

PANDANGAN PENGELOLAAN SUMBER DAYA PERUSAHAAN MENGUNAKAN TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING USAHA KECIL MENENGAH

Muhammad Rozahi Istanbul

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Widyatama
rozahi.istambul@widyatama.ac.id

Abstrak

Berkembangnya teknologi informasi menciptakan kesempatan untuk dapat bertukar informasi secara terintegrasi. Perusahaan dalam hal ini harus mampu menentukan sikap dalam memilih/melaksanakan fungsi-fungsi proses bisnis yang menjadi prioritas dalam menerima teknologi informasi. Dalam kaitan tersebut maka makalah ini memberikan gambaran yang perlu diprioritaskan dan dikembangkan agar optimal dalam hubungannya dengan Enterprise Resource Planning (ERP). Untuk mengarah ketujuan yang dimaksud kiranya setiap usaha kecil dan menengah (UKM) harus mulai menentukan cara yang tepat dalam mengimplementasikan teknologi informasi (TI), agar waktu dan biaya tidak melambung atau mengalami kerugian.

Kata Kunci : Proses Bisnis, ERP, Teknologi Informasi

1. PENDAHULUAN

Perubahan dalam kondisi pasar yang begitu cepat menuntut keinginan dalam mengimplementasikan teknologi informasi ditempuh dengan tahapan-tahapan lain yang tidak biasanya, pada kenyataannya banyak kerugian yang disebabkan kegagalan dalam investasi teknologi. Oleh karena itu pekerjaan-pekerjaan teknologi informasi menjadi tidak menarik, karena mulai kehilangan kepercayaan dari penggunanya dan orang-orang menjadi tidak fokus dalam menyelesaikan tugas-tugasnya karena mereka berpikir setiap saat pekerjaannya dapat diganti dengan teknologi informasi. Disamping itu pula sejumlah perusahaan masih menaganggap suatu teknologi informasi tidak begitu terasa manfaatnya.

Lalu bagaimana dengan UKM di Indonesia dan sejauh mana peran teknologi informasi untuk membantu / mendukung proses bisnis di UKM. Era sekarang tidak dapat terhindarkan peran teknologi informasi yang sudah merambah keseluruhan aspek kehidupan di masyarakat. Hal yang mudah dikenal adalah penggunaan komputer baik secara pribadi maupun organisasi dalam menyelesaikan proses bisnisnya. Dengan adanya pemanfaatan dunia maya (internet) menyebabkan kegiatan komunikasi menjadi tidak terbatas atas waktu; tempat; dan ruang. Tentunya, kemudahan ini akan memberikan dampak positif dan negatif. Secara positif (peluang) para pelaku bisnis dapat memperluas jangkauan pasar; mendapatkan pelanggan baru; dan memelihara pelanggannya. Namun sisi negatif (tantangan), makin banyaknya pemain yang memanfaatkan juga kegiatan tersebut sehingga pesaing menjadi semakin meningkat.

Teknologi informasi juga sudah merambah ke UKM dengan harapan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Jika teknologi informasi menjadi salah satu bagian yang akan meningkatkan keunggulan UKM, maka terdapat 2 hal fokus yang dapat di rencanakan, yaitu : *Core business* di UKM yang memanfaatkan komputerisasi bisnis artinya pengelolaan semakin efektif dan UKM dapat memanfaatkan komputerisasi pasar

Komputerisasi bisnis adalah bagaimana teknologi informasi masuk sebagai inti dalam proses dan aliran bisnis. Secara sederhana pengertian tersebut adalah mengubah kebiasaan manual menjadi terkomputerisasi. Sebagai contoh pembukuan di kertas dapat diganti dengan catatan menggunakan komputer, mungkin saja yang dibayangkan adalah menggunakan fungsi-fungsi *spreadsheet* biasa (misal, *excel* dalam office). Namun makna komputerisasi akan lebih mempermudah pengguna dalam menjalankan proses bisnis termasuk urusan pencatatan tersebut yakni menjadi otomatisasi dalam proses pelaksanaannya.

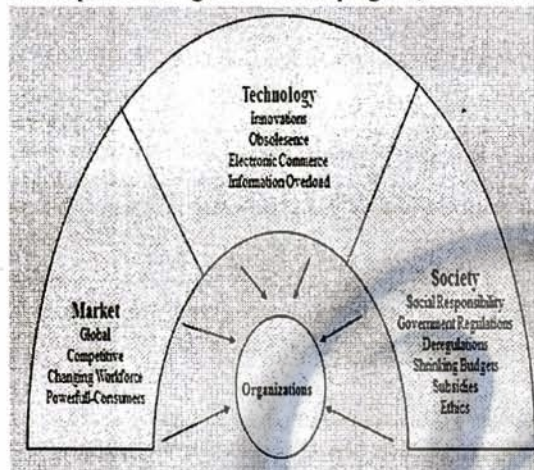
Sedangkan komputerisasi pasar dimaksudkan sebagai penyedia barang dan jasa menggunakan internet sebagai pasar. Hal ini cukup beralasan karena internet merupakan pasar digital yang memberikan interaksi baru antar penjual dan pembeli. Saat internet masuk di Indonesia, pasar ini kurang berkembang seperti halnya cara pembayaran lewat internet belum populer. Tetapi saat ini bertransaksi lewat internet telah menjadi hal yang biasa bagi pihak bank di Indonesia dengan memiliki layanan *internet banking*. Dari sisi konsumen internet sudah dapat diakses lewat media telepon genggam, tentunya konsumen akan semakin mudah dalam bertransaksi dan ini

menjadi peluang bagi UKM. Bahkan kecenderungan saat ini di Indonesia yaitu cara pelayanan baru, yaitu jika jangkauan antara penjual dan pembeli berada di satu kota dapat dilakukan layanan antar bayar.

2. TEKANAN BISNIS

Konsekwensi keberadaan teknologi informasi tersebut menuntut UKM juga harus mampu melakukan inovasi dan peningkatan strategis bisnisnya dalam dunia bisnis baru ini. Hal ini dikarenakan adanya tekanan bisnis yang mau tidak mau akan mempengaruhi kondisi suatu perusahaan (UKM). Berikut gambaran mengenai dampak tekanan bisnis yang mempengaruhi perusahaan.

Jika diperhatikan gambar disamping ini, secara umum dapat dianalisa bahwa suatu organisasi (UKM) lambat laun akan berubah dan perubahan tersebut akan mempengaruhi kondisi internal/eksternal UKM.



Gambar 1 : Organisasi dalam tekanan bisnis

perusahaan, keberadaan TI juga memberikan inovasi dan informasi yang sangat banyak (*overload information*) untuk dapat dilakukan dan dimiliki dengan biaya yang murah pada sisi pelanggan.

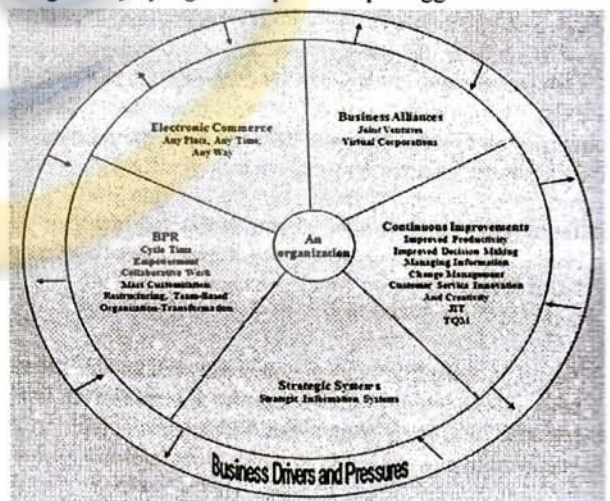
UKM juga perlu melakukan inovasi yang mengarah pada perbaikan proses bisnis dan meningkatkan keunggulannya dalam memenangkan persaingan. Upaya tersebut sangat mungkin dilakukan dengan menggali segala peluang yang ada dalam dunia teknologi informasi, sebagai bahan rujukan lebih lanjut mengenai peluang tersebut dapat dilihat pada gambar berikut di samping.

Dalam gambar tersebut disajikan peranan teknologi informasi dalam menyelesaikan permasalahan proses bisnis, yakni dalam hal ini UKM perlu [4] :

- Merencanakan strategi sistem yang berbasis TI yang akan dikembangkan, sehingga dapat memberikan nilai tambah dan keuntungan
- Perubahan teknis yang dikenal dengan *business process reengineering* (BPR) atau pengelolaan proses bisnis yang berbeda dengan sebelumnya (manual), dan digunakannya TI secara tepat guna dapat mengurangi biaya rutinitas menjadi lebih murah; waktu lebih cepat; dan produk berkualitas
- Pemanfaatan teknologi informasi dengan mengembangkan proses transaksi global dalam dunia maya (*e-commerce*), sehingga informasi produk dapat sampai secara cepat pada pelanggan dimanapun berada
- Kerjasama antar UKM juga dapat meningkatkan proses bisnis yang baik dengan memadukan bahan baku hingga menjadi produk yang akan di jual. Semua hal tersebut menjadi mudah dengan memanfaatkan teknologi informasi
- Upaya dari UKM yang terus menerus dalam melakukan inovasi proses bisnisnya memberikan sinyal ke arah optimasi pemanfaatan teknologi informasi, sehingga investasi TI yang ada dapat memberikan manfaat yang semakin besar bagi pelaku bisnis (UKM) dan pelanggannya.

Tiga kelompok tersebut secara tidak langsung akan menekan proses bisnis dalam organisasi [1].

- Market**, pelanggan yang memanfaatkan TI dalam bertransaksi tidak mengenal jarak dan waktu sehingga persaingan pelayanan semakin meningkat. Upaya efisiensi dan efektifitas dalam menjalankan proses bisnis semakin cepat dengan bantuan TI dan permintaan pelanggan yang selalu berubah dan bervariasi yang perlu ditanggapi secara cepat.
- Society**, keterbukaan dalam masyarakat untuk dapat bertransaksi menggunakan TI didukung pula dengan kebijakan-kebijakan pemerintah
- Technology**, alat bantu dan sekaligus dapat membantu dalam pengambilan keputusan menjadi fokus utama dalam kegiatan rutinitas suatu



Gambar 2 : Aktivitas respon kritis

3. ENTERPRISE RESOURCE MANAGEMENT

Cukup banyak pengembang sistem mengistilahkan pengelolaan sumber daya perusahaan, seperti halnya ERP, karena merupakan evolusi dari Material Requirement Planning (MRP) menjadi Manufacturing Resource Planning (MRP-II), yang kemudian menjadi ERP. Ada juga yang menyebut ERM (*Enterprise Resource Management*), sekedar mendekatkan makna dan akronimnya. Suatu sistem yang mengelola seluruh sumber daya perusahaan. ERM ini yang kemudian mendorong munculnya jargon baru TI, seperti *Customer Relationship Management* (CRM); *Supply Chain Management* (SCM); *Product Lifecycle Management* (PLM); dan SRM (*Supplier Relationship Management*) [3]. Jargon-jargon baru itu pada intinya, adalah pemanfaatan lebih lanjut suatu sistem yang fokus utamanya adalah customer untuk CRM; rantai pergerakan barang untuk SCM; daur hidup produk untuk PLM; serta supplier untuk SRM. Posisi ERM ada di tengah-tengah dan dikelilingi oleh CRM, SCM, PLM dan SRM.

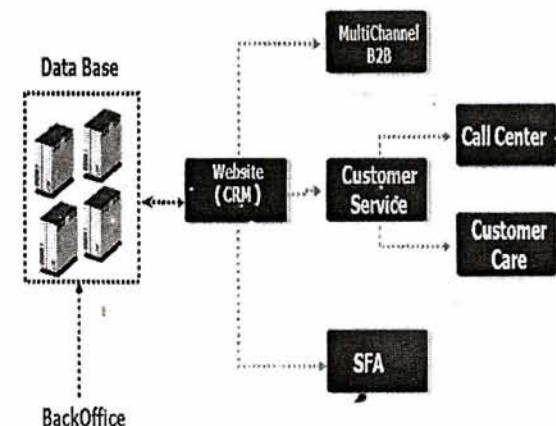
ERP akan berkembang terus sesuai dengan tuntutan konsumen. Yang jelas perkembangan ERP pada masa depan ini akan dititik-beratkan pada beberapa hal yaitu, lebih mendukung customer service; lebih mendukung vertical industri spesifik (vertical industry); dan juga lebih mendukung proses pengambilan keputusan.

3.1. LINGKUP PENGELOLAAN CRM

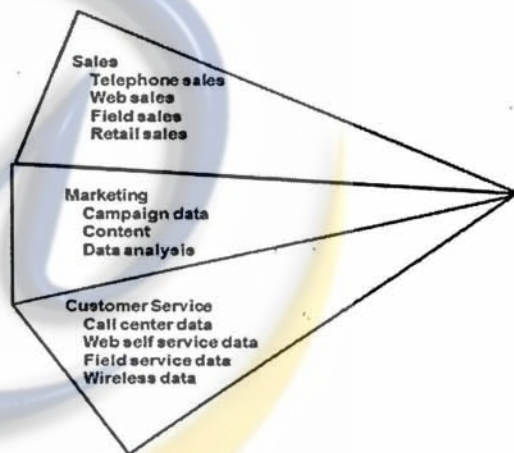
Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management* disingkat CRM) adalah suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penangan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata para pelanggannya. Pengertian lain mengatakan bahwa CRM adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas pra-penjualan dan pasca-penjualan dalam sebuah organisasi [5]. CRM melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini, termasuk di dalamnya adalah pusat panggilan (*call center*); tenaga penjualan; pemasaran; dukungan teknis (*technical support*); dan layanan lapangan (*field service data*).

Proses makro CRM terdiri dari proses-proses yang mengambil alih antara suatu perusahaan dan para pelanggan *downstream*-nya dalam mata rantai penyaluran / pendistribusian. Tujuan dari proses makro CRM adalah untuk memenuhi kebutuhan serta tuntutan pelanggan dan memfasilitasi penyebaran dan pelacakan order.

CRM secara umum digunakan untuk membantu kegiatan di *Sale*; *Marketing*; dan *Customer Service*. Lebih tepatnya, CRM dipakai sebagai sarana penghubung dari suatu perusahaan ke pelanggannya. Dengan melalui *channel* (kanal) yang dikelola dengan baik, maka perusahaan dapat mendengarkan apa yang diinginkan pelanggan; apa yang mereka keluhkan; bagaimana kompetitor bertindak terhadap produk/jasa; dan berbagai kegiatan sejenis.



Gambar 4. Desain CRM pada Perusahaan Industri



Gambar 3. Perspektif CRM dalam Implementasi Teknologi Informasi

Bagaimana pengembangan dan implementasi CRM dengan menggunakan Teknologi Informasi ? Sebenarnya, dengan menggunakan aplikasi *spreadsheet* seperti MS Excell, Open Office Calc dan lain-lain pun bisa dibuat CRM sederhana. Data pelanggan secara rajin dan teliti dicatat, sehingga setiap mereka menggunakan jasa / produk perusahaan, maka dapat dilayani sesuai riwayat data transaksi pelanggan. Tidak perlu mereka ditanya satu persatu secara rinci, bahkan cukup dengan menyebutkan *Customer ID* maka dapat mengetahui semua informasi rinci mereka. Untuk Usaha Kecil Menengah (UKM) misal bengkel mobil, akan sangat nyaman begitu ada mobil masuk ke bengkel, bagian *Customer Service* langsung memasukkan nomor mobil sehingga dapat diketahui siapa pemiliknya; kapan terakhir servis; jenis

oli yang dipakai; montir langganan; dan lain-lain. Sehingga begitu pelanggan duduk, maka Customer Service sudah siap dengan menjawab segala pertanyaan.

3.2. LINGKUP PENGELOLAAN ERP

Konsep dasar Sistem ERP adalah sebuah terminologi yang diberikan kepada sistem informasi yang mendukung transaksi atau operasi sehari-hari dalam pengelolaan sumber daya perusahaan. Sumber daya tersebut meliputi dana; manusia; mesin; suku cadang; waktu; material; dan kapasitas. Sistem ERP dirancang berdasarkan proses bisnis yang dianggap 'best practice', proses umum dalam perusahaan ini yang paling banyak di rujuk. Misalnya, bagaimana proses umum yang sebenarnya berlaku untuk pembelian (*purchasing*); penyusunan stok di gudang; dan sebagainya. Adapun modul-modul dalam Sistem ERP dapat dibagi menjadi 3 kelompok utama, yaitu *financial*; *distribution*; *manufacturing*; dan *human resources*, sedangkan spesifikasi rinci dari ke tiga kelompok tersebut, seperti berikut :

A. Financial berfungsi untuk mengelola proses bisnis keuangan, yang terdiri atas :

- a) Modul FI - Financial Accounting
Ditujukan untuk menyediakan pengukuran berkelanjutan terhadap keuntungan perusahaan. Modul FI juga mengukur kinerja keuangan perusahaan, berdasarkan pada data transaksi internal maupun eksternal. Modul FI menyediakan dokumen keuangan yang mampu melacak (mengaudit) setiap angka yang terdapat dalam suatu laporan keuangan hingga ke data transaksi awalnya.
- b) Modul CO - Controlling
Fungsi dari modul CO adalah untuk mendukung empat kegiatan operasional :
 - Pengendalian capital investment
 - Pengendalian aktivitas keuangan perusahaan, memonitor dan merencanakan pembayaran
 - Pengendalian pendanaan terhadap pembelian, pengadaan dan penggunaan dana di setiap area
 - Pengendalian biaya dan profit berdasarkan semua aktivitas perusahaan
- c) Modul IM - Investment Management
Fungsi dari modul IM ini saling melengkapi dengan fungsi yang dijalankan oleh modul TR, namun modul IM lebih spesifik ditujukan untuk menganalisis kebijakan investasi jangka panjang dan fixed assets dari perusahaan dan membantu manajemen dalam membuat keputusan.
- d) Modul EC - Enterprise Controlling
Tujuan dari modul EC adalah untuk memberikan akses bagi Enterprise Controller mengenai hal-hal berikut:
 - Kondisi keuangan perusahaan
 - Hasil dari perencanaan dan pengendalian perusahaan
 - Investasi
 - Maintenance dari aset perusahaan
 - Akuisisi dan pengembangan SDM perusahaan
 - Kondisi pasar yang berkaitan dengan pengambilan keputusan, seperti ukuran pasar, market share, competitor performance
 - Faktor-faktor struktural dari proses bisnis, seperti struktur produksi, struktur biaya, neraca dan laporan rugi laba
- e) Modul TR - Treasury
Modul TR berfungsi untuk mengintegrasikan antara cash management dan cash forecasting dengan aktivitas logistik dan transaksi keuangan.

B. Distribution dan Manufacturing berfungsi untuk mengelola proses bisnis pembuatan dan distribusi produk yang terdiri atas :

- a) Modul LE - Logistics Execution
Modul LO juga merupakan modul yang terintegrasi dengan modul yang lainnya, yaitu modul PP, EC, SD, MM, PM dan QM. Pada intinya, modul ini fokus pada pengaturan logistik dari masa purchasing hingga distribusi. Dari purchase requisition, good receipt hingga delivery.
- b) Modul SD - Sales Distribution
Desain dari modul SD ditekankan kepada penggunaan strategi penjualan yang sensitif terhadap perubahan yang terjadi di pasar. Prioritas utama dari penggunaan modul ini adalah untuk membuat struktur data yang mampu merekam, menganalisis, dan mengontrol aktivitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan menghasilkan profit yang layak dalam periode akuntansi yang akan datang.

- c) Modul MM - Materials Management
Fungsi utama dari modul MM adalah untuk membantu manajemen dalam aktivitas sehari-hari dalam tipe bisnis apapun yang memerlukan konsumsi material, termasuk energi dan servis.
- d) Modul PP - Production Planning
Modul PP ini berfungsi dalam merencanakan dan mengendalikan jalannya material sampai kepada proses pengiriman produk.
- e) Modul PM - Plant Maintenance
Modul PM berfungsi untuk mendukung dan mengontrol pemeliharaan peralatan dan bangunan secara efektif, mengatur data perawatan, dan mengintegrasikan data komponen peralatan dengan aktivitas operasional yang sedang berjalan.
- f) Modul QM - Quality Management
Modul QM terintegrasi dengan modul PP-PI Production. Salah satu fungsi dari modul QM adalah untuk menyediakan master data yang dibutuhkan berdasarkan rekomendasi dari ISO-9000 series.
- g) Modul PS - Project System
Modul PS dikonsentrasikan untuk mendukung kegiatan-kegiatan berikut ini:
 - Perencanaan terhadap waktu dan nilai
 - Perencanaan detail dengan menggunakan perencanaan cost element atau unit cost dan menetapkan waktu kritis, pendeskripsian aktivitas dan penjadwalan
 - Koordinasi dari sumber daya melalui otomatisasi permintaan material, manajemen dan kapasitas material, serta sumber daya manusia
 - Monitoring terhadap material, kapasitas dan dana selama proyek berjalan
 - Penutupan proyek dengan analisis hasil dan perbaikan

C. Modul Human Resources, berfungsi untuk :

- Memudahkan melaksanakan manajemen yang efektif dan tepat waktu terhadap gaji, benefit dan biaya yang berkaitan dengan SDM perusahaan
- Melindungi data personalia dari pihak luar
- Membangun sistem rekrutmen dan pembangunan SDM yang efisien melalui manajemen Karir

4. PENERAPAN SISTEM ERP

Prosedur standar yg telah disediakan aplikasi ERP, sebenarnya sudah dirancang sedemikian rupa *user friendly* bagi user. Untuk itu agar mudah dimanfaatkan oleh user, maka perlu ada sosialisasi dari seluruh prosedur mulai dari awal proses hingga akhir proses kepada user secara umum. Kemudian baru pada level mana user tersebut diberi tugas sesuai rujukan bidang kerjanya, dengan demikian semua orang yg terlibat sebagai user akan dapat saling bekerja sama dengan baik dan memahami sepenuhnya bahwa, prosedur ERP yang diterapkan itu memang demikian adanya tanpa dibebani ketakutan akan kesulitan atau kebingungan yang secara psikologis mempengaruhi kinerja seluruh unit kerja

Salah satu faktor penentu dalam mengembangkan perusahaan kecil menengah ini ada 2 faktor yaitu faktor pemodal (keuangan) dan faktor pemasaran. Pertama, faktor keuangan merupakan cash flow proses bisnis suatu perusahaan dan perlu dibuktikan sesuai proses transaksi yang terjadi, khususnya legitimasi catatan-catatan. Karena dengan adanya catatan transaksi hingga pelaporan keuangan secara baik dan akurat, maka akan membantu UKM dalam peminjaman modal usaha pada pihak perbankan. Proses pencatatan tersebut terkait dengan proses akuntansi yang juga merupakan bagian dari ERP. Format sistem akuntansi dan ERP sama-sama bermuara ke *account-account* akuntansi juga. Namun, ERP kemudian mengintegrasikan proses bisnis dalam kesatuan utuh sistem informasi.

Contoh sederhananya, pada modul finansial akan mengakomodasi kegiatan penjurnalan akuntansi dari satu cabang perusahaan nun jauh di sana yang biayanya dikeluarkan cabang tersebut tapi dibebankan kepada *account-account* di kantor cabang lain. Cabang lain tersebut tidak perlu mencatatkan pertanggung jawaban yang telah dicatatkan di cabang atau kantor pusatnya. Alokasi biaya antar cabang, yakni bagaimana mendistribusikan biaya-biaya setiap bagian pada suatu perusahaan dan *account-account* yang aktif dari satu cabang ke cabang lain di atur oleh sistem. Hal inilah yang merupakan keunggulan ERP karena mampu mengelola sistem informasi bisnis dan mengendalikannya. Semua rutinitas tersebut dilakukan dengan baik dan dikonsolidasikan secara online.

Faktor ke dua, yaitu faktor pemasaran yang merupakan proses untuk menjangkau calon pelanggan hingga memelihara / melayani pelanggan secara baik dan mengarah ke loyalitas. Sebagai contoh, peran pelanggan

sekaligus sebagai supplier diakomodasikan dengan baik oleh sistem informasi yang terintegrasi. Kebijakan-kebijakan marketing (diskon produk, diskon ke pelanggan, pembuatan paket diskon) dan lain-lain diakomodasi oleh sistem dan prosedurnya dengan baik. Disamping itu pula pelayanan (*services*) adalah rangkaian proses dimana produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan, dan peran serta dari pelanggan dalam proses produksi, dimana semua itu dibatasi oleh rasa kepuasan. Ketika perusahaan topi dan tas mengetahui dan memahami bagaimana jasa tersebut dinilai oleh penggunanya, maka akan memudahkan untuk mengatur/menginterpretasikan penilaian ini untuk selanjutnya diarahkan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

5. REKOMENDASI PENERAPAN CRM dan ERP

Berdasarkan uraian mengenai pengelolaan CRM dan ERP, maka diperlukan langkah-langkah pengelolaan sumber daya perusahaan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara tepat guna, khususnya UKM. Disamping itu pula hendaknya mempertimbangkan secara matang terkait dengan proses bisnis yang akan diganti penggunaannya dengan teknologi informasi. Adapun langkah-langkah pertimbangan dalam menerapkan CRM dan ERP, yaitu :

A. Tahap pertama pemilihan awal

Technology Base & Functionalities, di masa lalu ini seringkali dijadikan kriteria utama, bahkan satu-satunya, namun dengan berkembangnya kesadaran bahwa keberhasilan implementasi ERP tergantung banyak faktor, pertimbangan teknologi / fungsionalitas seringkali hanya dijadikan sebagai kriteria prakuifikasi. Salah satu referensi yang paling banyak dipakai untuk menilai pengembang software ERP maupun produk TI lainnya, adalah Gartner Quadrant yang menilai setiap ERP berdasarkan dua aspek yaitu aspek ketajaman visi sang pengembang dalam mengantisipasi kebutuhan masa depan dan aspek teknologi informasi yang "*user friendliness*". Penetapan fungsional ini sudah terlebih dahulu perusahaan menentukannya untuk menyesuaikan dengan fungsi yang ada di sistem ERP atau sebaliknya.

B. Tahap ke dua identifikasi pengguna

Users Requirements, dewasa ini berbeda dengan "era sistem informasi manajemen" di masa lalu penilaian *user* menjadi lebih diutamakan, karena *user* sekarang dituntut untuk tidak sekedar menjadi "*dumb data entry operators*". Mereka harus menjadi pekerja yang *intelligent / smart* dan memahami proses bisnis. Oleh karena itu dalam pemilihan ERP, pendapat *key user* perlu di dengar sejak awal, karena merekalah yang paling berperan dalam mendefinisikan ERP *system requirements* secara rinci, paling tidak yang bersifat "*current*" atau *operational requirements*.

C. Tahap ke tiga uji coba

Quick Simulation & Modeling, setiap calon vendor di berikan kasus pada perusahaan yang sama dan dalam waktu yang singkat (satu/dua hari) diminta mendemonstrasikan solusinya dengan ERP mereka. Sebagaimana ungkapan "*easy said than done*", yang di perlukan di sini adalah pembuktian bukan sekedar janji untuk melihat sesuatu *requirements* memang bisa terpenuhi. Preliminary test semacam ini memberikan indikasi yang cukup akurat, apakah dalam kenyataannya nanti ERP tertentu memang handal dan fungsional, atau hanya sekedar janji [9].

D. Tahap ke empat portofolio

Referencing, Barangkali ini adalah kriteria yang paling penting sebelum menjatuhkan pilihan pada ERP tertentu. Prestasi ERP bukanlah suatu kebetulan, mesti ada reputasi masa lalu yang menunjang. Hal ini dengan mudah bisa digali dari para pengguna ERP yang sama. Parameter terpenting yang perlu diperiksa antara lain :

- a) dukungan, service-support seperti keahlian; kecepatan; ketanggapan / respons; dan biayanya
- b) pengalaman user dalam menggunakan ERP seperti stabilitas sistem; kemudahan; performansi; kustomisasi; fleksibilitas

Upaya yang dapat dilakukan dan kemudahan yang diterima UKM dalam menggunakan sistem ERP dan CRM :

- A. Mengintegrasikan fungsi-fungsi bisnis organisasi secara keseluruhan dapat diimplementasikan dengan menggunakan software open source sehingga relatif menghemat biaya.
- B. Dapat mengakses informasi kegiatan usaha seperti stok barang, order, jadwal produksi dan lain lain secara cepat dan akurat.
- C. Meningkatkan proses kerja, efisiensi, serta mengurangi penggunaan kertas (*paperless*).
- D. Meningkatkan kontrol dan otomatisasi sistem peringatan (*alert*) melalui email, atau media komunikasi yang lain (misalnya sms).

- E. Menyediakan sistem yang *user friendly* yang berbasis web.
- F. Efisiensi proses dengan mengadopsi sistem bisnis yang terbaik.
- G. Membangun sistem untuk sistem baru serta mengintegrasikan dengan sistem yang ada.
- H. Setiap divisi dalam UKM dapat melakukan perubahan dalam proses bisnisnya secara parsial sesuai tingkat kebutuhannya
- I. Peningkatan layanan pelanggan

6. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

- A. Pada saatnya cepat atau lambat perusahaan industri akan berubah proses bisnisnya, hal ini perlu menjadi perhatian mengingat lingkungan saat ini sudah berada dalam era teknologi. Sehingga peran untuk melakukan percepatan dalam menjalankan proses bisnisnya menjadi semakin cepat.
- B. Saat ini pula perusahaan industri khususnya UKM mulai dituntut untuk segera melakukan inovasi proses bisnisnya, yang tidak lain untuk dapat bersaing dan mempunyai keunggulan dibanding para kompetitornya.
- C. UKM merupakan bentuk kecil dari perusahaan besar yang memanfaatkan ERP, sehingga peluang menggunakan komputerisasi menjadi alternatif kebijakan
- D. Sangat penting mencari dan mendapatkan pengalaman terlebih dahulu mengenai ERP sebelum mencoba mengimplementasikan dalam perusahaan sendiri. Mengingat kemampuan ERP cukup luas dibandingkan kebutuhan UKM
- E. Sebagai upaya awal untuk melakukan implementasi ERP apalagi sumber daya perusahaan tersebut belum pernah memanfaatkan teknologi informasi, maka sebaiknya memulai dengan memanfaatkan software yang open source karena akan menghemat khususnya dari segi biaya. Dimana kesalahan yang terjadi tidak akan merugikan pihak UKM dan efisiensi biaya tersebut dapat dijadikan modal untuk kebutuhan lainnya.

7. DAFTAR PUSTAKA

- 1. E. Turban, E. McLean, J. Wetherbe, 1999, "*Information Technology for Management, Making Connection for Strategic Advantage*", 2nd Edition, John Wiley & Sons Inc. New York
- 2. Hossain, Liaquat, 2002, "*Enterprise Resource Planning: Global Opportunities & Challenges*", Idea Group Publishing
- 3. Indrajit, Richardus Eko, dan Richardus Djokopranoto, 2002, "*Konsep dan Aplikasi Business Process Reengineering*", Grasindo Jakarta
- 4. Kenneth C. Loudon, Jane P. Loudon, 2002, "*Managing The Digital Firm*", seventh edition Prentice Hall
- 5. Richardus Eko Indrajit, 2000, "*Pengantar Konsep Dasar Manajemen Sistem dan Teknologi Informasi*", Elex Media Komputindo
- 6. Robinson M, Kalakota, 1999, "E-Business Road Map For Success". Addison Wesley Logman, Inc., Reading Massachusetts
- 7. Wallace, Thomas F. dan Kremzar, Michael H. 2001, "*ERP Making It Happen : The Implementor's Guide to Success with Enterprise Resource Planning*", John Wiley and Sons Inc
- 8. USAID- Magister Manajemen UI- SENADA, 2009 "Competitiveness at the Frontier Ti dan UKM", Maret
- 9. <http://www.majalahtrust.com/>, akses tanggal 26 Januari 2010, waktu 20.00
- 10. http://www.erpweaver.com/index.php?option=com_weblinks&Itemid=23 , akses tanggal 27 Januari 2010, waktu 08.00
- 11. <http://www.microsoft.com/dynamics/en/us/products/nav.aspx>, akses tanggal 29 januari 2010, waktu 09.00