

## RANCANGAN MODEL SISTEM ERP PADA PERUSAHAAN SEKTOR JASA KEUANGAN

**Mochamad Khoiron**

STIMIK ESQ

Jakarta, 12560,Indonesia

Email: [M.Khoiron@students.esqbs.ac.id](mailto:M.Khoiron@students.esqbs.ac.id)

### Abstrak

*Seiring berkembangnya teknologi informasi, penyerapan teknologi informasi pun diterapkan pada banyak sektor implementasi. ERP merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi. Penggunaan ERP sangat cenderung pada perusahaan manufaktur. Sebenarnya, ERP juga dapat diterapkan pada perusahaan sektor jasa, dalam hal ini sektor jasa keuangan. Penerapan ERP pada sektor jasa keuangan membutuhkan beberapa kustomisasi dari sistem ERP pada sektor manufaktur, agar sistem ERP tersebut sesuai dengan kebutuhan perusahaan sektor jasa keuangan. Setelah merancang sistem ERP yang cocok, dibutuhkan manajemen implementasi yang tepat. Agar implementasi sistem ERP dapat menghasilkan kesuksesan dan berdampak positif untuk perusahaan. Dikarenakan sering terjadi pembebanan yang berat pada perancangan sistem ERP, namun fungsi dan fasilitas yang akan terpengaruh tidak dipersiapkan terlebih dahulu, sehingga sistem ERP yang dirancang gagal dalam implementasi.*

**Kata kunci:** ERP, Service Sector, finance sector.

### 1. PENDAHULUAN

Sistem *Enterprise resource planning* (ERP) menyediakan sebuah platform untuk mengintegrasikan proses dan data (Davenport, T. H. 1998). Hampir seluruh perusahaan menggunakan sistem ERP, baik perusahaan manufaktur ataupun jasa (Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. 2006). Sektor jasa mendominasi perekonomian negara, dengan memberikan kontribusi lebih dari setengah *gross domestic products*, dan diproyeksikan pertumbuhan ekonomi dan pekerjaan pada abad 21 didominasi oleh sektor jasa (Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. 2006).

Penelitian pada sektor jasa menyatakan terdapat perbedaan antara penerapan ERP pada perusahaan manufaktur dengan perusahaan jasa (Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. 2006).

Penelitian pada penerapan ERP dalam sektor jasa sangat jarang, dan sektor jasa keuangan sangat patut untuk dipertimbangkan (Glowalla, P., & Sunyaev, A. 2012). Jasa keuangan merupakan sektor dengan regulasi yang paling tinggi (Syed Abdullah, et al. 2010).

Mempertimbangkan peningkatan penggunaan sistem ERP pada sektor jasa keuangan dan kebutuhan peningkatan kualitas proses secara berkelanjutan, disusunlah penelitian mengenai rancangan model sistem ERP pada perusahaan sektor jasa keuangan dengan menerapkan rancangan sistem ERP pada sektor jasa keuangan yang dilengkapi dengan faktor yang berpengaruh dalam keberhasilan penerapan sistem ERP tersebut.

## 2. STUDI PUSTAKA

### 2.1 Sistem ERP

Sistem ERP dalam penerapannya mempunyai pengertian sebagai sebuah perangkat lunak yang terintegrasi untuk mendukung proses-proses utama dan fungsi administratif penting dalam sebuah organisasi (Glowalla, P., & Sunyaev, A. 2012).

Sistem ERP mencakup ‘*enterprise*’ dan focus pada sumber daya (*resources*). Bagaimanapun, ERP juga memfasilitasi tugas-tugas ‘perencanaan’. Termasuk kontrol keuangan, manajemen operasional, analisis dan pelaporan, dan penunjang keputusan setiap saat (Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. 2006). Sistem ERP juga memfasilitasi komponen organisasi dari yang atas, menengah, hingga bawahhierarchy (Miranda, 1999).



Gambar 1. Definisi ERP

### 2.2 Permasalahan Implementasi ERP

Implementasi sistem ERP terbukti sulit dan terkadang gagal (Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. 2006). Gambaran hasil yang diinginkan tak kunjung tercapai, sedangkan perencanaan dan pendanaan terus berjalan. Buckhout et al. (1999) menyatakan bahwa akar permasalahan dalam kesulitan penerapan sistem ERP berasal dari dua masalah : perusahaan tidak membuat strategi yang tepat untuk mengkonfigurasi sistem-sistem dan proses-proses, dan implementasi proses yang meluas dan tidak dapat dikontrol.

Beberapa permasalahan yang ditemukan dalam implementasi ERP berasal dari motivasi perusahaan untuk mengadopsi sistem ERP: sistem awal (kualitas data yang jelek, antarmuka), untuk mengerti proses-proses bisnis, kebutuhan infrastruktur, kombinasi sistem baru. Bagaimanapun, masalah-masalah utama adalah yang berhubungan dengan manusia : perubahan kebiasaan pekerjaan, manajemen perubahan, tercukupinya staf internal, pelatihan, dukungan manajemen tingkat atas, dan tim ahli (Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. 2006). Kesalahpahaman yang terjadi adalah anggapan bahwa ERP adalah suatu komponen komputer, yang dalam realitanya ERP adalah relasi manusia yang sangat banyak dan merupakan suatu komponen bisnis. Konsekuensi dari kesalahpahaman ini menjadikan banyak organisasi yang gagal dalam mengimplementasikan dan menggunakan ERP. Dikarenakan anggapan manajemen bahwa ERP hanya perangkat lunak jaman sekarang dan harus diimplementasikan sebagaimana implementasi sistem informasi.

### 2.3 Kesuksesan Implementasi ERP

Lozinsky(1998) menyatakan bahwa dampak atas kesuksesan ERP sangatlah besar. Dia melanjutkan bahwa ongkos operasional akan berkurang (mempercepat pengembalian investasi), peningkatan akses ke informasi yang memungkinkan

pengambilan keputusan yang lebih lincah untuk negosiasi yang lebih baik dengan pelanggan dan penyuplai. Sistem ERP diharapkan mengurangi ongkos dengan meningkatkan efisiensi proses dan memperbagus pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi luas yang akurat dan tepat waktu.

Dalam perpaduannya, kita dapat memisah menjadi dampak yang berwujud atau dampak yang tidak berwujud : kualitas informasi, integrasi sistem, ketersediaan akses pada saat kapan pun, pengurangan inventaris, peningkatan produktivitas, peningkatan manajemen logistik, peningkatan prediksi dan alur keuangan. Walaupun semua target tidak ada yang tercapai, beberapa perusahaan melaporkan bahwa mereka meraih pencapaian yang signifikan dalam hal nilai. Banyak perusahaan mengklaim sukses menerapkan ERP, tapi beberapa perusahaan mendapatkan dampak keuangan yang signifikan. Eksekusi proyek yang bagus tidak menjamin peningkatan nilai bisnis.

Walaupun manfaat yang diharapkan bisa dicapai dengan dengan kesuksesan implementasi ERP, manajer proyek fokus pada aspek teknis dan aspek keuangan dari sebuah proyek dan meninggalkan aspek yang dirasa akan sia-sia.

#### **2.4 Sistem ERP dalam Sektor Jasa**

Verma dan Young (2000) menyuguhkan tinjauan atas keberagaman bentuk jasa. Pendekatan klasifikasi berdasarkan pada atribut unik dari jasa, seperti kontak dengan pelanggan intensif pegawai, isu orang dengan mesin, kustomisasi, dsb.

Mereka membuat teori dasar untuk menganalisa perbedaan jenis jasa :”Contohnya, menurut Schmenner (1986), semua jasa penerbangan, angkutan truk, dan hotel adalah pabrik jasa; semua rumah sakit dan jasa reparasi adalah toko jasa; semua bisnis retail adalah massa jasa; mengingat semua dokter, pengacaram akuntan, dan arsitek adalah penyedia jasa profesional. Kellogg and Nie (1995) menambahkan bahwa semua restoran makanan cepat saji masuk dalam klasifikasi pabrik jasa, dan klinik kesehatan sebagai toko jasa, dan semua konsultasi sebagai ahli jasa. ”

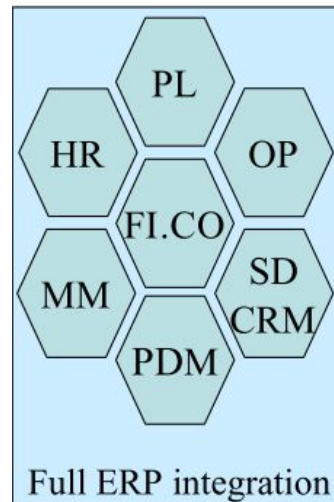
Prinsip dasar manufaktur adalah mengubah bahan mentah menjadi produk nyata yang dapat disentuh secara fisik. Jasa dapat dikatakan juga sebagai aksi. Perusahaan jasa juga menghasilkan ‘produk’, namun berupa produk yang tidak kasat mata dan tidak dapat dideskripsikan dalam dimensi yang sama sebagaimana bahan baku manufaktur. Perbedaan lainnya adalah operasional sektor jasa membutuhkan inventaris yang sedikit (Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. 2006). Komponen perbedaan lainnya terdapat pada kontak dengan pelanggan, definisi produk, dan karakteristik masukan maupun luaran. Perbedaan sistem ERP pada sektor manufaktur dan sektor jasa juga terlihat pada bahan baku yang diolah.

Salimi, et al (2006) menyimpulkan faktor kritis kunci kesuksesan implementasi ERP pada sektor jasa berdasarkan pada pemahaman proses-proses eksternal untuk adaptasi, optimasi proses, strategi pendapatan eksternal, dan titik sentris pelanggan eksternal.

Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. (2006) , alasan utama implementasi ERP pada perusahaan jasa adalah sebagai berikut:

- a. Mengurangi beban kerja administratif;
- b. Mengganti sistem manajemen keuangan dan bahan baku yang tidak memungkinkan;
- c. Meningkatkan gambaran antar sistem;
- d. Keamanan investasi; dan
- e. Pemrosesan data kapan saja.

Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. (2006) menghadirkan desain impementasi sistem ERP pada sektor jasa menggunakan konsep ERP secara umum melalui gambar berikut:



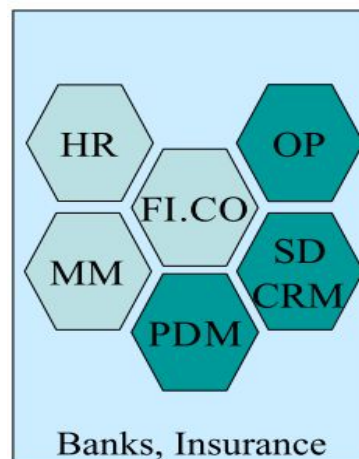
**Gambar 2. Full ERP Lengkap**

FI-CO: Finance & Control, HR: Human Resources, MM: Material Management, OP: Operations, PL: Planning, SD: Sales and Distribution, CRM: Customer Relationship Management, PDM: Product Data Managemen

Gambar 2 tersebut menyatakan bahwa ketika sektor jasa mengimplementasikan ERP sebagaimana penerapan ERP pada sektor manufaktur. Dimana perbedaan hanya terjadi pada manajemen bahan baku, karena bahan baku ERP pada sektor jasa berupa bahan baku yang tidak tampak.

## 2.5 Sistem ERP dalam Sektor Jasa Keuangan

Telah diobservasi oleh Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A.(2006) mengenai implementasi sistem ERP pada beberapa perusahaan jasa keuangan. Cakupan fungsi ERP pada perusahaan yang diobservasi adalah sebagai berikut :

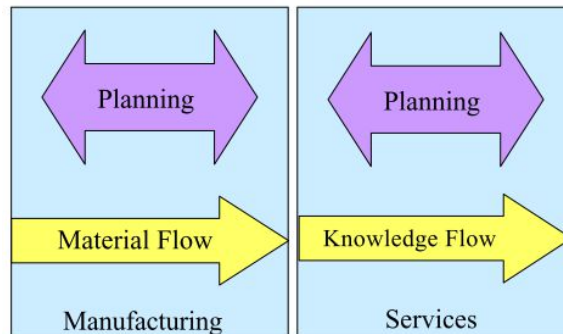


**Gambar 3. Penerapan ERP pada Sektor Jasa Keuangan Saat Ini**

FI-CO: Finance & Control, HR: Human Resources, MM: Material Management, OP: Operations, SD: Sales and Distribution, CRM: Customer Relationship Management, PDM: Product Data Managemen

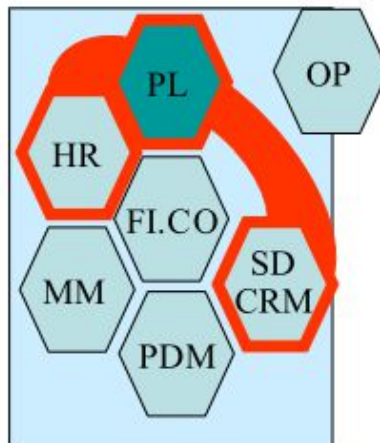
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbedaan signifikan dalam model ERP pada sektor manufaktur dan sektor jasa terletak pada material bahan baku yang diproses dalam sistem. Sektor manufaktur mengolah bahan baku fisik untuk dihasilkan menjadi bentuk fisik juga. Sedangkan sektor jasa mengolah bahan baku tidak kasat mata, berupa ilmu pengetahuan yang akan diproses untuk disampaikan kepada pelanggan.

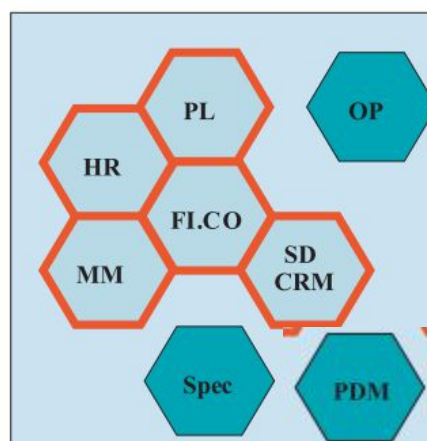


**Gambar 4. Material pada Sektor Manufaktur dan Sektor Jasa**

Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. (2006) juga menyatakan bahwa *Planning* merupakan satu kesatuan dalam integrasi sistem ERP pada sektor Jasa. Sehingga digambarkanlah model sebagai berikut:



**Gambar 5. Planning merupakan Komponen dalam ERP pada Sektor Jasa**



**Gambar 6. Fungsi ERP Pada Sektor Jas Keuangan**

#### 4. KESIMPULAN

Sehingga dapat digambarkan konsep sistem ERP yang paling efektif untuk sektor jasa keuangan adalah sebagai berikut:

1. Dimana terdapat sistem inti yang dapat diimplementasikan pada semua perusahaan serupa, namun operasional dan manajemen data pada tiap perusahaan berbeda-beda. Tergantung pada kebijakan masing-masing perusahaan.
2. Untuk memperlancar kesuksesan implementasi sistem ERP pada perusahaan sektor jasa keuangan, dibutuhkan strategi yang tepat dari manajemen perusahaan. Baik untuk mempersiapkan fasilitas, regulasi, dan sumber daya manusia. Agar tidak terjadi permasalahan yang tidak dapat dikontrol.

#### 5. REFERENSI

1. Botta-Genoulaz, V. & Millet, P.-A. (2006). An investigation into the use of ERP systems in the service sector. *International Journal of Production Economics*, 99(1-2), 202–221.
2. Buckhout, S., Frey, E., Nemec, J., 1999. Making ERP succeed: Turning fear into promise. *Journal of Strategy and Business, Technology Reprint No.99208*, 60–72.
3. Davenport, T. H. (1998). Putting the Enterprise into the Enterprise System. *Harvard Business Review*, 76(4), 121–131.
4. Glowalla, P., & Sunyaev, A. (2012). A Process Management Perspective on Future ERP System Development in the Financial Service Sector, 3, 18–27.
5. Kellogg, D.L., Nie, W., 1995. A framework for strategic service management. *Journal of Operations Management* 13, 323–337.
6. Lozinsky, S., 1998. *Enterprise-Wide Software Solutions: Integration Strategies and Practices*, first ed. Addison- Wesley, Reading, MA
7. Miranda, R., (1999). The rise of ERP technology in the public sector. *Government Finance Review* 15 (4), 9–17.
8. Salimi, F., Dankbaar, B., & Davidrajuh, R. (2006). A Comprehensive Study on the Differences in ERP Implementation between Manufacturing and Service Industry, 15(3)3, Article 2.
9. Schmenner, R.W., 1986. How can service businesses survive and prosper. *Sloan Management Review*, 21–32.
10. Syed Abdullah, N., Sadiq, S. & Indulska, M. (2010). Emerging Challenges in Information Systems Research for Regulatory Compliance Management. In: Pernici, B. (Ed.), *Advanced Information Systems Engineering*, (pp. 251–265). Springer: Berlin, Heidelberg.
11. Verma, R., Young, S.T., (2000). Configurations of low-contact services. *Journal of Operations Management* 18, 643–661.