

# IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MENGGUNAKAN ODOO STUDI KASUS: PETERNAKAN BURUNG PUYUH DI PEMALANG

**Ikhsan Hawari<sup>1</sup>, Heri Purwanto<sup>2</sup>, Suharjanta Wisnu Pitara<sup>3</sup>, Beki Subaeki<sup>4</sup>**  
<sup>1, 2, 3, 4</sup> Program studi Sistem Informasi, Universitas Sangga Buana

<sup>1</sup> korespondensi: ikhsanhawari28@gmail.com

## ABSTRACT

*Micro, Small and Medium Enterprises (UMKM) have proven to be important pillars in overcoming economic challenges and advancing economic development in Indonesia. One of them is UMKM that bears quail in Pemalang Regency, but in the implementation of customer management it still needs to be improved so it needs to be implemented a CRM system. The purpose of this study was to implement Customer Relationship Management (CRM) in UMKM Quail Egg Farms in Pemalang district using Odoo. The research method used is the Agile Model Scrum method, with an open-source CRM application using Odoo as a CRM system. and data collection techniques using observation, interviews, literature study. The results show that the implementation of CRM with Odoo provides positive benefits in strengthening customer interaction, satisfaction and loyalty, as well as facilitating business processes. Evidenced by the results of the questionnaire, 75.50% of potential users stated that the implementation of CRM with Odoo can strengthen interactions with customers and improve the operational efficiency of MSMEs. In addition, from the results of the questionnaire, 80% of potential users stated that this application helps in managing offers, 80% are prospect customers, and 82.5% of sales orders and payments.*

*Keywords: UMKM, Customer Relationship Management (CRM), Odoo ERP*

## ABSTRAK

*Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah membuktikan sebagai pilar penting dalam mengatasi tantangan ekonomi dan memajukan perkembangan ekonomi di Indonesia. Salah satunya UMKM peternakan burung puyuh di Kabupaten Pemalang, namun dalam penerapan manajemen pelanggan masih perlu dilakukan peningkatan sehingga perlu di implementasikan sistem CRM. Tujuan penelitian ini untuk mengimplementasikan Customer Relationship Management (CRM) pada UMKM Peternakan Telur Burung Puyuh kabupaten pemalang menggunakan Odoo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Agile Model Scrum, dengan aplikasi open-source CRM menggunakan Odoo sebagai sistem CRM. dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi pustaka. Hasil menunjukkan bahwa implementasi CRM dengan Odoo memberikan manfaat positif dalam memperkuat interaksi, kepuasan, dan loyalitas pelanggan, serta memudahkan jalannya proses bisnis. Dibuktikan dari hasil kuesioner, 75.50% calon pengguna menyatakan bahwa implementasi CRM dengan Odoo dapat memperkuat interaksi dengan pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional UMKM, Selain itu, dari hasil kuesioner, 80% calon pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini membantu dalam mengelola penawaran, 80% prospek pelanggan, dan 82.5% pesanan penjualan serta pembayaran.*

*Kata Kunci: UMKM, Customer Relationship Management (CRM), Odoo ERP*

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam ekonomi Indonesia, berkontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi nasional (1–3). UMKM telah terbukti menjadi solusi bagi tantangan ekonomi negara

yang belum stabil (4). Data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah menunjukkan bahwa jumlah UMKM di Indonesia mencapai 65,5 juta pada tahun 2019, atau sekitar 99,99% dari total unit usaha, dengan kontribusi sebesar 60,5% terhadap ekonomi nasional (PDB) (5).

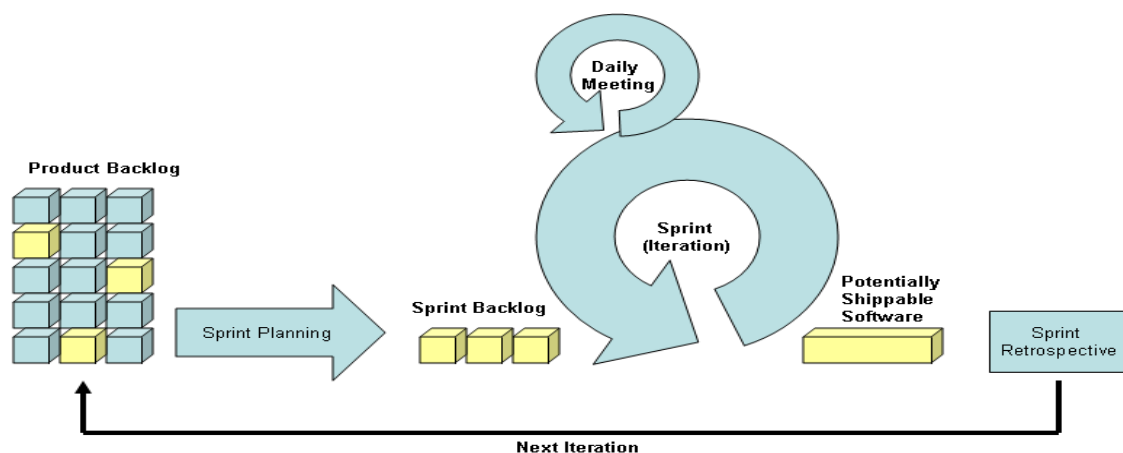
Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), seperti peternakan burung puyuh di Kabupaten Pematang, memiliki potensi pertumbuhan dan kontribusi ekonomi. Namun, usaha-usaha ini seringkali beroperasi dengan proses bisnis dasar dan integrasi teknologi terbatas. Untuk berkembang dan mencapai pasar yang lebih luas, fokus pada hubungan pelanggan menjadi penting.

CRM dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan, memahami kebutuhan mereka, mengelola interaksi, dan meningkatkan kualitas layanan (6,7). Implementasi CRM melibatkan perangkat lunak untuk mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan, mengelola komunikasi, serta menyederhanakan kegiatan pemasaran dan penjualan (8). Integrasi CRM dengan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) dapat meningkatkan proses bisnis lebih lanjut. Odoo, perangkat lunak ERP sumber terbuka, menyediakan modul untuk mengelola berbagai proses bisnis, dari keuangan hingga penjualan dan sumber daya manusia (9).

Implementasi CRM menggunakan Aplikasi Odoo yang berfokus terhadap UMKM, terutama dalam peternakan burung puyuh, masih sedikit. Memberikan peluang untuk penelitian lebih lanjut, dengan menerapkan metodologi *Agile* untuk efisiensi dan adaptabilitas. Integrasi CRM dengan Odoo dapat memberikan teknologi yang diperlukan untuk meningkatkan manajemen hubungan pelanggan dan operasi bisnis secara keseluruhan.

## METODE

Pengembangan 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 (10). Scrum merupakan kerangka kerja yang mengikuti prinsip-prinsip Agile dan mengadopsi pendekatan iteratif serta kolaboratif untuk mengembangkan produk secara efisien (11). Tahapan *Scrum* dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1: Tahapan Proses Scrum

Sumber: CODE Magazine Introduction to Scrum, 2008

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 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.

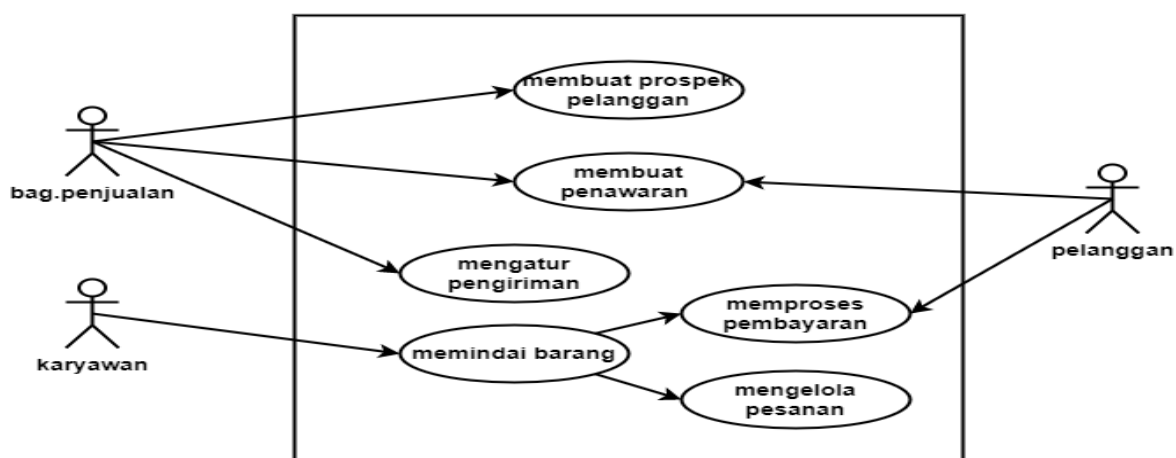
5. *Sprint Review*  
Setelah selesai *sprint*, tim melakukan *Sprint Review*. Tim memamerkan pekerjaan yang telah selesai kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*) dan menerima umpan balik dari mereka.
6. *Sprint Retrospective*  
Tim mengadakan *Sprint Retrospective* untuk mengevaluasi kinerja mereka selama *sprint* terakhir.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kebutuhan yang diperlukan maka dilakukan analisis terhadap sistem yang dibutuhkan maka dari itu dibuatlah diagram UML untuk memudahkan dalam melakukan pengembangan, salah satunya yaitu dengan *use case diagram* dan *class diagram*.

### Use case Diagram

*Use Case* diagram digunakan untuk menjelaskan rancangan kegiatan yang ada pada UMKM Peternakan Burung Puyuh di Kabupaten Pematang.



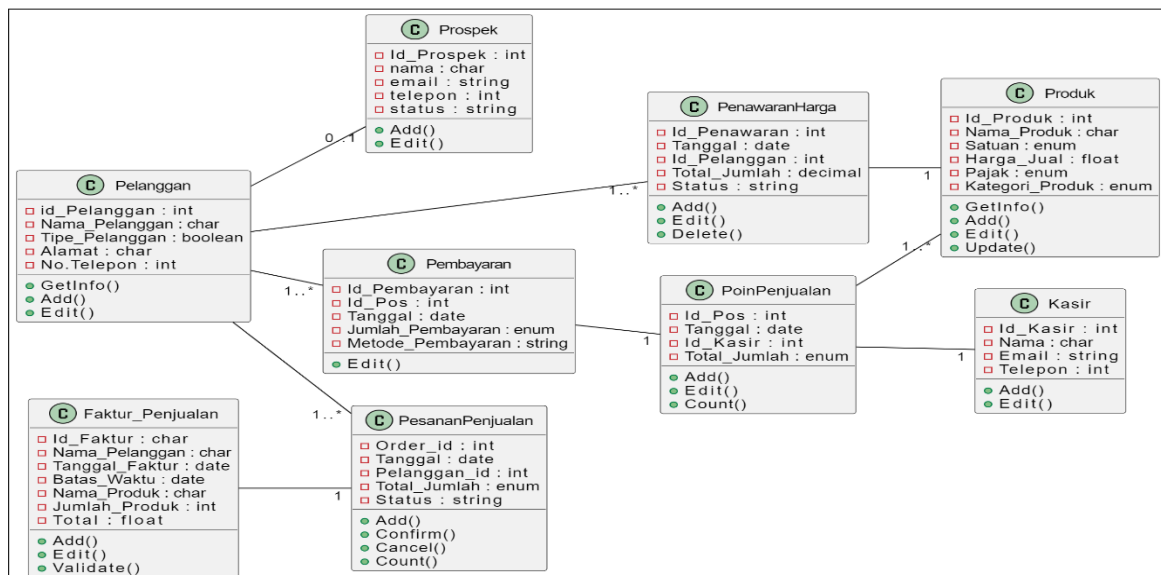
Gambar 2: Use Case Diagram

Pada *use case* tersebut Bagian penjualan dapat mengelola informasi pelanggan dengan efisien, termasuk melihat riwayat aktivitas pelanggan, mengatur proses penawaran dan pemesanan, serta memantau status pembayaran. Bagian penjualan juga dapat membuat faktur dan mengakses laporan serta analisis penjualan. Mereka memiliki akses untuk mengelola kontak pelanggan dan prospek, serta dapat melacak seluruh tahap peluang penjualan, mulai dari awal hingga penutupan.

Pada aktor Kasir memiliki peran dalam sistem dengan kewenangan untuk mengelola transaksi penjualan. mengakses informasi stok produk yang ada, melakukan transaksi pembayaran, mencetak struk pembayaran, mengelola metode pembayaran.

### Class Diagram

*Class diagram* digunakan untuk merepresentasikan struktur dari suatu sistem perangkat lunak dengan menunjukkan entitas-entitas yang ada dalam sistem, hubungan, atribut, dan metode-metode yang dimiliki setiap kelas (13).



Gambar 3: Class Diagram

Pada *class* diagram terdapat beberapa entitas yang diidentifikasi. Pada Diagram kelas yang menggambarkan struktur komponen dalam sistem penjualan, mulai dari pembuatan penawaran harga hingga penghasilan laporan penjualan. Kelas-kelas seperti "PenawaranHarga" digunakan untuk menciptakan dan mengelola penawaran harga kepada pelanggan. Sementara itu,

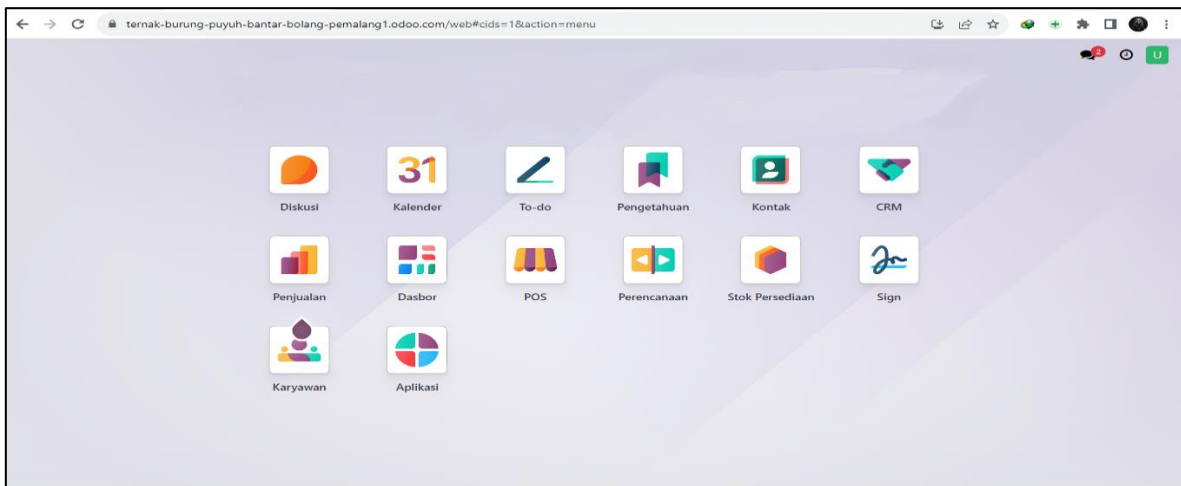
"PesananPenjualan" mengatur pesanan pelanggan dengan atribut seperti status pesanan dan alamat pengiriman. Kelas "Pelanggan" mencatat informasi pelanggan dan interaksi dan kelas lainnya seperti "Produk", "PengirimanProduk", "Pembayaran", "Faktur", dan "LaporanPenjualan" memiliki peran dalam menjalankan proses penjualan dengan fungsi-

fungsi terkait masing-masing. Dalam hubungannya, panah dan garis dalam diagram menggambarkan ketergantungan dan interaksi antar kelas dalam rangkaian proses yang holistik.

**Implementasi**

Dalam implementasi menampilkan beberapa tampilan seperti login, halaman utama,

halaman modul sales, modul crm dan modul point of sale. Tampilan login pada aplikasi Odoo digunakan untuk meminta pengguna untuk masuk ke sistem Odoo sebelum dapat mengakses berbagai modul dan fitur yang ada dalam platform Odoo.



**Gambar 4: Tampilan halaman utama**

Tampilan dashboard pada aplikasi Odoo adalah halaman utama yang menampilkan berbagai informasi dan ringkasan tentang berbagai aspek bisnis yang terintegrasi dalam

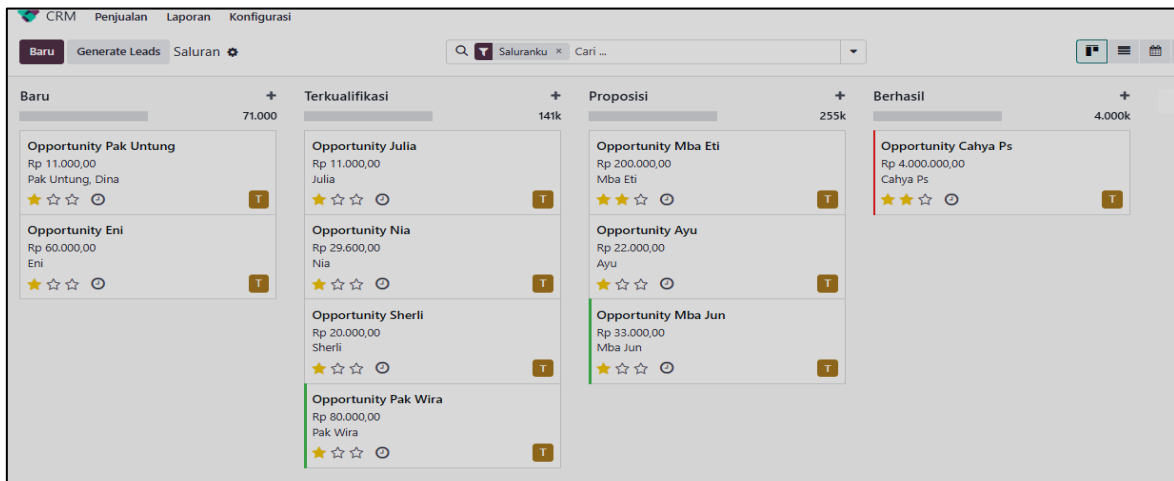
sistem Odoo. Dalam kasus ini modul yang digunakan seperti Modul Sales, Modul CRM dan Modul Point of Sale.

Nomor	Tanggal Pembuatan	Pelanggan	Penjual	Aktivitas	Total	Status
500008	28/07/2023 14:52:43	Nia	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 11.100,00	Order Penjualan
500018	29/07/2023 14:26:43	Mba Ani	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 22.200,00	Order Penjualan
500020	30/07/2023 05:09:14	Mba Jun	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 22.200,00	Order Penjualan
500016	28/07/2023 15:06:32	Yoga	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 22.200,00	Order Penjualan
500019	30/07/2023 03:57:17	Mba Jun	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 25.900,00	Order Penjualan
500015	28/07/2023 15:05:04	Cahya Ps	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 4.662.000,00	Order Penjualan
500014	28/07/2023 15:01:30	Ayu	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 14.800,00	Order Penjualan
500012	28/07/2023 14:56:48	Destia	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 11.100,00	Order Penjualan
500011	28/07/2023 14:55:32	Sherli	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 29.600,00	Order Penjualan
500009	28/07/2023 14:53:18	Julia	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 22.200,00	Order Penjualan
500007	28/07/2023 14:51:50	Cahya Ps	Ternak Puyuh Bantar Bolang	○	Rp 3.330.000,00	Order Penjualan
					Rp 8.173.300,00	

**Gambar 5: Tampilan halaman modul sales**

Tampilan modul Sales pada aplikasi Odoo, menyediakan fitur dan alat untuk mengelola proses penjualan dalam sistem Odoo. Modul Sale membantu UMKM untuk mengelola dan melacak proses penjualan dari awal hingga akhir, mulai dari membuat penawaran hingga mengelola pesanan penjualan dan faktur.

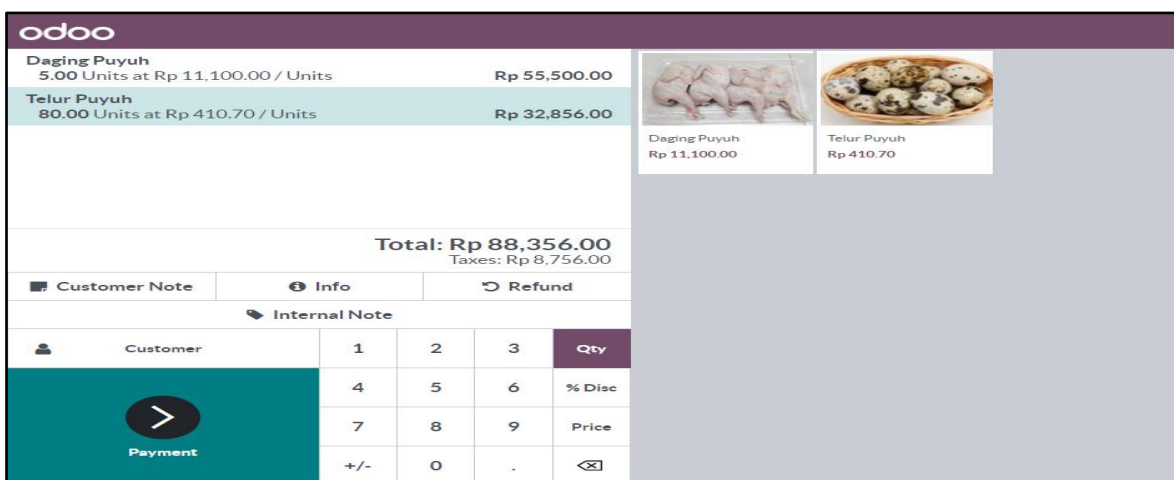
Selain itu, juga dapat melihat ringkasan data penjualan terbaru, grafik penjualan, daftar pesanan terbaru, detail status dan informasi pelanggan, serta akses cepat ke fungsi pembuatan pesanan baru dan pengelolaan pesanan yang ada.



Gambar 6: Tampilan Halaman Modul CRM

Tampilan modul CRM (*Customer Relationship Management*), digunakan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dan prospek bisnis. Modul CRM pada Odoo membantu UMKM untuk mengorganisir informasi pelanggan, mengelola aktivitas penjualan, dan meningkatkan interaksi dengan

pelanggan, serta melihat daftar kontak pelanggan, riwayat interaksi, dan status tugas yang terkait dengan setiap kontak. Fitur pencarian dan filter untuk menemukan informasi spesifik, dan akses cepat ke detail kontak dan untuk menambahkan catatan baru.



Gambar 7: Tampilan Halaman Modul PoS

Tampilan Kasir pada Modul Point of Sale, menyediakan antarmuka untuk melakukan transaksi penjualan langsung, dan dengan secara otomatis menampilkan informasi rinci dari setiap produk yang dipilih.

### Hasil Kuesioner

Kuesioner dilakukan kepada calon pengguna pengguna untuk mengidentifikasi potensi masalah, kesulitan, dalam pertanyaan. Dalam penelitian yang dilakukan akan mengambil sampel sebanyak 10 user dan diberikan 10 pertanyaan yang kemudian hasil kuesioner akan diolah untuk mendapatkan hasil kepuasan penggunaan aplikasi.

Untuk menghitung persentase masing-masing jawaban dengan menggunakan rumus sebagai berikut::

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Skor Max}} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Skor maksimal yang bisa didapatkan dari kuesioner yaitu sebanyak 40 poin.

Dari hasil kuesioner yang diajukan sebanyak 10 pernyataan, dari total seluruh jawaban yang sudah jawab sebanyak 10 responden, mendapatkan nilai rata-rata sebesar 75%. Hal ini menunjukkan bahwa mereka setuju dan merasa sangat terbantu dalam penggunaan sistem CRM dan aplikasi tersebut memberikan manfaat yang signifikan bagi penggunanya dalam mengoptimalkan proses bisnis CRM.

Beberapa pernyataan terkait penggunaan aplikasi:

1. Terkait pengelolaan proses penjualan, dari 10 responden mendapat skor sebanyak 28 poin, sehingga:

$$(28 : 40) \times 100 = 70\%$$

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan, ditemukan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 70%, menyatakan setuju bahwa sistem pengingat pelanggan di modul sales membantu dalam mengelola proses penjual

2. Terkait pengelolaan pelanggan, sebanyak 10 responden mendapatkan skor 32 poin sehingga:

$$(32 : 40) \times 100 = 80\%$$

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan, ditemukan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 80%, menyatakan sangat setuju bahwa dalam mengelola dan mencari prospek dan pelanggan mudah untuk dilakukan.

3. Terkait proses transaksi penjualan, mendapatkan sebanyak 33 poin, sehingga:

$$(33 : 40) \times 100 = 82,5\%$$

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan, ditemukan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 82.5%, menyatakan setuju bahwa dalam mengelola pesanan penjualan dan pembayaran di modul POS mudah untuk digunakan

### SIMPULAN

Kesimpulan dari implementasi *Customer Relationship Management* dengan aplikasi odoo:

Penerapan aplikasi Odoo dalam sistem CRM telah memberikan dampak positif dalam memperkuat interaksi dengan pelanggan,

meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka, serta menyederhanakan proses bisnis di UMKM Peternakan Burung Puyuh di Kabupaten Pematang. Mencakup aspek identifikasi pelanggan, pemasaran, pencatatan data pelanggan, analisis data, penjualan, penawaran khusus, layanan pelanggan, dan pengembangan hubungan jangka panjang. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sekitar 75.50% calon pengguna merasa sangat terbantu oleh aplikasi ini, mengindikasikan manfaat yang signifikan dalam mengoptimalkan proses bisnis CRM.

Implementasi CRM dengan aplikasi Odoo telah memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi operasional UMKM dan menciptakan keunggulan kompetitif dalam bisnis peternakan burung puyuh. Didasarkan pada hasil kuesioner, calon pengguna menyatakan bahwa 80% aplikasi dapat memudahkan dalam mengelola penawaran, 80% kemudahan dalam mengelola prospek pelanggan, 82.5% kemudahan dalam mengelola pesanan penjualan dan pembayaran.

Untuk saran Untuk pengembang sistem selanjutnya, untuk mempertimbangkan pengembangan fitur tambahan yang relevan bagi UMKM skala kecil, termasuk integrasi dengan platform media sosial guna memperluas jangkauan pemasaran dan interaksi pelanggan. Layanan Pelanggan Otomatis juga dapat dikembangkan untuk memberikan dukungan yang lebih efisien. Integrasi dengan pembayaran online akan memberikan kemudahan dalam transaksi

pembayaran bagi pelanggan dan efisiensi dalam pengelolaan UMKM.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Bank Indonesia. Transformasi UMKM Untuk Pertumbuhan Ekonomi Yang Inklusif. Lap Perekon Indones Bank Indones. 2020;1-8.
2. Sofyan S. Peran UMKM dalam Perekonomian Indonesia. *J Bilancia* [Internet]. 2017;11(1):33-59. Available from: <https://jurnal.iainpalu.ac.id/index.php/bilancia/article/view/298/216>
3. Putra AH. Peran Umkm Dalam Pembangunan Dan Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Blora. *J Anal Sociol*. 2018;5(2).
4. Herwiyanti E, Soedirman UJ, Srirejeki K. Akuntansi UMKM. 2020.
5. Badan Pusat Statistik(BPS) KK dan UK dan M. Perkembangan data usaha mikro, kecil, menengah (umkm) dan usaha besar (ub) tahun 2016 - 2017. Depkop [Internet]. 2017;(1):2. Available from: <http://www.depkop.go.id/data-umkm>
6. Elva Y, Trisna N, Afira R. Customer Relationship Management (CRM) Untuk Peningkatan Penjualan Hasil UMKM Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) (Studi Kasus : BUMDES Desa Apar Kota Pariaman). *J Sci Soc Res*. 2021;4(3):312.
7. Handijono A, Gunarto RI, Marpitasa S. Menjaga Loyalitas Pelanggan Dengan Strategi Crm Pada Pt. Desalite, Pamulang. *RESWARA J Pengabdian Kpd Masy*. 2021;2(1):64-71.
8. Onna, Anatasha C F. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *J Adm Bisnis* [Internet]. 2014;15(1):229-35. Available from: <http://jurnal.poltektriguna.ac.id/Volum4/enci.pdf>

9. Hartanto A, Hakim AA, Sulistiyo B, Prasmadewa K. Tugas Sistem Enterprise Odoo : Open Source ERP Dan CRM. 2018;
10. Hilmyansyah M, Malabay M, Simorangkir H, Yulhendri Y. Implementasi Metode Scrum Pada Pembangunan Sistem Informasi Monitoring Progress Proyek Berbasis Web (Studi Kasus: PT Quatra Engineering Mandiri). *Ikraith-Informatika*. 2022;6(3):30–40.
11. Pamungkas RWP, Khalida R. Manajemen Proyek Agile dengan Pendekatan Metode Scrum sebagai Peningkatan Layanan Berkelanjutan Perusahaan. *Pros SISFOTEK* [Internet]. 2019;3(1):187–94. Available from: <http://seminar.iaii.or.id/index.php/SISFOTEK/article/view/124>
13. Sutanti A, MZ MK, Mustika M, Damayanti P. Rancang Bangun Aplikasi Perpustakaan Keliling Menggunakan Pendekatan Terstruktur. *Komputa J Ilm Komput dan Inform*. 2020;9(1):1–8.