

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan rantai pasok dan aktivitas pergudangan. Penerapan teknologi informasi mendukung proses bisnis berjalan lebih cepat, akurat, dan terintegrasi antarbagian, mulai dari perencanaan kebutuhan material, penerimaan barang, penyimpanan, hingga distribusi. Transformasi digital telah menjadi pendorong utama dalam mengubah cara operasional di berbagai sektor industri, termasuk sektor manufaktur (Maria et al., 2024 dalam Djatmika, 2025). Perkembangan tersebut mendorong munculnya paradigma baru berupa otomatisasi dan digitalisasi dalam hampir seluruh lini kegiatan organisasi. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk mulai mengadopsi sistem terintegrasi guna mempertahankan daya saing, meningkatkan efisiensi operasional, serta menyesuaikan diri dengan dinamika pasar global yang semakin cepat dan kompetitif.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, perusahaan memerlukan suatu solusi berbasis teknologi yang mampu mengintegrasikan seluruh proses bisnis secara menyeluruh dan *real-time*. Salah satu bentuk penerapan teknologi tersebut adalah penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP), yang merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis ke dalam satu platform yang terpusat. Implementasi ERP terbukti dapat menjadi instrumen strategis dalam mendukung daya saing perusahaan di era digital (Rizaldi et al., 2024). Salah satu aspek operasional yang secara signifikan dipengaruhi oleh implementasi sistem ERP adalah aktivitas pergudangan. Dalam konteks

pergudangan, implementasi ERP menjadi sangat penting karena gudang berfungsi sebagai pusat pengendalian arus barang yang memengaruhi efisiensi operasional, akurasi informasi persediaan, serta kelancaran proses distribusi.

Efektivitas pengelolaan pergudangan merupakan salah satu faktor kunci dalam mendukung optimalisasi kinerja operasional perusahaan. Ketidakakuratan dalam pengelolaan gudang berpotensi menimbulkan kondisi kelebihan maupun kekurangan persediaan, yang pada akhirnya berdampak pada terjadinya inefisiensi biaya operasional. Implementasi ERP dalam modul *inventory* terbukti membantu meningkatkan akurasi pencatatan stok dan memperbaiki sistem pengendalian barang (Azzat & Sabilla, 2024). Oleh karena itu, integrasi ERP pada aktivitas gudang menjadi kebutuhan strategis bagi perusahaan manufaktur.

Secara ideal, pengelolaan pergudangan yang terintegrasi dengan sistem ERP mampu menyediakan informasi persediaan secara *real-time*, meningkatkan akurasi data, serta meminimalisir kesalahan dalam proses pencatatan dan pengendalian stok. Selain itu, sistem yang diterapkan diharapkan memiliki tingkat kemudahan penggunaan (*user-friendly*) sehingga dapat dioperasikan secara optimal oleh sumber daya manusia, serta mampu mendukung efisiensi biaya operasional melalui proses yang lebih terstruktur dan terotomatisasi. Namun, dalam praktiknya, tidak semua implementasi sistem ERP dapat berjalan secara optimal. Berbagai kendala teknis dan operasional masih ditemukan, yang berdampak pada belum tercapainya efisiensi operasional secara maksimal. Studi mengenai implementasi ERP pada sistem manajemen gudang menunjukkan bahwa kendala teknis dan operasional dapat memengaruhi akurasi stok secara signifikan (Rahmadoni et al., 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan ERP tidak hanya bergantung pada

kualitas sistem, melainkan juga dipengaruhi oleh kesiapan proses dan penggunaan oleh sumber daya manusia yang terlibat.

Dalam konteks implementasi di lapangan, kondisi tersebut juga ditemukan pada aktivitas pergudangan di PT Wahyu Abadi Bekasi. PT Wahyu Abadi Bekasi sebagai perusahaan manufaktur di bidang *printing*, *packaging*, dan *supply chain* telah mengimplementasikan sistem ERP berbasis Odoo dalam pengelolaan gudang, khususnya pada gudang *finished goods* untuk mendukung pengelolaan data dan aktivitas secara terintegrasi.

Aktivitas operasional gudang *finished goods* di PT Wahyu Abadi Bekasi merupakan rangkaian proses yang dilakukan untuk mengelola barang hasil produksi hingga siap didistribusikan kepada pelanggan. Proses operasional dimulai dari penerimaan barang hasil produksi yang dicatat melalui modul *manufacturing*, di mana produk yang telah selesai diproduksi akan dipindahkan ke gudang *finished goods*. Selanjutnya, dilakukan proses penyimpanan serta pemantauan stok barang melalui modul *inventory*, yang memungkinkan pengguna untuk mengetahui ketersediaan barang secara *real-time*. Selain itu, sistem Odoo pada modul *inventory* juga digunakan dalam proses pengiriman barang, yaitu melalui pembuatan *delivery order* atau surat jalan sebagai dasar pengiriman barang kepada pelanggan. Seluruh proses tersebut bertujuan untuk memastikan kelancaran aliran barang, meningkatkan akurasi pencatatan stok, mendukung integrasi data secara *real-time*, serta efisiensi dalam aktivitas operasional gudang. Namun demikian, berdasarkan data yang diperoleh selama kegiatan penelitian serta informasi dari informan, masih terdapat beberapa masalah dalam aktivitas operasional gudang yang menunjukkan bahwa implementasi sistem Odoo yang berjalan belum sepenuhnya optimal.

Permasalahan tersebut terlihat dari adanya ketidaksesuaian antara kondisi yang ditargetkan perusahaan dengan realita yang terjadi di lapangan.

**Tabel 1.1 Permasalahan Sistem Odoo pada Gudang *Finished Goods* Periode Januari 2025 – Desember 2025**

No	Kategori <i>Issue</i>	Tingkat Efektivitas Saat Ini	Tingkat Efektivitas Target Perusahaan
1	Gangguan sistem ( <i>error/bug</i> ) yang menghambat kelancaran dan kecepatan proses	60%	90%
2	Ketidaksesuaian antara stok <i>inventory</i> secara fisik dan data pada sistem yang memengaruhi akurasi persediaan	55%	100%
3	Kurangnya dukungan teknis dan respons penanganan terhadap masalah sistem	75%	90%
4	<i>User adoption</i> belum optimal dalam pengoperasian sistem Odoo	55%	95%
5	Kepuasan pengguna terhadap Odoo belum optimal	65%	90%
6	Masih adanya proses aktivitas operasional gudang <i>finished goods</i> yang dilakukan secara manual	85%	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Dari tabel 1.1, berdasarkan hasil wawancara dengan para informan yang terlibat dalam aktivitas pergudangan, diperoleh beberapa permasalahan terkait implementasi sistem Odoo pada gudang *finished goods*. Permasalahan pertama yang ditemukan adalah gangguan sistem (*error/bug*) yang menghambat kelancaran dan kecepatan operasional gudang. Dalam kurun waktu satu bulan, diperkirakan sistem mengalami gangguan sekitar 5 kali. Jika dibandingkan dengan total hari kerja, frekuensi tersebut menunjukkan bahwa gangguan sistem tergolong cukup sering terjadi dan berdampak pada kelancaran operasional gudang. Berdasarkan kondisi tersebut, tingkat kinerja sistem diperkirakan sebesar 60%, yang mencerminkan bahwa sistem belum berjalan secara optimal. Sementara itu, perusahaan menargetkan jika ada gangguan sistem hanya terjadi sekitar 1-2 kali

saja di setiap bulannya atau setara dengan tingkat kinerja sebesar 90%. Dengan demikian, terdapat gap sebesar 30%, yang menunjukkan bahwa kestabilan sistem masih perlu ditingkatkan. Gangguan *server* yang mengalami *bug* atau tidak dapat diakses secara sementara menyebabkan proses *input* data, pengecekan stok, maupun transaksi keluar-masuk barang menjadi terhambat sehingga berpotensi menurunkan efisiensi aktivitas operasional gudang

Permasalahan kedua yang kerap kali terjadi adalah ketidaksesuaian antara stok *inventory* secara fisik dan data pada sistem yang memengaruhi akurasi persediaan, yang terjadi dengan frekuensi sekitar 2–3 kali dalam satu minggu, atau setara dengan sekitar 12 kali setiap bulannya. Berdasarkan kondisi tersebut, tingkat keakuratan sistem diperkirakan sebesar 55%, yang mencerminkan bahwa proses pencatatan dan pembaruan stok belum berjalan secara optimal dan masih rendah. Sementara itu, perusahaan menargetkan tingkat akurasi stok mencapai 100% tanpa adanya selisih antara data dalam sistem dan kondisi fisik stok di lapangan. Dengan demikian, terdapat gap sebesar 45% antara kondisi aktual dengan target perusahaan yang menunjukkan bahwa pengendalian dan pencatatan stok masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut dapat berdampak pada ketidakakuratan informasi persediaan serta berpotensi mengganggu proses pengambilan keputusan, keterlambatan pengiriman, dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Permasalahan ketiga yang ditemukan adalah kurangnya dukungan teknis serta respons penanganan terhadap masalah sistem yang terjadi. Dalam pelaksanaannya, dukungan teknis terhadap sistem Odoo tergolong cukup responsif, di mana sebagian besar permasalahan dapat ditangani dengan baik oleh divisi IT.

Namun, dalam beberapa kondisi masih terdapat keterlambatan dalam proses penanganan pada masalah, terutama ketika permasalahan yang terjadi memerlukan penanganan lebih lanjut. Selain itu, keterbatasan akses terhadap tanggapan langsung dari pihak Odoo juga menjadi salah satu kendala karena layanan bantuan teknis dari pihak pengembang bersifat berbayar sehingga tidak seluruh permasalahan dapat segera dikonsultasikan secara langsung. Berdasarkan kondisi tersebut, tingkat kinerja layanan teknis diperkirakan berada pada kisaran 75%, yang mencerminkan bahwa dukungan teknis sudah cukup baik, tetapi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan operasional secara maksimal. Sementara itu, perusahaan menargetkan tingkat layanan mencapai 90% agar setiap permasalahan dapat ditangani secara cepat dan tepat. Dengan demikian, terdapat gap sebesar 15% antara kondisi aktual dengan target perusahaan. Kurangnya dukungan teknis dan respon penanganan terhadap masalah ini berdampak pada terhambatnya beberapa aktivitas operasional, seperti proses input data, pengecekan stok, serta transaksi keluar-masuk barang ketika terjadi kendala pada sistem.

Permasalahan keempat yang ditemukan adalah tingkat *user adoption* yang belum optimal dalam pengoperasian sistem Odoo. Seluruh informan menyatakan adanya kendala dalam penggunaan sistem, yang mengindikasikan bahwa faktor sumber daya manusia merupakan aspek yang menentukan dalam berhasilnya keberjalanan implementasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem telah diterapkan, belum seluruh pengguna memiliki pemahaman, keterampilan, serta kesiapan yang memadai dalam mengoperasikan sistem secara optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, tingkat kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem diperkirakan sebesar 55%, yang mencerminkan bahwa penguasaan tingkat

adopsi pengguna terhadap sistem masih rendah. Sementara itu, perusahaan menargetkan tingkat penggunaan sistem mencapai 95% agar seluruh proses operasional dapat dilakukan secara efektif melalui sistem. Dengan demikian, terdapat gap sebesar 40% antara kondisi aktual dengan target perusahaan. Rendahnya tingkat adopsi ini mengakibatkan proses kerja menjadi terhambat dan kurang efisien serta meningkatkan potensi terjadinya kesalahan akibat penggunaan sistem yang tidak optimal.

Permasalahan kelima yang ditemukan adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Odoo yang belum optimal. Hal ini tercermin dari masih ditemukannya keluhan pengguna terkait kinerja sistem, kemudahan penggunaan, serta keandalan sistem dalam mendukung pekerjaan. Berdasarkan kondisi tersebut, tingkat kepuasan pengguna diperkirakan sebesar 65%, yang menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Sementara itu, perusahaan menargetkan tingkat kepuasan pengguna mencapai 90% agar sistem dapat digunakan secara nyaman dan efektif dalam mendukung aktivitas operasional. Dengan demikian, terdapat gap sebesar 25% yang menunjukkan bahwa kualitas sistem dan pengalaman pengguna masih perlu ditingkatkan. Rendahnya tingkat kepuasan ini dapat berdampak pada menurunnya motivasi pengguna dalam memanfaatkan sistem secara optimal.

Permasalahan keenam yang ditemukan adalah masih adanya proses aktivitas operasional gudang *finished goods* yang dilakukan secara manual. Meskipun sistem Odoo telah diterapkan, beberapa aktivitas, seperti pencatatan kartu stok dan pembuatan surat jalan ketika sistem sedang error, masih belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam sistem. Berdasarkan kondisi tersebut, tingkat digitalisasi

proses diperkirakan sebesar 85%, yang menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian proses yang belum terdigitalisasi. Sementara itu, perusahaan menargetkan seluruh aktivitas operasional dapat dilakukan secara sistem dengan tingkat digitalisasi mencapai 100%. Dengan demikian, terdapat gap sebesar 15% yang membuktikan bahwa implementasi sistem belum mencapai tingkat optimal secara menyeluruh. Proses manual yang masih dilakukan berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, keterlambatan proses, serta mengurangi efisiensi dalam aktivitas operasional gudang.

Permasalahan-permasalahan tersebut tidak terjadi tanpa sebab, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor penyebab. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, permasalahan implementasi sistem Odoo di gudang *finished goods* PT Wahyu Abadi Bekasi dapat terjadi karena disebabkan oleh beberapa faktor yang memengaruhi kelancaran operasional aktivitas gudang. Faktor pertama adalah keterlambatan dalam proses pencatatan serta kurangnya ketelitian dalam melakukan *input* data oleh pengguna, yang berdampak pada munculnya ketidaksesuaian antara stok fisik dan data pada sistem serta menurunnya akurasi informasi persediaan. Selain itu, kondisi ini juga mendorong masih dilakukannya beberapa aktivitas operasional secara manual sebagai bentuk penyesuaian terhadap ketidakakuratan data yang terjadi, hal ini menunjukkan bahwa proses administrasi dan pengelolaan data belum berjalan secara optimal.

Faktor kedua adalah keterbatasan pemahaman, keterampilan, serta kesiapan pengguna dalam mengoperasikan sistem yang mengakibatkan tingkat *user adoption* belum optimal, munculnya kesalahan dalam penggunaan sistem yang memicu gangguan operasional sistem menjadi *error/bug*, dan belum optimalnya tingkat

kepuasan pengguna terhadap sistem Odoo karena sistem belum dapat digunakan secara efektif sesuai dengan kebutuhan operasional. Faktor ketiga adalah sistem yang belum sepenuhnya mencapai tingkat optimal, baik ditinjau dari aspek performa maupun kestabilan, turut berkontribusi terhadap munculnya *error* atau *bug* yang mengganggu aktivitas pengguna serta menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap sistem.

Selain itu, faktor yang paling krusial adalah belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara khusus mengatur penggunaan sistem Odoo dalam aktivitas pergudangan. Berdasarkan hasil wawancara, informan menyatakan bahwa ketiadaan SOP tidak hanya menunjukkan tidak adanya pedoman yang jelas dan terstruktur bagi karyawan dalam menjalankan sistem, tetapi juga berdampak luas terhadap berbagai permasalahan yang terjadi, seperti rendahnya konsistensi dalam penggunaan sistem, masih adanya aktivitas manual, serta meningkatnya potensi kesalahan dalam proses operasional. Dengan demikian, tidak adanya SOP menjadi faktor utama yang memperkuat dan memperluas dampak dari faktor-faktor lainnya sehingga berkontribusi signifikan terhadap munculnya berbagai kendala dalam implementasi sistem Odoo di gudang *finished goods* PT Wahyu Abadi Bekasi. Oleh karena itu, SOP menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam mendukung efektivitas implementasi sistem serta memastikan keseragaman dan ketepatan dalam setiap aktivitas operasional gudang.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja tertulis yang berfungsi untuk menstandarisasi setiap aktivitas operasional agar berjalan secara konsisten, terkontrol, dan terintegrasi, khususnya dalam implementasi sistem informasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) Odoo pada aktivitas pergudangan.

SOP tidak hanya mengatur alur kerja fisik barang, tetapi juga mengarahkan penggunaan sistem, seperti proses input data, validasi transaksi, hingga pelaporan stok secara *real-time*. Aryanto & Maksun (2022) menjelaskan bahwa perancangan SOP yang terintegrasi dengan sistem informasi mampu meningkatkan efektivitas operasional serta meminimalkan kesalahan dalam pengolahan data gudang. Selain itu, penerapan SOP dalam sistem berbasis digital berpengaruh signifikan terhadap efisiensi kerja dan akurasi informasi karena setiap aktivitas telah memiliki standar yang jelas dan terstruktur. Dengan demikian, SOP dalam implementasi sistem Odoo berperan sebagai alat pengendalian yang mampu menyelaraskan proses fisik dan sistem, mengurangi kesalahan input, serta mendukung kelancaran operasional gudang *finished goods* secara efektif dan efisien.

Dalam praktiknya, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam implementasi sistem Odoo pada gudang seharusnya menjadi pedoman utama dalam menjalankan setiap aktivitas operasional berbasis sistem. Melalui SOP, proses seperti penerimaan barang, pencatatan, penentuan lokasi penyimpanan, hingga pengeluaran barang dapat dilakukan secara terstruktur dan konsisten sehingga tidak terjadi perbedaan cara kerja antar karyawan. Selain itu, SOP juga berperan dalam memastikan bahwa setiap proses input dan transaksi dalam sistem dilakukan sesuai dengan tahapan yang benar sehingga dapat meminimalisir kesalahan seperti keterlambatan pencatatan maupun ketidaksesuaian antara stok fisik dan data dalam sistem. Namun demikian, apabila SOP yang secara khusus mengatur penggunaan sistem Odoo belum tersedia atau belum diterapkan secara optimal, maka kondisi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan operasional. Ketiadaan pedoman yang jelas menyebabkan proses kerja menjadi tidak konsisten,

penggunaan sistem tidak berjalan secara optimal, serta meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengolahan data. Selain itu, tidak adanya alur yang terstandarisasi juga menyulitkan proses *monitoring* dan evaluasi sehingga ketika terjadi kesalahan, sulit untuk mengidentifikasi sumber permasalahan secara tepat. Dengan demikian, belum optimalnya penerapan SOP menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap munculnya berbagai kendala dalam implementasi sistem Odoo pada aktivitas pergudangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem Odoo pada gudang *finished goods* di PT Wahyu Abadi Bekasi belum berjalan secara efektif yang pada akhirnya juga berdampak pada belum tercapainya efisiensi aktivitas operasional gudang secara maksimal. Hal ini dibuktikan oleh masih banyaknya permasalahan yang terjadi.

Dalam menyelesaikan suatu permasalahan penelitian, terdapat berbagai metode yang dapat digunakan sebagai pendekatan analisis dan perumusan solusi. Menurut beberapa ahli, metode yang umum digunakan antara lain *gap analysis*, *fishbone diagram*, *PDCA (Plan-Do-Check-Act)*, serta metode 5W+1H yang berfokus pada identifikasi permasalahan secara sistematis. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode 5W+1H karena pendekatan tersebut mampu mengidentifikasi permasalahan secara komprehensif melalui enam aspek utama, yaitu *what*, *why*, *where*, *when*, *who*, dan *how*. Selain itu, metode ini dinilai lebih sederhana dan aplikatif dalam merumuskan solusi yang tepat terhadap permasalahan operasional. Dengan menggunakan pendekatan 5W+1H, solusi yang dihasilkan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga dapat diimplementasikan secara praktis dalam mendukung peningkatan kinerja operasional gudang.

Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut terkait efektivitas implementasi sistem Odoo dalam mendukung efisiensi *gudang finished goods* di PT Wahyu Abadi Bekasi. Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan gambaran secara lengkap mengenai kendala, faktor, serta solusi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem Odoo dalam aktivitas pergudangan. Dengan demikian, penelitian ini dibuat dengan judul “Efektivitas Implementasi Sistem Odoo dalam Mendukung Efisiensi Gudang *Finished Goods* di PT Wahyu Abadi Bekasi”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi sistem Odoo dalam kegiatan gudang *finished goods* di PT Wahyu Abadi Bekasi?
2. Bagaimana efektivitas implementasi sistem Odoo dalam mendukung efisiensi gudang *finished goods* di PT Wahyu Abadi Bekasi?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas implementasi sistem Odoo dalam mendukung efisiensi gudang *finished goods* di PT Wahyu Abadi Bekasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi sistem Odoo dalam kegiatan gudang *finished goods* di PT Wahyu Abadi Bekasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas implementasi sistem Odoo dalam mendukung efisiensi gudang *finished goods* di PT Wahyu Abadi Bekasi.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas implementasi sistem Odoo dalam mendukung efisiensi gudang *finished goods* di PT Wahyu Abadi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

1. Menambah wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan sistem Odoo dalam kegiatan gudang.
2. Mengidentifikasi efektivitas serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan sistem Odoo di lingkungan industri.
3. Menjadi sarana pembelajaran praktis bagi peneliti dalam menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan.

##### **1.4.2 Manfaat Bagi Program Studi**

1. Menjadi referensi tambahan dalam pengembangan kajian terkait penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan rantai pasok dan aktivitas gudang.
2. Memperkaya literatur akademik untuk menjadi bahan pertimbangan dalam pengajaran maupun penelitian selanjutnya.

##### **1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan**

1. Menjadi masukan yang konstruktif bagi perusahaan mengenai efektivitas penerapan sistem Odoo dalam meningkatkan efisiensi aktivitas gudang.
2. Membantu perusahaan dalam mengevaluasi kelebihan dan kekurangan implementasi sistem yang sedang berjalan.
3. Menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan optimalisasi proses operasional agar kinerja gudang semakin efisien dan terintegrasi.