

**Implementasi Sistem *Customer Relationship Management*
Berbasis Odoo di PT Retali Mustajab Travel**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S1



MUHAMAD FAISAL RAJAB

1212003004

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA SELATAN**

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Muhamad Faisal Rajab

NIM 1212003004

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhamad Faisal Rajab', is written over a light pink rectangular background.

Tanggal : 15 Mei 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhamad Faisal Rajab
NIM : 1212003004
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Implementasi Sistem *Customer Relationship Management*
di PT Retali Mustajab Travel

Telah berhasil mempertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DOSEN PENGUJI

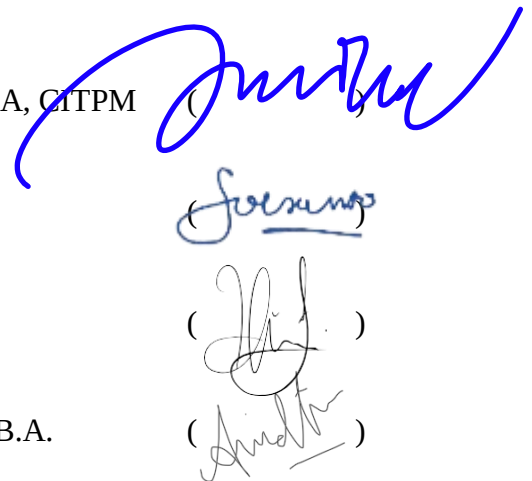
Pembimbing 1 : Ir. Invanos Tertiana, M.M. MBA, CITPM

Pembimbing 2 : Tri Susanto, S.E., M.T., CIPM

Pembahas 1 : Annissa Fanya, S.T., M.Sc

Pembahas 2 : Anindita Prameswari, S.T., M.B.A.

Tanggal : 15 Mei 2025



()
()
()
()

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya yang sangat besar dan luas, karenanya penulis mampu untuk menyelesaikan tugas akhir dengan sangat baik. Tugas akhir ini diperlukan dalam rangka sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Satu (S1) pada program Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari adanya kerja sama dan bantuan selama proses penulisan tugas akhir ini, maka dari itu penulis ingin mengucapkan kepada:

1. Allah SWT, dengan karunia, Rahmat dan kehendaknya penulis dapat menulis Tugas Akhir ini dengan sangat baik dan mudah, serta berjalan dengan sangat lancar atas kehendaknya.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Agus Amir dan Ibu Eti Suhaeti yang telah memberikan semangat serta dukungan-Nya, dan juga kakak saya Angga Prayoga dan Dwi Aditya yang telah memberikan segala arahan dan dukungan serta doa dari semuanya.
3. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng., selaku rektor universitas Bakrie.
4. Dr. Mohamad Ihsan, S.T., M.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik & Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
5. Bapak Edo Suryo Pratomo, S.T., M.Sc., Ph.D (cand) selaku kepala program Teknik Industri Universitas Bakrie
6. Bapak Ir. Invanos Tertiana, M.M., MBA sebagai dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan dukungan, nasehat serta masukannya selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Tri Susanto, S.E., M.T sebagai dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan dukungan, nasehat, serta masukannya selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
8. PT Retali Mustajab Trevel yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian terkait Tugas Akhir ini.
9. Bapak Fahrizal selaku pemilik PT Retali Mustajab dan mentor saya selama proses penelitian Tugas Akhir ini.
10. Seluruh mahasiswa Teknik Industri Universitas Bakrie Angkatan 2021 yang telah membantu dan berjuang Bersama hingga penulis berada di tahap ini.

Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna, Oleh karna itu, segala bentuk kritik, saran dan masukan sangat di butuhkan oleh penulis untuk meningkatkan kualitas penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat kepada pembaca untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan efisiensi proses bisnis dengan sistem ERP menggunakan Odoo. Dan semoga Tugas Akhir ini dapat menjadi referensi dan dapat berkontribusi banyak kepada banyak orang dan dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut.

Jakarta, 15 Mei 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhamad Faisal Rajab', is written over a faint, rectangular pink stamp. The signature is stylized with a large initial 'M' and 'F'.

Muhamad Faisal Rajab

1212003004

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Faisal Rajab
NIM : 1212003004
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Implementasi Sistem *Customer Relationship Management* di PT Retali Mustajab Travel”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data Base*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 15 Mei 2025

Yang Menyatakan



Muhamad Faisal Rajab
1212003004

**Implementasi Sistem *Customer Relationship Management* Berbasis Odoo di
PT Retali Mustajab Travel**

Muhamad Faisal Rajab

ABSTRAK

PT Retali Mustajab Travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan umrah. Dalam pengelolaan data jamaah, perusahaan masih menggunakan metode manual seperti Microsoft Excel dan Google Drive, yang rentan terhadap kesalahan input, duplikasi data, dan kurang efisien dalam proses pencarian informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan manajemen customer dengan mengimplementasikan sistem ERP berbasis Odoo CRM. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Implementasi sistem Odoo CRM dilakukan dengan melakukan kustomisasi pada modul CRM agar sesuai dengan alur bisnis perusahaan, termasuk pembuatan tahapan pipeline yang mencerminkan proses pendaftaran jamaah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Odoo CRM dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data customer, meminimalkan kesalahan input, dan mempermudah monitoring proses pendaftaran jamaah secara real-time. Dengan demikian, sistem ERP berbasis Odoo CRM dapat menjadi solusi efektif dalam mendukung kegiatan operasional PT Retali Mustajab Travel.

Kata Kunci: Sistem ERP, Odoo CRM, Manajemen Customer, Travel Umrah, Otomatisasi Proses

**Implementasi Sistem *Customer Relationship Management* Berbasis Odoo di
PT Retali Mustajab Travel**

Muhamad Faisal Rajab

ABSTRACT

PT Retali Mustajab Travel is a company engaged in umrah travel services. The management of pilgrim data is still performed manually using Microsoft Excel and Google Drive, which is prone to input errors, data duplication, and inefficiency in retrieving information. This study aims to optimize customer management by implementing an ERP system based on Odoo CRM. The research method used is a case study with a qualitative approach through observation, interviews, and documentation. The implementation of Odoo CRM involved customizing the CRM module to align with the company's business processes, including the creation of pipeline stages that reflect the pilgrim registration process. The results of this study indicate that the implementation of Odoo CRM improves the efficiency of customer data management, minimizes input errors, and facilitates real-time monitoring of the registration process. Therefore, the Odoo CRM-based ERP system can serve as an effective solution to support the operational activities of PT Retali Mustajab Travel.

Keywords: ERP System, Odoo CRM, Customer Management, Umrah Travel, Process Automation

DAFTAR ISI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S1.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kerangka Berfikir.....	8
2.2 Sistem ERP.....	9
2.2.1 <i>Software Odoo</i>	9
2.2.2 Manfaat menggunakan odoo	10
2.2.3 Kekurangan Odoo.....	11
2.3 CRM	11
2.3.1 Manfaat CRM Pada Bisnis.....	12
2.3.2 Fitur Utama Modul CRM Pada Odoo.....	13
2.3.3 Otomasi Proses Penjualan.....	14
2.3.4 Manajemen Pelanggan Dan Prospek	16
2.4 Sales	18
2.4.1 <i>Sales Funeling</i>	19
2.4.2 Metode Pengumpulan <i>Leads</i>	21
2.4.3 Klasifikasi Leads	22

2.4.4	Penanganan Leads	23
2.5	User Requirement	24
2.5.1	Kategori User Requirement	24
2.5.2	Metode Identifikasi User Requirement	25
2.6	Travel Agent	26
2.6.1	Umrah dan Haji	27
2.7	Multi-Level Marketing	34
2.7.1	Manfaat Multi-Level Marketing	35
2.7.2	Model Multi-Level Marketing	36
2.8	Metode Action Research	37
2.8.1	Manfaat Action Research	37
2.8.2	Kekurangan Action Research	38
2.8.3	Data Kualitatif	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian	40
3.2	Diagram Alir penulisan	40
3.2.1	Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian	41
3.2.2	Melakukan studi literatur	41
3.2.3	Diagnosis	41
3.2.4	Action Planning	41
3.2.5	Taking Action	42
3.2.6	Evaluating	42
3.3	Lampiran Validasi	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Diagnosis	45
4.1.1	Tidak Ada Sistem Centralization Data Leads dan Customer	45
4.1.2	Proses Klasifikasi Leads Tidak Terstruktur	45
4.1.3	Tidak Ada Sistem Pemantauan Performa Mitra	45
4.1.4	Tidak Ada Mekanisme Pengelolaan Leads Recycle	46
4.2	Action Planning	46
4.2.1	Tujuan Tindakan	46
4.2.2	Perencanaan Sumber Daya	46
4.2.3	Ruang Lingkup	47
4.2.4	Batasan Odoo	47
4.2.5	User Requirement	48
4.2.6	Rencana Customization	49

4.2.7	<i>Manage user</i>	52
4.3	<i>TakingAction</i>	53
4.3.1	Customization Stage pada Pipeline.....	53
4.3.2	Penambahan Status <i>Mitra Dan Recycle</i>	63
4.3.3	<i>Quotation Customization</i>	69
4.3.4	Manage User.....	82
4.4	<i>Evaluating</i>	84
4.4.1	Evaluasi Efisiensi Waktu dan Skala Kesulitan.....	84
4.4.2	Menghitung Rata-rata Waktu Sebelum dan Sesudah Implementasi.....	87
4.4.3	Menghitung Rata-rata Skala Kesulitan	88
4.4.4.	Kesimpulan Perbandingan Sebelum dan Sesudah Implementasi.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran	93
LAMPIRAN VALIDASI IMPLEMENTASI SISTEM ERP		94
DAFTAR PUSTAKA		97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gambaran Umum Sistem ERP Odoo	2
Gambar 2. 1 Mind Map.....	8
Gambar 2.4.1 Sales Funneling.....	19
Gambar 2.5.1 User Requirement Non-Fungsional	25
Gambar 3.2 Gambar 1 Diagram Alir Penulisan.....	40
Gambar 3.2.4 Gambar Sistem Arsitektur Odoo CRM	42
Gambar 4.3.1 Gambar 1 Membuat Field Age	53
Gambar 4.3.1 Gambar 2 Membuat Field Gender	55
Gambar 4.3 Gambar 3 Membuat Field Jenis Paket.....	56
Gambar 4.3.1 Gambar 4 Membuat Field Umrah	57
Gambar 4.3.1 Gambar 5 Membuat Field Travel Sebelumnya.....	58
Gambar 4.3.1 Gambar 6 Membuat field Status Availability.....	59
Gambar 4.3.1 Gambar 8 Design Form Pipeline.....	60
Gambar 4.3.1 Gambar 8 Design Form Pipeline.....	61
Gambar 4.3.1 Gambar 9 Design Kanban Stage Pipeline	62
Gambar 4.3.1 Gambar 10 Design XML Kanban Stage Pipeline	62
Gambar 4.3.2 Gambar 1 Membuat Field Status.....	63
Gambar 4.3.2 Gambar 2 Membuat Field Pilihan Paket.....	64
Gambar 4.3.2 Gambar 3 Design Form Leads	65
Gambar 4.3.2 Gambar 4 Design XML Form Leads	66
Gambar 4.3.2 Gambar 5 Design List Leads	67
Gambar 4.3.2 Gambar 6 Design XML List Leads.....	67
Gambar 4.3.2 Gambar 7 Form Daftar Mitra.....	68
Gambar 4.3.2 Gambar 8 Design Reporting Mitra.....	69

Gambar 4.3.3 Gambar 1 Membuat Field Jenis Paket.....	70
Gambar 4.3.3 Gambar 2 Membuat Field Nama Muthawif 1.....	71
Gambar 4.3.3 Gambar 3 Membuat Field Nama Muthawif 2.....	72
Gambar 4.3.3 Gambar 4 Membuat Field Hotel Makkah.....	73
Gambar 4.3.3 Gambar 5 Membuat Field Hotel Madinah.....	74
Gambar 4.3.3 Gambar 6 Mmembuat Field Hotel +.....	75
Gambar 4.3.3 Gambar 7 Membuat Field Maskapai Berangkat.....	76
Gambar 4.3.3 Gambar 8 Membuat Field Maskapai Pulang.....	77
Gambar 4.3.3 Gambar 9 Membuat Field Maskapai +.....	78
Gambar 4.3.3 Gambar 10 Membuat Field Tanggal Berangkat	79
Gambar 4.3.3 Gambar 11 Membuat Field Tanggal Pulang.....	80
Gambar 4.3.3 Gambar 12 Design Form Pendaftaran.....	81
Gambar 4.3.3 Gambar 13 Design XML Form Pendaftaran	82
Gambar 4.3.4 Gambar 1 Akses User Retali	83
Gambar 4.3.4 Gambar 2 Akses User Mitra	84

DAFTAR TABEL

Tabel 4.4.2 Tabel 1 Tabel Rata-rata Waktu Sebelum Implementasi.....	87
Tabel 4.4.2 Tabel 2 Tabel Rata-rata Waktu Setelah Implementasi.....	87
Tabel 4.4.3 Tabel 1 Tabel Rata-rata Skala Kesulitan Sebelum Implementasi.....	88
Tabel 4.4.3 Tabel 2 Tabel Rata-rata Tingkat Kesulitan Setelah Implementasi	88
Tabel 4.4.4 Tabel 1 Tabel Hasil Perbandingan Dari Segi Waktu.....	89
Tabel 4.4.4 Tabel 2 Tabel Grafik Perbandingan Waktu.....	90
Tabel 4.4.4 Tabel 3 Tabel Hasil Dari Tingkat Kesulitan.....	90
Tabel 4.4.4 Tabel 4 Tabel Grafik Hasil Perbandingan Tingkat Kesulitan	91

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar Lampiran 1 Validasi User Requirement.....	94
Gambar Lampiran 2 Validasi User Requirement.....	95
Gambar Lampiran 3 Data Alumni Retali	96
Gambar Lampiran 4 Alur Proses CRM Retali	96