

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang, teknologi informasi menjadi komponen penting bagi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional [1]. Salah satu solusi teknologi yang banyak digunakan adalah *Enterprise Resource Planning* (ERP), sebuah sistem terintegrasi yang dirancang untuk mengelola berbagai aspek bisnis dalam satu platform terpusat. Dengan menggunakan ERP, perusahaan dapat mengotomatiskan proses bisnis, mengintegrasikan data dari berbagai departemen, dan meningkatkan pengambilan keputusan berbasis data.

Salah satu teknologi yang telah banyak diterapkan dalam sistem informasi dunia bisnis adalah *Enterprise Resource Planning* (ERP) [2]. ERP merupakan sistem perangkat lunak yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis utama seperti keuangan, sumber daya manusia, produksi, logistik, dan penjualan ke dalam satu platform [3]. Namun, adopsi ERP tidak bisa dilakukan secara sembarangan. Setiap perusahaan perlu memastikan kesiapan mereka dalam hal infrastruktur teknologi, proses bisnis, serta kesiapan sumber daya manusia sebelum mengimplementasikan sistem ERP [4]. Pengukuran kesiapterapan ini penting untuk meminimalkan risiko kegagalan dalam implementasi ERP, yang sering kali melibatkan biaya tinggi dan waktu yang tidak sedikit.

Bless Auto Care (BAC), sebuah perusahaan yang bergerak di bidang dalam bidang jasa pencucian mobil. Bless Auto Care menawarkan jasa seperti cuci eksterior, cuci interior, *detailing* eksterior, *detailing* interior, dll. Namun, Bless Auto Care menghadapi berbagai tantangan operasional dalam proses pemesanan layanan dan pengelolaan penggajian karyawan. Saat ini, sistem yang digunakan masih bersifat manual, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam

proses pelayanan dan perhitungan gaji. Hal ini tidak hanya memengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga menurunkan kepuasan pelanggan dan karyawan.

Penerapan *Enterprise Resource Planning* menjadi salah satu solusi strategis yang penting untuk mendukung keberlangsungan bisnis di era digital. Dengan kemampuan ERP untuk mengintegrasikan berbagai aspek operasional ke dalam satu platform, perusahaan dapat lebih efisien dalam mengelola data, meningkatkan transparansi, dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Dalam konteks Bless Auto Care (BAC), integrasi teknologi seperti ERP memungkinkan perusahaan untuk memecahkan masalah operasional, seperti pengelolaan layanan pelanggan dan penggajian karyawan, yang selama ini dilakukan secara manual.

Kemajuan teknologi ERP telah memberikan dampak positif pada sektor bisnis, terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi risiko kesalahan manusia [5]. Sebagai contoh, modul ERP yang mencakup *Sales* dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk melakukan pemesanan layanan secara *real-time*, sedangkan modul *Finance* memungkinkan pengelolaan penggajian yang akurat dan otomatis. Dengan memanfaatkan teknologi ini, Bless Auto Care dapat memaksimalkan potensi layanan mereka, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, implementasi sistem ERP berbasis *website* diusulkan sebagai solusi. Sistem ERP ini akan mencakup modul *Sales* untuk memudahkan pelanggan melakukan pemesanan layanan secara *online* dan modul *Finance* untuk mengotomatisasi pengelolaan penggajian karyawan. Dengan pendekatan berbasis *website*, sistem ini dapat diakses secara *internal* oleh perusahaan tanpa memerlukan infrastruktur internet yang kompleks, sehingga tetap efisien dan terjangkau.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diperoleh rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan sistem ERP berbasis website yang sesuai dengan kebutuhan operasional Bless Auto Care?
2. Bagaimana sistem ERP berbasis *website* dapat membantu mempercepat proses operasional pemesanan layanan dan pengelolaan penggajian di Bless Auto Care?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan pada penulisan Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem ERP yang dikembangkan hanya mencakup modul Sales dan Finance, dengan fokus pada fitur utama seperti pemesanan layanan secara online, pelacakan progress layanan secara *real-time*, pengelolaan data pelanggan, dan otomatisasi perhitungan gaji, bonus, serta komisi karyawan.
2. Sistem ERP dirancang sebagai aplikasi berbasis website, namun hanya diimplementasikan dalam local host tanpa penerapan ke server online atau cloud computing.
3. Pengguna sistem hanya mencakup administrator (manajemen) dan pelanggan.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini:

1. Menghasilkan sistem ERP berbasis *website* untuk Bless Auto Care yang mencakup modul Sales dan modul Finance.
2. Mempercepat proses operasional perusahaan melalui implementasi sistem ERP pada pemesanan layanan *detailing* dan pengelolaan penggajian.

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini bagi Bless Auto Care antara lain adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sistem ERP berbasis *website* untuk mempermudah proses bisnis Bless Auto Care.
2. Mengurangi kesalahan dalam penghitungan gaji dan komisi karyawan melalui otomatisasi modul finance yang mendukung akurasi data penggajian
3. Meminimalkan waktu pemrosesan layanan pelanggan dengan sistem pemesanan layanan online, sehingga meningkatkan efisiensi operasional di Bless Auto Care.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini menunjukkan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis membahas tentang dasar-dasar teori yang mendukung evaluasi tata kelola teknologi informasi. Lalu ada juga metode *Prototyping* yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis tingkat kapabilitas TI.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, terdapat penjelasan mengenai tahapan metode yang digunakan dalam penelitian, lalu terdapat gambaran objek penelitian beserta social medianya, serta teknik pengambilan data.

### **BAB IV. ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

Pada bagian ini, disajikan analisis dan hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan, yang mengacu pada rumusan masalah.

### **BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini juga berisi kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, serta saran yang diajukan berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan.