalahan dalam pencatatan transaksi. Ketidakselarasan dalam alur kerja dan kurangnya dokumentasi di antara staf, baik front office, terapis, maupun manajemen juga berpengaruh pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Dalam menghadapi era digital saat ini, digitalisasi proses bisnis menjadi solusi yang sangat diperlukan oleh UMKM di bidang jasa seperti salon. Menurut Fitriani & Hidayat (2022), penerapan sistem digital dan otomatisasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi layanan.

Selain itu, sistem informasi yang saling terintegrasi bisa mempercepat pengambilan keputusan di bidang strategis maupun operasional (Laudon & Laudon, 2021). Oleh

karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap proses bisnis yang ada dan mengembangkan solusi digital yang sesuai dengan kebutuhan serta ukuran usaha.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis utama yang berlangsung di Izzah Salon & Spa Muslimah, menemukan berbagai hambatan operasional yang dihadapi, dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang berbasis digital, terutama dengan menggunakan sistem ERP (Enterprise Resource Planning). Diharapkan bahwa dengan integrasi sistem yang tepat, usaha ini dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, akurasi pencatatan data, dan kepuasan pelanggan.

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan input strategis kepada manajemen Izzah Salon & Spa Muslimah untuk perbaikan sistem layanan secara menyeluruh. Dari sisi akademis, penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam mengembangkan kajian tentang digitalisasi proses bisnis di sektor jasa kecantikan, khususnya yang berbasis gender dan nilai-nilai syariah.

Fokus dari penelitian ini meliputi seluruh tahapan layanan dari reservasi, penjadwalan, pelayanan kecantikan, transaksi, pengelolaan stok, hingga evaluasi layanan, dengan melibatkan pemilik usaha dan staf sebagai responden utama dalam proses pengumpulan data.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Proses Bisnis

Proses bisnis adalah serangkaian aktivitas terorganisir yang saling terhubung dan dilaksanakan dalam suatu organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa yang bernilai untuk konsumen (Nugroho, 2020). Dalam domain layanan, proses bisnis meliputi keseluruhan aliran kegiatan yang

dimulai dari interaksi pertama dengan konsumen hingga penyelesaian layanan serta penilaian. Proses bisnis yang berjalan efisien dan terdokumentasi dengan baik sangat berpengaruh dalam mempertahankan mutu layanan serta kepuasan konsumen.

B. Digitalisasi Proses Bisnis

Digitalisasi dalam konteks proses bisnis berarti penggunaan teknologi informasi untuk otomatisasi dan integrasi aktivitas operasional agar lebih efisien, cepat, dan mengurangi kesalahan (Fitriani & Hidayat, 2022). Pada sektor usaha kecil dan menengah (UKM), digitalisasi dapat diimplementasikan dalam berbagai cara, seperti sistem pemesanan online, pencatatan transaksi secara digital, pengelolaan stok otomatis, hingga penggabungan data pelanggan. Implementasi digitalisasi terbukti meningkatkan akurasi, efisiensi waktu, dan kualitas layanan bagi konsumen.

C. Sistem Informasi dan Enterprise Resource Planning (ERP).

Sistem informasi manajemen merupakan sistem yang diciptakan untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengaturan kegiatan operasional dalam sebuah organisasi (Laudon & Laudon, 2021). Salah satu bentuk implementasinya dalam skala yang lebih komprehensif adalah sistem Enterprise Resource Planning (ERP). ERP mengintegrasikan berbagai fungsi manajerial seperti keuangan, sumber daya manusia, inventaris, dan layanan pelanggan dalam satu platform yang terpadu. Menurut Monk & Wagner (2012), sistem ERP sangat berguna bagi bisnis jasa karena dapat meningkatkan koordinasi antar departemen, efisiensi pengelolaan data, dan fleksibilitas dalam pengambilan Keputusan.

D. Manajemen Layanan Jasa

Manajemen layanan jasa lebih fokus pada proses menghasilkan dan memberikan nilai kepada pelanggan melalui interaksi langsung. Dalam sektor kecantikan, kualitas layanan sangat ditentukan oleh konsistensi prosedur, kompetensi tenaga kerja, dan kenyamanan konsumen (Kotler & Keller, 2016). Penggunaan sistem digital dapat membantu memastikan konsistensi layanan dan mendukung evaluasi berkelanjutan yang didasarkan pada data.

E. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas

Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi subjektif yang dilakukan oleh konsumen terhadap pengalaman layanan yang mereka terima. Sistem yang efektif akan berkontribusi pada penciptaan pengalaman positif yang konsisten. Berdasarkan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi kualitas layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Melalui digitalisasi, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan lebih efektif dan berkelanjutan melalui umpan balik dan survei.

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif yang ditujukan untuk mendalami serta menjelaskan alur bisnis yang berlangsung di Izzah Salon & Spa Muslimah. Metode ini dianggap sesuai karena tujuan penelitian adalah untuk menilai proses operasional, sistem informasi, serta mencari permasalahan dan solusi digitalisasi yang cocok untuk pelaku usaha di sektor jasa skala kecil dan menengah (UKM).

B. Sampel

Sampel untuk penelitian ini terdiri dari orang-orang yang terlibat langsung dalam operasional Izzah Salon & Spa Muslimah. Ini termasuk pemilik bisnis yang berfungsi sebagai pengambil keputusan yang juga menggunakan sistem informasi; staf administrasi dan kasir yang bertanggung jawab untuk mengatur reservasi, menjadwalkan layanan, dan mencatat transaksi; para terapis yang memberikan layanan kecantikan langsung kepada konsumen; dan sejumlah pelanggan tetap yang dipilih karena mereka memiliki pengalaman berulang dalam menggunakan layanan serta memberikan masukan. Proses pemilihan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara selektif yang didasarkan pada relevansi dan keterlibatan mereka dengan topik riset (Sugiyono, 2019).

C. Teknik Pengumpulan dan Analisa Data

Teknik pengumpulan informasi dalam studi ini dilakukan dengan tiga metode utama, yakni observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan analisis dokumen sistem digital. Observasi dilaksanakan selama jam operasional salon untuk mengamati langsung alur layanan mulai dari proses pemesanan, pelaksanaan layanan oleh terapis, hingga transaksi dan evaluasi. Wawancara dilakukan dengan pemilik usaha, staf administrasi, kasir, terapis, dan pelanggan setia guna menggali pandangan serta pengalaman mereka mengenai sistem yang ada dan tantangan yang dihadapi. Selain itu, dokumentasi yang dianalisis mencakup struktur organisasi, SOP pelayanan, laporan pemesanan dan transaksi, fitur-fitur dalam aplikasi "Izzah Mobile", serta catatan penggunaan dan pengelolaan persediaan. Penerapan tiga

pendekatan ini merujuk pada strategi triangulasi data dalam riset kualitatif untuk memperkuat keabsahan temuan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (1994), yang terbagi menjadi tiga tahap: pengurangan data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Pengurangan data dilakukan dengan memilah dan menyaring hasil observasi, wawancara, dan dokumen untuk menekankan pada proses-proses utama dan isu-isu inti. Data itu kemudian disajikan dalam format narasi, tabel prioritas proses bisnis, dan alur layanan, untuk mempermudah identifikasi pola masalah. Langkah terakhir adalah pengambilan kesimpulan melalui interpretasi atas temuan lapangan guna merumuskan solusi berbasis digitalisasi dan rekomendasi penerapan sistem ERP (Enterprise Resource Planning).

Dalam mendukung analisis dan penyusunan rekomendasi, peneliti mengacu pada berbagai teori dan sumber referensi. Teori proses bisnis dari Nugroho (2020) dan Fitriani & Hidayat (2022) digunakan untuk memetakan alur kerja dan pentingnya digitalisasi bagi peningkatan efisiensi UMKM. Di sisi lain, teori sistem informasi dan ERP dari Laudon & Laudon (2021) serta Monk & Wagner (2012) menjadi pedoman untuk memahami integrasi proses bisnis melalui sistem digital. Untuk aspek teknis dalam penerapan ERP, peneliti merujuk pada dokumentasi resmi Odoo ERP (2024), yang memberikan gambaran modular sistem yang tepat untuk usaha jasa kecil seperti Izzah Salon & Spa Muslimah

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi Proses Bisnis Utama Izzah Salon & SPA Muslimah

Dalam proses analisis, beberapa dokumen dan sistem digital menjadi fokus kajian. Pertama, struktur organisasi dan pembagian tugas dianalisis untuk memahami fungsi dan tanggung jawab masing-masing bagian, seperti admin yang menangani reservasi dan pencatatan, terapis yang memberikan layanan, kasir yang memproses pembayaran, serta manajemen yang melakukan pengawasan dan pengambilan keputusan. Selanjutnya, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan juga dikaji untuk mengetahui alur pelaksanaan layanan spa dan salon secara sistematis, mulai dari proses reservasi, pelaksanaan layanan, hingga tahap pemberian umpan balik (feedback) dari pelanggan.

Selain itu, analisis dilakukan terhadap penggunaan aplikasi internal “Izzah Mobile”, yaitu sistem digital yang digunakan untuk mendukung operasional, meliputi manajemen reservasi, pengaturan jadwal terapis, pencatatan transaksi, hingga pelaporan data pelanggan dan layanan. Data reservasi dan transaksi historis juga dianalisis untuk melihat pola operasional, seperti jumlah pelanggan harian, durasi layanan, serta jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pelanggan.

Observasi lapangan dilakukan selama jam operasional salon, yaitu dari pagi hingga sore hari. Pengamatan mencakup interaksi antara pelanggan dan staf, proses administrasi, serta pelaksanaan layanan oleh terapis. Berdasarkan hasil observasi, reservasi dilakukan oleh pelanggan melalui aplikasi atau dengan datang langsung ke lokasi. Admin kemudian memverifikasi ketersediaan jadwal dan mencatat jenis layanan yang dipilih pelanggan dalam

sistem. Terapis melaksanakan layanan sesuai jadwal yang telah ditentukan serta mencatat penggunaan produk ke dalam sistem. Setelah layanan selesai, kasir memproses pembayaran dan mencetak struk atau bukti transaksi dalam bentuk digital. Pada tahap akhir, pelanggan diminta untuk memberikan ulasan, baik melalui aplikasi maupun secara langsung kepada staf sebagai bagian dari evaluasi kualitas layanan. Secara keseluruhan, proses operasional sudah memanfaatkan sistem digital, meskipun tetap memerlukan evaluasi untuk meningkatkan efisiensi dan integrasi data.

Hasil wawancara dengan informan adalah sebagai berikut:

1. Pemilik Usaha / Manajemen

"Penggunaan aplikasi 'Izzah Mobile' dimulai karena kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan dalam pencatatan reservasi maupun transaksi. Sebelumnya, sistem masih manual dan sering menimbulkan tumpang tindih jadwal atau data yang hilang. Dengan aplikasi ini, data pelanggan dan jadwal layanan dapat terpantau lebih rapi. Namun, tantangan utama tetap pada konsistensi pelayanan serta pengelolaan pelanggan yang datang langsung tanpa reservasi. Sistem aplikasi sudah cukup membantu dalam operasional harian, tetapi masih ada ruang untuk pengembangan, seperti penambahan fitur manajemen stok, reminder otomatis kepada pelanggan, dan dashboard performa harian untuk manajer".

2. Staf Admin dan Kasir

"Dalam menjalankan tugas administrasi, reservasi dari pelanggan yang menggunakan aplikasi langsung masuk ke sistem dan mudah dikonfirmasi. Namun, masih ada pelanggan yang melakukan pemesanan via WhatsApp atau datang langsung, sehingga saya harus input manual, yang kadang menyebabkan jadwal tumpang tindih. Untuk pembayaran, sistem kasir sudah otomatis mencatat transaksi, tetapi saya tetap harus memeriksa ulang agar tidak terjadi kesalahan input. Secara keseluruhan, sistem cukup membantu, namun prosesnya akan lebih

lancar jika seluruh pelanggan diarahkan untuk menggunakan aplikasi sepenuhnya".

3. Terapis

"Saya menerima jadwal layanan setiap pagi dari admin yang dibagikan melalui sistem aplikasi. Informasi tersebut sangat membantu saya dalam mempersiapkan layanan sesuai permintaan pelanggan. Namun, pencatatan produk yang digunakan selama layanan masih dilakukan secara manual di buku, sehingga sering kali lupa dicatat saat keadaan ramai. Aplikasi 'Izzah Mobile' cukup membantu dalam mengatur jadwal dan nama pelanggan, tetapi akan lebih baik jika ada notifikasi otomatis setiap ada perubahan jadwal, agar saya bisa langsung menyesuaikan".

B. Evaluasi Kinerja Proses Bisnis Awal

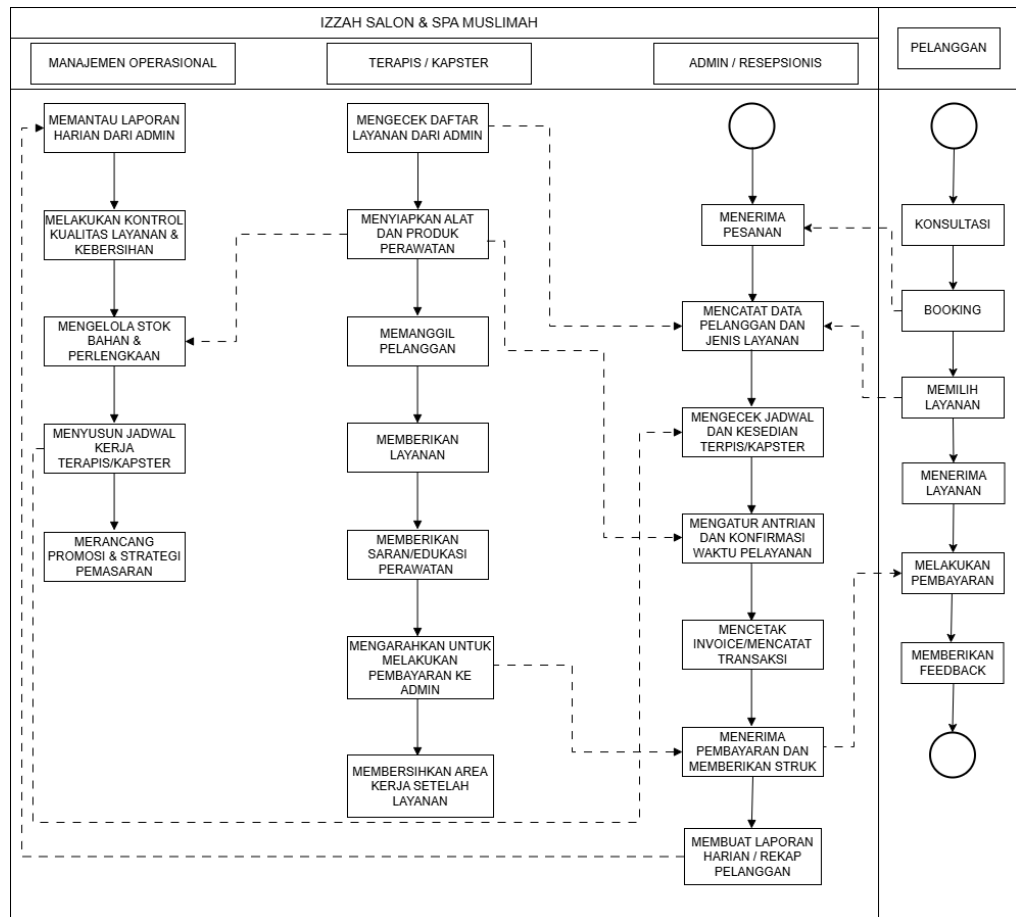
1. Proses bisnis awal:

- Reservasi dilakukan secara manual atau via WhatsApp dan dicatat di buku.
- Jadwal terapis sering tidak sinkron dan tidak terdokumentasi dengan baik.
- Pelanggan sering menunggu lama atau tidak dilayani karena jadwal tidak jelas.
- Produk perawatan tidak tercatat pemakaiannya, sehingga stok sering habis tanpa terdeteksi.
- Pembayaran dicatat terpisah dari data layanan.
- Evaluasi layanan bergantung pada keluhan lisan, tanpa dokumentasi formal.

2. Rekomendasi Proses Bisnis

- Reservasi lebih mudah dilakukan dan dikonfirmasi secara digital.
- Jadwal layanan dan nama pelanggan langsung muncul di sistem.
- Pelayanan lebih terstruktur karena data reservasi masuk real-time.

- Transaksi dicatat secara otomatis, memudahkan laporan keuangan.
- Terdapat kolom feedback digital, meskipun belum dimanfaatkan secara maksimal.
- Pemakaian produk masih perlu integrasi lebih lanjut agar tidak bergantung pada pencatatan manual.



Gambar 1. Identifikasi Proses Bisnis Utama Izzah Salon & SPA Muslimah

Berdasarkan hasil identifikasi, terdapat beberapa proses utama yang menjadi fokus dalam operasional layanan. Proses reservasi dan penjadwalan layanan merupakan titik awal seluruh alur pelayanan, di mana kesalahan dalam pengaturan jadwal dapat berdampak besar terhadap kelancaran operasional. Selanjutnya, pelayanan oleh terapis menjadi proses inti karena secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan serta reputasi usaha.

Proses pengelolaan produk dan stok juga memiliki peran penting karena ketersediaan produk menentukan kelancaran layanan dan efisiensi operasional. Pada tahap pembayaran dan pencatatan transaksi, akurasi data sangat diperlukan untuk mendukung penyusunan laporan keuangan dan pengendalian pendapatan. Selain itu, feedback dan after sales service berfungsi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan sekaligus menjadi bahan evaluasi kualitas layanan. Terakhir, promosi dan penawaran

melalui aplikasi berperan dalam meningkatkan jumlah pelanggan baru serta mendorong repeat order, khususnya melalui pemanfaatan media digital.

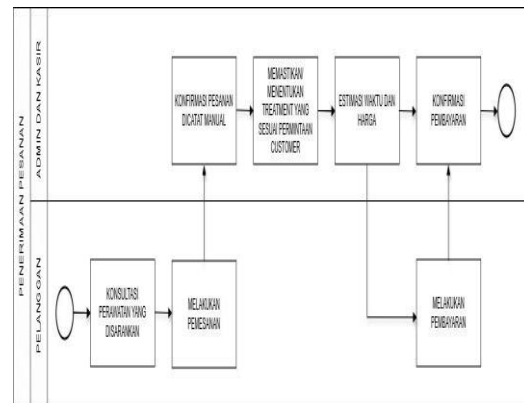
C. Rekomendasi Proses Bisnis Baru

Untuk meningkatkan integrasi sistem dan efisiensi operasional, disarankan agar Izzah Salon & Spa Muslimah mengembangkan atau mengadopsi sistem ERP (Enterprise Resource Planning) sederhana yang sesuai dengan skala UMKM jasa. Rekomendasi yang bisa diimplementasikan adalah Odoo Community Edition, Odoo merupakan ERP open-source yang modular dan dapat disesuaikan untuk berbagai kebutuhan, termasuk salon dan layanan jasa.

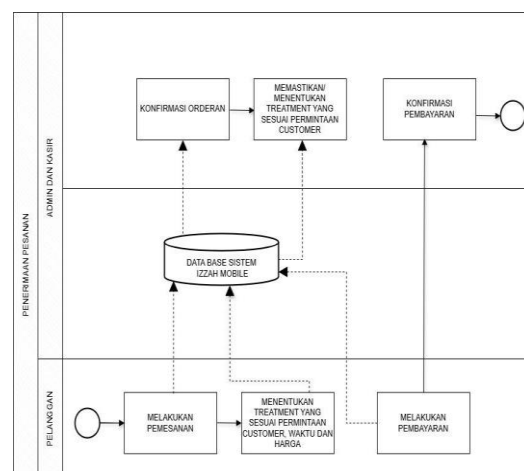
Tabel 1. Permasalahan dan Solusi

Permasalahan	Solusi
Reservasi & jadwal manual tidak terpusat	Modul Appointments / Booking
Pencatatan stok produk masih manual	Modul Inventory (terhubung ke layanan harian)
Tidak ada notifikasi ke pelanggan	Modul Email/SMS Automation
Evaluasi performa staf belum tersedia	Modul Timesheet / HR
Feedback pelanggan tidak terstruktur	Modul Survey / Helpdesk
Data pelanggan belum terkelola Sebagai aset bisnis	Modul CRM

Perbedaan sebelum dan sesudah penggunaan sistem ERP yang disarankan pada proses bisnis yang ada pada Izzah Salon & Spa Muslimah.



Gambar 2. Proses bisnis sebelum menggunakan ERP.



Gambar 3. Proses bisnis sebelum menggunakan ERP

D. Analisis Kesesuaian Aplikasi ERP dengan Proses Bisnis

1. Proses Pemberian Layanan oleh Terapis

Sebelum penerapan ERP, jadwal terapi disampaikan secara manual oleh admin, pemakaian produk tidak tercatat dengan baik, dan tidak ada evaluasi kinerja per terapis. Setelah menggunakan ERP, terapis dapat melihat jadwal langsung melalui dashboard, pemakaian produk tercatat otomatis dan terintegrasi dengan stok, serta sistem merekam waktu kerja, jumlah pelanggan, dan

rating layanan untuk evaluasi kinerja secara terukur.

2. Manajemen Stok Produk Perawatan

Sebelum penerapan ERP, pencatatan stok dilakukan secara manual sehingga sering terjadi ketidaksesuaian data. Pemesanan ulang produk juga bersifat reaktif, yaitu dilakukan ketika stok sudah hampir habis, serta tidak tersedia histori pemakaian untuk setiap produk. Setelah menggunakan ERP, stok akan otomatis berkurang berdasarkan layanan yang dilakukan. Sistem juga memberikan notifikasi restock ketika jumlah persediaan mendekati batas minimum. Selain itu, seluruh riwayat penggunaan produk tersimpan secara terstruktur per item dan per layanan, sehingga memudahkan pengawasan dan analisis kebutuhan stok.

3. Proses Transaksi & Pembayaran

Sebelum penerapan ERP, pencatatan transaksi dilakukan secara manual oleh kasir dan belum terintegrasi dengan laporan keuangan. Data layanan juga tidak terhubung langsung dengan data transaksi pelanggan, serta laporan penjualan harian belum tersedia secara otomatis. Setelah menggunakan ERP, setiap transaksi langsung tercatat dan terintegrasi dengan laporan keuangan. Data layanan otomatis terhubung dengan data transaksi pelanggan, dan sistem dapat menyajikan laporan penjualan harian, mingguan, hingga bulanan secara real-time.

4. Feedback & After Sales Service

Sebelum penerapan ERP, feedback pelanggan hanya disampaikan secara lisan atau melalui WhatsApp, sehingga tidak terdokumentasi dengan baik dan tidak tersedia data kepuasan pelanggan yang terstruktur. Selain itu, tidak ada analisis khusus terhadap masukan pelanggan. Setelah menggunakan ERP, sistem secara otomatis mengirimkan survei pasca-layanan. Data rating, komentar, dan keluhan terdokumentasi dalam satu sistem, serta tersedia grafik analisis kualitas layanan berdasarkan ulasan pelanggan untuk mendukung evaluasi dan peningkatan layanan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun Izzah Salon & Spa Muslimah telah mengimplementasikan sistem digital melalui aplikasi "Izzah Mobile", masih terdapat beberapa hambatan dalam proses bisnis yang dijalankan, seperti jadwal layanan yang saling tumpang tindih, pencatatan persediaan yang belum terintegrasi, serta pemanfaatan umpan balik dari pelanggan yang belum maksimal sebagai dasar evaluasi.

Dengan menilai semua tahapan layanan, teridentifikasi bahwa tingkat digitalisasi yang belum menyeluruh menjadi penghalang utama dalam mencapai efisiensi operasional dan standar layanan yang baik. Oleh karena itu, penerapan sistem ERP berbasis Odoo disarankan sebagai solusi untuk mengintegrasikan bagian-bagian penting dari proses bisnis seperti reservasi, pengelolaan stok, pencatatan transaksi, evaluasi layanan, serta pemantauan kinerja karyawan. Sistem ERP

dianggap mampu mengintegrasikan data secara real-time, meningkatkan akurasi, dan mempermudah proses pengambilan keputusan manajerial yang berdasarkan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, R., & Hidayat, T. (2022). Digitalisasi Proses Bisnis UMKM di Era Industri 4.0. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Digital*, 5(1), 45–56.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Monk, E., & Wagner, B. (2012). *Concepts in Enterprise Resource Planning* (4th ed.). Cengage Learning.
- Nugroho, A. (2020). *Manajemen Proses Bisnis: Teori dan Aplikasi dalam Dunia Usaha*. Mitra Wacana Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Odoo. (2024). *Odoo Documentation – Community and Enterprise Editions*. Retrieved from <https://www.odoo.com/documentation>
- Syarifuddin, S. (2019). Analisis Implementasi ERP (Enterprise Resources Planning) Oracle Cloud Finance Pada Pt. Hadji Kalla Makassar. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 16(No 3), 315–324.
- Yuniaristanto, & Zakiyah, H. (2006). Enterprise Resource Planning: Konsep, Pengembangan dan Implementasi. *Performa*, 5(1), 1–9.