

# SISTEM LINTAS FUNGSI PERUSAHAAN

DIANA RAHMAWATI

# SISTEM LINTAS FUNGSI PERUSAHAAN

Sistem lintas fungsi perusahaan merupakan sistem yang mendukung/berfokus pada penyelesaian berbagai proses bisnis dasar bersama dengan para pelanggan, pemasok, mitra perusahaan dan karyawan (*stakeholder*)

TI dapat dipergunakan untuk mengembangkan sistem lintas fungsi perusahaan terintegrasi yang melintasi berbagai batas fungsi tradisional bisnis agar dapat merekayasa ulang dan meningkatkan proses bisnis penting disemua lintas fungsi perusahaan.

TI yang digunakan untuk sistem lintas fungsi dan antar perusahaan pada umumnya adalah *world wide web*, intranet dan ekstranet

# Aplikasi Lintas Fungsi Perusahaan

Beberapa aplikasi dari sistem lintas fungsi perusahaan adalah:

1. Perencanaan sumber daya perusahaan (ERP: *enterprise resources planning*) : berfokus pada efisiensi produksi internal perusahaan, distribusi dan proses keuangannya.
2. Manajemen hubungan pelanggan (CRM : *customer relationship management*) : berfokus pada proses pemasaran, penjualan dan layanan

3. Manajemen hubungan mitra (PRM : *partner relationship management*) : bertujuan untuk mendapatkan dan memelihara para mitra yang dapat meningkatkan penjualan dan distribusi serta layanan perusahaan
4. Manajemen rantai pasokan (SCM : *supply chain management*) : berfokus pada pengembangan sumber dan proses mendapatkan sumber tsb yang paling efisien dan efektif dengan para pemasok untuk berbagai produk serta jasa yang dibutuhkan perusahaan.
5. Aplikasi manajemen pengetahuan (KM : *knowledge management*) : berfokus pada pemberian berbagai alat untuk mendukung kerjasama kelompok dan pengambilan keputusan kepada karyawan perusahaan.

# *ERP (Enterprise Resources Planning)*

ERP adalah sistem lintas fungsi perusahaan yang digerakkan oleh modul *software suite* terintegrasi yang mendukung berbagai proses bisnis dasar internal perusahaan.

ERP mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses internal dan sistem informasi dalam fungsi produksi, pemasaran, akuntansi, keuangan dan sumber daya manusia

ERP dalam fungsi produksi mendukung perencanaan kebutuhan bahan baku (MRP : *management requirement planning*), perencanaan produksi dan perencanaan kapasitas.

## lanjutan

ERP mendukung dalam berbagai proses penjualan dan pemasaran, proses penting sumber daya manusia dari perencanaan kebutuhan personel hingga administrasi penggajian dan tunjangan serta dapat menyelesaikan aplikasi pencatatan keuangan dan akuntansi manajerial

### Manfaat ERP :

1. Meningkatkan kualitas dan efisiensi
2. Menurunkan biaya terutama pada biaya pemrosesan transaksi dan hardware, software, serta karyawan jika dibandingkan dengan sistem yang tidak terintegrasi
3. Mendukung keputusan mengenai kinerja bisnis lintas fungsi yang penting secara cepat untuk para manajer
4. Kelincahan perusahaan : sistem ERP meruntuhkan sekat/batasan antar departemen, proses bisnis, sistem dan sumber daya informasi sehingga menghasilkan struktur organisasi, tanggungjawab manajerial dan peran kerja yang lebih fleksibel.

# Kegagalan ERP

Beberapa perusahaan mengalami kegagalan dalam implementasi ERP seperti :

- a. Kerugian besar dalam pendapatan, laba dan pangsa pasar yang dihasilkan ketika proses bisnis dan sistem informasi tidak bekerja dengan benar.
- b. Pesanan dan pengiriman hilang
- c. Perubahan persediaan tidak dicatat dengan benar
- d. Tingkat persediaan yang dapat dipercaya

lanjutan

Penyebab kegagalan :

- a. Kegagalan dalam melibatkan karyawan yang terkena dampak perencanaan dan pengembangan serta program manajemen perubahan
- b. Terlalu banyaknya hal yang dilakukan dengan cara yang terlalu cepat dalam proses konversi
- c. Pelatihan yang tidak memadai dalam berbagai tugas pekerjaan baru yang dibutuhkan oleh sistem ERP
- d. Kegagalan dalam melakukan konversi data dan pengujian yang cukup atas data.

# CRM (*Customer Relationship Management*)

CRM : sekelompok modul software yang membantu perusahaan dan para karyawannya memberikan layanan yang cepat, dapat diandalkan dan konsisten kepada para pelanggannya.  
(berorientasi pada pelanggan)

Komponen aplikasi utama dalam CRM :

1. Manajemen kontrak dan layanan
2. Penjualan
3. Pemasaran dan pemenuhan pesanan
4. Layanan dan dukungan untuk pelanggan
5. Program retensi dan loyalitas

# Manfaat CRM

1. Memungkinkan perusahaan mengidentifikasi dan berfokus pada pelanggan terbaik perusahaan
2. Memungkinkan adanya penyesuaian dan personalisasi realtime atas berbagai produk dan jasa berdasarkan pada keinginan, kebutuhan, kebiasaan membeli serta siklus hidup pelanggan
3. Memungkinkan perusahaan memberikan pengalaman yang konsisten dan layanan serta dukungan superior bagi pelanggan disemua kontak yang dipilih pelanggan.

# Kegagalan CRM

Beberapa alasan tingginya tingkat kegagalan CRM yaitu:

1. Kurangnya pemahaman dan persiapan artinya bahwa para manajer bergantung pada aplikasi baru tanpa memperhatikan perubahan proses bisnis dan manajemen perubahan yang dibutuhkan untuk penerapan suatu sistem
2. Karyawan merasa tidak siap untuk berbagai proses dan tantangan baru yang merupakan bagian dari implementasi baru CRM