## Penerapan ERP, SCM dan CRM Dalam Bisnis Perusahaan

Proteksi bisnis tidak akan diperoleh secara langsung dari pemerintah, setiap pelaku bisnis dituntut agar dapat bersaing dan berkompetisi secara sehat dengan competitor dari negara lain untuk bersaing memperebutkan pasar regional. Bilamana pelaku bisnis domestic tidak memiliki kemampuan untuk berkompetisi secara sehat maka potensi pasar yang ada akan dengan mudah diambil alih oleh competitor dari negara lain.

Agar dapat berkompetisi secara sehat maka perlu dilakukan langkah-langkah strategis untuk mengantisipasi dan menjawab tantangan yang dihadapi. Peningkatan mutu produk dan layanan akan menjadi focus utama guna meningkatkan kualitas kepuasan konsumen sebagai tolok ukur pencapaian keberhasilan bisnis. Selain itu peningkatan efisiensi dan efektifitas pengelolaan perusahaan akan meningkatkan laba disisi perusahaan serta pengurangan biaya yang akan membawa manfaat pada harga jual produk dan jasa yang lebih kompetitif.

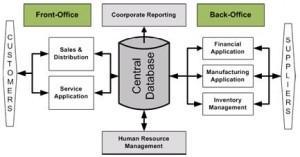
Sejalan dengan perkembangan sistem informasi yang berkaitan dengan manajemen, pada saat ini telah berkembang aplikasi bisnis yang terkait dengan manajemen perusahaan sebagai pengembangan dari sistem informasi manajemen sebagaimana telah dikenal sebelumnya. Aplikasi bisnis tersebut telah menjadi tren manajemen saat ini dan tidak saja dimanfaatkan oleh bisnis telekomunikasi melainkan juga oleh seluruh pelaku bisnis di dunia. Aplikasi aplikasi tersebut memiliki peran yang berbeda dengan dengan sasaran yang berbeda pula. Aplikasi sebagaimana dimaksud adalah :

**ERP (Enterprise Resource Planning)**

Enterprise Resources Planning (ERP) adalah merupakan aplikasi terpadu yang memberikan dukungan sistem informasi kepada manajemen dalam hal pengelolaan sumberdaya perusahaan yaitu : Keuangan, Sumberdaya Manusia, Logistik

Ketiga sumberdaya tersebut akan membentuk sistem informasi back office bagi perusahaan dalam rangka mendukung kegiatan bisnis utama. Adapun definsi ERP adalah “ Suatu solusi terpadu yang melibatkan pengelolaan sumberdaya organisasi baik Manusia, Uang, Material dan Manajemen dengan memanfaatkan basis data yang terintegrasi sehingga hanya dibutuhkan satu kali input data untuk setiap transaksi dan akan berpengaruh dengan fungsi lain didalam modul sistem informasi”

Syarat terpenting dari sistem ERP adalah Integrasi. Integrasi yang dimaksud adalah menggabungkan berbagai kebutuhan pada satu software dalam satu logical database, sehingga memudahkan semua departemen berbagi informasi dan berkomunikasi.

[](https://vhe4p00h.files.wordpress.com/2010/11/gambar1.jpg)  
Gambar 1. Konsep dasar ERP (Rashid et al. 2002)

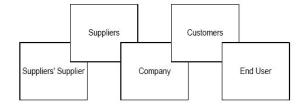
Tujuan sistem ERP adalah untuk mengkoordinasikan bisnis organisasi secara keseluruhan. ERP merupakan software yang ada dalam organisasi/perusahaan yang bertujuan untuk:

* Otomatisasi dan integrasi banyak proses bisnis
* Membagi database yang umum dan praktek bisnis melalui enterprise
* Menghasilkan informasi yang real-time
* Memungkinkan perpaduan proses transaksi dan kegiatan perencanaan

**SCM (Supply Chain Management)**

Supply Chain Management (SCM) adalah merupakan aplikasi terpadu yang memberikan dukungan sistem informasi kepada manajemen dalam hal pengadaan barang dan jasa bagi perusahaan sekaligus mengelola hubungan diantara mitra untuk menjaga tingkat kesediaan produk dan jasa yang dibutuhkan oleh perusahaan secara optimal. SCM memiliki keterkaitan secara langsung dengan ERP terutama dari sisi Logistik Perusahaan, pembelian dan hutang serta manajemen mitra.

Adapun definsi SCM adalah “ Suatu solusi terpadu yang melibatkan pengelolaan sumberdaya organisasi atas kebutuhan barang dan jasa dan juga meliputi manajemen para mitra dengan memanfaatkan basis data yang terintegrasi dan bertujuan untuk menjamin terpenuhinya tingkat kebutuhan material suatu organisasi”

[](https://vhe4p00h.files.wordpress.com/2010/11/gambar2.jpg)

Gambar 2. Model Supply Chain (A. T. Kearney, 1994)

SCM berusaha mencapai optimasi global. Merupakan proses untuk menemukan strategi terbaik bagi keseluruhan supply chain (systemwide). Adalah sangat menantang untuk mendesain dan mengoperasikan supply chain yang secara keseluruhan biayanya minimal, serta service levelnya terjaga.  Ada 3 macam hal yang harus dikelola dalam supply chain yaitu pertama, aliran barang dari hulu ke hilir contohnya bahan baku yang dikirim dari supplier ke pabrik, setelah produksi selesai dikirim ke distributor, pengecer, kemudian ke pemakai akhir. Yang kedua, aliran uang dan sejenisnya yang mengalir dari hilir ke hulu dan ketiga adalah aliran informasi yang bisa terjadi dari hulu ke hilir atau sebaliknya.

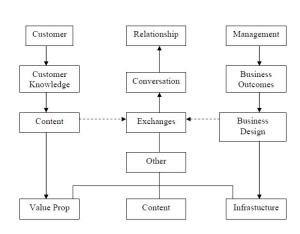
[](https://vhe4p00h.files.wordpress.com/2010/11/gambar3.jpg)

Integrasi supply chain dilakukan untuk mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas sepanjang supply chain sehingga dapat meningkatkan performasi anggota supply chain

**CRM (Customer Relationship Management)**

Customer Relationship Management (CRM) adalah merupakan aplikasi terpadu memberikan dukungan sistem informasi kepada manajemen dalam hal hubungan kepada pelanggan dengan memiliki keterkaitan yang erat secara langsung dengan ERP terutama dari sisi penjualan, serta piutang. CRM lebih berfokus kepada upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan agar dapat diberikan layanan secara cepat dan tepat.

Adapun definsi CRM adalah “ Suatu solusi terpadu yang melibatkan pengelolaan sumberdaya organisasi meliputi manajemen para pelanggan dengan memanfaatkan basis data yang terintegrasi dan bertujuan untuk menjamin terpenuhinya tingkat kebutuhan pelanggan akan barang dan jasa serta meningkatkan kualitas hubungan antara organisasi dengan pelanggan”

[](https://vhe4p00h.files.wordpress.com/2010/11/gambar4.jpg)

Gambar 3. Proses Bisnis CRM (Joko Nurjadi, 2008)

Tujuan dan manfaat penerapan ketiga aplikasi bisnis tersebut adalah

* Meningkatkan kualitas produk dan layanan
* Mempercepat dan mengefektifkan proses bisnis perusahaan
* Meningkatkan pemahaman atas kebutuhan konsumen sehingga dapat diperoleh gambaran profil konsumen secara umum agar dapat ditentukan sasaran yang menjadi prioritas dalam pengembangan infrastruktur jaringan dan jenis layanan yang diberikan
* Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pengelolaan sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja manajemen secara menyeluruh.
* Meningkatkan produktifitas dan kualitas SDM.