

Perancangan Sistem *Customer Relation Management* untuk Mengelola *Business Partner* Pada Banyuwangi Festival

Ibnu Zulkarnain*, Augustina Asih Rumanti

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom, Bandung 40257, Indonesia

Article Info

Article history:

Received
3 July 2023

Accepted
2 November 2023

Keywords:

Enterprise Resource
Planning, Customer
Relationship
Management, Open-
Source ERP.

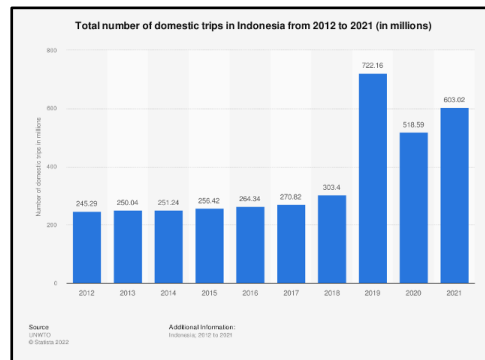
Abstract

Banyuwangi Festival is an annual event that is a product of regional leading attractions. This event has attracted the attention of tourists from home and abroad, as well as made a significant contribution in improving the economic, tourism and human resources sectors in Banyuwangi. However, the management of Banyuwangi Festival has not used an effective integrated information system. The current ineffectiveness of business partner management is because the follow-up of cooperation is carried out manually at coordination meetings. The purpose of this study is to design an information system that can support effective business partner management, at the Banyuwangi Festival. Odoo's open-source ERP application is used to support the management of business partners on the CRM module. The design of the ERP concept using the Rapid Application Development (RAD) method aims to design system needs that can pay attention to user needs. The result of this study is the effectiveness of monitoring and controlling the progress of business partners for the preparation of the Banyuwangi Festival event which is integrated in the form of a dashboard.

1. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah kejadian masyarakat, dan budaya yang melibatkan perpindahan orang, kelompok, atau komunitas orang di suatu daerah untuk tujuan pribadi komersial atau profesional (Shaluhyah *et al.*, 2023). Pariwisata salah satu sektor industri yang mengalami perkembangan paling pesat di industri internasional, menurut Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO), statistik jumlah wisatawan asing di pasar global diperkirakan tumbuh sebesar 5,4% setiap tahun. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, jumlah kunjungan wisatawan domestik di Indonesia antara tahun 2012 hingga tahun 2021, pada kurun waktu 2012 hingga tahun 2019 mengalami kenaikan wisatawan domestik yang konsisten. Pada tahun 2019 tercatat mengalami kenaikan wisatawan tertinggi yaitu 4,1 % dan mengalami penurunan pada tahun 2020 karena Covid-19, penurunan kunjungan sebesar 2,3 % dari rentang tahun 2012 hingga tahun 2021 (Badan Pusat Statistik, 2023).

Seluruh Fokus pengembangan pariwisata tidak hanya di Indonesia, tetapi juga bagi banyak negara lain seperti Australia (Divisekera & Nguyen, 2018), Uni Emirat Arab (Michael *et al.*, 2019), dan Singapura (Ganguli & Ebrahim, 2017).



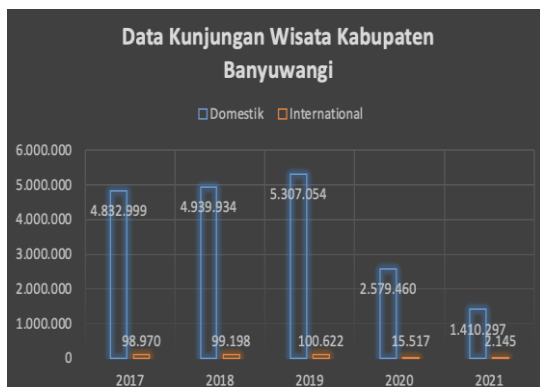
Gambar 1.

Jumlah PDB wisata di Indonesia antara tahun 2012 – 2021 (Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023)

Indonesia memiliki salah satu sektor pariwisata terletak di ujung timur Pulau Jawa yaitu Kabupaten Banyuwangi. Kabupaten Banyuwangi adalah sebuah kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Berbatasan dengan Kabupaten Situbondo di utara, Selat Bali di timur, Samudra Hindia di selatan dan Kabupaten Jember di sebelah barat (Badan Pusat Statistik, 2023). Kegiatan atraksi menjadi komponen pengembangan pariwisata (Achmad *et al.*, 2023). Kegiatan atraksi menarik minat wisatawan yang berkunjung pada destinasi wisata (Achmad *et al.*, 2023). Dinas Pariwisata Banyuwangi mencatat, jumlah kunjungan wisatawan domestik di Banyuwangi antara tahun 2017 hingga tahun 2021, pada kurun waktu 2020

*Corresponding author. Ibnu Zulkarnain
Email address: ibnu.zulkarnain04@gmail.com

hingga tahun 2021 mengalami penurunan kunjungan.



Gambar 2.

Data Statistik Kunjungan Objek Wisata Kabupaten Banyuwangi 2017 -2022

Kunjungan wisatawan Internasional pada kurun waktu 2017 hingga tahun 2021 masih tergolong sedikit kurang dari 100 ribu kunjungan rata-rata per tahun (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi, 2022).

Pemerintah Daerah Banyuwangi masih kurang mengoptimalkan potensi wisata dan Festival Banyuwangi. Ketidakefektifan dalam manajemen mitra bisnis berakibat penurunan partisipasi perusahaan atau sponsor dalam festival. Berdampak negatif pada pendapatan dan dukungan finansial yang diterima oleh festival. Tanpa sistem informasi yang terintegrasi, pengelolaan anggaran festival menjadi lebih sulit. Ketidakpastian dalam anggaran dapat menghambat perencanaan dan pelaksanaan program festival. Pengelolaan yang tidak efektif dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tindakan. Berakibat memperlambat perkembangan festival dan menghambat reaksi terhadap perubahan kondisi pasar. Pengoptimalan ini diperlukan agar pertumbuhan sektor pariwisata terus meningkat (Persada et al., 2023). Pengelolaan festival dan wisata belum terintegrasi, sehingga kurangnya *monitoring*, *controlling* dan *reporting* dari pihak pengelola baik Dinas Pariwisata dan pengelola Banyuwangi Festival. Manajemen hubungan business partner belum diterapkan dalam pengelolaan festival dan wisata di Banyuwangi. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Banyuwangi terkendala dalam penggunaan *tools* yang dipakai untuk mengintegrasikan kegiatan festival, penjadwalan, penjualan, hubungan *business partner* dan hubungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Tantangan yang dihadapi industri pariwisata adalah adanya kebutuhan model organisasi yang baru dan fleksibel, serta pemahaman pentingnya pemasaran yang efektif (Kalaighnam et al., 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mendisain,

merancang, dan mengimplementasikan sistem informasi terintegrasi yang memungkinkan berbagai aplikasi bekerja sama dan saling terhubung dalam sebuah organisasi dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan manajemen sumber daya secara menyeluruh dalam kerangka Enterprise Resource Planning (HassabElnaby et al., 2012). Sistem ini menjadi solusi dalam organisasi karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan sistem sebelumnya. ERP mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis dan departemen dalam satu sistem tunggal (Rodríguez et al., 2019). ERP dapat membantu meningkatkan produktivitas dengan otomatisasi tugas rutin, pemantauan performa, dan peringatan yang memungkinkan tindakan yang lebih cepat (Pamungkas & Iskandar, 2021). Metode RAD (*Rapid Application Development*) digunakan dalam perancangan ERP melibatkan pengguna aktif dalam seluruh siklus pengembangan, yang memungkinkan pengguna memberikan masukan dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang sistem yang sedang dikembangkan. *Rapid Application Development* memungkinkan pengujian dan pembaruan berulang selama pengembangan, sehingga kekurangan dan masalah dapat diidentifikasi dan diperbaiki lebih awal Mahmood, F et al., 2020).

Kontribusi penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya pengembangan model atau kerangka kerja yang lebih efisien atau efektif dalam mengimplementasikan ERP menggunakan metode RAD. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan baru atau temuan yang relevan dengan konteks organisasi pemerintah daerah atau satuan kerja perangkat daerah, yang dapat digunakan untuk perbaikan lebih lanjut dalam pengembangan ERP.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Enterprise Resource Planning

Enterprise Resource Planning (ERP) adalah sistem manajemen informasi terpadu yang dapat mengelola kebutuhan sistem informasi yang spesifik untuk berbagai departemen di dalam suatu perusahaan (Aziza, 2019; Azeez et al., 2020).

2.2 Odoo

Odoo adalah perangkat lunak yang menyediakan berbagai alat manajemen terpadu yang saling terhubung. Di dalamnya terdapat berbagai aplikasi bisnis yang terintegrasi, seperti Manajemen Proyek, Sumber Daya Manusia (SDM), Perencanaan Sumber Daya Perusahaan (MRP), Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM), Akuntansi, *e-commerce*, Persediaan, Pemasaran, dan lain-lain. (Safira Aziza, Rahayu, 2019).

2.3 Rapid Application Development (RAD)

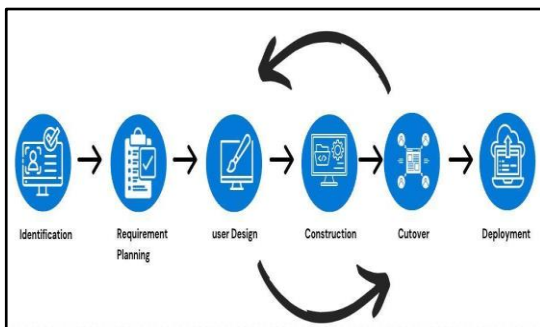
Metode pengembangan berbasis *Rapid Application Development* (RAD) adalah pendekatan untuk merancang sistem yang memperhatikan kebutuhan sistem dengan cepat dan fokus pada pemahaman pengguna terhadap sistem (Dennis *et al.*, 2015). Metode RAD digunakan dalam membangun perangkat yang berfokus pada pola pengembangan sistem perangkat lunak (Saraswati *et al.*, 2021).

2.4 Pariwisata

Pariwisata adalah kegiatan manusia yang melibatkan interaksi antara dua kelompok, yaitu wisatawan dan pihak terkait (Chica *et al.*, 2022). Pariwisata dapat memberikan pengaruh pada suatu wilayah terbagi menjadi tiga kategori: ekonomi, sosial budaya dan lingkungan (Gandhi & Kar, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Pada Penelitian ini menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) dengan teori *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada modul *Customer Relationship Management* (CRM). Terdiri dari lima tahapan yaitu *Identification*, *Requirement Planning*, *User Design*, *Construction*, *Cutover* dan *Deployment*.



Gambar 3.
Stages of the RAD method.

Pada Penelitian ini menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) dengan teori *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada modul *Customer Relationship Management* (CRM). Terdiri dari lima tahapan yaitu *Identification*, *Requirement Planning*, *User Design*, *Construction*, *Cutover* dan *Deployment* (Dennis *et al.*, 2015).

a. Identification

Tahap identifikasi melakukan identifikasi masalah, menentukan objek, mencari batasan masalah, observasi terhadap objek penelitian, mencari studi literatur dalam mendukung penelitian dan menentukan tujuan dari penelitian.

b. Requirement Planning

Tahap ini melakukan penggambaran mengenai konsep yang akan dibuat dengan menyesuaikan perumusan masalah dan kebutuhan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi. Analisis menggambarkan masalah dengan memberikan solusi dan kelebihan konsep yang akan dirancang.

c. User Design

Tahap ini membuat rancangan sistem yang akan diusulkan agar dapat mengatasi masalah yang sedang terjadi. Perancangan desain sistem digambarkan dengan tools *Unified Modeling Language* (UML) usulan proses *Use case Diagram*, *Activity Diagram* dan *System Architecture*. Digunakan dalam perancangan sistem *Customer Relationship Management* menggunakan *open source Odoo*.

d. Construction

Rancangan sistem yang telah dibuat dilakukan identifikasi untuk merancangan aplikasi, membuat tahapan perancangan aplikasi dan membuat batasan lingkup perancangan aplikasi. Konfigurasi dan kustomisasi dilakukan setelah mendapat hasil wawancara terkait rekomendasi perancangan sistem. Melakukan kustomisasi pada aplikasi Odoo sesuai dengan kebutuhan user.

e. Cutover

Tahap ini melakukan pengujian terhadap rancangan sistem. Pengujian berdasarkan validasi secara langsung melalui Focus Group Discussion (FGD) dengan melakukan pengujian sistem menggunakan Unit Testing dan Black-box Testing. Pengujian sistem dilakukan dua tahap, tahap pertama yaitu merancang sistem berdasarkan hasil wawancara. Pada validasi terdapat requirement baru terkait penambahan fitur dan penyesuaian kebutuhan dengan menggunakan Unit Testing.

f. Deployment

Tahap ini melakukan perancangan lebih lanjut yaitu untuk implementasi perancangan sistem. Tahap ini melakukan pengembangan terkait server yang akan digunakan untuk mengintegrasikan perancangan yang telah dibuat.

3.1 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini dibutuhkan sumber pengumpulan data terkait informasi proses pengelolaan pariwisata khususnya pada bidang atraksi. Bidang atraksi pada objek penelitian ini adalah Banyuwangi Festival. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang didapat dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi.

Tabel 1.

Pengelompokan Jenis Data

| Jenis Data | Teknik Pengumpulan Data | Sumber Data | Hasil Data |
|---------------|-------------------------|--|---|
| Data Primer | Wawancara | Narasumber Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi, (Bidang Pemasaran, Bidang Atraksi, Produk). | Profile Dinas Pariwisata, Data kunjungan wisata, Data Objek Wisata, |
| Data Sekunder | Studi Literatur | Penelitian terkait | Metode penelitian yang digunakan Pemasaran tourism. |
| | Peraturan Daerah | Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 19 Tahun 2021. | Arsitektur Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) |

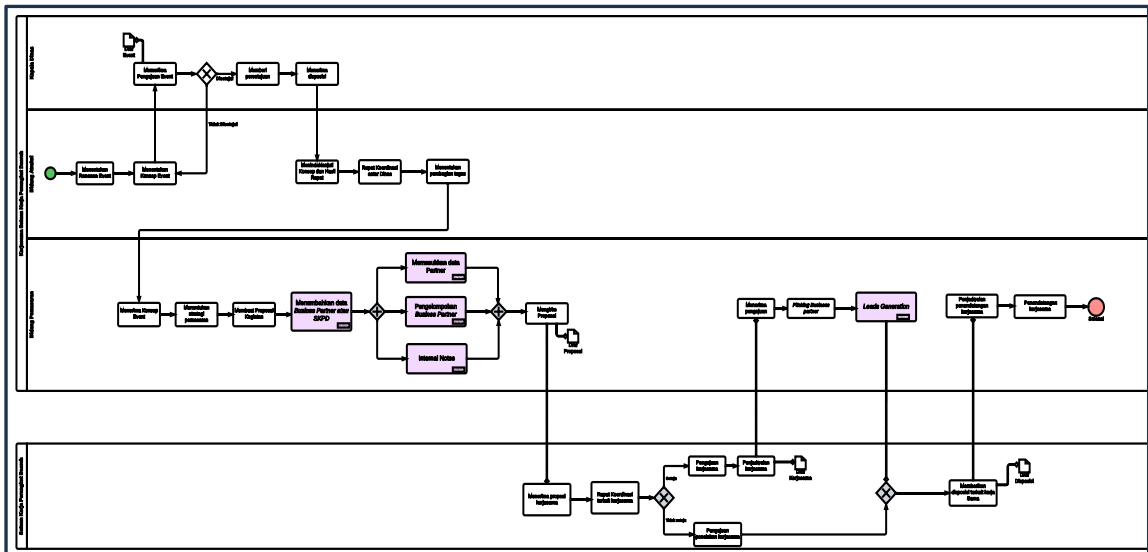
4. PERANCANGAN SISTEM

4.1 Identifikasi Masalah

Perancangan sistem integrasi Tourism untuk Banyuwangi Festival dilakukan identifikasi permasalahan. Informasi diperoleh melalui wawancara langsung dengan pengelola Banyuwangi Festival.

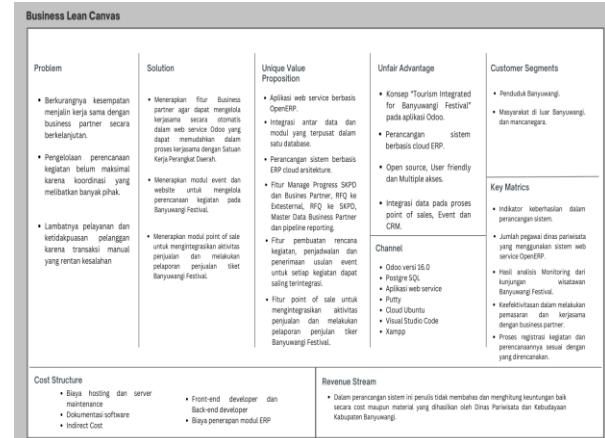
4.2 User Design

4.2.1 Kerjasama Business Partner



Gambar 5. Kerjasama business partner

Bidang pemasaran menerima konsep dan kebutuhan yang harus dipenuhi untuk



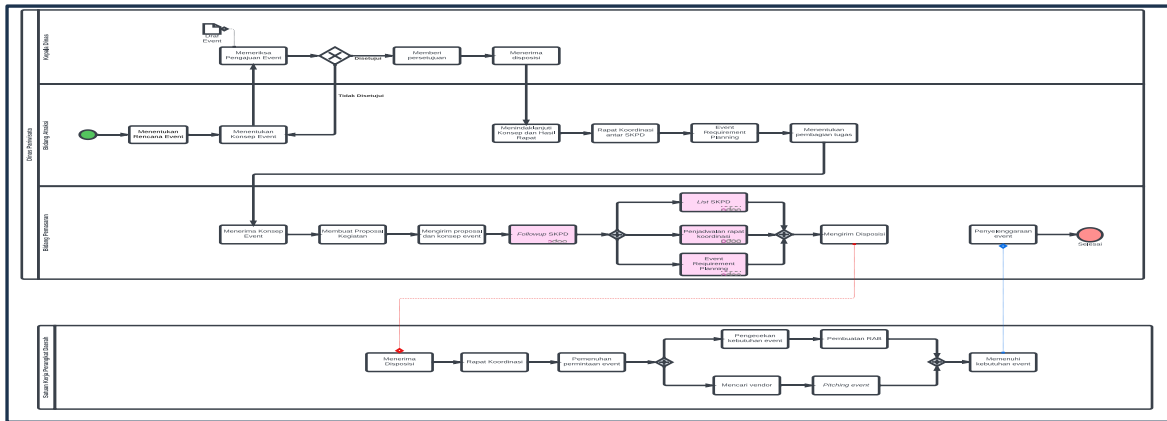
Gambar 4. Lean Canvas

Business Lean Canvas digunakan dalam mengevaluasi ide bisnis. Salah satu strategi Business Lean Canvas digunakan dalam menggambarkan dasar pemikiran dalam merancang, menciptakan dan mengambil nilai dari ide bisnis (Nidagundi & Novickis, 2016). Masalah yang dialami, yaitu sebagai berikut:

1. Berkurangnya kesempatan menjalin kerja sama dengan business partner secara berkelanjutan.
2. Pengelolaan perencanaan kegiatan belum maksimal karena koordinasi yang melibatkan banyak pihak.
3. Lambatnya pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan karena transaksi manual yang rentan kesalahan.

penyelenggaraan Event. Bidang pemasaran mencari kerja sama dengan SKPD terkait dan memberikan tugas yang telah disepakati bersama.

4.2.2 Pengecekan Progres Business Partner

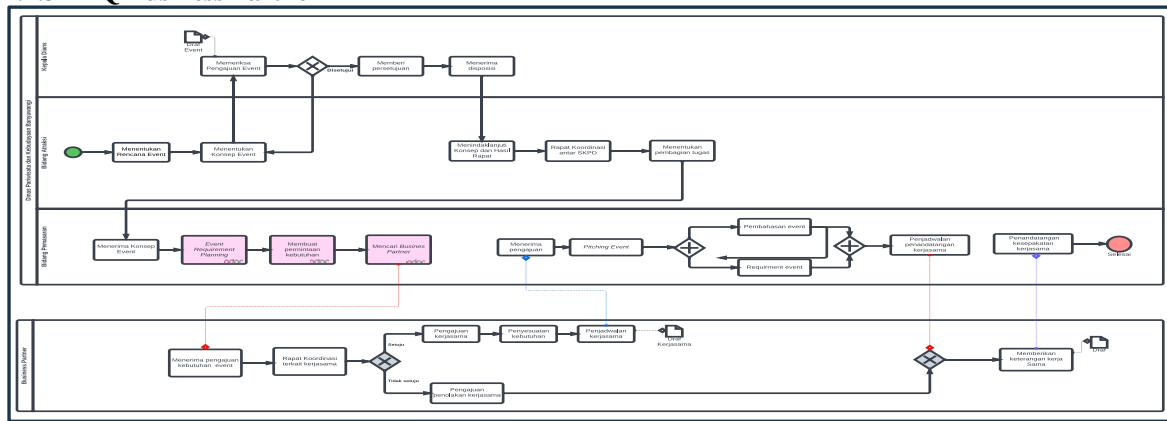


Gambar 6. Pengecekan Progres business partner

Bidang atraksi akan melakukan pembagian tugas dan melakukan perencanaan kebutuhan Event untuk setiap SKPD dan Business partner. Bidang pemasaran melakukan pengecekan progres

dari setiap SKPD. Progres tersebut dapat dimonitoring menggunakan sistem yang terintegrasi sehingga perencanaan Event dapat dipersiapkan.

4.2.3 RFQ Business Partner

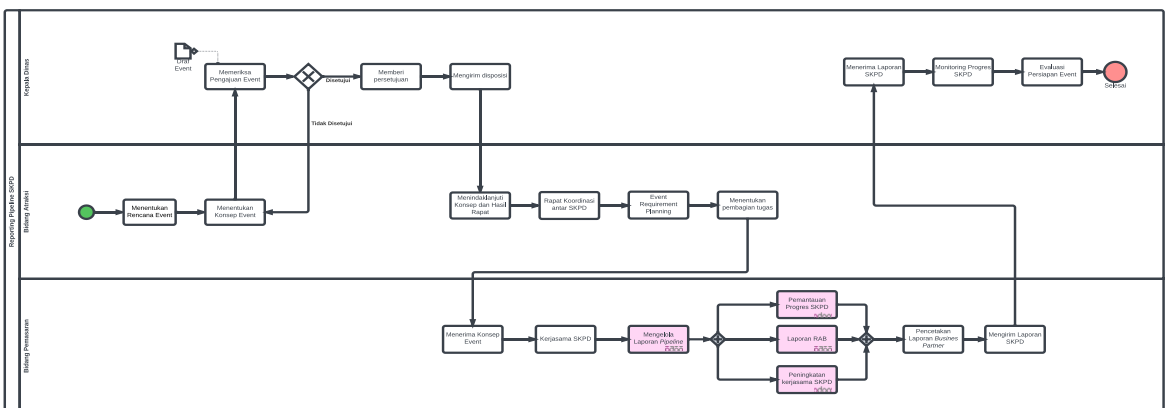


Gambar 7. RFQ business partner

Bidang pemasaran melakukan pengajuan permintaan kebutuhan Event kepada Business partner. Permintaan kebutuhan Event diajukan

kepada Business partner melalui Request for Quotation (RFQ). RFQ tersebut akan diajukan kepada Business partner dan permintaan tersebut akan masuk ke laporan.

4.2.4 Laporan Business Partner



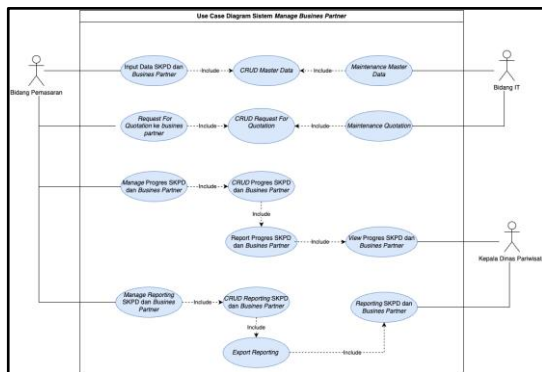
Gambar 8. Pengecekan Progres business partner

Bidang pemasaran melakukan pembuatan laporan dari pendataan SKPD dan *Business partner* yang tergabung ke dalam penugasan *Event Banyuwangi Festival*. Laporan tersebut berisikan kebutuhan *event*, progres dari setiap *business partner* dan *event requirement planning*. Laporan yang telah ada akan diserahkan kepada kepala dinas pariwisata untuk dilakukan pemantauan terkait progres setiap SKPD yang terlibat dan pengeluaran dana dari setiap SKPD untuk setiap *event Banyuwangi Festival*. *Laporan pipeline* akan menjadi bahan evaluasi untuk acara Banyuwangi Festival selanjutnya.

4.3 UML

4.3.1 Use Case Diagram

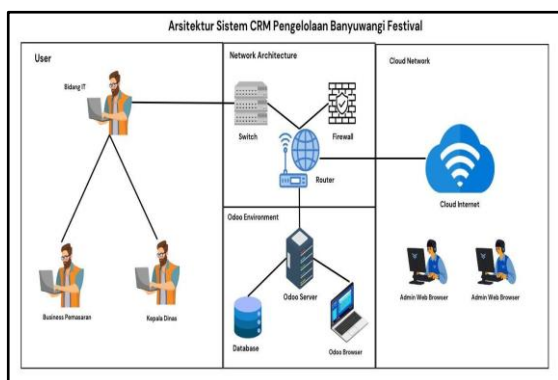
Use Case Diagram digunakan untuk mengukur kemiripan dari kebutuhan perancangan sistem *use case* menggambarkan hubungan antara user dengan sistem (Putra et al., 2021).



Gambar 9. Use Case Diagram

4.3.2 System Architecture

System architecture merupakan proses dalam memecahkan masalah dalam memenuhi permintaan teknis perancangan sistem (Songsom et al, 2019).



Gambar 10. System Architecture

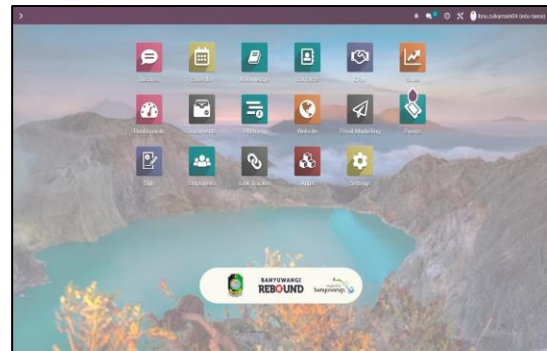
Pada gambar menjelaskan mengenai rancangan model arsitektur sistem yang akan dibuat. Arsitektur dirancang untuk memberikan

akses *user* untuk mengelola *Customer Relationship Management*.

5. HASIL RANCANGAN

5.1 Main Page Sistem

Kustomisasi pada modul yang digunakan menyesuaikan dengan kebutuhan sistem yang digunakan seperti modul CRM, modul *event*, dan modul *point of sales*.

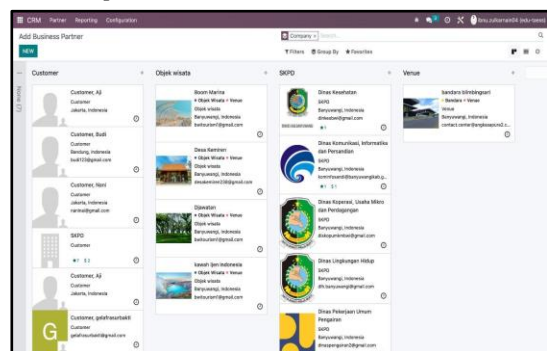


Gambar 11. Main Page System

Terdapat fitur tambahan pendukung modul utama yaitu *dashboard*, *document* dan *settings*. Fitur tambahan digunakan untuk mendukung proses utama pada modul.

5.2 Kerjasama Business Partner

Kustomisasi pada *master data business partner* yaitu penambahan *field input* informasi data *business partner*.

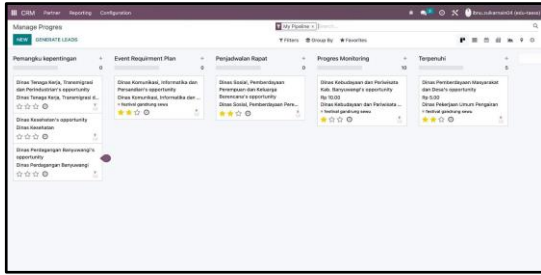


Gambar 12. Kerjasama Business Partner

Pada *form* terdapat pengelompokan setiap *business partner*. Pengelompokan *business partner* memudahkan bidang pemasaran dalam mengetahui data SKPD yang ikut dalam kerjasama.

5.3 Pengecekan Progres Business Partner

Kustomisasi pada fitur *manage progress* yaitu penyesuaian *kanban* terkait pemantauan *progress* dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Business Partner.

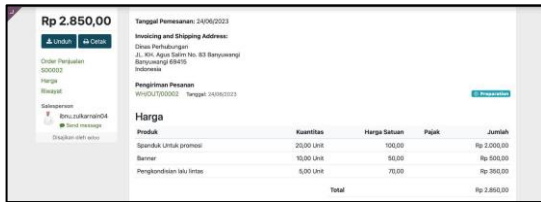


Gambar 13.
Manage Progress Business Partner

Kanban manage progress ini mendukung bidang pemasaran untuk mengetahui penugasan yang telah diberikan dan progress yang telah selesai.

5.4 RFQ ke Business Partner

Kustomisasi pada fitur RFQ yaitu penambahan informasi detail yang menjadi business partner.

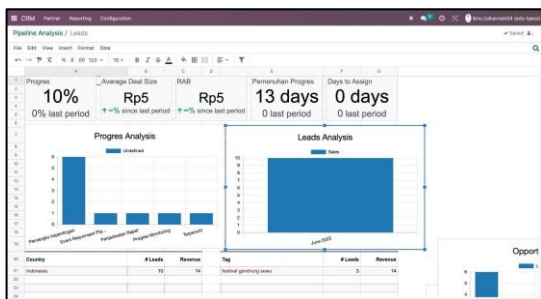


Gambar 14.
RFQ Business Partner

Pada RFQ terdapat tanggal permintaan kebutuhan event dan pricelist. Pada field permintaan terdapat perubahan mengenai produk apa yang akan diajukan dan informasi mengenai produk yang akan digunakan.

5.5 Laporan Business Partner

Kustomisasi reporting dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan bidang pemasaran dan kepala dinas untuk melihat aktivitas keseluruhan pengelolaan business partner.



Gambar 15.
Report Business Partner

Reporting dikustomisasi sesuai dengan kebutuhan analisis bidang pemasaran terhadap kerjasama business partner. Terdapat data keseluruhan periode proses kerjasama yang tersimpan di reporting.

| KPI | Current period | Previous period | Current period | Previous period |
|-----|----------------|-----------------|----------------|-----------------|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 2 | 10 | 10 | 10 | 0 |
| 3 | 10,00% | 10% | 10% | 0% |
| 4 | Rp5,00 | Rp5 | Rp5 | 0 |
| 5 | Rp5,00 | Rp5 | Rp5 | Rp0 |
| 6 | 13,00 | 13,00 | 13,00 | 0 |
| 7 | 13,00 | 13 days | 13 days | 0 |
| 8 | 0,00 | 0 days | 0 days | 0 |

Gambar 16.
pipeline Analysis

6. KESIMPULAN

Integrasi sistem informasi membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam manajemen bisnis dengan memungkinkan berbagi data yang akurat dan real-time antara berbagai departemen atau SKPD. Teori yang mendasarinya adalah bahwa dengan berbagi informasi yang konsisten, proses bisnis dapat berjalan lebih efisien. Penggunaan dashboard untuk melaporkan progres proyek memberikan pemahaman yang lebih baik kepada manajer SKPD dan pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan. Implikasi teoritisnya adalah bahwa penggunaan teknologi informasi seperti dashboard dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan proyek.

Integrasi sistem informasi akan memerlukan kerjasama yang lebih baik antara berbagai SKPD atau departemen yang terlibat dalam pengelolaan proyek banyuwangi festival. Manajemen harus mendorong kolaborasi dan berbagi informasi di seluruh organisasi. Dengan laporan progres yang real-time dan dashboard, SKPD memiliki kontrol yang lebih baik atas proyek dan tugas yang dilaksanakan oleh berbagai SKPD yang terlibat. Pemangku kepentingan dapat dengan cepat mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan korektif. Informasi yang lebih akurat dan real-time dari dashboard memungkinkan SKPD untuk membuat keputusan yang lebih informasi. Ini memungkinkan mereka untuk mengoptimalkan proyek dan memaksimalkan keuntungan Banyuwangi Festival.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azeez, K., Kadhim, H. K., & Kadhim, A. A. H. (2020). The role of integration between enterprise resource planning and attribute based costing for supporting economic cost management in tourism companies. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(2):1-10.
2. Achmad, F., Abdillah, I. T., & Amani, H. (2023). Decision-Making Process for Tourism Potential Segmentation. *International Journal of Innovation in Enterprise System*, 7(01): 19-

30. DOI: <https://doi.org/10.25124/ijies.v7i01.204>
3. Achmad, F., Prambudia, Y., & Rumanti, A. A. (2023). Improving Tourism Industry Performance through Support System Facilities and Stakeholders: The Role of Environmental Dynamism. *Sustainability*, 15(5), 4103. DOI: <https://doi.org/10.3390/su15054103>
 4. Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Indonesia 2023. In *Statistik Indonesia 2023* (Vol. 1101001).
 5. Chica, & Perc, M. (2022). Sustainability in tourism determined by an asymmetric game with mobility. *Journal of Cleaner Production*, 355(March), 131662.
 6. Dennis, A., Wixom, B. H., & Tegarden, D. (2015). Systems Analysis & Design An: Object-Oriented Approach with UML. In *Information and Software Technology* (Vol. 31, Issue 1).
 7. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi. (2022). Data Pengunjung Obyek Dan Daya Tarik Wisata Tahun 2022 Di Wilayah Kabupaten / Kota Banyuwangi (Issue 1).
 8. Divisekera, S., & Nguyen, V. K. (2018). Determinants of innovation in tourism evidence from Australia. *Tourism Management*, 67:157–167. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.01.010>
 9. Gandhi, M., & Kar, A. K. (2022). How do Fortune firms build a social presence on social media platforms? Insights from multi-modal analytics. *Technological Forecasting and Social Change*, 182(November 2021), 121829. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121829>
 10. Ganguli, S., & Ebrahim, A. H. (2017). A qualitative analysis of Singapore's medical tourism competitiveness. *Tourism Management Perspectives*, 21: 74–84. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.12.002>
 11. Hassabelnaby, H. R., Hwang, W., & Vonderembse, M. A. (2012). The impact of erp implementation on organizational capabilities and firm performance. *Benchmarking: An International Journal*, 19(4/5):618-633. <https://doi.org/10.1108/14635771211258043>
 12. Kalaiganam, K., Tuli, K. R., Kushwaha, T., Lee, L., & Gal, D. (2021). Marketing Agility: Kalaiganam, K., Tuli, K. R., Kushwaha, T., Lee, L., & Gal, D. (2021). Marketing agility: The concept, antecedents, and a research agenda. *Journal of Marketing*, 85(1), 35-58. <https://doi.org/10.1177/0022242920952760>
 14. Mahmood, F., Khan, A. Z., & Bokhari, R. H. (2020). ERP issues and challenges: a research synthesis. *Kybernetes*, 49(3), 629-659.
 15. Michael, N., Reisinger, Y., & Hayes, J. P. (2019). The UAE's tourism competitiveness: A business perspective. *Tourism Management Perspectives*, 30(February 2019):53–64. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.02.002>
 16. Nidagundi, P., & Novickis, L. (2016). Introducing Lean Canvas Model Adaptation in the Scrum Software Testing. *Procedia Computer Science*, 104(December 2016), 97–103. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.01.078>
 17. Persada, S. F., Prasetyo & Razif, M. (2023). How Tourists Reacted to Ecotourism during COVID-19: Insights on Its Sustainability from a Multivariate Analysis Based on the Case of Banyuwangi. *Sustainability*, 15(2):1440. DOI: <https://doi.org/10.3390/su15021440>
 18. Putra, A. M., Priyadi, Y., & Riskiana, R. R. (2021). Implementasi Metode Similaritas Pada Software Requirements Specification (srs) Pengembangan Startup Haylingo Berdasarkan Use Case Diagram Menggunakan Text Mining. *Proceedings of Engineering*, 8(5),10498–10514.
 19. Safira Aziza, Rahayu, G. H. N. N. (2019). Implementasi Sistem Enterprise Resource Planning Berbasis Odoos Modul Sales. *Journal Industrial Services*, 5(1): 49–58. DOI: <http://dx.doi.org/10.36055/jiss.v5i1.6503>
 20. Saraswati, & Muku, I. D. M. K. (2021). Rapid Application Development untuk Sistem Informasi Payroll Berbasis Web Rapid Application Development for Web-based Payroll Information System. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2):213–224. DOI: <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.950>
 21. Shaluhyah, Z., Suryoputro, A., & Septialti, D. (2023). Health and safety risks behavior among local and international tourists at Borobudur Temple before COVID-19 pandemic. *International Journal of Public Health Science*, 12(1): 91–99.
 22. Songsom, N., Nilsook, P., Wannapiroon, P., Fung, C. C., & Wong, K. W. (2019). System architecture of a student relationship management system using Internet of Things to collect digital footprint of higher education institutions. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 14(23):125–1.