

# BAB 1 PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Dewasa ini, teknologi informasi terus mengalami perkembangan sehingga menuntut perusahaan dalam mengoptimalkan peranan teknologi pada perusahaan agar operasional berjalan dengan baik. Penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* berpengaruh dalam perkembangan teknologi informasi pada zaman sekarang terutama dalam kegiatan transaksi penjualan (Anggraeni et al., 2020). *Enterprise Resource Planning* atau ERP adalah proses yang digunakan untuk mengelola sumber daya untuk mengintegrasikan dan mengelola bagian penting dari bisnis yang dijalankan pada perusahaan seperti *Accounting*, *Sales*, *Procurement* dan lainnya sehingga ERP membantu perusahaan untuk merencanakan dan mengintegrasikan keseluruhan proses ke dalam satu sistem. *Enterprise Resource Planning* sering dikenal dengan *Back Office System* yang mengindikasikan customer dan public secara umum tidak terlibat di sistem (Ristyawati Yuni et al., 2020). Dengan adanya ERP pada suatu perusahaan dapat menunjang kelancaran suatu proses bisnis perusahaan terutama pada proses *sales* di PT Graha Sarana Duta. Untuk menerapkan sistem ERP tersebut memerlukan software ERP yaitu Odoo.

Berdiri pada tahun 1981, PT. Graha Sarana Duta memfokuskan bisnisnya pada jasa pemeliharaan dan perawatan gedung Bank Duta. Seiring dengan perkembangannya, PT Graha Sarana Duta melakukan ekspansi portofolio ke bidang jasa konstruksi dan pembangunan kantor cabang Bank Duta, Bank Bukopin dan Kampus Yayasan Administrasi Indonesia. Telkom Property, merupakan nama brand dari PT Graha Sarana Duta yang mencerminkan *positioning* maupun *improvement* arah pengembangan bisnis yang baru dengan tiga komponen penggerak utama dalam bisnis properti yaitu *land banking*, *capital*, dan *expertise*. Telkom Property merupakan penyedia jasa properti dengan aktivitas bisnis yaitu *property development*, *project solution*, *property management*, dan *facility management*. Selain itu, Telkom Property juga mengelola gedung-gedung kantor dan aset properti yang dimiliki oleh Telkom.

Tidak hanya mengelola aset yang dimiliki oleh Telkom, perusahaan tersebut juga menawarkan jasanya kepada pihak perusahaan lain.

Software ERP memiliki berbagai macam jenis yang di kembangkan oleh beberapa perusahaan, diantaranya adalah software Odoo. Odoo adalah platform *open source* yang menyediakan solusi ERP yang lengkap. Penelitian ini menggunakan software Odoo karena keuntungan menggunakan Odoo adalah sebagai berikut (Harta Nugraha Nur, 2019):

1. Mudah untuk dikembangkan.
2. *User Interface* yang mudah dipahami.
3. Sistem *open source* yang dapat diakses dimana saja kapan saja.
4. Dapat berintegrasi dengan perusahaan lain yang menggunakan odoo
5. Dapat digunakan dalam bisnis skala kecil hingga besar.

Odoo menggunakan *system open source* sehingga penerapannya mudah dan dukungan komunitas yang baik dan *update*, Odoo juga mudah dikustomisasi agar sesuai dengan kebutuhan bisnis. Odoo dapat menunjang proses bisnis perusahaan terfokus pada proses *sales* karena dapat mengintegrasikan kegiatan dalam *sales* sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya (Lesmana et al., 2020). Dengan demikian, penelitian ini membuat model atau gambaran implementasi ERP dengan aplikasi Odoo.

Adapun berdasarkan hasil yang diperoleh lewat wawancara kepada Rian Okta selaku *Account Representative* di PT Graha Sarana Duta, pada Divisi *Marketing* sudah memiliki aplikasi internal seperti SATU DATA untuk pelaporan ke regional dan AMPM yaitu aplikasi untuk pelaporan ke pusat, aplikasi yang digunakan pada divisi *marketing* ini berupa laporan dan pencatatan proyek yang sedang *ongoing* maupun yang sudah selesai. Meskipun begitu, aplikasi ini tidak menunjang proses *sales*nya karena hanya berupa pelaporan, juga aplikasi yang ada tidak terintegrasi dengan aplikasi pada divisi lainnya dan aplikasi yang ada hanya berupa tampilan untuk menampilkan laporan maupun proyek dan hanya dapat diakses oleh divisi *marketing*, divisi yang lain juga masih menggunakan aplikasinya masing-masing. Hal ini dikarenakan perkantoran di area Jambi itu sendiri masih minim sistem ERP, sebagai contoh,

pada bagian *sales* di PT Graha Sarana Duta Jambi belum terdapat aplikasi ERP yang spesifik untuk membantu proses *sales*.

Secara garis besar divisi *marketing* di PT Graha Sarana Duta Jambi menjalankan proses *sales* secara konvensional, pertama untuk melakukan kontak pertama dengan *customer* yang berminat dengan layanan jasa Perusahaan dilakukan oleh *customer* melalui nomor telfon yang ada di *website* maupun mendatangi perusahaan, dalam melakukan negosiasi juga dilakukan dengan datang langsung ke lokasi untuk bertemu dengan *customer/client* dengan *management* pencatatan yang belum maksimal, kemudian kontak melalui nomor telfon dan sosial media untuk *follow up progress* proyek yang sedang dikerjakan, Adapun proses diatas terjadi karena tidak adanya sistem layanan pelanggan dan pencatatan yang baik dari Perusahaan. Kemudian pembuatan dokumen seperti dokumen *deal* proyek pembelian layanan jasa dengan *customer/client* dan *invoice* masih belum maksimal karena prosesnya rumit dan dilempar ke divisi *accounting* dan dikembalikan lagi, bahkan penagihan pun masih divisi *marketing* lakukan secara datang langsung hal ini disebabkan karena belum adanya aplikasi yang membantu proses *sales* itu sendiri untuk terhubung dengan divisi lain dan *customer*. Adapun hambatan dari prosesnya yang masih konvensional yaitu kurang maksimalnya proses *sales* pada perusahaan karena tidak *otomatis*. Salah satu contohnya divisi *marketing* belum memiliki layanan pelanggan yang baik sehingga pencatatan dan hal yang berhubungan dengan pelanggan kurang maksimal, kemudian pembuatan dokumen *customer* seperti hasil negosiasi dan lainnya yang masih dibuat menjadi dokumen fisik agar bisa diberikan ke divisi *accounting* untuk dibuatkan dokumen pembayarannya dan dikembalikan lagi ke divisi *marketing*, proses pembuatan dokumen ini bisa dibilang rumit sehingga memakan waktu. Oleh karena itu, implementasi ERP menggunakan Metode *Quickstart* yang berfokus di proses *sales* pada Odoo nantinya akan menunjang dan mempermudah proses *sales* jasa perusahaan sehingga menjadi lebih praktis dan terhubung dengan proses *accounting*, dan *logistics*. Hal ini dilakukan agar tidak perlu lagi menggunakan metode konvensional yang sebelumnya rumit dan adanya aplikasi

diharapkan dapat mempermudah proses *sales* di PT Graha Sarana Duta Kota Jambi serta proses lainnya.

Berdasarkan hambatan yang ada pada PT Graha Sarana Duta Jambi terkhusus pada divisi *marketing*, penggunaan *Enterprise Resource Planning* merupakan solusi terbaik karena dengan adanya ERP ini memungkinkan Divisi *Marketing (sales)*, *Finance and Collection (Accounting)*, *Logistic* saling terhubung. Kemudian, ERP mampu menyediakan informasi secara *real-time* sehingga memudahkan perusahaan untuk mendapatkan informasi dengan cepat (Ristyawati Yuni et al., 2020). Selain itu, adanya implementasi ERP ini dapat memudahkan hubungan antara divisi *marketing*, divisi *accounting*, divisi logistik dan *customer* yang membeli layanan jasa sehingga layanan hubungan dengan *customer*, pembuatan dokumen dan perencanaan dapat lebih maksimal karena memungkinkan untuk dilakukan pada aplikasi Odoo yang terintegrasi antar divisi. Dengan adanya implementasi perancangan ini akan memudahkan proses *sales* pada Perusahaan karena kontak pertama memungkinkan untuk *customer* mengakses *livechat* dan dapat terhubung dengan Odoo langsung, serta pencatatan hasil negosiasi maupun pengelolaan data prospek hubungan dengan *customer* bisa dilakukan menggunakan sistem CRM pada Odoo, kemudian pembuatan dokumen pembelian layanan jasa oleh pihak *marketing* dapat dilakukan dengan integrasi secara langsung ke pengadaan logistik dan validasi pembayaran ke pihak *accounting* karena adanya sistem ERP yang terintegrasi sehingga memudahkan divisi lainnya untuk melakukan prosesnya lewat dokumen *sales order* yang dibuat pada Odoo. Terlepas dari itu, pembaharuan pada perusahaan memang diperlukan di era yang sudah maju ini yang semuanya sudah terdigitalisasi sehingga kantor cabang PT Graha Sarana Duta Jambi mampu bersaing lebih baik.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menawarkan sistem baru yang dapat terintegrasi terhadap proses bisnis yang berjalan pada perusahaan menggunakan sistem ERP dan sistem CRM pada Odoo. Implementasi perancangan sistem ERP dari penelitian ini menggunakan metode *Quickstart*. Alasan pemilihan metode tersebut dikarenakan pendekatan melalui metode ini dapat mendukung proses penelitian yang akan dilakukan. Metode *Quickstart*

merupakan salah satu metode implementasi ERP yang sering digunakan dan dikembangkan oleh tim Open ERP. *Quickstart* lebih mudah dioperasikan karena memang diciptakan dan dikembangkan untuk *workflow* Open ERP (Azizah et al., 2020).

Penelitian ini hanya berfokus pada salah satu portfolio jasa untuk melakukan *improvement* yaitu pada layanan jasa ***Property Management***. Implementasi ini akan melibatkan proses *sales*, *accounting*, serta *logistic* di Odoo, pada proses *sales* itu sendiri menggunakan 3 modul dari Odoo agar memaksimalkan implementasinya yaitu modul *sales* untuk penjualannya, kemudian modul dan sistem *customer relationship management* (CRM) untuk pencatatan hasil dari negosiasi serta mengelola interaksi dengan *customer*, dan modul *livechat* agar bisa berhubungan pada aplikasi dengan *customer*. Hal tersebut menjadi dasar atas penggunaan metode ini karena sesuai dengan keunggulannya, yaitu penerapan sistem ERP dapat dilakukan dengan menggunakan modul-modul yang terkait terhadap proses bisnis perusahaan yang akan dikembangkan sehingga dapat memberikan hasil yang lebih akurat dalam kesesuaian dengan kebutuhan perusahaan dan penghematan waktu dan biaya. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan perancangan sistem ERP berbasis Odoo pada proses *sales* di PT Graha Sarana Duta dengan judul **“Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) Pada Proses Sales Berbasis Odoo Menggunakan Metode *Quickstart* pada PT Graha Sarana Duta Kota Jambi”**. Melalui penelitian yang dilakukan, proses pengerjaan akan terbagi pada lingkup proses *sales*, *accounting*, dan *logistics*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perancangan sistem ERP proses *sales* berbasis Odoo pada PT Graha Sarana Duta Jambi dibagian *Property Management* ?
2. Bagaimana integrasi yang terjadi antara proses *sales* dengan proses lainnya pada Odoo yang dirancang untuk PT Graha Sarana Duta Jambi dibagian *Property Management*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk menyelesaikan masalah yang ada pada PT Graha Sarana Duta agar mempermudah proses *sales*. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perancangan implementasi ERP proses *sales* berbasis Odoo untuk proses *sales* menggunakan metodologi Quickstart pada PT Graha Sarana Duta Jambi.
2. Menguji perancangan implementasi sistem ERP proses *sales* berbasis Odoo pada PT Graha Sarana Duta Jambi.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini juga memiliki batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metodologi Quickstart dilakukan dari tahap *Kick-off call*, *Analysis*, dan *Configuration*.
2. Penelitian ini tidak sampai tahap *production*.
3. Penelitian menggunakan sistem ERP dibantu sistem CRM berbasis open source yaitu Odoo sehingga dapat membantu proses *sales*.
4. Penelitian ini hanya berfokus pada salah satu proses portofolio di PT Graha Sarana Duta yaitu *Property Management*.
5. Penelitian ini berfokus hanya pada perancangan ERP proses *sales* pada PT Graha Sarana Duta.
6. Teknologi Odoo yang digunakan adalah Odoo 16.

7. Evaluasi akhir yang digunakan penelitian ini adalah *Blackbox Testing* dan Evaluasi Kinerja Aplikasi Oleh *User*.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua sudut pandang, yakni bagi pihak PT Graha Sarana Duta dan pihak akademis.

Manfaat penelitian ini:

1. Manfaat bagi pihak PT Graha Sarana Duta adalah sebagai berikut:
  - a. Mempermudah seluruh proses yang melibatkan *sales* pada PT Graha Sarana Duta.
  - b. Penerapan ERP pada Odoo ini dapat mempermudah proses pada PT Graha Sarana Duta karena integrasi yang dilakukan melibatkan proses *sales*, *accounting* juga bagian logistik.
2. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam sistem informasi, penelitian ini bermanfaat dalam menjelaskan pendekatan dan gambaran implementasi ERP proses *sales* dengan Odoo menggunakan metode *Quickstart*. Tentunya bisa menjadi referensi yang baik bagi peneliti lain.