

## **ABSTRAK**

### **USULAN *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP) MENGUNAKAN APLIKASI ODOO 15.0 (MODUL SURVEI) UNTUK PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PADA DIVISI *MARKETING* DI PT TENMA INDONESIA**

Oleh

**Muhammad Deni Prasetyo**

**NIM: 1315033**

**(Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif)**

Pengukuran kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan untuk mendapatkan umpan balik dan masukan strategis, serta meningkatkan kualitas manajemen. Selama ini, PT Tenma Indonesia masih mengandalkan formulir kertas untuk mengukur kepuasan pelanggan, yang menimbulkan berbagai kendala. Masalah yang sering muncul antara lain kehilangan formulir, kesulitan rekapitulasi data bagi divisi pemasaran, dan keterlambatan umpan balik dari pelanggan.

Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian ini fokus pada pengembangan dan implementasi sistem Enterprise Resource Planning (ERP) menggunakan modul Survei pada aplikasi Odoo. Proses implementasi dimulai dengan analisis proses bisnis divisi pemasaran, diikuti oleh studi literatur dan studi lapangan. Selanjutnya, dilakukan pemodelan proses bisnis dan implementasi menggunakan Odoo sesuai kebutuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modul Survei Odoo efektif membantu perusahaan mengukur kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** *Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Odoo, Enterprise Resource Planning, Proses Bisnis, Marketing*