

# BAB I PENDAHULUAN

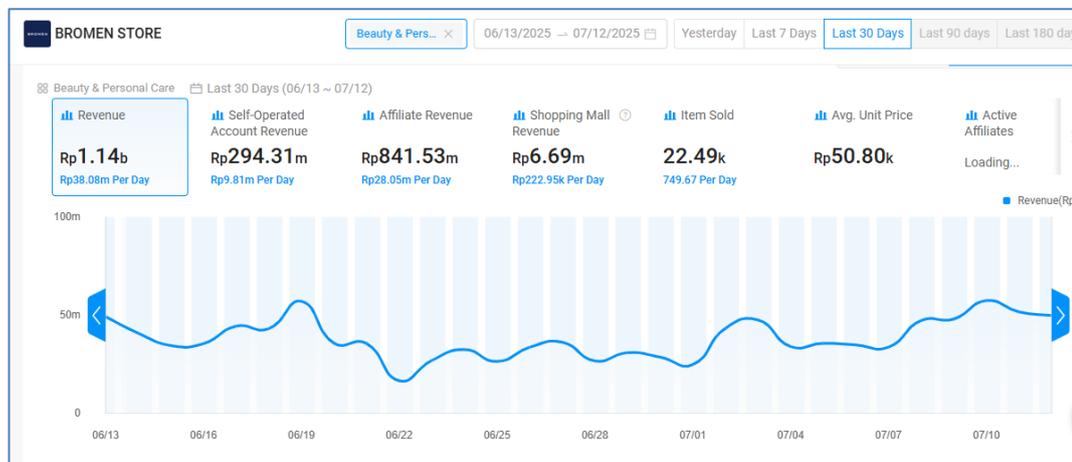
## 1.1 Latar Belakang

Transformasi digital menjadi elemen yang penting dalam proses modernisasi pola aktivitas manusia, tak terkecuali sektor ekonomi [1]. Teknologi yang kian berkembang mendorong perusahaan mengadaptasi inovasi teknologi sebagai langkah optimalisasi produktivitas sehingga meningkatkan daya saing dan taraf ekonomi yang berkelanjutan [2] [3]. Liao et al. [4], menambahkan bahwa hal tersebut memberikan perusahaan peluang baru untuk membuat keputusan investasi yang lebih baik dan pada akhirnya meningkatkan proses pengambilan keputusan. Lebih lanjut, Mohamed et al. [5], menambahkan pola ini menciptakan peluang energi inovatif yang sangat penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi serta peningkatan efisiensi dan keberlanjutan. Oleh karena itu, hasil PwC's Emerging Technology Survey menyatakan sebanyak 89% dari 1026 eksekutif memaksimalkan penggunaan dana untuk investasi pada proyek inovasi teknologi [6].

*Enterprise Resource Planning* (ERP) menjadi salah satu teknologi yang banyak digunakan dalam perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam produktivitas perusahaan. ERP sendiri merupakan sebuah konsep yang mendefinisikan tentang perencanaan dan pemanfaatan dari *resource* yang dimiliki oleh suatu *enterprise* guna mencapai tujuan serta keuntungan maksimal [7]. Sistem ini memberikan manfaat berupa efisiensi operasional perusahaan, mengurangi biaya operasional kedepannya, peningkatan aksesibilitas, dan membantu dalam pengambilan keputusan bagi perusahaan [8]. Survei Panorama Consulting (2023), menyatakan bahwa dari 185 responden bisnis yang menerapkan ERP dalam operasional perusahaannya mendapatkan data sebanyak 87% menyatakan ERP memberikan peningkatan dalam berbagai aspek operasional [9]. Dalam konteks tersebut, Sistem ERP membantu perusahaan dalam menyederhanakan proses bisnis, meningkatkan koordinasi antar department, serta membuat alur operasional bisnis menjadi lebih efisien [10].

PT Solomon Indo Global merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang barang konsumsi cepat dengan produk Bromen, Erexmor, Nach, dan

lainnya. Dalam mendukung proses operasionalnya, PT Solomon Indo Global membutuhkan sistem dalam pengelolaan distribusi produk yang menangani peran principal, distributor, dan reseller. Jika dilihat dari sistem yang tersedia, perusahaan ini hanya mengakomodasi proses transaksi terhadap reseller saja. Dengan demikian, semua pertanggungjawaban dalam proses transaksi dibebankan kepada principal saja. Berdasarkan data dari Kalodata, penjualan perusahaan semakin meningkat yang artinya dibarengi pula dengan penumpukan beban kerja dari customer service perusahaan [Jurnal]. Hal tersebut dapat menghambat proses operasional menjadi kurang efisien. Lebih lanjut, rantai pasok yang tidak optimal memberikan dampak pada meningkatnya biaya distribusi sehingga dapat mempengaruhi harga jual produk kedepannya [11].



Gambar 1.1. Traffic Penjualan Produk PT Solomon Indo Global

Dalam sudut pandang operasional perusahaan, pemberlakuan proses bisnis yang melibatkan principal, distributor, dan reseller masih dilakukan **secara terfragmentasi** khususnya dalam proses pendaftaran dan verifikasi pengguna, proses manajemen stok antara distributor dan reseller, manajemen pengiriman, manajemen klaim hadiah, dan manajemen pelanggaran. Salah satu permasalahan utama yang terjadi yaitu **tidak adanya struktur peran yang jelas dan sistematis** dalam rantai pasok perusahaan. Hal tersebut menyebabkan semua rentetan alur proses bisnis tidak berjalan dengan baik.

Dalam sisi **manajemen pengguna**, proses verifikasi dan pendaftaran tidak terdapat standar yang baku antara reseller dan distributor. Terdapat ketimpangan dalam proses transaksi yang terjadi dengan principal, dimana reseller menggunakan sistem sedangkan distributor ditunjuk langsung oleh principal. Dalam konteks

kebutuhan mendatang, skema ini juga menjadi pembahasan internal dalam perusahaan untuk melakukan pemetaan standar baku terhadap mitra rantai pasok. Selain itu, didasarkan pada beberapa aktivitas pelanggaran mitra, sejauh ini masih dilakukan tidak terstruktur dan hanya melampirkan surat peringatan saja. Di sisi lain, untuk meningkatkan loyalitas perusahaan terhadap mitra, dukungan berupa reward masih terimplementasi melalui sistem saja yang mana distributor belum mendapatkan kesempatan tersebut.

Dalam **sisi manajemen inventory**, sistem lama yang hanya menangani reseller hanya berfungsi sebagai master data produk tanpa kemampuan pencatatan pergerakan stok baik dari barang masuk maupun keluar. Tidak adanya hal tersebut serta belum didukungnya pengelolaan stok dengan konsep multi-warehouse mengakibatkan control terhadap persediaan barang menjadi lemah. Selain itu, buntut adanya inefisiensi tersebut memberinkan potensi terjadinya *bullwhip effect* yang menyebabkan *overstock* atau *stockout* sehingga berimplikasi pada kerugian perusahaan [12]. *Bullwhip effect* adalah fenomena yang terjadi dalam manajemen rantai pasokan di mana variasi permintaan yang kecil di tingkat konsumen dapat menyebabkan fluktuasi yang lebih besar dalam pesanan di tingkat pemasok [13]. Artinya, hal ini menyebabkan ketidakseimbangan barang produksi di tingkat principal. Lebih lanjut, Hal ini berdampak pada pengolahan data yang tidak efisien sehingga mengakibatkan pengambilan keputusan dalam perusahaan menjadi lambat [14].

Dalam **sisi pengiriman**, proses bisnis yang dijalankan masih dilakukan diluar sistem. Setelah mitra melakukan pembelian maka proses komunikasi diarahkan melalui kontak dari customer service untuk mengirimkan bukti pembayaran dan konfirmasi proses selanjutnya. Hal tersebut tentu memberikan potensi kesalahan pencatatan yang lebih besar dibandingkan dengan melalui sistem. Terlebih sesuai dengan aktivitas transaksi yang terjadi, menuntut perusahaan dalam menangani proses pengiriman yang lebih fleksibel dalam melakukan pengiriman ke multi destinasi serta pencatatan nomor resi yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukan sebuah solusi yang mampu menangani proses distribusi produk antar rantai pasok menjadi lebih tertata dan tersistem [15].

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, terutama mengangkut pada akar permasalahan berupa ketidakteraturan peran dan alur kerja mitra dalam rantai pasok, diperlukan mekanisme yang lebih tersistem dan terstruktur. Sistem yang ada saat ini belum mampu menggambarkan secara utuh hubungan antara principal, distributor, dan reseller, sehingga beban kerja terpusat pada principal dan menyebabkan inefisiensi dalam proses operasional. Dengan memberikan penambahan peran distributor dalam sistem menjadi alternatif solusi supaya sistem berjalan lebih optimal dan efisien. Hal ini terjadi karena adanya pengurangan beban operasional pada principal sehingga meningkatkan efisiensi dalam proses distribusi produk [16]. Dengan adanya distributor, perusahaan dapat mengoptimalkan proses logistik, meminimalkan waktu pengiriman, dan memperluas jangkauan pasar ke wilayah yang sebelumnya sulit diakses [17]. Hal ini disebabkan peran distributor sebagai tangan kanan perusahaan untuk memasarkan produknya lebih luas sehingga mampu berdampak pada skala peningkatan penjualan dan peningkatan citra merek [18]. Oleh karena itu, dibutuhkan perancangan sistem yang mampu memetakan dan mengelola hubungan **principal, distributor, dan reseller** secara digital dan real-time.

Untuk menjawab permasalahan yang terjadi, pengembangan sistem ERP dalam kasus distribusi produk menjadikan solusi yang dapat dilakukan. Dengan sistem yang terintegrasi, PT Solomon Indo Global dapat mengoptimalkan seluruh proses bisnis, mulai dari manajemen stok, transaksi produk, hingga laporan penjualan. Lebih lanjut, sistem ERP ini dapat meningkatkan akurasi data dan efisiensi dalam pengelolaan distribusi produk sehingga berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan [19]. Sistem ini akan memberikan akses yang lebih baik ke data operasional sehingga dapat digunakan untuk analisis kinerja dan mendukung pengambilan keputusan oleh pihak eksekutif [20]. Hal ini, menjadikan PT Solomon Indo Global dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya operasional, dan menciptakan persaingan yang lebih kompetitif. Sistem ERP ini juga dapat mengurangi risiko kesalahan data dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan inventaris, pengiriman, dan manajemen stok di berbagai lokasi.

Dalam konteks yang lebih rinci, terkait dengan pemetaan permasalahan yang telah dipaparkan, diperlukan pendekatan modular yang fokus pada tiga area

permasalahan yang terincikan pada 3 modul yakni **User Management**, **Inventory**, dan **Shipment**. Setiap modul yang ada dirancang untuk menyelesaikan bagian spesifik dari akar permasalahan yang sudah diidentifikasi. **Modul User Management** menjawab permasalahan struktur peran yang tidak tersistem serta pemberlakuan standar verifikasi pendaftaran mitra. Modul ini juga mengelola proses verifikasi mitra, pengelolaan sanksi, serta pengelolaan klaim hadiah. **Modul Inventory** menjawab permasalahan dalam ketiadaan pencatatan barang masuk/keluar dengan dukungan pencatatan multi Gudang. **Modul Shipment** menjawab permasalahan tidak terdokumentasinya proses pengiriman pada proses lama.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang dari skripsi ini, dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu “Mengembangkan sistem ERP distribusi produk di PT Solomon Indo Global berfokus pada modul *inventory*, *shipping*, dan *user management* dengan metode *5-stage ERP Implementation*?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari skripsi ini adalah merancang dan membangun sistem ERP distribusi produk di PT Solomon Indo Global berfokus pada modul *inventory*, *shipping*, dan *user management*

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Mendapatkan solusi digital berupa sistem ERP yang mendukung manajemen distribusi produk secara terintegrasi terkhusus pengejaan pada modul *inventory*, *shipping*, dan *user management* dengan harapan memberikan peningkatan operasional yang efisien dan efektif sesuai tujuan bisnis.
2. Menyediakan alat bantu yang memudahkan dalam pengambilan keputusan berbasis data real-time terkait pengiriman dan persediaan barang.

## 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang sesuai dengan pengerjaan skripsi ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini menggunakan yaitu *5-Stages ERP Implementation* yang terdiri dari *project preparation*, *business blueprint*, *realization*, *final preparation*, dan *go live and support*. Namun tidak sampai tahap go live dan implementasi sistem.
2. Metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu metode SDLC (*Software Development Life Cycle*) Scrum yang digunakan pada fase 3 dan 4 dalam 5 Stages ERP Implementation yakni fase *realization* dan *final preparation*.
3. Hasil akhir pengembangan sistem difokuskan pada aktor dalam rantai pasok yakni principal, distributor, dan reseller. Sistem belum mengakomodasi proses transaksi *end to end* hingga */customer*.
4. Fokus pengembangan sistem hanya sebatas pada modul *user management*, *inventory*, dan *shipping* yang disesuaikan dengan requirement perusahaan.