

ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP) PADA UMKM ASTER FLORAL

Susanti¹, Hendra², Illyn³, Steven Chang⁴

Manajemen – Universitas Internasional Batam

Correspondence can be addressed to: 1941113.susanti@uib.edu¹, 1941244.hendra@uib.edu²,
1941257.illyn@uib.edu³, 1941126.steven@uib.edu⁴

ABSTRAK

Aster Floral merupakan usaha yang bergerak di bidang florist yang berada di Kota Batam. Aster Floral menyediakan layanan di bidang penataan bunga seperti, bunga wisuda, bunga penghargaan, bunga kelulusan, bunga hari ibu, bunga kasih sayang, dan masih banyak lagi yang terbuat dari bahan kertas. Aster Floral mengimplementasi sistem ERP demi membantu kelancaran bisnis yang dijalankan. ERP dijabarkan sebagai sistem yang bermanfaat bagi perusahaan dalam menjalankan proses bisnis. ERP yang diterapkan pada usaha Aster Floral adalah CRM. CRM sendiri dimanfaatkan dalam mencatat keterangan pelanggan dan sebagai pencatatan transaksi bagi usaha.

Kata Kunci : *Aster Floral, ERP, CRM.*

PENDAHULUAN

Aster Floral merupakan usaha berbasis *online* yang didirikan oleh Susanti dan Chelsea pada bulan April tahun 2019. Kepemilikan usaha terjalin atas persekutuan dua orang yang menjalankan usaha bersama, dimana tanggung jawab dari setiap anggota tidak terbatas dengan pembagian keuntungan dan kerugian yang sama rata untuk setiap anggotanya. Aster Florist bergerak sebagai *home industry*, dimana spesialisasinya adalah merancang, mendesain, serta memproduksi bunga artifisial berbahan kain. Ide bisnis tersebut lahir untuk menjawab keresahan masyarakat yang menginginkan bunga awet dengan *budget* yang rendah pula. Keinginan ini hadir dari kalangan remaja yang berusia 13 tahun hingga kaum dewasa yang berusia 30 tahun, secara otomatis masyarakat yang berada pada jenjang usia ini merupakan target pasar The Aster Florist.

Aster Floral menerapkan CRM sebagai sistem ERP dalam menjalankan kegiatan proses bisnis. CRM sendiri merupakan sistem yang memiliki fitur dalam melengkapi data pelanggan dan juga sebagai *track record* pada transaksi keuangan. Hadirnya CRM sebagai sistem ERP Aster Floral, Aster Floral dapat lebih mudah dan efisien dalam menjalankan usahanya. CRM sendiri juga dapat mengurangi beban karyawan yang ada karena fitur yang sangat membantu dalam menjalankan proses bisnisnya sendiri. CRM sendiri juga merupakan sistem ERP yang

gampang dipelajari sehingga mudah dan dapat di implementasi oleh siapa saja. Oleh sebab itu, CRM merupakan sistem ERP yang mudah diimplementasikan untuk bisnis di bidang manapun.

DASAR TEORI & PENGEMBANGAN HIPOTESIS

ERP (Enterprise Resource Planning)

Perencanaan sumber daya perusahaan (ERP) proses yang digunakan oleh perusahaan untuk mengelola dan mengintegrasikan bagian-bagian penting dari bisnis mereka. Sistem yang ada pada jenis perangkat lunak yang digunakan suatu organisasi untuk mengelola kegiatan bisnis sehari-harinya, banyak aplikasi perangkat lunak ERP penting bagi perusahaan karena membantu mereka menerapkan perencanaan sumber daya dengan mengintegrasikan semua proses yang diperlukan untuk menjalankan bisnis dengan satu sistem. Sistem perangkat lunak ERP juga dapat mengintegrasikan perencanaan, pembelian inventaris, penjualan, pemasaran, keuangan, sumber daya manusia, (Kristianti & Achjari, 2017)

Supply chain management

Masudin (2017) menjelaskan pengertian *supply chain management* yang merupakan aliran material ataupun sumber informasi yang menjadi fasilitas bagi rantai pasokan terdiri dari : penjual, pemasok, pembuat produk, fasilitasi, pengecer, dan distribusi. Secara tidak langsung *supply chain management* menjadi tempat penyaluran distribusi barang maupun jasa yang sesuai dengan tujuan perusahaan (P. Tyagi, 2014) dengan terhubungannya antar organisasi dalam perusahaan yaitu, saling ketergantungan dan menguntungkan dalam Kerjasama mengatur dan mengevaluasi penyaluran produk perusahaan.

Human resource

Sumber daya manusia yang mempunyai peran penting sebagai penggerak dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Sehingga sumber daya manusia harus dilatih secara baik, agar keaktifan sumber daya manusia ini dapat membawa keuntungan dalam perkembangan perusahaan untuk mencapai tujuan akhir (Hasibuan, 2017)

Accounting & Finance

Accounting merupakan proses yang berguna untuk penelitian dalam mengukur dan identifikasi informasi ekonomi (Zamzami & Nusa, 2017). Selain itu akuntansi juga didefinisikan sebagai kegiatan jasa dalam memberi informasi keuangan secara kualitatif secara rinci yaitu, dikelompokkan dan diringkas menjadi satu kesatuan.

Finance

(Lawrence J. Gitman, 2012) keuangan yang didefinisikan sebagai ilmu dalam pengelolaan keuangan ataupun sebagai manajemen keuangan yang menciptakan nilai sebuah ekonomi menjadi lebih teratur dan pengelolaan bisnis perusahaan. (Arthur J. Keown, John D. Martin, J.

William Petty dan David F. Scott, Jr., 2017) mendefinisikan dengan adanya *finance* pengelolaan dana suatu bisnis akan berjalan dengan lancar, dikarenakan manajemen keuangan ini memiliki karakteristik dalam penggunaannya untuk mendistribusikan pengembangan dana perusahaan.

Sales/Marketing

(Kotler dan Keller, 2016) pemasaran didefinisikan sebagai kegiatan yang sangat penting dalam perusahaan berguna untuk menunjang kebutuhan calon konsumen yang dapat memberi manfaat kepada calon konsumen. Selain itu pemasaran juga merupakan kegiatan dalam menawarkan produk barang dan jasa perusahaan kepada individu maupun kelompok orang yang bernilai bagi pihak lain.

Hipotesis

Rumusan masalah yang memiliki jawaban sementara yang dinyatakan dalam kalimat yang akan diteliti (Sugiyono, 2018).

Flowchart

(Wibawanto, 2017) Merupakan skema dalam bentuk simbol yang menggambarkan proses yang berurutan secara spesifik dan benar. Menurut (Nurmalina, 2017) *flowchart* merupakan prosedur yang berguna untuk menyelesaikan suatu masalah dengan mengkomunikasikan ataupun menjelaskan kepada orang dalam bentuk skema tertentu.

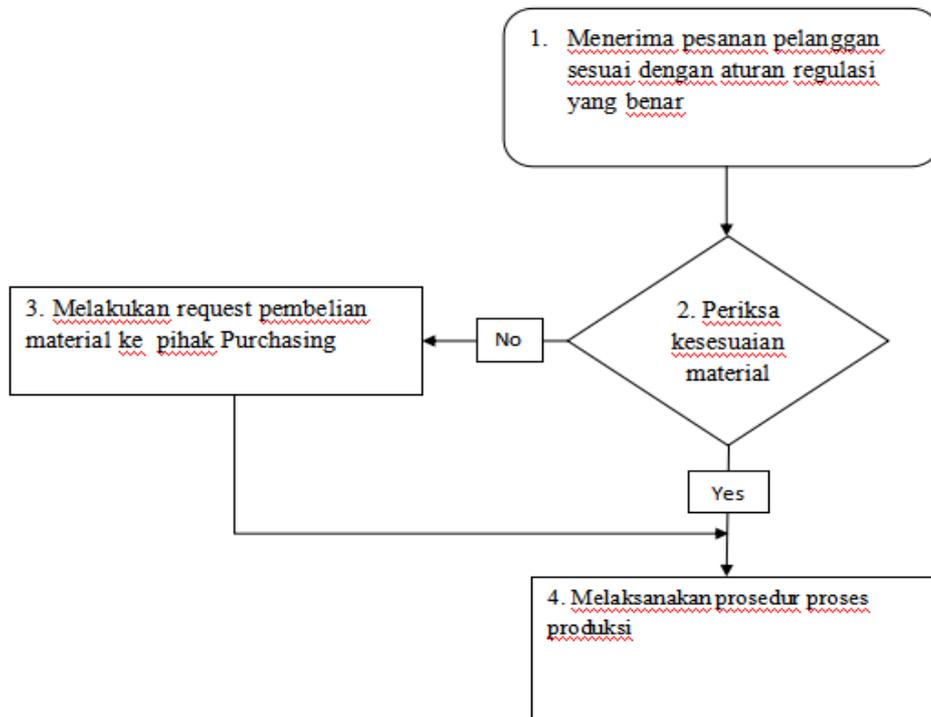
METODE PENELITIAN

Di dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, jenis penelitian yang diambil untuk menganalisa UMKM Aster Floral adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang dilakukan guna untuk menghasilkan data-data berupa deskriptif dimana artinya adalah data yang didapatkan berupa lisan maupun kata-kata. Menurut sumber data, terdapat 2 jenis sumber dalam memperoleh data, yaitu baik dengan sumber data primer maupun sekunder. Dalam menganalisis UMKM Aster Floral, penulis menggunakan data primer yang berarti dapat memperoleh langsung datanya dari sumber. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara melakukan wawancara kepada pihak pemilik UMKM Aster Floral guna untuk mengetahui informasi mengenai kegiatan operasional yang digunakan saat menjalankan usahanya, bagaimana kegiatan penjualan yang dilakukan, proses jual-beli, proses transaksi, hingga omset yang diperoleh oleh usaha UMKM Aster Floral.

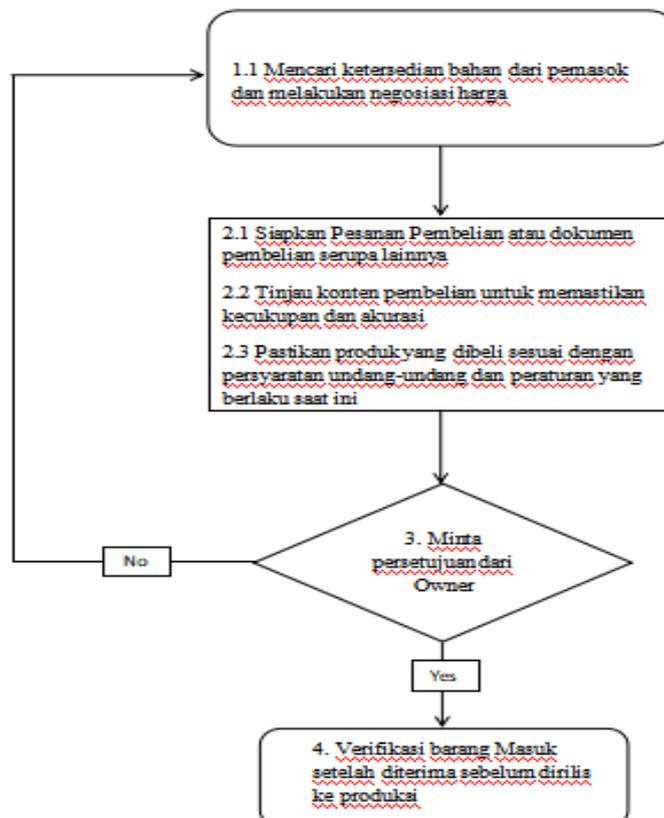
HASIL DAN DISKUSI

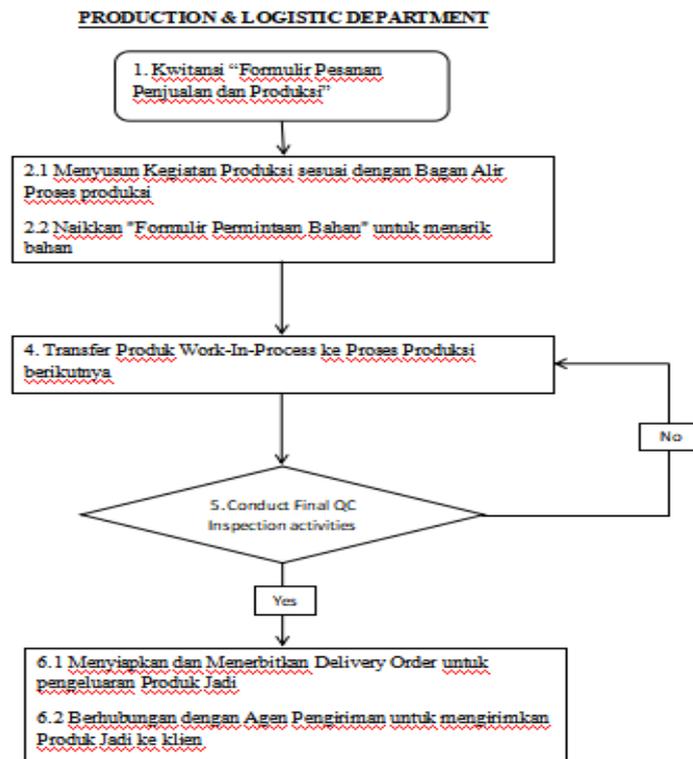
1. Model Proses Bisnis Aster Floral

SALES DEPARTMENT



PROCUREMENT DEPARTMENT





Gambar 1 - Model Proses Bisnis Aster Floral

Aster Floral dalam mengimplementasikan ERP dalam usahanya menggunakan sistem *Customer Relationship Management* (CRM). CRM ini sendiri sangat bermanfaat bagi bisnis tingkat menengah ke bawah maupun bisnis tingkat menengah ke atas. Sistem CRM ini mampu membantu usaha dalam proses produksi hingga ke pengiriman seperti perkapalan maupun pelayanan jasa. CRM memiliki fitur khusus seperti membantu pengguna dalam mendapatkan informasi agar lebih mudah diperoleh seperti contohnya pendataan orderan pelanggan, data pelanggan, transaksi jual-beli, *customer support*, monitor KPI, komunikasi pelanggan dengan pihak pelanggan, produktivitas, *outstanding order*, status pengiriman, memantau rincian kritik dan saran dari pelanggan, hingga status ketika produk telah sampai ke tangan konsumen. Dengan adanya sistem CRM ini, maka akan sangat mudah bagi setiap divisi dalam memperoleh informasi terbaru secara otomatis. Hal ini akan membantu berjalannya proses usaha secara efisien dan efektif. Berikut penulis cantumkan beberapa manfaat yang dirasakan oleh pihak Aster Floral dalam mengimplementasikan CRM, antara lain :

- Dapat memantau persediaan
- Dapat memantau produktivitas yang terbaru
- Dapat memantau proses pengiriman hingga produk sampai ke tangan konsumen
- Dapat melihat *outstanding order* yang ada
- Lebih mudah dalam menyimpan rekapan data pelanggan
- Mencatat berbagai kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan.

2. Kriteria Seleksi dalam Evaluasi Model ERP Alternatif

Aster Floral mengimplementasi sistem CRM pada UMKM-nya sebagai sistem bisnis ERP. CRM sendiri memiliki *Customer Relationship Management* yang dimana memiliki fungsi sistem bisnis yang dapat dipanggil sebagai ERP. CRM sendiri juga sangat bermanfaat bagi bisnis tingkat menengah ke atas maupun menengah ke bawah. CRM juga digunakan dalam berbagai bidang usaha seperti manufaktur, perkapalan, pelayanan jasa, dll. CRM sendiri juga memiliki fitur tersendiri dalam membantu pengguna untuk mendapatkan informasi yang ingin diperoleh seperti monitor pendataan, *customer support*, monitor KPI, *payment* dan *customer interaction*, menyimpan data pelanggan, *payment transaction*, *productivity*, *outstanding order*, *delivery status*, memantau *complain list*, dan lain-lain. CRM juga memiliki fitur terhubung yang membuat masing-masing divisi dapat memperoleh informasi terbaru secara otomatis.

No	Kriteria dan Sub Kriteria	Decision Maker 1	Decision Maker 2	Decision Maker 3	Decision Maker 4
1	<i>customer support</i>	v	v	v	v
2	monitor KPI	v	v	v	v
3	<i>payment transaction</i>	v	v	v	v
4	<i>outstanding order</i>	v	v	v	v
4.1	<i>delivery status</i>	v	v	v	v
4.2	<i>complain list</i>	v	v	v	v

3. Faktor yang mempengaruhi kesuksesan bisnis dalam menggunakan ERP sebagai sistem unit bisnis

CRM dapat membantu dalam mengimplementasikan beberapa masalah. Faktor yang mempengaruhi berjalannya sebuah CRM :

- Komitmen manajemen, hal ini dimana manajemen yang berada pada posisi atas harus tetap berkomitmen bahwa dengan adanya sistem CRM ini bukan berarti memberikan ancaman kepada SDM yang ada melainkan membantu dalam melakukan proses pekerjaan
- Budaya organisasi, dimana dengan adanya CRM ini perlunya memberikan pemahaman dan pelatihan kepada SDM agar mereka dapat bekerja sama dan menjalankan pekerjaan dengan menggunakan sistem
- Sumber daya pembiayaan, dimana perusahaan harus memiliki kemampuan dalam mengeluarkan sejumlah uang untuk membiayai sistem untuk jangka panjang
- Regulasi privasi data, dimana perusahaan harus memiliki komitmen untuk tetap menjaga setiap data dari pelanggan tanpa adanya kebocoran data untuk melindungi privasi pelanggan. Disini juga akan mempengaruhi akan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan

4. Supply Chain Management

Rantai suplai pembuatan produk cukup mudah didapat misalnya kain satin, kawat bunga, dan isi lem tembak dibeli dari supplier dalam negeri, lalu diproses menjadi barang jadi dan dijual ke konsumen melalui Whatsapp dan Instagram. Selain itu, Aster Floral juga melakukan kerjasama dengan beberapa supplier dengan memberikan *forecast* kepada *supplier* sehingga proses produksi dapat berjalan dengan lancar tanpa menambah *lead time* yang ada.

KESIMPULAN

Melalui pembahasan yang ditulis maka dapat disimpulkan bahwa Aster Floral *sales department* nya berproses secara tahap pertahap dengan menerima pesanan sesuai dengan aturan regulasi yang benar dan memeriksa kesesuaian dengan benar dan lalu melaksanakan prosedur proses produksi, Aster Floral dalam mengimplementasikan ERP menggunakan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) CRM sangat bermanfaat bagi bisnis tingkat

menengah dan kebawah atau tingkat menengah ke atas. Sistem CRM berfungsi dapat memiliki bantuan usaha dalam proses produksi hingga pengiriman barang, dengan adanya sistem CRM sangat mudah untuk setiap divisi untuk memperoleh informasi terbaru.

Sistem CRM memiliki fungsi sistem bisnis yang dapat juga disebut ERP, CRM juga dapat digunakan di dalam bisnis manufaktur, perkapalan, pelayanan, dan jasa. Rantai suplai pembuatan Aster Floral cukup mudah untuk ditemui di dalam negeri, dalam penjualan juga bekerjasama dengan beberapa *supplier* dengan memberikan *forecast* kepada *supplier* sehingga produksi juga tidak hambat atau tanpa adanya menambahkan *lead time*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Le, H. (2019). Literature Review on Diversification Strategy, Enterprise Core Competence and Enterprise Performance. *American Journal of Industrial and Business Management*, 09(01), 91–108. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2019.91008>
- [2] Cevizci, D., Ulug, D., Cimen, H., Touray, M., Hazir, S., & Cakmak, I. (2020). Mode of entry of secondary metabolites of the bacteria *Xenorhabdus szentirmaii* and *X. nematophila* into *Tetranychus urticae*, and their toxicity to the predatory mites *Phytoseiulus persimilis* and *Neoseiulus californicus*. *Journal of Invertebrate Pathology*, 174(March), 107418. <https://doi.org/10.1016/j.jip.2020.107418>
- [3] Ceipek, R., Hautz, J., De Massis, A., Matzler, K., & Ardito, L. (2021). Digital Transformation Through Exploratory and Exploitative Internet of Things Innovations: The Impact of Family Management and Technological Diversification*. *Journal of Product Innovation Management*, 38(1), 142–165. <https://doi.org/10.1111/jpim.12551>
- [4] Szymczak, L. S., Carvalho, P. C. de F., Lurette, A., Moraes, A. de, Nunes, P. A. de A., Martins, A. P., & Moulin, C. H. (2020). System diversification and grazing management as resilience-enhancing agricultural practices: The case of crop-livestock integration. *Agricultural Systems*, 184(December 2019), 102904. <https://doi.org/10.1016/j.agsy.2020.102904>
- [5] Zabala Aguayo, F., & Ślusarczyk, B. (2020). Risks of banking services' digitalization: The practice of diversification and sustainable development goals. *Sustainability (Switzerland)*, 12(10), 1–10. <https://doi.org/10.3390/SU12104040>
- [6] Enkhtaivan, B., & Davaadorj, Z. (2020). An integrated-dynamic mode of entry model: global MNEs entering into emerging markets. *Review of International Business and Strategy*, 30(1), 97–107. <https://doi.org/10.1108/RIBS-04-2019-0046>
- [7] 1329 @ doi.org. (n.d.). <https://doi.org/10.9734/bpi/ieam/v11/9052D>

-
- [8] dc09903f7b7203bce8cda63b89f5719536419b26 @ direktoritraining.com. (n.d.)
<http://direktoritraining.com/tujuan-pelatihan-dan-pengembangan-sdm/>
- [9] pembangunan_sumber_daya_manusia_sdm_menuju_indonesia_unggul @
www.setneg.go.id. (n.d.).
https://www.setneg.go.id/baca/index/pembangunan_sumber_daya_manusia_sdm_menuju_indonesia_unggul