

## Penerapan *Enterprise Resource Planning* Berbasis Odoo pada Modul CRM (Studi Kasus UMKM Credeva)

Aira Rahmatila<sup>a1</sup>, Ruben Emmanuel W<sup>a2</sup>, Dwi Randi R<sup>b3</sup>, Yusril Adriansyah P<sup>b4</sup>

<sup>ab</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>[aira.19077@mhs.unesa.ac.id](mailto:aira.19077@mhs.unesa.ac.id), <sup>2</sup>[ruben.19037@mhs.unesa.ac.id](mailto:ruben.19037@mhs.unesa.ac.id),

<sup>3</sup>[dwi.19047@mhs.unesa.ac.id](mailto:dwi.19047@mhs.unesa.ac.id), <sup>4</sup>[yusril.19022@mhs.unesa.ac.id](mailto:yusril.19022@mhs.unesa.ac.id)

### Abstrak

UMKM Credeva merupakan salah satu UMKM jasa design dan pemrograman website yang terletak di wilayah Duduk Sampeyan, Gresik. Software Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan sistem yang mengintegrasikan segala proses bisnis, mulai dari inventarisasi, akuntansi dan keuangan, manajemen sumber daya, dan lain sebagainya. Dengan menggunakan software ERP, perusahaan mendapatkan beberapa manfaat, antara lain: peningkatan efisiensi & produktivitas, perencanaan & manajemen informasi, standarisasi proses, serta tentunya integrasi bisnis & akurasi data yang lebih baik. Akurasi data ini sangatlah penting melihat banyaknya data yang ada dalam proses bisnis sebuah perusahaan, terutama perusahaan menengah keatas. Proyek implementasi Odoo UMKM Credeva ini dilakukan karena melihat adanya permasalahan dalam proses bisnisnya. Permasalahannya adalah pada Manajemen Hubungan antar pelanggan dikarenakan masih kurang maksimal Ketika banyak overload pada orderan yang masuk karena masih menggunakan pencatatan secara manual. Kemudian permasalahan yang seringkali terjadi adalah kelalaian tidak melakukan pencatatan deadline pemesanan pada pelanggan. Serta permasalahan lainnya, kurang memahami pemanfaatan pengelolaan pelanggan yang mana pegawainya masih minim. Hal ini mengakibatkan adanya gap antara laporan dan keterlambatan akses informasi terhadap permintaan pelanggan. Sehingga Odoo ini sangat dibutuhkan dalam menjalankan proses bisnis kedepannya. Dalam perencanaan ini, akan memberikan modul pada CRM (customer relationship management)

**Kata kunci:** UMKM, Odoo, CRM

### Abstract

UMKM Credeva is one of the UMKM website design and programming services, located in the Duduk Sampeyan area, Gresik. Enterprise Resource Planning (ERP) software is a system that integrates all business processes, from inventory, accounting and finance, resource management, and so on. By using ERP software, companies get several benefits, including: increased efficiency & productivity, planning & information management, process standardization, and of course better business integration & data accuracy. The accuracy of this data is very important to see the amount of data that is in the business processes of a company, especially medium and large companies. The Odoo UMKM Credeva implementation project was carried out because it saw problems in its business processes. The problem is in Relationship Management between customers because it is still not optimal when there are many overloads on incoming orders because they are still using manual recording. Then the problem that often occurs is the negligence of not recording the order deadline to the customer. As well as other problems, lack of understanding of the use of customer management where employees are still minimal. This results in a gap between reports and delays in accessing information to customer requests. So that Odoo is very much needed in carrying out business processes going forward. In this plan, will provide a module on CRM (customer relationship management)

**Keywords :** UMKM, Odoo, CRM

---

## 1. Introduction

Sistem ERP (Enterprise Resource Planning) menjadi salah satu solusi bagi perusahaan dengan bisnis yang kompleksitasnya tinggi. Sistem ERP merupakan sebuah sistem yang mendukung proses bisnis dengan menyediakan informasi secara realtime yang terintegrasi antar divisi – divisi fungsional perusahaan. Dengan adanya ERP, perusahaan dapat memanipulasi data atau informasi dalam jumlah yang besar untuk diolah dan ditampilkan sesuai dengan yang diinginkan. Saat ini sudah banyak sistem ERP yang telah dikembangkan oleh para vendor software, antara lain, Microsoft Dynamic, Oracle, Odoo, dan SAP. Sistem ERP bukanlah hal yang asing lagi dan bahkan telah menjadi salah satu hal krusial yang harus dimiliki oleh perusahaan untuk mengintegrasikan segala bagian serta proses kegiatan bisnis dalam perusahaan. Namun pada prakteknya di Indonesia, tidak semua perusahaan menggunakan sistem ERP karena biaya yang cukup tinggi serta kompleksitas yang rumit. Adanya faktor – faktor tersebut akhirnya membuat perusahaan menengah kebawah memutuskan bahwa mereka belum mampu menggunakan sistem ERP.[1] Memang benar bahwa implementasi sistem ERP selalu terkesan mahal, namun jika diteliti dengan lebih jeli, sebenarnya sudah banyak vendor – vendor yang menawarkan solusi untuk permasalahan di atas. Salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan sistem ERP yang bersifat open source, salah satunya ialah OpenERP atau Odoo ( nama baru dari OpenERP).[2] OpenERP adalah sebuah sistem manajemen yang menyediakan lebih dari 4000 aplikasi untuk menunjang kebutuhan bisnis perusahaan. Saat ini, OpenERP telah tersedia dalam 18 bahasa dan memiliki partner serta contributor dari seluruh dunia. Lebih dari 1500 developer telah berpartisipasi dalam proyek pengembangan sistem Open ERP.[3] Odoo merupakan aplikasi open source berbasis web digunakan sebagai aplikasi Sistem Informasi Miniso, untuk menyelesaikan permasalahan dalam pengelolaan transaksi bisnis. Aplikasi Odoo sangat tepat untuk menyelesaikan permasalahan pengelolaan transaksi bisnis Miniso yang masih manual. Sistem ERP ini tidak hanya dapat menggunakan jaringan intranet saja akan tetapi jaringannya sudah bisa terkoneksi internet sehingga memudahkan bagi user untuk melakukan penginputan data , pengolahan, dan pembuatan output yang berupa laporan dapat dilakukan secara online. Kecepatan dan ketepatan input data di dalam sistem sudah baik, sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas. Kurang terjalannya komunikasi yang baik antara user sehingga sering mengalami keterlambatan input data.[4] Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, mendeskripsikan implementasi sistem ERP (Enterprise Resource Planning) pada Modul CRM berbasis Odoo untuk manajemen layanan pelanggan pada bisnis Credeva.

## 2. Research Method / Proposed Method

### [1] Identifikasi Masalah

Tahapan ini, permasalahan-permasalahan sistem yang terjadi pada Miniso diidentifikasi berdasarkan keilmuan Sistem Informasi. Berdasarkan indentifikasi masalah sistem yang masih manual dan belum terkafer dengan baik sehingga perlu dilakukan konversi sistem lama ke sistem yang baru, permasalahan yang diteliti yaitu proses bisnis penjualan yang meliputi prosedur pemesanan barang, pembayaran, pengiriman barang dan laporan.

### [2] Pengumpulan data

tahapan pengumpulan data-data sistem di Miniso dan Software Odoo. Sistem di Miniso meliputi data umum, struktur organisasi, tugas dan wewenang , visi dan misi perusahaan, proses bisnis perusahaan Miniso dan data-data modul dan sub modul software odoo.

### [3] Identifikasi Ciri-ciri Software Odoo

Tahapan ini dilakukan identifikasi pada software odoo yaitu modul-modul yang terdapat pada odoo, fungsi masing-masing modul serta sub modul di setiap modulnya. Identifikasi ini menghasilkan karakteristik software odoo yaitu hubungan antar modul dan sub modul odoo. Proses Bisnis Perusahaan dan Aplikasi Odoo. [5]

Tahapan ini mengidentifikasi proses bisnis yang dapat dilakukan aplikasi odoo dengan modul-modul dan sub-sub modulnya yang disediakan sesuai dengan proses bisnis perusahaan. Aplikasi ERP lainnya anantara lain ada SAP, Oracle, akan tetapi yang di pilih perusahaan adalah odoo. Setelah aplikasi odoo di pilih, kemudian sistem ERP diterapkan di Miniso. Selanjutnya

---

penerapan ERP diuji dengan membandingkan output yang dihasilkan oleh aplikasi dan hasil yang diinginkan oleh perusahaan Miniso untuk meningkatkan keuntungan perusahaan dan pelayanan terhadap customer.[6]

[4] Perancangan Sistem

Tahapan ini dilakukan proses addition, elimination, simplification, integration, automation dengan tujuan sistem perusahaan dapat diintegrasikan dengan modul-modul serta sub-sub modul odoo.

### **3. Literature Study**

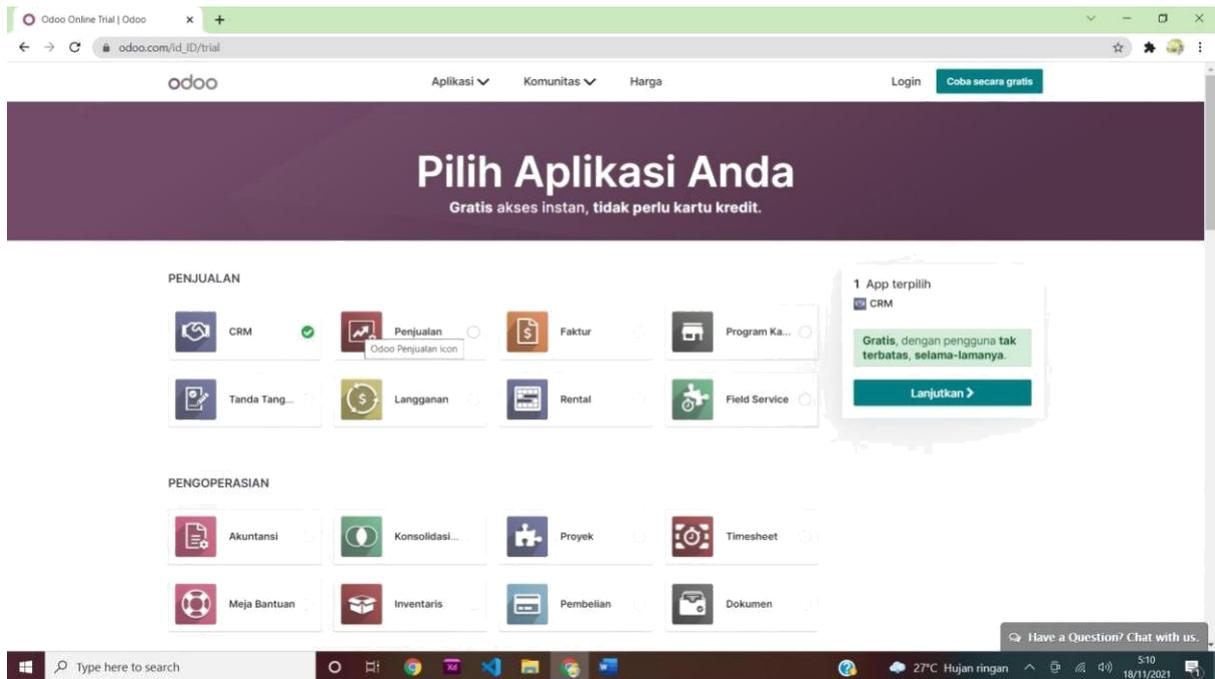
Studi literatur dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa teori, metode yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan ERP dan software yang digunakan untuk implementasi yaitu Odoo. Tahapan ini, menyajikan teori-teori yang terkait dengan permasalahan di UMKM Credeva yang dikumpulkan dan dipelajari. Studi literatur diperoleh dari berbagai macam sumber diantaranya buku, jurnal, artikel, ataupun karya ilmiah yang digunakan untuk memperkuat dasar teori dalam penelitian. Studi literatur akan menggambarkan mengenai cara memecahkan masalah dengan tepat dan merumuskan masalah berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Diharapkan dengan menggunakan Modul CRM pada aplikasi Odoo ini dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dan memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap customer.

### **4. Result and Discussion**

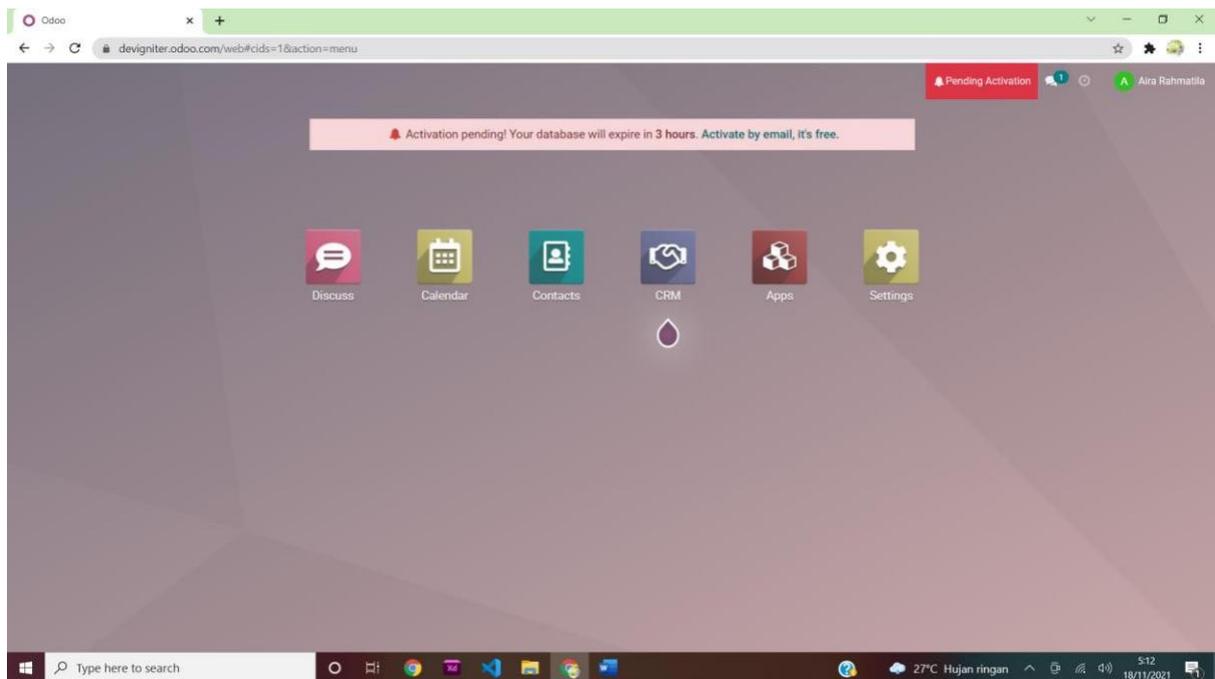
#### **Implementasi Modul CRM berbasis Odoo pada UMKM Credeva**

2.1 Buka web odoo.com.

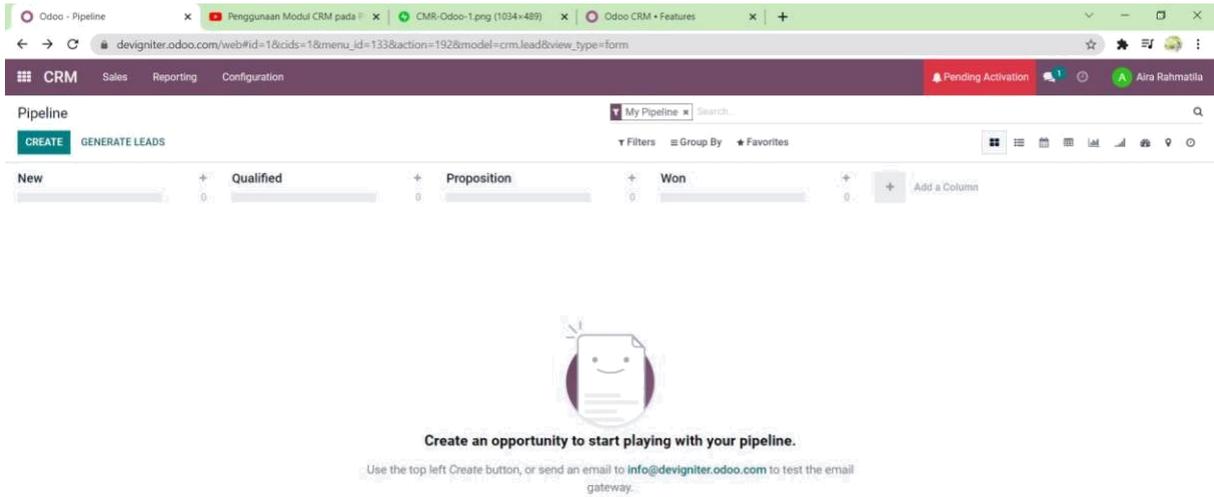
---



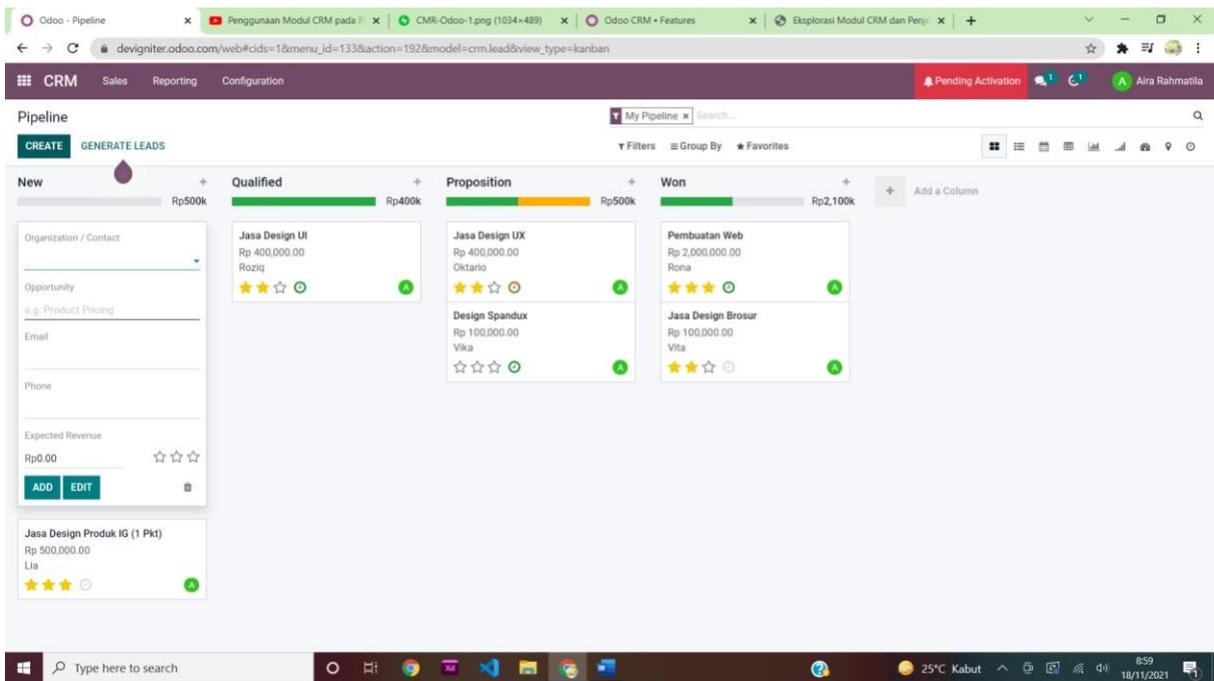
[1] Pilih Modul CRM yang berlogo jabat tangan dengan background ungu



[1] Setelah itu, masuk ke pipeline CRM . Pada modul CRM ada 4 column pipeline, yaitu new, qualified, proposition dan won.

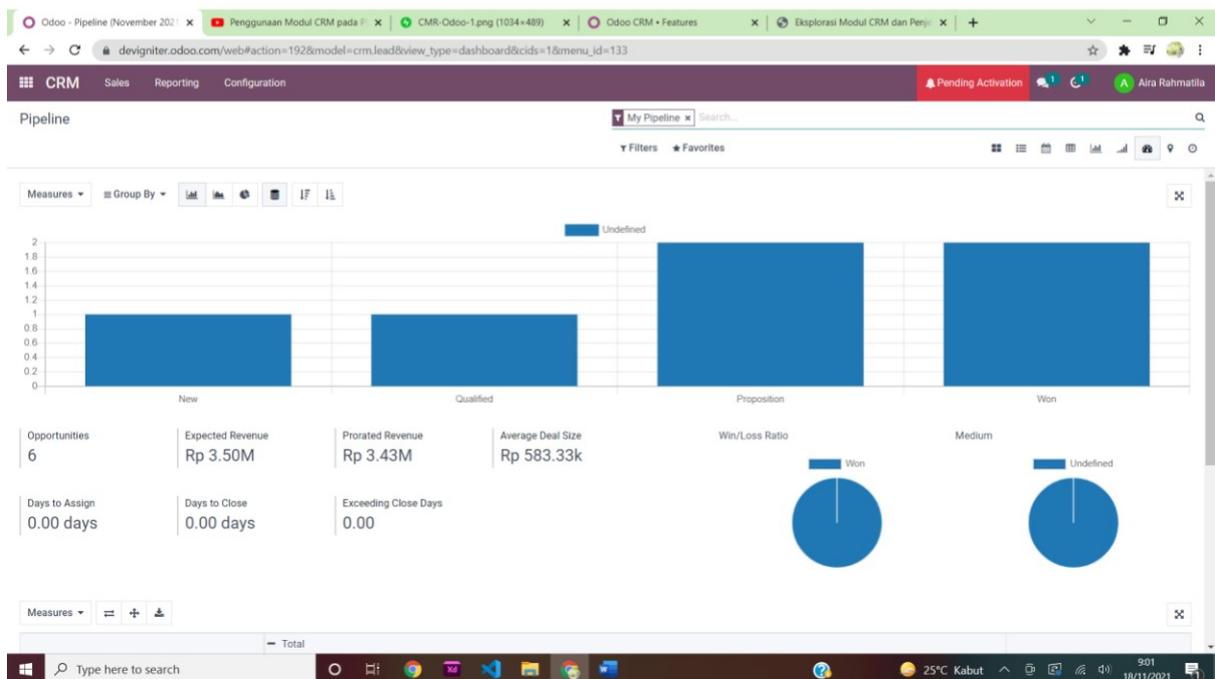
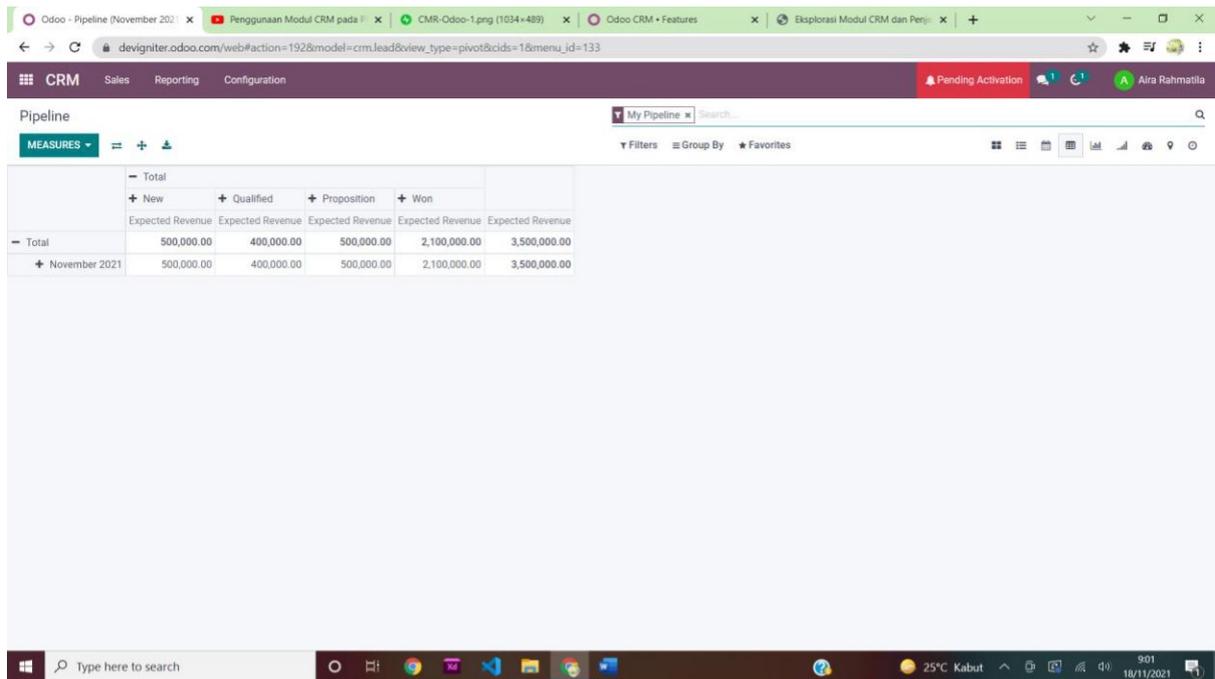


[1] Setelah itu membuat beberapa pipeline yang disesuaikan dengan column



[1] Setelah itu di eksplorasi. Maka akan terlihat semua draft CRM





Modul CRM pada Odoo ERP ini akan mengerjakan

### A. Mengorganisasi saluran

[1] [Merencanakan kegiatan](#)

Perencanaan akan mengarahkan apa yang harus dikerjakan secara tahunan, bulanan, mingguan hingga harian. Tanpa perencanaan maka sangat besar akan banyak aktifitas kita bukan aktifitas yang produktif.

[2] [Mengelola opportunity yang hilang](#)

Ada tahapan saat leads menjadi opportunity, namun pada kenyataannya ada juga opportunity yang gagal. Di sini kita perlu menandai opportunity yang hilang dan memberikan alasannya supaya kita bisa menjadi bahan evaluasi kita dan juga tindak

lanjut di kemudian hari

- a. [Mengelola beberapa tim sales](#)  
Kita akan manage banyak tim sales dengan member yang ada pada setiap sales channel. Satu member hanya bisa menjadi anggota sebuah tim sales

#### [1] Mendapatkan leads

- b. [Konversi leads ke opportunity](#)  
Menetapkan kualifikasi dalam mengkonversi leads ke opportunities
- c. [Mengumpulkan leads/opportunities dari email](#)  
Sistem CRM akan mengumpulkan leads/opportunity yang masuk ke email yang ditentukan.
- d. [Mengumpulkan leads/opportunities dari website](#)  
Dengan menggunakan contact form pada website, Odoo CRM akan mengumpulkan leads/opportunities
- e. [Mengirim penawaran](#)  
Dengan Odoo CRM kita dapat mengirimkan penawaran kepada leads/opportunities
- f. [Lead mining](#)  
Odoo CRM dapat mengumpulkan leads/opportunities dari database kita

#### [7] Penugasan dan penelusuran leads

- h. [Penelusuran halaman kunjungan prospect](#)  
Odoo CRM akan menelusuri halaman website yang dikunjungi prospek saat mengisi contact form.
- i. [Mengukur skor lead](#)  
Dengan tambahan modul ini, Odoo CRM dapat mengukur skor dari leads sesuai kriteria yang diberikan

#### [10] Menganalisa kinerja

- k. [Mengecek Win/Loss Ratio](#)  
Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pipeline ini Odoo CRM dapat menghitung Win/Loss Ratio

#### [12] Optimasi pekerjaan sehari-hari

- m. [Mengumpulkan lebih banyak kontak dengan Partner Autocomplete](#)  
Modul ini akan menarik database kontak sesuai yang kita cari.
- n. [Outlook Extension](#)  
Pada Outlook Extension ini Odoo CRM akan mencari kontak dalam aplikasi email Outlook.
- o. [Memotivasi dan memberikan penghargaan ke sales](#)  
Pada modul ini kita dapat membuat target dan reward untuk memotivasi tim sales.

## 5. Conclusion

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- [1] Odoo merupakan salah satu aplikasi open source ERP berbasis web yang dapat digunakan sebagai aplikasi Sistem Informasi pengolahan transaksi bisnis.
-

- [2] Penerapan Modul CRM pada Odoo yang berbasis web, dengan menggunakan modul CRM ini diterapkan untuk memudahkan menyelesaikan permasalahan pada Manajemen Layanan pelanggan dan memudahkan user terutama admin untuk mengelola deadline prioritas pemesanan pada transaksi bisnis serta berbagai permintaan pelanggan.
- [3] Implementasi ERP dapat tiga realisasi antara lain manfaat bisnis, teknologi, dan organisasi. Hal ini didasarkan pada sudut pandang dalam implementasi ERP yaitu sudut pandang bisnis, sudut pandang teknologi, dan sudut pandang organisasi. Dari ketiga realisasi tersebut yang paling dirasakan manfaatnya oleh Miniso adalah dari sisi teknologi, hal terbukti bahwa dapat membantu user dalam pengolahan manajemen layanan pelanggan.

#### **References**

##### **For Journal:**

- [1] R. Akbar et al., "implementasi enterprise resources planning ( erp ) untuk sistem informasi pembelian , penjualan dan persediaan obat pada apotek sentral herbal jaya padang," j. Teknoif, vol. 3, no. 2, pp. 29–40, 2015.
  - [2] andi, implementasi aplikasi odoo berbasis web. Bandung: informatika, 2014.
  - [3] y. Defrizal, "penerapan konsep erp pada aplikasi keluhan user bagian helpdesk (studi kasus: pt.sarijaya permana sekuritas)," 2010.
  - [4] g. P. L. J. Noviana bana f, rispianda, "rancangan implementasi enterprise resource planning berbasis open source menggunakan software odoo pada lini bisnis modul surya di perusahaan elektronika," j. Online inst. Teknol. Nas., vol. 4, no. 1, pp. 158–169, 2016.
-