

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Toko *Original Cellular & Service* merupakan toko yang bergerak di bidang penjualan *handphone* dan *service* ponsel. Toko *Original Cellular & Service* didirikan oleh Bapak Yuherman yang beralamat di Jalan Minangkabau No 43B Pasar Atas Bukittinggi. Produk yang dijual sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan juga merupakan *trend* saat ini.

Hasil dari pengamatan dan wawancara dengan pemilik toko diketahui bahwa pada proses bisnis sehari-hari, pemilik toko mempunyai permasalahan khususnya pada pencatatan transaksi penjualan, pembelian, *claim* garansi dan pelayanan *service* ponsel. Saat menganalisa data barang yang dibeli dari *supplier* dan data barang yang sudah terjual ke pelanggan, ternyata data-datanya tidak tersimpan dengan baik. Data-data tersebut biasanya dicatat di dalam buku, tapi terkadang pemilik lupa membuat catatannya. Pemilik juga tidak mengetahui rincian transaksi penjualan, jumlah data barang yang masih tersedia, dan data pelanggan yang melakukan *service* ponsel secara tepat apabila catatannya hilang. Resiko lainnya yang terjadi, pemilik tidak mengetahui jika ada barang yang hilang dan bisa menyebabkan kerugian perusahaan.

Untuk mengelola transaksi yang lebih cepat, toko *Original Cellular & Service* harus memiliki sistem komputerisasi yang mendukung proses bisnis dan saling terintegrasi, sehingga dapat membantu proses transaksi dilakukan dengan cepat dan tepat. ERP (*Enterprise Resource Planning*) merupakan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan pada perusahaan. Dengan menggunakan ERP, perusahaan dapat mengintegrasikan dan meningkatkan efisiensi proses bisnis (Laudon dan Jean, 2005). ERP *system* adalah sistem berbasis komputer yang didesain untuk proses transaksi organisasi dan fasilitas yang terintegrasi serta perencanaan yang *real-time*, produksi, dan respon pelanggan (Olson David, 2004). Rujukan yang mendukung penerapan ERP ini dapat juga dilihat pada penelitian dari Halida Ernita dan Wisnu Ananta Kusuma IPB. Penelitiannya berjudul Pengembangan *Enterprise Resource Planning* (ERP) untuk Perusahaan Ritel. Penelitian ini juga membuktikan bahwa sistem ERP berguna bagi

perusahaan ritel dalam mengelola informasi terutama pada lingkungan perusahaan tersebut (Halida & Wisnu, 2010). Penerapan sistem ERP ke dalam perusahaan merupakan salah satu strategi yang banyak digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas sistem informasinya. Hal ini dikarenakan ERP merupakan bagian dari infrastruktur perusahaan yang dapat menunjang kelancaran proses bisnis perusahaan yang menerapkannya (Hendarti, 2011). Saat ini terdapat dua jenis software ERP yang beredar di pasaran, yaitu *proprietary software* ERP dan *open source software* (OSS) ERP (Handayani dan Hariyaty, 2011).

Dalam pemilihan aplikasi yang digunakan, penulis melakukan perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan. Berikut beberapa contoh penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang berguna sebagai acuan dan dasar dalam mengembangkan penelitian ini. Pada penelitian pertama mengenai penerapan Odoo yaitu Juliastrioza tahun 2015 yang berjudul “Penerapan *Enterprise Resource Planning* (ERP) untuk Sistem Informasi Pembelian, Persediaan, dan Penjualan Barang Pada Toko Emi Grosir dan Eceran”. Pada penelitian ini penulisnya hanya melakukan penelitian pada penjualan, pembelian, dan persediaan. Sedangkan pada penelitian ini penulis meneliti penjualan, pembelian, *claim* garansi dan pelayanan *service* ponsel yang dilakukan pada sebuah toko *handphone*. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Aries Munandar AM tahun 2016 yang berjudul “Penerapan *Enterprise Resource Planning* (ERP) Pada Sistem Penjualan dan *Inventory Handphone* dan Aksesorisnya Di Toko Nahda *Cell*”. Pada penelitian ini penulisnya hanya menganalisis proses bisnis penjualan dan *inventory* menggunakan aplikasi WebERP. Penggunaan WebERP pada sebuah toko dirasa kurang cocok untuk sebuah toko karena aplikasi WebERP merupakan salah satu aplikasi yang cukup lengkap dalam memenuhi kebutuhan perusahaan yang cukup besar. Pada penelitian ini penulis menggunakan aplikasi Odoo yang untuk memenuhi kebutuhan objek yang akan diteliti, karena Odoo memiliki modul yang cukup untuk memenuhi kebutuhan toko *Original Cellular & Service* serta Odoo memiliki tampilan *user interface* yang memudahkan bagi para penggunanya dalam mengakses aplikasi. Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Sumirah, M.Si yang berjudul “Analisis Sistem Pengeluaran Kas Persekot Survei Klaim Pada PT.

Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Yogyakarta”. Pada penelitian ini perusahaan tersebut menggunakan aplikasi ERP Dynamics AX yang membahas tentang *survey* klaim pada perusahaan tersebut. Penggunaan aplikasi ERP tersebut sudah cocok dengan perusahaan tersebut tetapi untuk sebuah toko kurangnya efektifitas karena aplikasi tersebut digunakan dalam skala besar. Aplikasi ERP Dynamics AX tersebut merupakan aplikasi berbayar yang disediakan oleh Microsoft dan hanya dapat digunakan pada platform Microsoft. Biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan aplikasi juga relative besar dan juga membutuhkan sumber daya yang besar juga. Karena penelitian yang membahas tentang *claim* garansi menggunakan ERP lainnya belum ditemukan, maka peneliti melakukan penelitian terhadap proses *claim* garansi dan *service* pada toko *handphone* menggunakan aplikasi ERP Odoo.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dilakukan penelitian tugas akhir pada objek Toko *Original Cellular & Service* dengan mengimplementasikan sistem ERP sehingga penelitian ini diberi judul **“Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) Pada Toko Original Cellular & Service Untuk Pelayanan Service Handphone Dan Claim Garansi Menggunakan Aplikasi Odoo”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana menerapkan *Enterprise Resource Planning* (ERP) menggunakan aplikasi Odoo pada sistem penjualan, pembelian, *claim* garansi dan pelayanan *service* ponsel di toko *Original Cellular & Service*.

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada penjualan, pembelian, *claim* garansi dan pelayanan *service* ponsel.
2. Modul Odoo yang digunakan menyesuaikan dengan proses bisnis perusahaan.
3. Aplikasi ERP akan menghasilkan laporan penjualan, pembelian, dan pelayanan *service* ponsel.

4. Penerapan aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) hanya ruang lingkup *localhost*.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis proses bisnis penjualan, pembelian, *claim* garansi dan pelayanan *service* ponsel yang sedang berjalan di toko *Original Cellular & Service*.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan dalam proses penjualan, pembelian, *claim* garansi dan pelayanan *service* ponsel.
3. Mengetahui persediaan barang yang ada secara cepat dan tepat pada Toko *Original Cellular & Service* menggunakan sistem ERP.
4. Membuat laporan/dokumen berdasarkan kegiatan dan transaksi pembelian, penjualan, *claim* garansi dan pelayanan *service*.
5. Menguji aplikasi ERP pada toko *Original Cellular & Service* dengan membandingkan waktu yang digunakan pada proses manual dengan proses menggunakan aplikasi.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat membantu pihak toko dalam melakukan proses transaksi terutama dalam proses pembelian, penjualan, *claim* garansi, dan pelayanan *service* ponsel serta pembuatan laporan keuangan dengan menerapkan sistem ERP menggunakan aplikasi Odoo. Sehingga dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien berdasarkan laporan-laporan maupun dokumen yang dihasilkan aplikasi ERP.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri atas beberapa bab, diantaranya:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan laporan.



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi teori tentang ERP, penjualan, pembelian, *claim* garansi, pelayanan *service* ponsel dan perangkat yang digunakan untuk analisis sistem.

## **BAB III ANALISIS PROSES BISNIS PERUSAHAAN**

Pada bab ini dijelaskan profil perusahaan secara umum, identifikasi proses bisnis perusahaan yang sedang berjalan, serta gambaran model kerja sistem yang diusulkan.

## **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Pada bab ini menjelaskan instalasi, konfigurasi dan pemilihan modul dari aplikasi ERP yang digunakan, serta pengujian terhadap implementasi aplikasi tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

