Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Cendekia
Vol 2, No 1, September 2024, Hal. 74-79
ISSN 3025-7840 (media online)
https://ejurnal.mitrakreasicendekia.com/index.php/JuSTICe

Analisis Dampak Enterprise Resource Planning Pada Produktivitas Dan Layanan Pelanggan

Suparmadi
Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Royal, Kisaran, Indonesia
Email: suparmadi43@gmail.com

Abstrak-Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak penerapan enterprise resource Planning (ERP) terhadap produktivitas dan layanan pelanggan toko hijab.ERP adalah sistem informasi yang mengintegrasikan berbagai aspek bisnis, seperti penjualan, inventaris, dan layanan pelanggan, ke dalam platform terpusat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi partisipan di toko hijab satu tahun setelah penerapan ERP.Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan ERP secara signifikan meningkatkan produktivitas operasional cabang.Proses manajemen gudang menjadi lebih efisien, mengurangi waktu pemrosesan pesanan dan meningkatkan koordinasi antar departemen.Selain itu, ERP memberikan dampak positif terhadap layanan pelanggan karena pelanggan merasakan proses transaksi yang lebih cepat dan akurat serta lebih puas dalam penanganan dan penanganan keluhan. Namun, studi ini juga menyoroti beberapa tantangan dalam implementasi ERP, termasuk perlunya pelatihan karyawan yang intensif dan biaya implementasi yang tinggi. Kesimpulannya, meskipun terdapat beberapa tantangan, manfaat penerapan ERP dalam meningkatkan produktivitas dan layanan pelanggan di toko hijab lebih besar daripada aspek negatifnya.Studi ini merekomendasikan evaluasi dan penyesuaian sistem ERP secara berkelanjutan untuk mengoptimalkan kinerja dan layanan pelanggan.

Kata Kunci: Produktivitas, Pelayanan Pelanggan, Toko Hijab, Sistem Informasi, Efisiensi Operasional, Kepuasan Pelanggan.

Abstract-The purpose of this study is to analyze the impact of the implementation of enterprise resource planning (ERP) on the productivity and customer service of hijab shops.ERP is an information system that integrates various aspects of a business, such as sales, inventory, and customer service, into a centralized platform. This study uses a qualitative method by conducting in-depth interviews and observations of participants at Hijab stores one year after the implementation of ERP. The findings show that the implementation of ERP significantly improves the operational productivity of branches. Inventory management processes become more efficient, order processing times are reduced, and cross-departmental coordination is improved. In addition, ERP also has a positive impact on customer service, as customers experience a faster and more accurate transaction process and are more satisfied in responding to and handling complaints. However, the study also reveals several challenges in ERP implementation, such as the need for intensive employee training and high implementation costs.
In conclusion, despite some challenges, the benefits of implementing ERP in improving productivity and customer service in hijab shops outweigh the benefits. The study recommends continuous evaluation and adjustment of ERP systems to optimize performance and customer service.

Keywords: Productivity, Customer Service, Hijab Shop, Information System, Operational Efficiency, Customer Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Usaha Toko Hijab ialah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang menyediakan jasa penjualan produk hijab dan kecantikan. Untuk menangani proses jual beli, awalnya perusahaan menggunakan platform media sosial, khususnya Facebook dan Instagram.Dengan kata lain, proses pengembangan bisnis dari awal berdirinya hingga saat ini sudah tertinggal atau tidak mengikuti perkembangan zaman karena pengelola tidak fokus mengembangkan pola pikir bisnis dan hanya menjalankan operasional bisnis pada umumnya. Pada tahun 2022, owner toko hijab memutuskan untuk resign dari perusahaannya saat ini dan memulai membuka toko offline di Puru Raja. Owner merujuk lokasi Puru Raja karena memiliki tarif sewa yang murah dan lokasi yang sangat strategis.Umumnya target audiens produk ini sebagian besar adalah wanita dewasa, dan anak-anak tidak membutuhkan produk ini. Namun pernyataan tersebut belum tentu benar, karena saat ini banyak anak yang juga berhijab.
Dampak penjualan offline pada toko hijab dapat dilihat dari beberapa aspek. 1) Kualitas produk dan risiko rendah: Konsumen lebih puas dengan pembelian hijab offline karena risiko cacat produk rendah dan kualitas memenuhi spesifikasi yang diharapkan.2) Transparansi dan perhatian karyawan: karyawan penjualan hijab offline lebih transparan, ramah, dan memahami kebutuhan konsumen sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.3) Kenyamanan dan Aksesibilitas: Konsumen dapat dengan cepat melihat dan memilih produk di toko, yang meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas dibandingkan dengan penjualan online. 4) Strategi Pemasaran: penjualan offline seringkali menggunakan bauran pemasaran yang memperhatikan produk, harga, lokasi, promosi, dan staf, yang membantu meningkatkan volume penjualan dan membangun kepercayaan konsumen.5) Peluang Iklan: Penjualan offline memberikan peluang iklan langsung yang dapat meningkatkan kesadaran merek dan loyalitas konsumen melalui interaksi dengan konsumen. Oleh karena itu, kami memanfaatkan koneksi online kami melalui media sosial dan ulasan untuk mengkomunikasikan visi dan misi kami.
Tujuan dari analisis ini adalah untuk menganalisis kinerja dan kecepatan ERP di masa depan guna memudahkan pekerjaan karyawan perusahaan dan departemen akuntansi yang merupakan tujuan utama implementasi perusahaan. Sistem ERP adalah sistem perangkat lunak yang mengintegrasikan bisnis dan organisasi. Sistem ERP memudahkan bisnis dalam mengelola data dalam proses pembayaran (Ikhsan et al., 2021).

Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Cendekia
Vol 2, No 1, September 2024, Hal. 74-79
ISSN 3025-7840 (media online)
https://ejurnal.mitrakreasicendekia.com/index.php/JuSTICe

Sangat sulit bagi perusahaan untuk sekadar melakukan proses secara manual tanpa menggunakan sistem. Oleh karena itu, sistem ERP dapat membantu usaha besar dan kecil menyederhanakan proses transaksi bisnis dan keamanan data (Huang et al., 2021).

Menerapkan Enterprise Resource Planning (ERP) di toko Hijab Anda dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap produktivitas dan layanan pelanggan. Di era persaingan yang semakin ketat, toko hijab harus mampu mengelola sumber daya dan proses bisnisnya dengan lebih efisien dan efektif agar tetap kompetitif dan meningkatkan kepuasan pelanggan. ERP merupakan sebuah sistem informasi yang dapat mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis seperti pemasaran, produksi, logistik, keuangan, sumber daya manusia, dan lain-lain ke dalam satu sistem yang terintegrasi. Oleh karena itu, ERP dapat membantu toko hijab meningkatkan produktivitas dan layanan pelanggan melalui integrasi proses bisnis yang lebih efisien, efisiensi operasional yang lebih tinggi, kualitas layanan yang lebih tinggi, pengambilan keputusan yang lebih cepat, dan peningkatan transparansi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan ERP dapat meningkatkan produktivitas dan layanan pelanggan pada toko hijab. Studi ini mengungkap dampak positif penerapan ERP terhadap kinerja toko hijab, antara lain peningkatan efisiensi operasional, peningkatan kualitas layanan, dan peningkatan kepuasan pelanggan. Pertanyaan yang diajukan dengan menganalisis dampak ERP terhadap produktivitas dan layanan pelanggan di toko Hijab dapat disusun sebagai berikut:(1)Sistem yang konsisten untuk sumber daya manusia seperti keuangan, produksi, dan penjualan.Hal ini dapat menyebabkan redundansi dan inefisiensi. (2)Meningkatkan efisiensi operasional: Toko hijab mungkin menghadapi tantangan dalam menghilangkan kemacetan alur kerja dan mempercepat proses bisnis.(3)Meningkatkan efisiensi operasional dengan mengotomatiskan tugas-tugas rutin dan mengurangi waktu tunggu bisa jadi sulit. (4)Meningkatkan kualitas layanan: Toko jilbab mungkin menghadapi tantangan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan melalui pengumpulan data yang lebih akurat dan lebih cepat. Data yang lebih akurat dapat membantu mengambil keputusan yang lebih baik, namun masalah pengumpulan dan analisis data dapat menghambat upaya ini.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk menganalisis dampak penerapan ERP.Data dikumpulkan melalui wawancara dengan karyawan toko hijab, survei pelanggan, dan analisis data operasional. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis penerapan ERP pada retail hijab dan peningkatan kinerja.

2.1 Pengertian Enterprise Resource Planning

ERP ialah sofware yang mengintegrasikan perusahaan dan kontruksi. Sistem ERP memudahkan perusahaan dalam mengelola informasi dan melaksanakan pembayaran (Ikhsan et al., 2021).Terlalu sulit bagi corporate untuk melakukan proses hanya secara manual tanpa sistem. Oleh karena itu, sistem ERP dapat membantu perusahaan besar maupun kecil untuk menyederhanakan proses transaksi bisnis dan keamanan informasi (Huang et al., 2021).

ERP adalah perangkat lunak yang digunakan untuk mengintegrasikan dan mengelola berbagai proses bisnis dalam suatu perusahaan atau organisasi.Sistem ini mencakup berbagai fungsi seperti manajemen keuangan, manufaktur, rantai pasokan, sumber daya manusia, dan penjualan, dan bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya perusahaan dan meningkatkan efisiensi dan transparansi seluruh proses bisnis**.(** Janabadra)

ERP adalah sistem informasi terintegrasi yang digunakan organisasi untuk mengelola dan mengotomatisasi berbagai proses bisnis.

2.2 Manfaat Enterprise Resource Planning

1. Peningkatan efisiensi: ERP membantu mengoptimalkan proses bisnis dengan mengintegrasikan data dari berbagai departemen seperti keuangan, inventaris, produksi, dan sumber daya manusia. Hal ini mengurangi duplikasi upaya dan meningkatkan transparansi dalam proses bisnis.
2. Peningkatan Visibilitas dan Transparansi: ERP menyediakan akses real-time ke data bisnis, memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik dan meningkatkan transparansi dalam organisasi Anda. Karyawan dapat melihat detail apa yang terjadi secara real time, sehingga memudahkan koordinasi antar departemen.
3. Keamanan Data: ERP memberikan tingkat keamanan yang tinggi untuk melindungi data bisnis yang sensitif. Akses terpusat ke data memastikan hanya pengguna yang berwenang yang memiliki akses ke informasi sensitif.Ini membantu mencegah kebocoran data dan pelanggaran keamanan.
4. Membuat perkiraan yang realistis dan akurat: ERP menyediakan akses real-time ke data bisnis yang relevan, memungkinkan pemangku kepentingan membuat perkiraan yang lebih realistis dan akurat. Dengan mengintegrasikan data dari berbagai departemen, Anda dapat memantau dan menganalisis informasi penjualan, inventaris, dan keuangan secara komprehensif.
5. Meningkatkan layanan pelanggan: Modul CRM (Customer Relationship Management) dalam ERP membantu meningkatkan hubungan antara perusahaan dan pelanggannya.CRM memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman positif dengan layanan perusahaan Anda.

Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Cendekia
Vol 2, No 1, September 2024, Hal. 74-79
ISSN 3025-7840 (media online)
https://ejurnal.mitrakreasicendekia.com/index.php/JuSTICe

6. Manajemen Sumber Daya: ERP membantu bisnis mengelola sumber dayanya dengan bijak.Hal ini memungkinkan perusahaan untuk merealokasi sumber daya manusia dan keuangan serta menciptakan proses yang lebih efisien tanpa mengorbankan kualitas atau kinerja.
7. Analisis Data: ERP menyediakan metode pengumpulan, analisis, dan pelaporan data yang memungkinkan bisnis membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang akurat. Analisis data secara real-time dan segera lakukan perubahan pada proses produksi Anda.
8. Optimasi Persediaan dan Produksi: ERP berkontribusi pada efisiensi manajemen inventaris dan produksi. Dengan mengintegrasikan data inventaris, produksi, dan permintaan pasar, perusahaan dapat mengidentifikasi pola permintaan, menghindari kelebihan inventaris yang mahal, dan mengatur ulang produksi berdasarkan kebutuhan aktual.
9. Pengurangan Biaya: ERP mengurangi biaya inventaris dan biaya lainnya dengan menyederhanakan manajemen data dan mengurangi upaya duplikasi.Dengan cara ini, perusahaan dapat menghemat biaya dan meningkatkan daya saingnya.
10. Peningkatan Kinerja: ERP membantu meningkatkan kinerja bisnis dengan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik, mengurangi waktu pengambilan keputusan, dan meningkatkan efisiensi operasional.

2.3 Tujuan Enterprise Resource Planning

1. Selaraskan bisnis organisasi Anda secara menyeluruh dan komprehensif.ERP mengintegrasikan seluruh departemen dan fungsi bisnis ke dalam satu sistem, memungkinkan semua proses bisnis direncanakan dan dilaksanakan secara terintegrasi.
2. Integrasi Data: ERP mengintegrasikan data dari berbagai departemen seperti keuangan, produksi, inventaris, dan sumber daya manusia, memungkinkan informasi bisnis diakses dan diintegrasikan secara real time.
3. Efisiensi Operasional: ERP mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kinerja bisnis dengan mengurangi duplikasi data dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya.
4. Manajemen Biaya: ERP mengoptimalkan penggunaan sumber daya perusahaan, menghemat biaya operasional, dan memungkinkan perusahaan mengelola sumber dayanya dengan lebih efisien.
5. Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik: Informasi yang tersedia di ERP lebih akurat dan tersedia secara real time, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dalam situasi bisnis yang dinamis.
6. Skalabilitas: ERP memungkinkan perusahaan untuk tumbuh dan beradaptasi dengan lebih baik, mengelola sumber daya secara terintegrasi, dan mengoptimalkan proses bisnis.
7. Optimasi Proses Bisnis: ERP membantu mengoptimalkan proses bisnis dengan mengintegrasikan berbagai fungsi seperti produksi, logistik, dan akuntansi, sehingga dapat berjalan lebih efisien dan efektif Masu.
8. Meningkatkan Kualitas Produk: ERP membantu meningkatkan kualitas produk dengan mengoptimalkan proses produksi dan mengintegrasikan informasi dari berbagai departemen sehingga produk dapat diproduksi dengan lebih baik.
9. Peningkatan Visibilitas: ERP meningkatkan visibilitas ke dalam proses bisnis, sehingga memudahkan perusahaan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang terjadi.
10. Peningkatan Kinerja: ERP membantu meningkatkan kinerja bisnis dengan mengoptimalkan konsumsi sumber daya, mengurangi biaya, dan meningkatkan efisiensi operasional, memungkinkan perusahaan menjadi lebih kompetitif di pasar.

2.4 Produktivitas Pelayanan

Produktivitas jasa merupakan aspek penting dalam manajemen perusahaan jasa yang berfokus pada efisiensi penggunaan sumber daya seperti tenaga kerja, material, dan peralatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut adalah beberapa strategi dan aspek utama untuk meningkatkan produktivitas layanan.

1. Tahapan Proses Pemantauan: Memantau setiap tahapan proses pelayanan untuk memastikan proses transformasi input/output memenuhi harapan konsumen.
2. Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan: Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf desa melalui pelatihan dan pengembangan profesional. Hal ini penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik.
3. Kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal: Berkolaborasi dengan lembaga pemerintah, organisasi nirlaba, sektor swasta, dan komunitas lokal untuk mendapatkan sumber daya tambahan, berbagi pengetahuan, dan mengakses keterampilan dan keahlian yang tidak tersedia di desa Masu.
4. Mengintegrasikan strategi kualitas dan produktivitas: Mengintegrasikan strategi kualitas dan produktivitas untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan bisnis Anda. Dalam hal kualitas, penekanannya adalah pada manfaat bagi pelanggan, dan dalam hal produktivitas, penekanannya adalah pada biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.Kedua fokus ini harus diintegrasikan dengan baik agar tidak terjadi konflik.

Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Cendekia
Vol 2, No 1, September 2024, Hal. 74-79
ISSN 3025-7840 (media online)
https://ejurnal.mitrakreasicendekia.com/index.php/JuSTICe

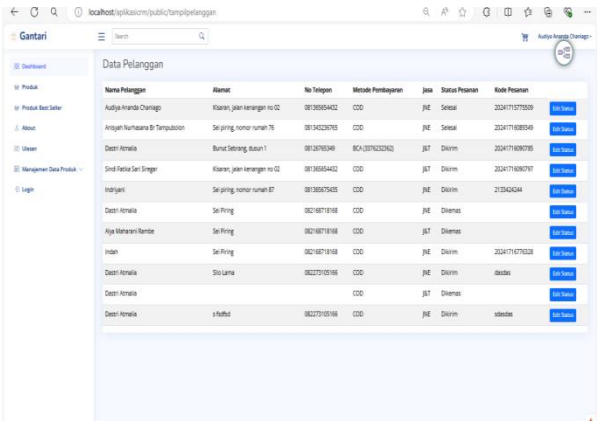
5. Meningkatkan kolaborasi antara front-stage dan backstage: Dalam organisasi yang berhubungan dengan konsumen, fokuslah pada karyawan front-stage yang berinteraksi langsung dengan konsumen.Di sisi lain, perusahaan dengan kontak pelanggan yang lebih sedikit berfokus pada karyawan di belakang layar, sehingga lebih sulit mengukur kepuasan pelanggan.
6. Manajemen Waktu yang Benar: Meningkatkan produktivitas melalui manajemen waktu yang tepat. Hal ini mengharuskan perwakilan layanan pelanggan untuk dapat menjelaskan masalahnya secara detail tanpa menghabiskan banyak waktu.
7. Meningkatkan kualitas layanan pelanggan: Meningkatkan kualitas layanan pelanggan dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan perwakilan layanan pelanggan. Hal ini penting untuk menjaga interaksi dengan konsumen dan mengelola berbagai situasi yang mungkin mereka hadapi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis penerapan ERP pada retail hijab dan peningkatan kinerja.Hasil yang diharapkan adalah:

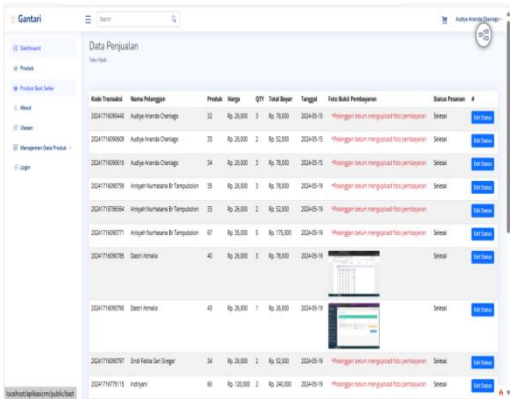
1. Peningkatan produktivitas: ERP dapat meningkatkan produktivitas melalui integrasi proses bisnis yang lebih efisien.
2. Peningkatan layanan pelanggan: ERP dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan melalui pengumpulan data yang lebih akurat dan lebih cepat.
3. Peningkatan kepuasan pelanggan: Peningkatan layanan pelanggan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis.

3.1 Tampilan Halaman Data Orderan



Gambar1. Halaman Data Orderan

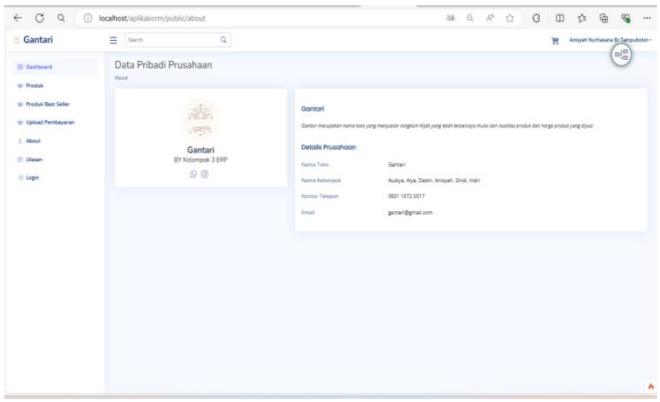
3.2 Tampilan Halaman Data Penjualan



Gambar 2. Halaman Data Penjualan

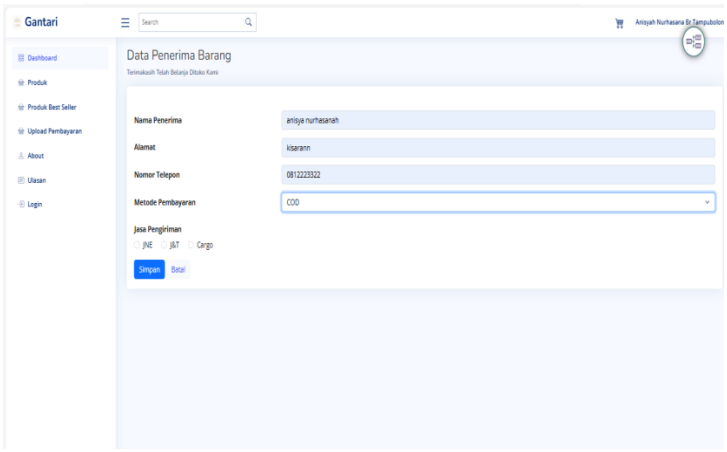
Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Cendekia
Vol 2, No 1, September 2024, Hal. 74-79
ISSN 3025-7840 (media online)
https://ejurnal.mitrakreasicendekia.com/index.php/JuSTICe

3.3 Tampilan Halaman Profil Perusahaan



Gambar 3. Halaman Profil

3.4 Tampilan Halaman Registrasi PembeLian Produk



Gambar 4. Halaman Chekout

4. KESIMPULAN

Penerapan ERP meningkatkan produktivitas dan layanan pelanggan untuk toko hijab dengan mengotomatiskan proses, mengintegrasikan data, dan meningkatkan kecepatan. ERP membantu toko Hijab memberikan layanan yang lebih baik, cepat dan efisien sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan pertumbuhan bisnis.Menerapkan ERP di toko Hijab Anda dapat meningkatkan produktivitas dan layanan pelanggan melalui integrasi proses bisnis yang lebih efisien, peningkatan efisiensi operasional, peningkatan kualitas layanan, pengambilan keputusan yang lebih cepat, dan peningkatan transparansi. ERP membantu toko hijab untuk mengelola sumber daya dengan lebih baik, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

REFERENCES

[1] Arikunto, S. 2008. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta. Jakarta.
[2] Chin, W. W. dan P. A. Todd, 1995, "On the Use, Usefulness, and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution", MIS Quarterly, 19: 237-246.
[3] Choi, E. J., & Kim, S. 2013. The Study of the Impact of Perceived Quality and Value of Social Enterprises on Customer Satisfaction
and Re-Purchase Intention, 7(1), 239–252.
[4] Davis, F. D., 1989, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", MIS Quarterly, 13/3: 319-339.
[5] DeLone, W. H., & McLean, E. R. 2008. Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. European Journal of Information Systems, 17, 236-263.

http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.462.7377&rep=rep1&type=pdf. Diakses tanggal 24 Januari 2017.

[6] Ferdinand. A. 2002. Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen. Semarang: FE UNDIP.

[7] Ghozali I. 2008. Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square. Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. JURNAL INFORMATIKA UPGRIS Vol. 4, No. 2, (2018) P/E-ISSN: 2460-4801/2447-6645 228

[8] Hanif Al Fatta. 2007. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Andi. Yogyakarta.