

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis telah menjadi perhatian utama bagi pelaku bisnis atau perusahaan. Beberapa perusahaan mengusulkan strategi dan inovasi untuk memperoleh keuntungan, mempertahankan pelanggan, dan mencapai jumlah penjualan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pesaing mereka. Salah satu strategi yang saat ini diusulkan adalah penerapan teknologi sistem informasi. Beberapa perusahaan menerapkan sistem informasi untuk mendukung proses bisnis mereka (Prabowo & Rahadi, 2020).

Salah satu sistem yang banyak diusulkan untuk menunjang proses bisnis adalah Odoo. Odoo adalah sistem *Enterprise Resource Planning (ERP) open-source* yang memiliki fitur untuk manajemen proyek, hubungan pelanggan, sumber daya manusia, penjualan, akuntansi, dan manajemen inventaris (Limantara & Jingga, 2017). Odoo adalah sebuah perangkat manajemen yang lengkap yang menawarkan serangkaian aplikasi bisnis dan perangkat lunak manajemen yang lengkap untuk menargetkan bisnis dari berbagai aspek. Odoo adalah sistem ERP *open-source* yang banyak digunakan oleh individu dan bisnis di seluruh dunia untuk mengelola berbagai operasi bisnis. Hal ini berarti bahwa Odoo adalah aplikasi yang paling banyak digunakan di pasar di antara semua sistem ERP (Gómez-Llanez et al., 2020).

CV Karya Muda Digital merupakan perusahaan berbasis teknologi informasi yang memberikan solusi berupa produk dan jasa layanan pembuatan sistem informasi, *website*, aplikasi *mobile* serta pengadaan barang IT di wilayah Bogor dan sekitarnya. Perusahaan ini masih termasuk sebagai UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang telah berdiri kurang lebih 5 tahun. Saat ini kebutuhan akan sistem berbasis teknologi informasi sangatlah meningkat seiring dengan perkembangan teknologi, yang mana tiap pelaku usaha bisnis maupun perusahaan sangat membutuhkan sebuah sistem atau *website* perusahaan yang dapat memudahkan proses bisnisnya agar berjalan dengan baik dan efektif. Oleh karena itu dengan semakin berkembangnya teknologi tentunya menjadi peluang

yang cukup menjanjikan bagi CV Karya Muda Digital untuk terus berkembang sebagai perusahaan penyedia layanan IT.

Saat ini CV Karya Muda Digital sendiri khususnya dalam *project* pengadaan jasa telah menggunakan beberapa *tools* untuk mengelola proyek yang dikerjakan, namun penggunaan *tools* tersebut hanya bersifat sementara dan hanya untuk beberapa *project* saja, selain itu juga *tools* tersebut belum bisa terintegrasi terhadap proses lain yang berhubungan dengan pengadaan jasa, sehingga menyebabkan kesulitan dalam berbagi informasi antar staff. Selain dari permasalahan itu terdapat permasalahan lain yang dihadapi perusahaan yaitu belum adanya sistem yang dapat mengelola *project* pengadaan jasa secara keseluruhan dari proses awal pengerjaan hingga akhir pengerjaan *project* dan belum terdapatnya sistem khusus yang digunakan dalam mengelola keluhan ataupun permintaan *maintenance project* dari para *client*. Sehingga dari permasalahan tersebut menyebabkan kurangnya kepercayaan *client* terhadap layanan ataupun produk yang diberikan CV Karya Muda Digital, yang akhirnya membuat *client* merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Berikut ini merupakan beberapa data dari *client* yang sudah pernah dan sedang menggunakan jasa dari CV Karya Muda Digital pada tahun 2023.

Tabel I.1 Data *Client* CV Karya Muda Digital 2023

No	Nama <i>Client</i>	Kegiatan	Tahun
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang	<i>Belanja Sewa Alat Komunikasi dan SMS Bulk</i>	2023
2.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang	<i>Belanja Template Asset Web</i>	2023
3.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang	<i>Belanja pengadaan Flashdisk</i>	2023
4.	Yayasan Salamaid Nusantara	<i>Pengembangan Sistem</i>	2023

Tabel I.2 Data Client CV Karya Muda Digital 2023 (lanjutan)

No	Nama <i>Client</i>	Kegiatan	Tahun
5.	Yayasan Kehalu Demimasa	Pengadaan 2 Unit Smart TV 53 Inch	2023
6.	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Tangerang	Belanja Modal Peralatan Jaringan	2023
7.	Kantor Cabang Dinas Pendidikan Jabar - Cabang 2	Belanja Modal Printer	2023
8.	Kantor Cabang Dinas Pendidikan Jabar - Cabang 2	Belanja Modal Kulkas	2023
9.	Dinas Perumahan, Pemukiman dan Pemakaman Kabupaten Tangerang	Updating Sistem Informasi PSU Berbasis GIS	2023

Oleh karena itu diperlukan sebuah sistem informasi terintegrasi yang dapat menggabungkan berbagai kebutuhan khususnya pada penerimaan dan pemrosesan *order* dari *customer* sampai *project* nya selesai, pada satu perangkat lunak dengan satu *database*. Solusi yang dapat digunakan yaitu dengan mengembangkan sebuah sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) modul *project management* dengan menggunakan *software open-source* ERP yaitu Odoo yang dapat mendukung proses pengelolaan *project management* yang terintegrasi dengan menggunakan metode *Quickstart*. Pada pengembangan *project management* akan menggunakan metode Kanban dalam mengelola *project* dan proses *ticketing* untuk mengelola keluhan pelanggan. Dengan menggunakan metode kanban diharapkan dapat membantu setiap bagian terkait berbagi informasi dan membantu pengambilan keputusan serta berkoordinasi antar tim proyek. Penggunaan Kanban sebagai basis pada sistem didasarkan dari penggunaan *board* dan *task* yang terdapat di kanban (Vidianto & Haji, 2020). Sistem berbasis *board* dan *task* lebih mudah bagi pengguna untuk mengelola proyek dan kegiatan, dan lebih familiar karena karyawan departemen menggunakan sistem *task* dan *self-assign* untuk kegiatan sehari-hari. Dengan menggunakan basis Kanban, pengguna dapat lebih familiar dengan sistem yang

akan dikembangkan. (Vidianto & Haji, 2020). Sedangkan dengan menggunakan sistem *helpdesk* pada proses *ticketing* akan memberikan solusi agar tiket yang diajukan dapat secepat mungkin direspon. *Helpdesk* pada dasarnya adalah tempat di mana masalah atau isu dilaporkan dan diatur secara berurutan dan diorganisasikan, dari perspektif umum, *helpdesk* merupakan bagian pelengkap dari fungsi pelayanan, dan bertanggung jawab untuk memecahkan masalah atau isu lainnya. Pertanyaan atau keluhan dari *client* dapat dijawab oleh *Helpdesk* melalui telepon, *email*, web atau fax (Syofian & Winandar, 2017). Sistem *Helpdesk* secara luas digunakan oleh perusahaan untuk mengelola permintaan dukungan atau keluhan dari *client* (Chanchad et al., 2023). Ketika *client* membuat permintaan dengan definisi masalah, tiket akan otomatis disimpan dalam sistem. Tiket yang dicatat langsung terlihat pada sistem manajemen perusahaan, yang kemudian dapat dibuka/dilihat terkait isi tiket tersebut. Setelah itu status tiket dapat kita *update* menjadi "*in progress*" untuk memulai pekerjaan terkait *project maintenance*. Setelah tiket diselesaikan dengan memberikan solusi untuk permasalahan yang dialami *client*, tiket tersebut akan di *update* menjadi "*done*" dan *client* diberitahu bahwa tiket telah selesai dilakukan (Chanchad et al., 2023).

Untuk tujuan tersebut, penelitian saat ini dibuat berdasarkan masalah yang ada dan dimaksudkan untuk membantu organisasi manajemen dalam integrasi sistem informasi ke dalam sebuah modul penerapan *Enterprise Resource Planning* yakni modul *project*. ERP adalah sistem teknologi informasi terintegrasi yang banyak digunakan oleh perusahaan global untuk meningkatkan produktivitas. Setiap organisasi yang membutuhkannya dapat dengan mudah mengakses ERP karena dirancang untuk mengintegrasikan semua proses bisnis menjadi satu *repository* data (Ikhrum, 2019).

Penting untuk memastikan setiap langkah proyek dilaksanakan secara akurat dan rinci pada setiap tahapan yang berbeda setelah dimulai. Setiap proyek harus mengelola *trade-off* yang jelas antara waktu, biaya, dan fungsi. Tata Kelola Proyek membutuhkan sistem "*check and balance*" untuk memastikan setiap keputusan administratif yang diambil (Liao et al., 2018).

Manajemen proyek adalah alat utama untuk menyesuaikan dan membentuk gaya kerja anggota tim sesuai dengan tujuan organisasi, sehingga lebih efektif dan efisien serta menjamin bahwa standar organisasi terpenuhi. Evaluasi hasil proyek akan menjadi mudah ketika setiap prosedur manajemen telah ditetapkan sambil mempertahankan tingkat efektivitas tertentu (Supriyono & Sutiah, 2020)

Dari permasalahan diatas, *Enterprise Resource Planning* (ERP) menjadi sebuah *alternative* dalam solusi bisnis dan ke depannya memberikan perubahan dalam kemajuan usaha serta *Enterprise Resource Planning* mampu mengontrol kegiatan dalam perusahaan dan mampu mengurangi kesalahan-kesalahan dari input sistem secara manual. *Enterprise Resource Planning* (ERP) mampu merangsang perkembangan bisnis dan modul dalam *Enterprise Resource Planning* (ERP) dapat disesuaikan berdasarkan dengan kebutuhan perusahaan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu,

1. Bagaimana rancangan pengembangan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) pada proses *project management* menggunakan Odoo, dalam membantu memperbaiki proses *project management* pengadaan jasa pada CV Karya Muda Digital?
2. Bagaimana rancangan pengembangan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) pada proses *project management* menggunakan Odoo, dalam membantu menangani keluhan pelanggan terkait *maintenance project* pada CV Karya Muda Digital?
3. Bagaimana integrasi proses *project management* dengan proses CRM dan *Accounting*?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang timbul di CV Karya Muda Digital, yaitu:

1. Memberikan rancangan pengembangan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) pada proses *project management* menggunakan Odoo dalam membantu memperbaiki proses *project management* pengadaan jasa pada CV Karya Muda Digital.
2. Memberikan rancangan pengembangan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) pada proses *project management* menggunakan Odoo dalam membantu menangani keluhan pelanggan terkait *maintenance project* pada CV Karya Muda Digital.
3. Mengintegrasikan proses *project management* dengan proses CRM dan *Accounting* pada Odoo

I.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat, sebagai berikut :

1. Manfaat penelitian bagi perusahaan
 - Memberikan solusi terkait masalah yang dihadapi oleh perusahaan CV Karya Muda Digital khusus nya dalam hal memperbaiki layanan pengadaan jasa pembuatan *website/mobile/app* dengan mengembangkan rancangan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) pada Odoo menggunakan modul *project* yang terintegrasi dengan modul CRM dan Accounting
 - Memberikan solusi terkait masalah mengenai proses pengadaan jasa pembuatan *website/mobile/app* di perusahaan CV. Karya Muda Digital.
 - Mendorong terciptanya inovasi dan terobosan baru dalam meningkatkan jasa layanan nya pada CV. Karya Muda Digital.

2. Manfaat penelitian bagi akademis

- Meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam melakukan penelitian mengenai sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) dan aplikasi Odoo, sehingga dapat menjadi bekal bagi karier di masa yang akan datang.
- Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) dan aplikasi Odoo, sehingga dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama.
- Adanya publikasi ilmiah terkait sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang dapat memperbaiki proses *project management* di perusahaan dengan menggunakan aplikasi Odoo.

I.5 Ruang Lingkup: batasan dan asumsi

Dalam penelitian ini ada batasan-batasan masalah, agar penelitian yang dilakukan lebih fokus dan dapat diperoleh hasil yang sesuai dengan perumusan masalah. Pembatasan suatu penelitian digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pengembangan yang dilakukan sesuai dengan proses bisnis pengadaan jasa yang ada pada CV Karya Muda Digital.
- 2) Fokus penelitian ini hanya pada proses pengadaan jasa *website/apps/mobile* pada CV Karya Muda Digital.
- 3) Penelitian ini menggunakan data tahun 2023 yang didapatkan dari CV Karya Muda Digital.
- 4) Penelitian ini menggunakan *software* Odoo Web versi 16.
- 5) Penelitian ini menggunakan modul utama yaitu, modul *project management*
- 6) Penelitian ini tidak membahas implementasi untuk di lapangan secara langsung

- 7) Penelitian ini hanya membahas sampai tahap *configuration*
- 8) Dalam pengujian sistem penelitian ini menggunakan *integration testing* dan *blackbox testing*

I.6 Sistematika Penulisan

Sebagai pedoman agar lebih terarah nya penulisan skripsi ini nantinya, maka penulis mencoba membagi penulisan ini dalam 6 bab, yang masing-masing nya terdiri dari beberapa sub-sub bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup serta sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN LITERATUR

Kajian literatur merupakan sekumpulan penjelasan dari berbagai ilmu pengetahuan yang digunakan sebagai panduan dan informasi dalam melakukan penelitian. Kajian Literatur atau kajian pustaka berisi deskripsi mengenai bidang atau topik tertentu.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian teoritis mengenai tinjauan pustaka bagi teori-teori yang mendasari relevan dan terkait dengan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu.

BAB IV: IDENTIFIKASI DAN PENGUMPULAN DATA

Dalam bab ini dibahas mengenai rancangan proses bisnis saat ini pada CV Karya Muda Digital yang selanjutnya dilakukan perbandingan dengan proses bisnis pada sistem dan muncul proses bisnis usulan. Proses bisnis usulan digunakan sebagai acuan untuk melakukan konfigurasi dan *technical development* pada sistem yang diimplementasikan.

BAB V: IMPLEMENTASI & EVALUASI

Bab ini berisi menjelaskan mengenai hasil implementasi yang telah dilakukan pada perusahaan CV Karya Muda Digital yang di dalam nya terdapat solusi serta evaluasi dari permasalahan yang terdapat pada CV Karya Muda Digital.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang didapatkan setelah melaksanakan penelitian dari tugas akhir yang dibuat dan saran untuk melakukan perbaikan selanjutnya.