

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam perusahaan. Peran teknologi informasi saat ini tidak hanya dalam kegiatan operasional tetapi juga dalam kegiatan perencanaan dan pemberdayaan sumber daya lain dalam perusahaan. Hal ini disebabkan teknologi informasi terkait dengan penyediaan informasi, pengintegrasian subsistem dan sistem pendukung manajemen yang baik. Semua ini menimbulkan tantangan baru bagi perusahaan untuk mengembangkan sebuah sistem yang mampu mengintegrasikan kebutuhan informasi, merencanakan penggunaan sumber daya yang optimal dan analisis serta peramalan pasar bagi perusahaan. (Islamiyah, 2009).

Salah satu teknologi yang berperan mengintegrasikan tiap fungsi dalam perusahaan, yaitu teknologi *Enterprise Resources Planning* (ERP). Teknologi ERP telah berkembang sebagai alat integrasi, memiliki tujuan untuk mengintegrasikan semua aplikasi perusahaan ke pusat penyimpanan data dengan mudah diakses oleh semua bagian yang membutuhkan. (Yasin, 2013).

*Enterprise Resource Planning* (ERP) merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan proses bisnis perusahaan. Sistem ini bermanfaat dalam merampingkan aktivitas perusahaan, memfasilitasi interaksi antar unit bisnis, dan memberikan kemudahan untuk mengakses informasi secara *real-time* (Themistocleous, *et al.*, 2001). Sistem ERP mencatat arus sumber daya bisnis (seperti uang, bahan mentah, dan kapasitas produksi), dan status dari perjanjian yang dibuat dalam proses bisnis (seperti pesanan pelanggan dan pesanan pembelian), tidak peduli departemen mana (*manufacturing*, penjualan, akunting, dsb) yang memasukkan data ke dalam sistem. (Ernita, Halida dan Wisnu, 2008)

Sistem ERP sering disebut sebagai sistem *back-office*, dimana sistem ini dapat menyatukan seluruh departemen dan yang ada pada perusahaan ke dalam sistem komputer terpadu yang dapat mengakomodasikan seluruh kebutuhan spesifik dari departemen yang berbeda. Setiap departemen memiliki sistem sendiri, tetapi saling terintegrasi dengan departemen lainnya sehingga dapat memantau suatu permasalahan yang terjadi secara terstruktur. Saat ini berbagai sistem ERP yang banyak digunakan antara lain SAP, Baan, Oracle, IFS, Peoplesoft dan

J.D. Edwards, sedangkan sistem ERP *open source* yang populer sekarang ini adalah Compiere, Adempiere, WebErp (Wibisono, 2005).

Toko Soviah merupakan salah satu badan usaha milik keluarga yang terletak di Kecamatan Rambatan, Kenagarian Balimbiang, Kabupaten Tanah Datar. Toko ini menjual berbagai macam alat rumah tangga. Adapun produk yang dijual lebih kurang berjumlah 100 item seperti sendok, piring, gelas, dispenser, galon, tikar, dan lain-lain. Setiap harinya pelanggan yang datang lebih kurang 60 orang. Dengan jumlah karyawan yang terbatas dan jumlah pelanggan yang lumayan banyak serta ada pelanggan tetap yang menyebabkan karyawan toko mengalami kesulitan dalam melayani pembelian dan promosi terhadap pelanggan. Hal ini disebabkan proses pelayanan yang belum *terkomputerisasi*, dan mengakibatkan adanya terjadi kesalahan pencatatan penjualan, proses perhitungan transaksi yang cukup lama, dan lambatnya informasi mengenai ketersediaan barang di toko.

Selanjutnya untuk pengembangan sebuah bisnis penjualan maka dibutuhkan pelanggan yang dapat meningkatkan kemajuan usaha. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan hubungan dengan pelanggan sehingga pelanggan tersebut puas dengan layanan dan akhirnya bisa menjadi pelanggan tetap yang loyal dan selalu bisa dipertahankan. Maka Toko Soviah memerlukan suatu sistem yang handal dalam pengumpulan, penyimpanan dan pengelolaan data pelanggan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka Toko Soviah perlu menerapkan sistem informasi yang terintegrasi yang mampu memberikan informasi secara cepat dan tepat kepada manajer. Oleh sebab itu penulis mencoba memberikan solusi terhadap Toko Soviah dengan cara melakukan penerapan ERP dengan aplikasi Odoo. Aplikasi ini mampu melakukan seluruh otomatisasi perusahaan dengan baik, pengurangan *leadtime*, pengiriman tepat waktu, pengurangan dalam waktu siklus, kepuasan pelanggan yang lebih baik, kinerja pemasok yang lebih baik, peningkatan fleksibilitas, pengurangan dalam biaya-biaya kualitas, penggunaan sumber daya yang lebih baik, peningkatan akurasi informasi dan kemampuan pembuatan keputusan. (Leon, 2005)

Sistem ERP akan memberikan pengaruh pada peningkatan kepuasan pelanggan yang disesuaikan dengan harapannya agar dapat sesuai dengan kebutuhan para pelanggan perusahaan. Menurut Huang *et al.*, 2004 bahwa sistem ERP dapat berpengaruh pada proses perbaikan kualitas informasi pada bagian keuangan, operasional perusahaan, manajemen perusahaan dan

pada bagian marketing. Kondisi yang sedemikian rupa akan menciptakan jaringan bisnis, peningkatan efisiensi perusahaan, dan pencapaian target bisnis yang sangat baik.

Untuk itu penulis melakukan penelitian tugas akhir dengan judul ***“Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) untuk Sistem Informasi Penjualan dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan pada Toko Soviah.”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk memfokuskan penelitian ini, perlu dirumuskan suatu rumusan masalah. Rumusan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana menerapkan Enterprise Resource Planning (ERP) pada sistem informasi penjualan dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan di Toko Soviah.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya pada proses penjualan, pembelian, inventori, dan data pelanggan pada toko soviah.
2. Implementasi menggunakan OSS (*Open Source Software*)
3. Modul CRM (*Customer Relationship Managemen*) yang diimplementasikan hanya penggunaan fitur pengiriman faktur penjualan melalui *e-mail* dan fitur *logged call* terhadap pelanggan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk menjawab permasalahan di atas, perlu ditetapkan tujuan penelitian. Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengimplementasikan ERP sistem informasi penjualan, pembelian, inventori dan data pelanggan pada Toko Soviah.
2. Menganalisis dan membandingkan hasil penerapan aplikasi dibandingkan dengan proses sebelumnya yang masih manual.
3. Melakukan pengujian terhadap proses implementasi yang telah dilakukan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah membantu pemilik Toko Soviah dalam mengelola sistem informasi penjualan dan hubungan dengan pelanggan melalui penerapan ERP. Sehingga memudahkan pihak toko dalam menerbitkan laporan – laporan yang dibutuhkan.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini digunakan metodologi sebagai berikut:

### 1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan untuk mengenali dan menganalisis objek penelitian dengan lebih mendetil. Adapun cara yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara dan pengamatan langsung terhadap Toko Soviah, lalu mengidentifikasi proses bisnis pembelian, persediaan, dan penjualan barang yang sedang berjalan, kemudian membuatkan usulan sistem secara terkomputerisasinya yang digambarkan dengan menggunakan *Business Process Model Notation* (BPMN), serta penggambaran model kerja sistem yang akan diterapkan menggunakan *use case diagram*.

### 2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan terhadap berbagai jenis buku dan jurnal untuk mencari landasan teori dan penelitian terkait.

### 3. Pemilihan OSS (*Open Source Software*) ERP

*Open Source Software* (OSS) ERP merupakan jenis dari software ERP yang beredar di pasaran, Melakukan analisis pemilihan OSS (*Open Source Software*) ERP yang paling cocok dengan proses bisnis perusahaan.

### 4. Penerapan dan Pengujian

Melakukan penerapan dan pengujian proses penerapan, apakah sudah menjawab tujuan dari penelitian. Namun sebelum itu, dilakukan instalasi aplikasi, konfigurasi, dan kustomisasi modul yang digunakan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini terdiri atas 6 (enam) bab yaitu :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan pengertian ERP, konsep ERP, jenis ERP, pengertian *Customer Relationship Management* (CRM) serta pembahasan konsep penjualan, pembelian, dan inventori juga penelitian yang dilakukan sebelumnya, terkait dengan penerapan ERP pada perusahaan.

**BAB III : ANALISIS PROSES BISNIS PERUSAHAAN**

Bab ini berisi profil perusahaan secara umum, identifikasi proses bisnis perusahaan yang sedang berjalan, usulan sistem terkomputerisasi ke perusahaan, penggambaran model kerja sistem yang akan diterapkan menggunakan *use case diagram*, serta memakaikan *chart of accounts default* OSS ERP pada perusahaan untuk dapat menghasilkan laporan keuangan.

**BAB IV : ANALISIS PEMILIHAN OSS ERP**

Bab ini berisi analisis yang dilakukan untuk memilih OSS ERP untuk diterapkan di perusahaan dengan memperhatikan karakteristik dan proses bisnis aplikasi, yang disesuaikan dengan proses bisnis perusahaan.

**BAB V : PENERAPAN DAN PENGUJIAN**

Bab ini berisi tentang penerapan OSS ERP yang telah dipilih dan pengujian proses penerapan yang telah dilakukan. Juga di dalamnya tercakup proses instalasi, konfigurasi, kustomisasi aplikasi, dan menghasilkan laporan pembelian, persediaan, dan penjualan barang serta laporan keuangan perusahaan secara otomatisasi.

**BAB VI : PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.