

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat memberikan pengaruh signifikan dalam dunia bisnis. Perkembangan ini sudah menjadi salah satu bagian dari strategi yang digunakan oleh perusahaan bisnis dalam mengelola setiap aktivitas operasionalnya menjadi lebih efisien dan efektif. Namun, di tengah gelombang bisnis yang dinamis, setiap perusahaan akan menghadapi situasi yang tidak pasti atau menghadapi tantangan seperti menghadapi situasi persaingan pasar yang ketat, dominasi penguasaan bisnis, dan kemajuan teknologi yang terus meningkat [1]. Hal ini menyebabkan bahwa sebuah perusahaan itu harus dapat beradaptasi dengan situasi yang berubah secara signifikan. Kemajuan teknologi menjadi tantangan bagi bisnis apabila perusahaan tidak dapat menerima ataupun menyeimbangi dengan tren saat ini. Solusi yang bisa diterapkan untuk perusahaan agar masih tetap bisa mempertahankan eksistensi bisnisnya adalah membuka mata untuk menerapkan dan mengikuti perkembangan teknologi. Penelitian sebelumnya menyatakan, dengan mengikuti perkembangan teknologi perusahaan dapat memperoleh keunggulan kompetitif secara positif dan mempertahankan nilai bisnis yang dimiliki [1].

Pemanfaatan dari teknologi ini tidak hanya menjadi *tools* namun juga menjadi salah satu strategi utama bagi perusahaan untuk mencapai titik kompetitif secara unggul dan dapat mempertahankan nilai bisnisnya. Dalam pembahasan ini, integrasi proses bisnis menggunakan sistem informasi yang terpusat menjadi kebutuhan utama seluruh sektor bisnis, salah satunya adalah sektor bisnis yang berfokus pada industri *retail Food and Beverages* (FnB). Sektor ini memiliki proses operasional yang cukup kompleks karena harus dapat mengelola kebutuhan banyak outlet. Kebutuhan tersebut seperti persediaan stok setiap outlet, pembuatan order, mencatat transaksi pemasukan outlet, dan sebagainya. Industri *Food and Beverages* (FnB) merupakan salah satu sektor yang mampu menarik banyak perhatian, karena

industri FnB memiliki daya saing yang kuat dan harus mampu menyesuaikan perubahan yang ada dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan cepat [2]. Industri ini harus dapat beradaptasi dengan perubahan yang ada dan persaingan yang ketat untuk tetap relevan dan unggul di tengah gelombang bisnis. Salah satu kunci yang dapat menentukan berhasilnya perusahaan dalam memenuhi food demands adalah adanya efisiensi manajemen operasional yang jelas. Meningkatkan efisiensi operasional ini bukan hanya sebagai pilihan, namun juga merupakan keharusan yang digunakan untuk dapat mempertahankan daya saing di pasar. Menurut, Geminarqi et al. efisiensi operasional merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan perusahaan dalam konteks produktivitas, keuntungan, kepuasan pelanggan, dan kualitas produk [2]. Oleh karena itu, solusi teknologi canggih yang dapat diterapkan oleh perusahaan khususnya industri *Food and Beverages* (FnB) adalah mengadopsi sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP).

Sebuah perusahaan harus memiliki nilai inti yang dapat meningkatkan kepercayaan seperti komitmen yang dijalankan, adanya transparansi, dan kualitas yang menjamin. Sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP) merupakan solusi perangkat lunak yang terintegrasi untuk mengelola fungsi utama bisnis seperti *finance, supply chain, inventory, customer relationship management*, dan sebagainya dalam suatu perusahaan [3]. Sistem ERP tidak hanya menjadi solusi namun juga menjadi strategi yang dapat mengoptimalkan operasional perusahaan dalam memperbaiki dan mendukung pengambilan keputusan yang strategis berbasis data. Alur dari sistem ERP juga memfokuskan kepada fungsi operasional ke dalam satu sistem yang terpadu, sehingga proses kinerja dapat meningkat dan efektif dalam mengelola data serta informasi pada perusahaan [4]. Penggunaan sistem ERP juga sudah terbukti melalui beberapa penelitian di Indonesia yang menyatakan bahwa ERP dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional.

Pada perusahaan di Indonesia yaitu PT Beontol Prima, membuktikan bahwa penerapan sistem ERP dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi efektivitas perusahaan dan individu. Pada awalnya, PT Beontol Prima hanya memiliki aplikasi untuk masing-masing divisi secara terpisah dan belum terintegrasi dalam satu

sistem. Sehingga, hal ini dinilai tidak efisien dan sulit untuk melakukan komunikasi yang terpisah. Akibat dari komunikasi yang kurang maksimal, terjadi keterlambatan dalam proses penyesuaian data sehingga tidak sesuai dengan realita. Oleh karena itu, PT Beontol Prima memutuskan untuk menerapkan sistem ERP dan setelah menerapkan sistem, perusahaan mengalami pertumbuhan keuangan. Hal ini dibuktikan adanya peningkatan pada PT Beontol dari sisi *financial* dan produksi yang terjadi tahun 2008. Dari sisi *financial*, PT ini mengalami peningkatan yaitu 2 triliun pada tahun 2005 menjadi 6.9 triliun pada tahun 2008 [5] Di sisi lain, PT Nestle Indonesia juga mengalami manfaat dari penerapan sistem ERP, manfaat ini dibuktikan dari proses bisnis yang meningkat dan aktivitas operasional lebih efisien [6]. Selain itu, menurut Pamungkas dan Iskandar [7] sistem ERP mampu meningkatkan efisiensi dan profit perusahaan dengan mengintegrasikan fungsi bisnis yang berbeda dengan satu sistem. Sistem ERP sendiri mampu mempercepat proses pengambilan keputusan berdasarkan data yang akurat, *real-time*, dan pembaharuan data *inventory*, *sales*, dan produksi. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Lubis et al. bahwa implementasi sistem ERP dapat membantu perusahaan mengambil keputusan dengan lebih cepat dan strategis [6]. Namun, keberhasilan penerapan sistem ERP juga bergantung pada kinerja pengguna perusahaan, karena jika ditemukan ketidaksesuaian antara produktivitas dari pengguna dengan teknologi, maka akan berdampak negatif terhadap performa perusahaan [8].

Salah satu sistem ERP yang biasa digunakan oleh perusahaan adalah sistem ERP Odoo. Sistem ERP Odoo merupakan sebuah *platform open-source* dan dikenal juga fleksibel untuk dikustomisasi sesuai dengan kebutuhan bisnis pengguna. Selain itu, ERP Odoo sendiri memiliki keunggulan dengan biaya yang lebih rendah dibanding dengan sistem ERP lainnya [9]. Berikut merupakan tabel perbandingan Odoo dengan sistem ERP lainnya:

Tabel 1. 1 Perbandingan Odoo dengan Sistem ERP lain

Aspek	Odoo [10], [11]	SAP [12]	OpenBravo [10]
Skala Perusahaan	Cocok untuk UMKM dan perusahaan kecil hingga menengah,	Cocok untuk perusahaan besar dan global	Cocok untuk perusahaan UMKM yang berfokus pada

Aspek	Odoo [10], [11]	SAP [12]	OpenBravo [10]
	sistem modular dan fleksibel		<i>retail, logisctic</i> , dan distribusi
Fokus Utama	Fleksibel, modul dapat disesuaikan dan di kustomisasi	Cocok untuk perusahaan manufaktur	Berfokus pada perusahaan <i>retail, procurement</i> , dan <i>warehouse</i>
Harga Implementasi	Low (tergantung biaya kustomisasi)	High, perlu konsultan dan kustomisasi terbatas	Low, fleksibel sesuai penggunaan modul
Kemudahan Penggunaan	<i>User friendly</i> , mudah dipelajari	UI lebih kompleks dan butuh pelatihan <i>user</i>	Perlu <i>user training</i> , kurang intuitif

Melalui Tabel 1.1 dapat menunjukkan bahwa sistem ERP Odoo dari segi biaya dan fokus utamanya lebih unggul dibanding dengan sistem ERP lainnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurrohmah et al. [12] telah membandingkan sistem ERP SAP B1 dengan Odoo, bahwa sistem ERP Odoo dinilai lebih memberikan keunggulan dalam aspek fleksibilitas dan kemudahan untuk pengguna baru. Sehingga dapat dijadikan solusi yang lebih adaptif terkait perusahaan yang membutuhkan kustomisasi modul dan integrasi informasi secara *real-time*. Sistem ERP Odoo memiliki beragam modul yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan bisnis seperti modul *inventory, accounting, sales, purchasing, CRM*, dan *production* [13]. Dengan pendekatan sistem ERP Odoo yang *open source* ini, memudahkan perusahaan dalam menyesuaikan kebutuhan bisnisnya tanpa harus mengeluarkan biaya yang terlalu tinggi untuk mengimplementasikan sistem ERP ini. Namun, dengan demikian dari banyaknya *benefit* yang diberikan oleh sistem ERP tidak hanya ditentukan oleh canggihnya sistem atau teknologi yang digunakan, melainkan sejauh mana pengguna dapat beradaptasi dengan menggunakan sistem secara optimal. Kedua aspek ini baik sistem maupun pengguna bersifat saling mendukung atau terkait, yang dimana sistem membantu kinerja pengguna sedangkan untuk mengetahui tingkat keefektivitasan bergantung pada pengguna yang mengoperasikan sistem ERP sendiri.

PT Arka Group merupakan salah satu perusahaan *retail* yang berfokus pada industri *Food and Beverages* (FnB). Arka Group sendiri memiliki banyak outlet dan berbagai merek restoran dan *café*. Arka Group merupakan perusahaan yang ada dibawah naungan PT Sinar Mas Land. Perusahaan ini sudah menggunakan sistem ERP Odoo untuk mendukung kegiatan operasionalnya sebagai *backbone* dan *backend* sistem. Sistem ERP Odoo digunakan untuk mendukung kegiatan operasionalnya dan mampu mengintegrasikan dari lintas divisi yang berkaitan. Fungsi bisnis yang dikelola menggunakan sistem ERP Odoo ini meliputi pengelolaan data *Point of Sales* (POS) yang berhubungan langsung dengan sistem *frontend* nya yaitu POS ESB. Modul yang digunakan oleh Arka Group biasanya modul *finance*, *accounting*, *purchasing*, dan *inventory*.

Saat ini Arka Group masih menggunakan sistem ERP Odoo versi 16, seiring bertambahnya jumlah outlet dan tingkat kompleksitas operasional bisnis pada Arka, sistem ERP Odoo ini dinilai tidak memadai lagi. Hal ini dikarenakan bahwa Odoo versi 16, memiliki fokus untuk skala bisnis kecil hingga menengah. Sehingga, dengan kebutuhan bisnis yang semakin kompleks pada Arka seperti melakukan pelaporan pada setiap divisi, sistem ERP Odoo tidak mampu untuk menyesuaikan. Data yang disimpan pada Odoo seperti transaksi dan data pengguna semakin kompleks dan besar. Odoo saat ini sudah berada di versi 19, namun adanya keterbatasan dari Odoo yaitu hanya mendukung tiga versi terakhir (versi 17 – versi 19). Sehingga versi Odoo yang digunakan oleh Arka Group sudah tidak memadai. Sebelumnya, pihak Arka Group sudah memastikan dengan vendor Odoo sendiri untuk melakukan migrasi ke versi yang baru yaitu 19, namun Odoo tidak dapat memenuhi permintaan perusahaan karena selisih versi masih terlalu jauh dan jumlah data sudah semakin besar.

Hal ini disebabkan bahwa sistem Odoo sendiri berfokus pada kebutuhan perusahaan yang berskala kecil hingga menengah, sedangkan Arka Group kini telah berkembang dengan kapasitas yang lebih tinggi. Selain itu, Arka Group juga telah menggunakan sistem ERP khusus *Point of Sales* (POS) dari Esensi Solusi Buana (ESB). Sistem POS digunakan untuk kegiatan operasional *front-end* untuk melakukan transaksi pada outlet. Proses ini memerlukan integrasi antara *front-end*

dan *back-end*, oleh karena itu perusahaan memilih untuk melakukan migrasi sistem ERP Odoo ke sistem ERP ESB. Keputusan ini diambil karena progres migrasi ke sistem baru ERP ESB lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan meng-*upgrade* ke sistem ERP Odoo versi baru. Jika perusahaan memilih untuk melakukan *upgrade* sistem ERP Odoo ke versi terbaru, maka harus memerlukan waktu penyesuaian ulang modul yang digunakan. Oleh karena itu, perusahaan memilih untuk melakukan migrasi ke sistem ERP ESB sebagai *backend* karena juga sudah memiliki ekosistem yang sama pada *frontend* POS dan ERP.

Penelitian ini dilakukan karena pembahasan atau penelitian terdahulu terkait evaluasi sistem ERP terhadap efektivitas kinerja organisasi khususnya dalam konteks industri *Food and Beverages* (FnB) terbatas. Sebagian besar penelitian mengevaluasi implementasi sistem ERP secara umum, namun belum signifikan pada industri FnB. Salah satu contoh evaluasi sistem ERP yaitu dibuktikan dari penelitian Aksana yang berfokus pada sektor *finance* [14]. Pada umumnya, fase penerapan sistem ERP sendiri memiliki beberapa tahapan seperti: fase *pre-implementation*, *implementation*, dan *post-implementation*. Indikator keberhasilan dalam mengevaluasi sistem ERP pasca-implementasi dapat dilihat dari peningkatan efisiensi, sistem mendukung pengambilan keputusan, dan tercapainya tujuan implementasi sistem [15]. Fase *post-implementation* ini dimulai setelah sistem ERP telah digunakan dan dapat berlanjut hingga sistem yang lama digantikan dengan sistem baru. Apabila fase *post-implementation* ini dapat berjalan lancar, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem ERP secara keseluruhan dianggap berhasil [15]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem ERP Odoo terhadap kinerja organisasi pada PT Arka Group dengan menggunakan metode pendekatan DeLone & McLean IS *Success Model*.

Pemilihan model DeLone & McLean didasarkan karena model ini sudah banyak digunakan untuk melakukan evaluasi sistem ERP dalam berbagai konteks industri, seperti *tax* [16], *manufacture* [7], *finance* [14], dan masih beragam lagi. Selain itu, model D&M sendiri telah berhasil memberikan kontribusi terhadap pemahaman pembaca terkait mengevaluasi suatu sistem informasi [17]. DeLone & McLean IS *Success Model* merupakan pendekatan yang dikembangkan dan disempurnakan

pada tahun 2003 untuk mengevaluasi keberhasilan sistem berdasarkan enam faktor utama yaitu: *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit* [16]. Metode pendekatan ini bukan hanya dilihat dari aspek teknis melainkan dilihat juga dari *point of view* para pengguna dan manfaat yang dihasilkan bagi perusahaan. Sehingga, enam faktor tersebut dalam mengukur efektivitas sistem ERP secara komprehensif mulai dari kualitas sistem hingga dampak nyata terhadap kepuasan pengguna dan kinerja organisasi. Penelitian dalam konteks ERP masih terbatas dalam membahas keberhasilan pasca-implementasi ERP terhadap tingkat individu [17]. Hal ini ditegaskan oleh Ilmawan et al. bahwa untuk mendapatkan manfaat seperti efisiensi biaya dalam menerapkan ERP, perusahaan juga perlu untuk melakukan investasi yang mendukung sumber daya manusianya lebih baik [17]. Dengan pengaruh puasnya karyawan menggunakan sistem ERP, penelitian terdahulu membuktikan bahwa kinerja karyawan menjadi lebih produktif dan berpengaruh terhadap perusahaan. Sehingga, kualitas dari kepuasan pengguna ini juga menjadi aspek yang krusial dalam keberhasilan sistem informasi yang mendukung perusahaan.

Selain menggunakan pendekatan teori DeLone & McLean IS *Success Model*, penelitian ini juga didukung dengan mengukur *maturity level* sistem ERP Odoo sendiri setelah diterapkan. Pengukuran ini menggunakan *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) untuk mendukung hasil analisis dari DeLone & McLean IS *Success Model*. *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) merupakan salah satu model untuk mengetahui kematangan suatu proses dalam organisasi atau perusahaan [18].

Metode *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) dalam penelitian ini digunakan untuk melengkapi celah atau *gap* dengan menilai tingkat kematangan proses suatu organisasi. Penggabungan kedua model ini bertujuan untuk menghasilkan evaluasi yang lebih komprehensif. Model D&M digunakan untuk melihat apakah sistem ERP Odoo sudah mampu untuk memberikan manfaat bagi kinerja organisasi pada perusahaan, sedangkan model CMMI digunakan untuk memvalidasi apakah proses bisnis sistem ERP sudah mencapai tingkat kematangan atau *maturity level* yang cukup. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat

menjadi kontribusi nyata bagi perusahaan dalam mengetahui apakah sistem ERP yang digunakan sudah cukup baik untuk mendukung operasional bisnis.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian yang berjudul **“Evaluasi Sistem ERP Odoo terhadap Efektivitas Kinerja Organisasi pada PT Arka Group”** memiliki beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem ERP Odoo dapat memengaruhi keefektivitasan kinerja organisasi pada Arka Group?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi sistem ERP Odoo berdasarkan model DeLoan & McLean dalam memberikan *Individual Impact* terhadap karyawan Arka Group?
3. Seberapa besar tingkat kematangan (*maturity level*) Level 2 dari penerapan sistem ERP Odoo pada Arka Group menggunakan model CMMI?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yang bertujuan agar pembahasan pada penelitian ini tidak melebar atau terlalu luas, berikut merupakan batasan masalah pada topik penelitian **“Evaluasi Sistem ERP Odoo terhadap Efektivitas Kinerja Organisasi pada PT Arka Group”**:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada objek penelitian yaitu Arka Group yang merupakan perusahaan dibawah naungan PT Sinar Mas Land.
2. Penelitian ini dilakukan dengan fokus utama pada fase *post-implementation*. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh sistem ERP Odoo dalam meningkatkan keefektivitasan kinerja organisasi Arka Group menggunakan metode DeLone & McLean *IS Success Model* dan CMMI sebagai pendukung hasil analisis.
3. Model CMMI yang digunakan hanya menganalisis pada level 2.
4. Responden dari penelitian ini hanya pengguna yang menggunakan sistem ERP Odoo secara langsung dalam mengelola kebutuhan *multi-outlet* pada Arka Group.

5. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel yang relevan dari model pendekatan DeLone & McLean IS *Success Model*.
6. Penelitian ini hanya membahas efektivitas dan evaluasi pasca implementasi sistem ERP Odoo pada kinerja organisasi Arka Group.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pada bagian 1.4 akan menjelaskan apa tujuan dan manfaat dari penelitian ini dilakukan. Bagian ini dibagi menjadi dua sub-bab yaitu 1.4.1 yang menjelaskan mengenai tujuan penelitian dan 1.4.2 yang akan menjelaskan manfaat dari penelitian ini dilakukan. Tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana sistem ERP Odoo dapat memengaruhi efektivitas kinerja organisasi pada Arka Group.
2. Mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh besar pada sistem ERP Odoo dalam mendukung efektivitas kinerja organisasi Arka Group.
3. Mengetahui sudah sejauh mana tingkat kematangan dari penerapan sistem ERP Odoo menggunakan model CMMI Level 2 pada Arka Group.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan nilai tambah atau manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai kontribusi nyata untuk perusahaan dalam mengetahui dan memberikan informasi terkait pengaruh penggunaan sistem ERP Odoo terhadap efektivitas kinerja organisasi.
2. Memberikan rekomendasi bagi perusahaan untuk melakukan peningkatan kualitas sistem ERP yang mampu mendukung kinerja organisasi secara optimal berdasarkan hasil dari *maturity level* sistem.
3. Memberikan kontribusi dalam meluaskan penelitian mengenai evaluasi sistem ERP Odoo, khususnya menggunakan metode DeLone & McLean IS

Success Model dan *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) pada industri *Food and Beverages* (FnB) di Indonesia.

4. Dapat dijadikan sebagai acuan dalam studi khususnya penelitian bidang Sistem Informasi yang mengkaji hubungan antara sistem ERP dan efektivitas kinerja organisasi fase *post-implementation*.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian yang berjudul “**Evaluasi Sistem ERP Odoo terhadap Efektivitas Kinerja Organisasi pada PT Arka Group**” memiliki sistematika penulisan dengan tujuan mengetahui apa yang dibahas setiap bab nya. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

- Bab I akan menjelaskan latar belakang dari permasalahan yang terjadi, menjelaskan rumusan masalah, batasan masalah pada penelitian, tujuan dan manfaat, dan menjelaskan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

- Bab II akan menjabarkan teori-teori atau studi literatur yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu meliputi pembahasan Sistem ERP, Odoo, *Post-Implementation*, DeLoan & Mclean ISSM, metode konseptual yang digunakan, dan literatur terdahulu sebagai pendukung penyusunan variabel dan indikator pada penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

- Bab III akan menjelaskan mengenai metode yang digunakan untuk penelitian. Bagian ini dimulai dari jenis penelitian yang dilakukan, teknik pengumpulan data, hingga teknik menganalisis data menggunakan *tools* yang sesuai.

BAB IV: ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

- Bab IV akan menjelaskan bagaimana hasil dari analisis data yang sudah dilakukan untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah yang telah

disusun. Pembahasan pada bab ini juga akan menjelaskan analisis dari hubungan antara variabel dengan pengaruh terhadap efektivitas kinerja organisasi pada Arka Group.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

- Bab V merupakan bagian terakhir yang akan memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain membahas kesimpulan, bab ini juga akan memaparkan saran dan rekomendasi untuk penelitian berikutnya.

