

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jaya Utama Motor merupakan salah satu perusahaan dagang yang berlokasi di jalan M.yamin No. 149, Kota Padang. Toko ini bergerak di bidang penjualan suku cadang kendaraan, khususnya mobil. Toko ini menjual suku cadang dalam berbagai macam merek kendaraan, seperti Daihatsu, Toyota, Honda, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan (wawancara personal, 20 Agustus 2015), Jaya Utama Motor telah memiliki aplikasi penjualan sendiri, namun dalam proses bisnis sehari-harinya, masih terdapat proses yang manual khususnya pada bagian penjualan. Pada proses penjualan barang, transaksi dihitung dan dicatat ke dalam faktur oleh karyawan dan pembayaran dilakukan di meja kasir. Selanjutnya faktur dikumpulkan untuk dilakukan *peginputan* data ke dalam aplikasi pada akhir jam kerja atau keesokan harinya, namun hanya transaksi berupa kredit yang *diinputkan* ke dalam aplikasi. Hal tersebut kurang efisien karena aktivitas dengan tujuan yang sama dilakukan berulang. Masalah lain yang timbul adalah pengurangan jumlah stok pada aplikasi menjadi tidak sinkron karena tidak semua transaksi penjualan dicatat dan *diinputkan* ke dalam aplikasi. Aplikasi penjualan yang dimiliki oleh Jaya Utama Motor tidak memiliki menu pengelolaan *inventory* sehingga jumlah stok barang tidak dapat *diupdate*. Masalah lain yang dapat terjadi yaitu kesalahan dalam pencatatan dan penghitungan jumlah penjualan pada faktur. Faktur tersebut juga memiliki kemungkinan rusak, tercecer, dan hilang.

Selain menerima pembayaran *cash* dari pelanggan dalam proses penjualan, Jaya Utama Motor juga menerima pembayaran berupa kredit atau cicilan, karena kebanyakan pelanggan Jaya Utama membeli barang berupa grosir untuk dijual kembali, sehingga sulit melakukan pembayaran lunas di awal. Namun selama

jalannya bisnis di Jaya Utama ini masih ada saja pelanggan yang mangkir dalam pembayaran dikarenakan data pelanggan yang masih kurang lengkap dan belum adanya sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang baik.

Permasalahan - permasalahan itu tentunya akan memberikan dampak yang kurang baik terhadap kelancaran proses bisnis pada Jaya Utama Motor. Sehingga perlu adanya penerapan sebuah *software* ERP untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. ERP merupakan konsep sistem informasi dalam suatu perusahaan yang sangat baik. Konsep ERP adalah sebuah sistem yang mengintegrasikan proses setiap *line* dalam manajemen perusahaan secara transparansi dan memiliki akuntabilitas yang cukup tinggi (Tarigan et al, 2015). Sistem ERP dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan mempercepat semua proses dan akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan (Wibisono, 2005). Selain itu, konsep CRM merupakan spesifikasi dari konsep *Relationship Marketing* (RM). Konsep RM menekankan bahwa perusahaan harus berinteraksi dan menjalin hubungan dengan berbagai pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan (*stakeholders*), karena hubungan yang baik merupakan aset yang paling mendasar bagi suatu perusahaan (Komariah, 2011). CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan *client* sebagai pusat proses, dan aktivitas. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan (Dyantina et al, 2012). Oleh karena itu, dilakukanlah penelitian tugas akhir dengan judul "***Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) pada Sistem Pembelian, Persediaan, Penjualan dan Customer Relationship Management (CRM) di Jaya Utama Motor***".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu, bagaimana menerapkan *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada sistem pembelian, persediaan, penjualan dan *Customer Relationship Management* (CRM) di Jaya Utama Motor.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pelaksanaan penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada aktifitas pembelian, persediaan, penjualan dan CRM di Jaya Utama Motor.
2. Penerapan menggunakan perangkat lunak ERP yang bersifat *open source*.
3. Laporan yang dihasilkan berupa laporan penjualan, laporan persediaan, laporan pembelian barang, *balance sheets*, dan *profit loss*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis proses bisnis pembelian, persediaan, penjualan dan CRM di Jaya Utama Motor.
2. Menerapkan aplikasi ERP pada Jaya Utama Motor untuk proses bisnis pembelian, persediaan, penjualan barang dan CRM.
3. Menghasilkan laporan-laporan secara otomatisasi

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dihasilkan antara lain:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan khususnya dalam proses penjualan barang dan CRM.
2. Memudahkan manajer dalam melihat laporan-laporan yang dibutuhkan.

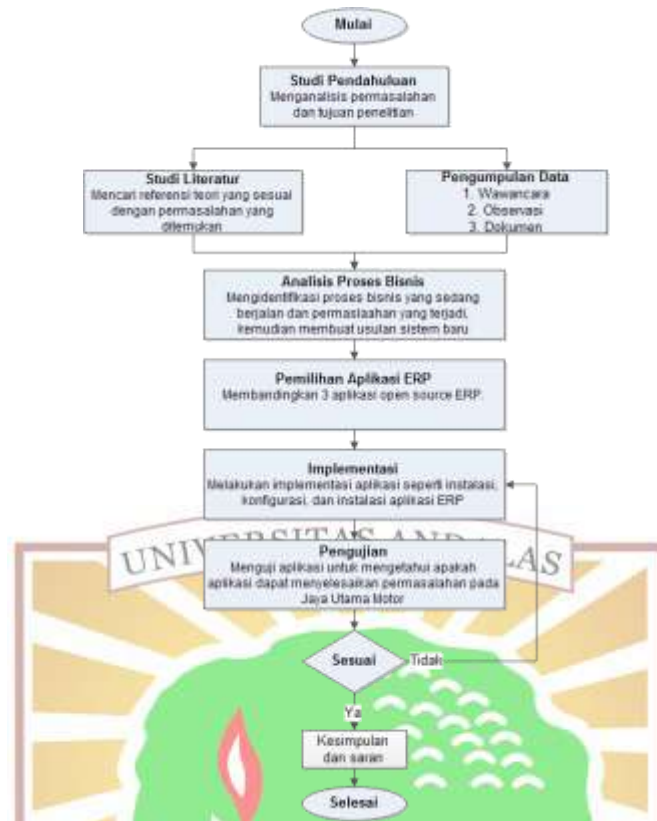
1.6 Metodologi Penelitian

Adapun metodologi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Studi Pendahuluan
Studi pendahuluan dilakukan untuk mengenali dan menganalisa objek penelitian secara lebih detail. Dalam hal ini objek penelitian adalah Jaya Utama Motor.
2. Studi Literatur
Studi literatur dilakukan terhadap berbagai jenis buku, jurnal dan situs terpercaya dari internet guna mencari landasan teori dan penelitian yang terkait dengan permasalahan yang ditemukan.
3. Pengumpulan Data
Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

- a. Wawancara
Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada pihak Jaya Utama Motor. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih rinci dan pasti tentang penelitian yang dilakukan.
- b. Observasi
Melakukan pengamatan langsung terhadap proses dari objek yang diteliti untuk mengetahui proses yang sebenarnya.
- c. Dokumen
Mengumpulkan dokumen yang berhubungan dengan proses bisnis penjualan, pembelian, persediaan dan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Jaya Utama Motor seperti faktur-faktur, data pelanggan, data barang dan data *supplier*.
4. Analisis Proses Bisnis
Mengidentifikasi proses bisnis pembelian, persediaan, dan penjualan yang sedang berjalan, lalu membuat usulan sistem yang digambarkan dengan *Business Process Model Notation* (BPMN), serta penggambaran model kerja sistem menggunakan *Use case Diagram*.
5. Pemilihan aplikasi ERP
Melakukan analisis pemilihan aplikasi ERP yang paling cocok dengan proses bisnis Jaya Utama Motor.
6. Implementasi
Melakukan implementasi aplikasi seperti instalasi, konfigurasi, dan kustomisasi modul aplikasi ERP yang digunakan.
7. Pengujian
Melakukan pengujian apakah aplikasi berjalan dengan baik sehingga permasalahan pada proses bisnis penjualan, pembelian, persediaan, dan CRM pada Jaya Utama dapat teratasi.

Flow chart penelitian dalam implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada Sistem Penjualan dan *Customer Relationship Management* (CRM) di Jaya Utama Motor dapat dilihat pada gambar 1.



GAMBAR 1 FLOW CHART PENELITIAN

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang konsep dan teori umum tentang topik penelitian diantaranya konsep ERP secara umum, pengenalan konsep pembelian, persediaan, dan penjualan barang, serta tools yang digunakan untuk analisis sistem.

BAB 3 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 akan diterapkan.

BAB 4 ANALISIS PEMILIHAN APLIKASI

Bab ini berisi tentang analisis yang dilakukan untuk pemilihan perangkat ERP terbaik yang akan diterapkan pada perusahaan dengan memperhatikan karakteristik aplikasi yang paling sesuai dengan proses bisnis perusahaan.

BAB 5 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menjelaskan tentang implementasi yang mencakup instalasi, konfigurasi dan kustomisasi dari aplikasi ERP yang digunakan, serta pengujian terhadap implementasi tersebut.

BAB 6 PENUTUP

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

