

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) terhadap perekonomian di Indonesia memiliki peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi nasional [1][2][3]. UMKM berhasil membuktikan eksistensi nya sebagai salah satu solusi dari permasalahan perekonomian di Indonesia yang dirasa masih belum stabil [4]. Hal ini dapat terlihat berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Koperasi dan UKM (Usaha Kecil Menengah) dimana peningkatan jumlah UMKM yang ada di Indonesia pada tahun 2019 mencapai angka 65,5 juta atau sekitar 99,99% dari keseluruhan unit usaha, dengan kontribusi sebesar 60,5 % terhadap perekonomian nasional (PDB) [5].

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, menjelaskan tentang UMKM [6]. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini. Usaha

Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. UMKM merupakan Perusahaan kecil yang dimiliki dan dikelola oleh seseorang atau dimiliki oleh sekelompok kecil orang dengan jumlah kekayaan dan pendapatan tertentu [4]. Namun seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi tentunya memberikan pengaruh terhadap keberlangsungan suatu UMKM dalam mengelola proses bisnis, pengolahan informasi, serta kesiapan dalam menghadapi persaingan antar UMKM dalam mencapai tujuan organisasi [7].

Salah satu sektor UMKM yang turut menjadi kontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional adalah sektor peternakan [8][9]. Peternakan burung puyuh salah satu sektor peternakan yang masih memiliki banyak potensi untuk dikembangkan. Menurut data yang berasal dari Badan Pusat Statistik (BPS) terkait proporsi unggas menurut jenisnya pada tahun 2021 terdapat 15,23 juta ekor atau sekitar 0,39% dari keseluruhan proporsi unggas yang ada di Indonesia [10].

Salah satu daerah di Jawa Tengah, Kabupaten Pemalang, menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Pemalang pada tahun 2020 populasi unggas (non ayam ras) mencapai lebih dari 3 juta ekor [11]. Beberapa diantaranya seperti ayam buras (ayam kampung), itik, burung puyuh dan lain-lain. Jenis ayam buras dan itik merupakan salah satu komoditas ternak unggas unggulan di Kabupaten Pemalang [12]. Populasi

ayam buras pada tahun 2015 mencapai 2,78 juta ekor atau meningkat 16,45% sejak tahun 2011, sedangkan populasi itik mencapai 322,98 ribu ekor atau meningkat sejak tahun 2011 [12]. Data BPS Kabupaten Pemalang pada tahun 2019 hingga 2020 setiap populasi unggas di Kabupaten Pemalang beberapa diantaranya meningkat secara signifikan seperti populasi burung puyuh pada tahun 2019 mencapai 44 ribu ekor, hingga pada tahun 2020 populasi burung puyuh meningkat menjadi 130 ribu ekor [11].

Perkembangan populasi ternak burung puyuh Kabupaten Pemalang sejak tahun 2013 mengalami peningkatan secara perlahan hingga tahun 2015 mencapai 47,5 ribu ekor [13]. Pada tahun 2016 mengalami penurunan yang cukup signifikan hingga menjadi 28,8 ribu ekor di tahun 2017 [13]. Sejak saat itu perkembangan populasi burung puyuh kembali meningkat sebanyak 44 ribu ekor pada tahun 2019 dan peningkatan secara signifikan terjadi pada tahun berikutnya tahun 2020 mencapai 130,2 ribu ekor [11]. Meskipun mengalami peningkatan populasi yang signifikan unggas burung puyuh belum mampu menjadi komoditas unggulan Kabupaten Pemalang. Namun demikian potensi untuk dikembangkan ternak unggas burung puyuh masih sangat besar.

Dengan perkembangan peternakan burung puyuh saat ini bisa dikatakan masih terbilang kecil dibandingkan peternakan unggas jenis lainnya. Salah satu UMKM yang bergerak pada bidang peternakan burung puyuh yakni Peternakan Burung Puyuh Kabupaten Pemalang yang memfokuskan bidang usahanya pada burung puyuh tipe petelur. UMKM tersebut masih terbilang baru oleh karena itu skalanya

masih terbilang kecil dan belum mampu mencakup pasar yang lebih luas. Dalam proses bisnisnya UMKM ini masih sangat sederhana, seperti belum menerapkannya teknologi, pengemasan yang masih sederhana, sistem akuntansi yang masih menggunakan buku sebagai perekaman data dan masih banyak hal yang lain. Sehingga dalam proses menjalankan usahanya tersebut sangat tidak efektif dan tidak efisien untuk bisa mencapai tahapan baru dalam bisnisnya. Dengan menerapkan berbagai pengetahuan, sistem dan teknologi yang tepat mampu menopang proses bisnis UMKM tersebut [14].

Untuk mencapai tahapan baru dalam menjalankan bisnis yang lebih luas, diperlukan komponen-komponen untuk mendukung keberhasilan rencana tersebut salah satunya yaitu yang berkaitan dengan pelanggan atau customer. Pelanggan atau customer merupakan suatu individu atau kelompok yang membeli produk atau layanan secara teratur [15]. Sehingga menjadi penting karena pelanggan adalah sumber pendapatan utama bagi penjual atau perusahaan [16], memberikan umpan balik, serta memberikan informasi tentang referensi dan kebutuhan pelanggan lainnya.

Oleh karena itu, untuk memaksimalkan potensi dari hubungan dengan pelanggan diperlukan suatu sistem untuk dapat menggunakan metode yang dapat mendukung manajemen hubungan pelanggan dan juga dapat mengambil keputusan secara tepat untuk menentukan strategi bisnis. Salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan menggunakan strategi bisnis yaitu penerapan *Customer*

*Relationship Management* (CRM), yang digunakan untuk memahami, mengelola dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan.

CRM atau manajemen hubungan pelanggan merupakan suatu strategi bisnis yang digunakan untuk memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan dengan cara memahami kebutuhan, mengelola, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pada pelanggan [17][18]. Penerapan CRM biasanya melibatkan penggunaan perangkat lunak untuk mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan, mengelola komunikasi dan interaksi pelanggan, serta mengatur aktivitas pemasaran dan penjualan [19].

Untuk hal tersebut diperlukan suatu sistem untuk mengkonfigurasi dan mengimplementasikannya. ERP (*Enterprise Resource Planning*) merupakan sebuah sistem perangkat lunak yang dirancang untuk membantu manajemen bisnis dalam mengelola dan mengintegrasikan berbagai proses bisnis dan fungsi di seluruh bagian organisasi mulai dari manajemen rantai pasok, produksi, keuangan, hingga sumber daya manusia [20]. Tujuan dalam penerapan Sistem ERP pada perusahaan yaitu untuk meningkatkan produktivitas, kualitas, kinerja dan nilai pasar bisnis serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional bisnis di perusahaan [21]. ERP merupakan software yang memiliki fungsi dalam mengelola berbagai aktivitas manajemen proses bisnis didalam suatu organisasi. Implementasi ERP merupakan investasi serta tulang punggung perusahaan industri guna meningkatkan efisiensi kinerja dan meningkatkan bisnis [22].

Odoo adalah sebuah perangkat lunak ERP (*Enterprise Resource Planning*) *open-source* yang menyediakan modul untuk mengelola proses bisnis. Odoo adalah sebuah *platform* perangkat lunak manajemen bisnis yang terdiri dari berbagai aplikasi terintegrasi yang memungkinkan organisasi atau perusahaan untuk mengelola berbagai aspek bisnis, seperti keuangan, persediaan, produksi, penjualan, pemasaran, dan sumber daya manusia [23]. Odoo dirancang untuk mendukung proses bisnis secara terintegrasi, oleh karena itu setiap aplikasi yang ada dalam Odoo didesain untuk berfungsi sebagai bagian dari serangkaian proses bisnis yang saling terkait [24]. Aplikasi atau modul yang terdapat dalam aplikasi Odoo dirancang untuk mendukung serangkaian proses bisnis tertentu dan memungkinkan pengguna untuk mengelola dan melacak setiap aspek bisnis dengan lebih efisien dan efektif [24].

Dalam beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, banyak penelitian yang membahas tentang *Customer Relationship Management* (CRM) [25][26][27] diantaranya menggunakan modul *sales* [28][29][30], dan modul *point of sales* (PoS) [31][32][33]. Penelitian ini dilakukan berdasarkan jurnal penelitian yang berkaitan dengan implementasi CRM. Banyak jenis dan metode yang digunakan dalam penelitian, diantaranya implementasi menggunakan E-CRM [34][35][36][37], implementasi CRM menggunakan *Website* [38][27][37][39], aplikasi *Odoo* [26][36][37], dan Bitrix24 [40]. Beberapa penelitian menggunakan metode atau model yang digunakan dalam penelitiannya seperti model *Prototype* [27][37][36][26], model *Agile* [25][39], model *Waterfall* [25][41], menggunakan model *K-Mean Clustering* [38], model *VTiger CRM* [35], model *Zoho CRM* [35].

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian yang membahas tentang implementasi CRM menggunakan aplikasi Odoo, memiliki kesimpulan yang sama yaitu untuk kemudahan pelanggan [26][36][37]. Adapun penelitian yang menggunakan metode *Agile* untuk mengimplementasikan CRM memiliki keunggulan dalam penyimpanan data yang terintegrasi [25][39].

Dari beberapa penelitian terdahulu, telah diperoleh pemahaman yang cukup baik tentang implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada perusahaan yang terkait. Penelitian-penelitian ini juga memberikan kontribusi penting bagi pengembangan penelitian selanjutnya mengenai implementasi CRM. Namun, dapat disimpulkan bahwa implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menggunakan Odoo sudah cukup umum digunakan di perusahaan besar, namun pada skala UMKM, terutama UMKM Peternakan Burung Puyuh, penerapannya masih terbatas.

Dalam hal ini membuka peluang bagi penelitian selanjutnya yang lebih mendalam mengenai implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam konteks UMKM Peternakan Burung Puyuh. Penelitian tersebut dapat mempertimbangkan penggunaan metode yang jarang digunakan oleh peneliti sebelumnya, misalnya metode *Agile*, untuk meningkatkan efisiensi dan adaptabilitas dalam implementasi CRM. Dalam hal ini, penerapan CRM dapat didukung oleh software ERP, khususnya Odoo, yang dapat memberikan dukungan teknologi yang diperlukan untuk mempermudah proses manajemen hubungan pelanggan dan integrasi dengan proses bisnis lainnya.

Dengan demikian, penelitian mendatang diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan solusi yang efektif untuk mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM) secara optimal di UMKM Peternakan Burung Puyuh, sehingga dapat meningkatkan daya saing dan kesuksesan bisnis mereka dalam menghadapi tantangan pasar yang semakin kompleks.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah disebutkan dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam konteks penerapan ERP dengan fokus pada CRM pada UMKM Peternakan Burung Puyuh di Kabupaten Pemalang menggunakan Odoo:

1. Bagaimana penerapan sistem teknologi yang terintegrasi, dengan menggunakan aplikasi Odoo, dapat membantu mengatasi keterbatasan teknologi dan integrasi proses bisnis pada UMKM Peternakan Burung Puyuh di Kabupaten Pemalang?
2. Bagaimana UMKM Peternakan Burung Puyuh dapat memanfaatkan Odoo untuk mengelola pertumbuhan bisnis dengan lebih efektif, terutama dalam menghadapi pasar yang lebih besar?
3. Bagaimana penerapan Odoo sebagai solusi implementasi CRM dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan, pemahaman preferensi pelanggan, dan interaksi yang lebih efektif?
4. Bagaimana Odoo dapat membantu UMKM Peternakan Burung Puyuh dalam memantau kinerja bisnis secara lebih akurat dan mendukung pengambilan keputusan berdasarkan data yang lebih efisien?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu implementasi ERP dengan Odoo pada UMKM Peternakan Burung Puyuh di Kabupaten Pemalang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas juga meningkatkan kinerja proses bisnis secara keseluruhan. Secara spesifik tujuan penelitian ini yaitu:

1. Meningkatkan hubungan dengan pelanggan, kepuasan, dan retensi pelanggan, serta penjualan dan pendapatan pada UMKM Peternakan Burung Puyuh di Kabupaten Pemalang.
2. Meningkatkan efisiensi operasional untuk mencapai keunggulan kompetitif dan memperkuat pengambilan keputusan pada proses bisnis UMKM Peternakan Burung Puyuh di Kabupaten Pemalang

### 1.4 Metode Penelitian

Pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model *agile* dengan metode *scrum*. Metode Agile adalah pendekatan fleksibel dan adaptif dalam pengembangan perangkat lunak dan manajemen proyek yang telah terbukti sukses dalam berbagai industri [42]. Salah satu jenis metode Agile yang paling terkenal dan banyak digunakan adalah *scrum* [43]. Scrum merupakan kerangka kerja yang mengikuti prinsip-prinsip Agile dan mengadopsi pendekatan iteratif serta kolaboratif untuk mengembangkan produk secara efisien [44].

### **1.4.1 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian tugas akhir mencakup metode atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan guna menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian.

1. Observasi

Observasi langsung akan dilakukan untuk melihat secara langsung proses pada UMKM Peternakan Burung Puyuh di Kabupaten Pemalang.

2. Wawancara

Melakukan wawancara dengan pemilik UMKM Peternakan Burung Puyuh di Kabupaten Pemalang untuk memahami kebutuhan bisnis dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan proses bisnis.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu mencari referensi dari buku, jurnal, e-book dan juga informasi dari internet yang berkaitan dengan materi yang dibahas yang merupakan tambahan untuk melengkapi penelitian ini.

### **1.4.2 Model Pengembangan Sistem**

Pada penelitian ini model pengembangan sistem yang digunakan yaitu model *Agile* dengan metode *scrum*. *Scrum* adalah salah satu kerangka kerja manajemen proyek terutama dalam pengembangan perangkat lunak dan proyek-proyek yang kompleks. Tahapan Scrum melibatkan serangkaian kegiatan yang berulang dalam periode waktu tertentu yang disebut sprint. Berikut adalah tahapan-tahapan utama dalam *Scrum*:

1. *Product Backlog*

Adalah daftar semua pekerjaan yang perlu dilakukan pada proyek. Daftar ini mencakup semua fitur, perbaikan, dan pekerjaan lainnya yang diperlukan untuk menghasilkan produk akhir.

2. *Sprint Planning*

Tahap perencanaan *sprint* diadakan di awal setiap *sprint*. Tim *Scrum* terdiri dari *Scrum Master*, *Product Owner*, dan Tim Pengembang berkumpul untuk meninjau *Product Backlog* dan memilih item yang akan dikerjakan selama *sprint* berikutnya.

3. *Sprint*

*Sprint* adalah periode waktu terbatas, biasanya sekitar 1 hingga 4 minggu, selama mana tim bekerja untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah mereka pilih selama *Sprint Planning*.

4. *Daily Standup*

Pertemuan harian yang singkat (sekitar 15 menit) diadakan setiap hari selama *sprint*. Setiap anggota tim melaporkan apa yang telah dikerjakan sejak pertemuan terakhir, apa yang akan dikerjakan berikutnya, dan apakah ada hambatan yang menghalangi kemajuan.

5. *Sprint Review*

Setelah selesai *sprint*, tim melakukan *Sprint Review*. Tim memamerkan pekerjaan yang telah selesai kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*) dan menerima umpan balik dari mereka.

## 6. *Sprint Retrospective*

Setelah *Sprint Review*, tim mengadakan *Sprint Retrospective* untuk mengevaluasi kinerja mereka selama sprint terakhir.

## 1.5 Ruang Lingkup

Pada penelitian ini objek penelitian yang diambil adalah UMKM Peternakan Telur Burung Puyuh di Pematang. Ruang lingkup penelitian ini hanya pada aspek-aspek yang berkaitan dengan Implementasi CRM (*Customer Relationship Management*) pada UMKM Peternakan Burung Puyuh di Pematang. Ruang Lingkup Penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Identifikasi kebutuhan bisnis

Studi kasus tentang peternakan telur burung puyuh di UMKM, termasuk proses produksi, manajemen persediaan, manajemen pembelian dan penjualan, serta manajemen pengiriman.

### 2. Analisis Proses Bisnis

Melakukan analisis terhadap proses bisnis dari hulu ke hilir, mulai dari pengadaan bahan baku hingga pengiriman produk jadi.

### 3. Identifikasi Kebutuhan

Mengidentifikasi kebutuhan yang harus dicapai dengan mengimplementasikan modul CRM Odoo pada UMKM peternakan telur burung puyuh.

4. Penentuan Fitur dan Fungsi

Menentukan fitur dan fungsi yang dibutuhkan dalam modul CRM Odoo sesuai dengan kebutuhan bisnis UMKM, misalnya manajemen persediaan, pemesanan, pemantauan status pesanan, dan pelacakan pengiriman.

5. Pelaksanaan Implementasi

Pelaksanaan implementasi modul.

6. Evaluasi Risiko

Melakukan evaluasi risiko terhadap kemungkinan kegagalan implementasi atau kegagalan pemenuhan kebutuhan bisnis.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penyusunan penulisan tugas akhir ini secara sistematika disusun dalam 5 bab, antara lain:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas gambaran umum penelitian yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang teori-teori dan konsep dasar pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan poin-poin yang digunakan dalam penelitian.

### BAB III ANALISA SISTEM BERJALAN

Pada bab ini membahas tentang UMKM Peternakan Burung Puyuh Di Kabupaten Pemalang dan struktur organisasi, membahas mengenai analisis proses bisnis, spesifikasi dokumen berjalan, kelemahan dan kebutuhan sistem.

### BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN PROGRAM USULAN

Pada bab ini membahas tentang analisis kebutuhan pada UMKM Peternakan Burung Puyuh Di Kabupaten Pemalang, perancangan proses bisnis yang diusulkan, dan implementasi aplikasi Odoo.

### BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil analisis yang sesuai dengan penelitian dan saran untuk pengembang program selanjutnya agar dapat memberikan solusi yang baik dan berguna bagi UMKM Peternakan Burung Puyuh Di Kabupaten Pemalang.