

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Perusahaan

Alisha Fancy Shop yang berdiri sejak tanggal 12 Mei 2000 semakin berkembang pesat. Sebuah perusahaan yang bergerak dibidang *fashion* ini telah menjadi salah satu perusahaan penyedia busana dan perlengkapan muslim terbesar di Bandung, dengan lebih menonjolkan produk kerudung dan pashmina. Ingin menjadi pusat kerudung dan busana muslim terlengkap, serta selalu memberikan yang terbaik bagi pelanggan dengan menawarkan produk berkualitas dengan harga murah dan pelayanan yang memuaskan adalah visi dan misi perusahaan.

Bisnis busana muslim yang dikelola oleh pasangan suami istri Zareena Servia dan Sugianto Pranoto, awalnya hanya sebatas hobi sang istri yang suka merancang sendiri busana muslim yang dikenakannya. Dan selalu dikenakan ke acara-acara yang dihadirinya, yang ternyata mendapat respon sangat baik dari teman-temannya tersebut. Sejak itulah Zareena tertarik untuk mencoba menawarkan busana muslim melalui Alisha Fancy Shop.

Berawal dari memanfaatkan rumahnya yang terletak di Jalan Salendro Utara No. 27 Bandung dan sebagai putri dari salah seorang pengusaha tekstil yang mengetahui persis bahwa pakaian muslim dan kerudung dapat dibeli dengan harga yang lebih terjangkau, Zareena semakin serius menggeluti usaha ini, dengan mencoba mendesain dan memproduksi sendiri bahan dan model busana muslim serta jenis kerudung yang kemudian bisa diterima dipasaran dengan harga yang kompetitif.

Nama Alisha yang diambil dari nama putri mereka dan sekaligus menjadikan tanggal 12 Mei sebagai hari jadi Alisha yang tak lain adalah tanggal kelahiran putri mereka juga, telah memiliki 5 cabang outlet yang tersebar di beberapa kota. Seperti, di Kota Bandung yang terletak di Jl.

Salendro Utara No.27 Bandung yang menjadi pusat perusahaan dan 2 cabang yang terletak di Jl. Merdeka No.51 dan Pasar Baru Trade Centre L3 No.38-42. Di Kota Bogor terletak di Jl. Suryakencana No. 241, dan yang terakhir di Kota Tasikmalaya Jl. H.Z. Mustofa No.325.

Dengan dibantu sang suami, Zareena terus mengembangkan usahanya dengan baik. Bahkan dalam jangka waktu 3 tahun, Alisha berani menghadirkan bermacam produk luar negeri yang diantaranya datang dari India, China, Italia, Paris, Saudi Arabia, Korea dan negara-negara yang memproduksi bahan pakain berkualitas lainnya. Karena saat ini kerudung dan pakain muslim bukan hanya pakaian bagi kaum muslimah saja, tapi kini sudah menjadi *trend fashion* dikalangan remaja maupun wanita dewasa. Maka dari itu, Zareena menghadirkan pakain muslimah dari bahan lokal sampai import.

Produk yang ditawarkan Alisha Fancy Shop pun beragam, mulai dari busana muslim baik untuk perempuan dan laki-laki dewasa, kerudung dan pashmina dengan bermacam motif dan desain yang berbeda dengan yang beredar dipasaran atau dengan kata lain memiliki keunikan desain yang tiada duanya, sajadah, sarung, tasbih dan pernik aksesoris busana lainnya. Alisha juga menyediakan aneka kerudung eksklusif produk luar dari sutra India, China, Thailand, Italia, Paris, Kerudung Turki, Maroko, Saudi Arabia dan Korea juga. Termasuk bahan kain busana muslim etnik sari India, kain bordir, kain lukis dan payet.

Seakan tak ingin berhenti memberikan yang terbaik bagi pelanggan, Alisha juga memberikan Hijab *Class* atau kursus menggunakan kerudung secara gratis untuk para pelanggannya. Kegiatan yang rutin dilaksanakan tiga kali dalam seminggu ini, diadakan setiap hari Senin, Rabu dan Jum'at pada pukul 10.00 dan 14.00 WIB. Disetiap sesi terdiri dari sedikitnya lima sampai maksimal sembilan orang. Yang tentunya hal ini bertujuan agar pelanggan Alisha Fancy Shop dapat berkerudung lebih variatif dan cantik.

Selain itu, pelanggan Alisha dapat mendaftarkan dirinya untuk membuat *Member Card* Alisha. Dengan keuntungan, setiap pembelanjaan

di seluruh outlet Alisha akan mendapat diskon dan promo menarik serta akan diundang pada setiap *event* yang diselenggarakan oleh Alisha.

Maka dari itu, Alisha Fancy Shop terus berupaya untuk dapat memelihara kepercayaan baik kepada konsumen maupun rekan bisnis dalam upaya menawarkan produk yang berkualitas dan terjangkau.

1.1.2 Profil Perusahaan



Gambar 1.1

Logo Alisha Fancy Shop

Sumber: Alisha Fancy Shop

Nama Perusahaan	: Alisha Fancy Shop
Bidang	: Industri Garmen
Alamat	: Jl. Salendro Utara no. 27, Bandung
Telepon/ Fax	: 022-7303539/ 022-7311121
Email	: alishafancyshop@yahoo.co.id
Website	: http:// www.alishafancyshop.biz
Facebook/ Twitter	: Alisha Fancy Shop/ @alishafancyshop

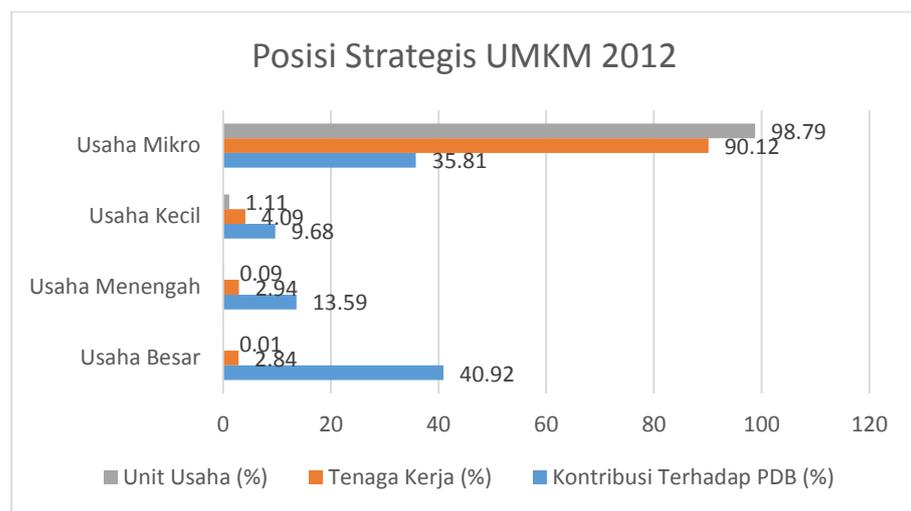
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

VISI: Menjadi salah satu objek wisata belanja kerudung, pashmina dan perlengkapan busana muslim yang dikenal luas hingga mancanegara.

MISI: Selalu memberikan yang terbaik bagi pelanggan dengan menawarkan produk berkualitas dan harga terjangkau, serta pelayanan yang memuaskan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Jumlah UMKM di Indonesia pada tahun 2014 mencapai 56,6 juta unit, dimana 98,8 persen adalah usaha mikro, sedangkan jumlah koperasi di Indonesia mencapai 200.808 unit. Menurut Menteri Koperasi dan UKM Syarif Hasan, pertumbuhan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. (Sikumbang, 2014)



Gambar 1.2 Posisi Strategi UMKM 2012

Sumber: (Muhajir, A.H, 2013)

Berdasarkan grafik diatas, di tahun 2012 UMKM memiliki kontribusi 59,08% dari jumlah GDP di Indonesia dan menyerap tenaga kerja sebesar 97,16% pekerja. Sehingga mampu mengurangi angka pengangguran dan kemiskinan di Indonesia.

Dengan jumlah kenaikan usaha yang tinggi akan semakin mendorong kompleksnya persaingan bisnis. Namun faktanya, dengan jumlah UMKM yang meningkat setiap tahunnya, tidak membuat UMKM di Indonesia mampu bersaing dengan Industri lain. Hal ini dibuktikan dengan peringkat daya saing Indonesia periode 2012-2013 berada di posisi 50 dari 144 negara. (Gatot Soeryo Koesoemo, 2014).

Selain kurangnya daya saing, UMKM di Indonesia juga memiliki tingkat produktivitas yang lebih rendah dibandingkan sektor Usaha Besar (UB). Salah satu penyebab rendahnya produktivitas ini adalah dikarenakan keterbatasan penguasaan teknologi, seperti teknologi mesin dan komputerisasi dalam perusahaan. (Pahlevi. 2013: 162)

Untuk mengatasi permasalahan diatas, menurut Rosenbom dalam jurnal Pahlevi (2013: 162) ada lima metode yang dapat diterapkan untuk meningkatkan produktivitas, yaitu mengubah peraturan manajemen, mengubah sifat dan komposisi input, menambah teknologi baru, menambah produk baru, dan menambah pasar baru. Menurut Falgenti dalam jurnal Pahlevi (2013: 162) Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat mendukung dua dari lima metode di atas, yaitu menambah teknologi baru dan menambah pasar baru.

Menambah teknologi baru bisa dilakukan dengan mengganti sistem informasi lama pada organisasi dengan sistem informasi strategis, misalnya *Enterprise Resource Planning* (ERP). Sedangkan untuk menambah pasar baru bisa dilakukan dengan cara memanfaatkan internet marketing dengan membangun bisnis online.

Pasar yang sangat dinamis menuntut efektif sistem informasi perusahaan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif. Perencanaan sumber daya perusahaan berupa sistem ERP semakin penting di dunia bisnis modern, karena kemampuannya untuk mengintegrasikan aliran material, keuangan, dan informasi dalam rangka untuk mendukung strategi organisasi. (Chun-Chin Wei, 2005: 47)

Dalam penelitian Samira sadrzadehrafiei (2013: 222) implementasi sistem ERP memberikan sejumlah keuntungan bagi perusahaan yaitu meningkatkan kinerja organisasi, meningkatkan interaksi antara fungsi bisnis, mempermudah interaksi antara perusahaan dengan pelanggan dan pemasok, meningkatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik, meningkatkan kinerja penjualan, meningkatkan fleksibilitas, mengurangi biaya kualitas, meningkatkan utilitas sumber daya, meningkatkan akurasi informasi, dan meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan.

Namun, banyak UMKM yang tidak ingin mencoba menerapkan sistem Enterprise Resource Planning (ERP). Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan, diantaranya yaitu biaya lisensi yang sangat mahal, waktu implementasi yang cukup panjang dan kemungkinan kegagalan implementasi sistem ERP karena ketidaksesuaian skala dan model bisnis. Sehingga selama ini ERP identik dengan perusahaan berskala besar. (BS, 2011)

Selain itu, tantangan global saat ini menuntut UMKM untuk menerapkan sistem ERP tersebut, dikarenakan persaingan yang semakin ketat. Sampai saat ini, aplikasi ERP untuk UMKM telah banyak dikembangkan oleh vendor baik untuk aplikasi *open source* atau *proprietary*. Aplikasi tersebut dibuat sangat terjangkau dan mudah digunakan. Kondisi tersebut dapat memudahkan dan memperkecil hambatan untuk mengadopsi ERP di UMKM. (BS, 2011)

Berikut adalah sistem ERP proprietary yang pernah diterapkan oleh UMKM di Indonesia yaitu Microsoft Dynamics NAV (Sutriyanto, 2011) dan SAP Business One dengan 250 pelanggan di Indonesia (Tekno, 2009). Sedangkan dalam penghargaan tahunan BOSSIE *award* dalam sub-kategori *Software ERP open source*, dari belasan atau bahkan puluhan *software open source* ERP yang ada saat ini, hanya terpilih 3 yaitu xTuple, odoo dan ADempiere. (Staff, 2015)

Pada 2015, Indonesia bertujuan menjadi pusat *fashion* muslim di Asia. Hal ini melihat dari *fashion* muslim Indonesia yang tumbuh pesat. Kemudian pada tahun 2025 Indonesia bertekad menjadi salah satu pusat *fashion* di dunia. (Daily, 2013) Maka dari itu perusahaan yang bergerak dalam bidang *fashion* muslim di Indonesia khususnya UMKM perlu meningkatkan produktivitas perusahaan. Berdasarkan penjelasan sebelumnya salah satu cara meningkatkan produktivitas perusahaan yaitu dengan mengganti sistem informasi lama pada organisasi dengan sistem informasi strategis, misalnya *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Salah satu UMKM yang bergerak dalam industri *fashion* muslim di Indonesia yang menjadi salah satu tujuan wisata belanja di Bandung dan

memiliki cabang di Bogor dan Tasikmalaya serta memiliki visi yang sama dengan Kementerian Perindustrian di atas yaitu Alisha Fancy Shop. (Shop, 2013) dalam visinya Alisha Fancy Shop ingin menjadi salah satu objek wisata belanja kerudung dan perlengkapan busana muslim yang dikenal luas hingga mancanegara.

Namun berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Alisha Fancy Shop (Lihat lampiran 2) didapatkan fenomena permasalahan yang sekarang dialami oleh Alisha Fancy Shop diantaranya yaitu permasalahan di bidang IT, SDM, keuangan dan logistik.

Permasalahan Alisha Fancy Shop pada divisi IT yaitu tidak memiliki sistem sendiri mereka masih menyewanya terhadap vendor. Selain itu sistem mereka tidak terintegrasi antar divisi dan cabang perusahaannya sehingga mereka perlu melakukan komunikasi, review dan mengecek ketersediaan barang secara berkala dengan manual. Sedangkan sistem IT yang mereka gunakan sekarang yaitu SQL Server dimana harga lisensinya bisa sampai RP 66.987.800,00 bergantung dengan jenis *software*nya. Jika dibandingkan dengan harga Lisensi *open source* ERP, *open source* ERP lebih murah karena lisensinya gratis.

Permasalahan Alisha Fancy Shop pada divisi keuangan yaitu Alisha masih membuat laporan pendapatan dan pengeluaran serta validasi nota penjualan harian secara manual padahal mereka sudah menggunakan sistem IT.

Untuk permasalahan di divisi SDM yaitu komunikasi serta perusahaan merasa kekurangan SDM karena masih ada yang *double job description* saat menggantikan anggota divisi lain yang tidak masuk kerja. Sedangkan jika menggunakan sistem ERP dapat meringankan pekerjaan dari karyawan Alisha Fancy Shop.

Sedangkan di divisi supplier dan distribusi permasalahannya yaitu pengiriman barang yang tidak tepat waktu. Dimana dengan menerapkan sistem ERP dapat mengirim barang tepat waktu karena sistem terintegrasi dengan supplier dan distributor secara *real time*.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut menurut jurnal Cebeci (2009: 8900–8909) perlu diterapkan sistem ERP. Namun untuk memilih sistem ERP yang tepat agar fungsinya dapat berjalan dengan maksimal, perlu dilakukan analisis tingkat kesesuaian antara fungsi bisnis ERP dan organisasi, berdasarkan metode *Balanced Scorecard* dan *Analytical Hierarchy Proces* untuk pengambilan keputusan berdasarkan kriteria penerapan sistem ERP.

Dalam jurnal Chun-Chin Wei et.al (2005: 53) dijelaskan beberapa kriteria penerapan sistem ERP yaitu berdasarkan faktor sistem dan faktor vendor. Sub-kriteria dari faktor sistem yaitu *total cost*, *implementation time*, *functionality*, *user friendliness*, *flexibility*, dan *reliability*. Sedangkan sub-kriteria dari faktor vendor yaitu *reputation*, *technical capability*, dan *service*.

Selain itu menurut Murdiantono (2013: 154) salah satu kunci sukses implementasi ERP yaitu dukungan manajemen. Salah satu bentuk dukungan manajemen bisa dengan mengadakan pelatihan bagi karyawan yang akan menjadi *user* dari sistem ERP. Fenomena yang ditemukan pada Alisha Fancy Shop terkait dengan dukungan manajemen untuk menerapkan sistem ERP yaitu Alisha Fancy Shop bersedia untuk memberikan pelatihan terhadap karyawannya. Hal ini dikarena menurut Alisha Fancy Shop, pelatihan dapat bermanfaat untuk meningkatkan *skill* dan produktivitas pegawainya. Selain itu investasi yang dikeluarkan oleh pihak Alisha untuk memberikan pelatihan terhadap karyawannya saat menerapkan sistem ERP khusus UMKM ini, tidak akan memakan banyak biaya dan waktu, karena sistem ERP khusus UMKM lebih *user friendly*, sehingga memudahkan *user* yang menggunakannya. Namun saat ini Alisha Fancy Shop membutuhkan sistem IT yang sesuai dengan strategi perusahaannya agar meningkatkan produktivitas perusahaan.

Sehingga berdasarkan latar belakang diatas, judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Kesesuaian Kebutuhan *Software* ERP Terhadap Strategi Perusahaan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* dan *Analytical Hierarchy Process* (Studi Kasus: Alisha Fancy Shop)”.

1.3 Perumusan Masalah

Jumlah UMKM di Indonesia semakin meningkat. Dengan kenaikan jumlah UMKM yang tinggi akan semakin mendorong kompleksnya persaingan bisnis. Namun faktanya, dengan jumlah UMKM yang meningkat setiap tahunnya, tidak membuat UMKM mampu bersaing dengan Industri lain dan memiliki tingkat produktivitas yang lebih rendah dibandingkan sektor Usaha Besar (UB). Salah satu penyebab rendahnya produktivitas ini adalah dikarenakan keterbatasan penguasaan teknologi, seperti teknologi mesin dan komputersisasi dalam perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu untuk menangani masalah tersebut maka perlu diterapkan sistem ERP. Namun, ada beberapa faktor yang menyebabkan UMKM tidak ingin menerapkan sistem ERP. Diantaranya yaitu biaya lisensi yang mahal dan adanya kemungkinan kegagalan dalam mengimplementasikan sistem ERP yang disebabkan oleh ketidak sesuaian sistem dengan model bisnis. Salah satu perusahaan UMKM yang sudah menggunakan sistem IT, namun masih ada beberapa kegiatan usaha yang menggunakan sistem manual dan belum terintegrasi antar divisi dan cabang usahanya yaitu Alisha Fancy Shop. Sehingga biaya investasi sistem mereka kurang efektif dan efisien karena masih ada yang dikerjakan secara manual. Hal ini menyebabkan timbulnya permasalahan SDM berupa tambahan kebutuhan jumlah pekerja untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Namun saat ini sudah ada vendor yang menyediakan sistem ERP khusus untuk UMKM, guna meningkatkan kinerja perusahaan.

Sehingga ada beberapa penelitian terdahulu yang menganalisis kesesuaian kebutuhan *software* ERP terhadap strategi perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dan *Analytical Hierarchy Process* untuk memilih *software* ERP yang tepat berdasarkan kriteria penerapan sistem.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas pertanyaan penelitian kesesuaian kebutuhan *software* ERP terhadap strategi perusahaan yaitu:

1. Bagaimana kondisi internal dan eksternal Alisha Fancy Shop?

2. Bagaimana penentuan strategi Alisha Fancy Shop berdasarkan Balanced Scorecard?
3. Bagaimana *Key performance indicators* hasil identifikasi aktivitas pendukung strategi Alisha Fancy Shop berdasarkan *balanced scorecard*?
4. Modul ERP apa yang dibutuhkan oleh Alisha Fancy Shop berdasarkan *Key performance indicators*?
5. Bagaimana pembobotan kesesuaian *software* ERP berdasarkan aktivitas pendukung strategi dan kriteria penerapan sistem ERP?
6. Bagaimana hasil penentuan *software* ERP yang terpilih dan sesuai untuk mendukung strategi perusahaan berdasarkan kriteria penerapan sistem ERP?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari tugas akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kondisi internal dan eksternal Alisha Fancy Shop.
2. Untuk menentukan strategi Alisha Fancy Shop berdasarkan perspektif balanced scorecard.
3. Untuk menentukan *Key performance indicators* hasil identifikasi aktivitas pendukung strategi Alisha Fancy Shop berdasarkan *balanced scorecard*.
4. Untuk mengetahui modul ERP yang dibutuhkan oleh Alisha Fancy Shop berdasarkan *Key performance indicators*.
5. Untuk melakukan pembobotan kesesuaian *software* ERP berdasarkan aktivitas pendukung strategi dan kriteria penerapan sistem ERP.
6. Untuk menentukan *software* ERP yang terpilih dan sesuai untuk mendukung strategi perusahaan berdasarkan aktivitas pendukung strategi dan kriteria penerapan sistem ERP.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Praktis

1.6.1.1 Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian bagi perusahaan khususnya Alisha Fancy Shop yaitu:

1. Hasil dari penelitian ini bermanfaat untuk menyediakan tahapan yang jelas dalam penerapan *software* ERP yang sesuai dengan kebutuhan Alisha Fancy Shop.
2. Dengan terpilihnya *software* ERP yang tepat untuk Alisha Fancy Shop, diharapkan Alisha Fancy Shop akan lebih cepat dan akurat dalam membuat keputusan bisnis dengan adanya pembuatan laporan dari bagian pembelian, penjualan, produksi, dan sumber daya manusia yang dilakukan secara otomatis dan terintegrasi oleh sistem. Serta mampu meningkatkan kinerja organisasi.

1.6.1.2 Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu:

1. Peneliti dapat memahami bagaimana cara kerja praktis dari pengambilan keputusan dengan menggunakan metode AHP. Mulai dari penyusunan tujuan, kriteria, alternative sampai dengan pengambilan keputusan.

1.6.2 Manfaat Teoritis

1.6.2.1 Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian bagi mahasiswa yaitu:

1. Diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi kepustakaan dan pengetahuan mengenai pemilihan kesesuaian sistem ERP, metode *balanced scorecard* dan metode pengambilan keputusan *Analytical Hierarchy Process*.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya berfokus pada pemilihan sistem ERP yang tepat berdasarkan kesesuaian *software* ERP dengan aktivitas pendukung strategi Alisha Fancy Shop dan kriteria penerapan *software* ERP. Metode yang digunakan yaitu metode *Balanced Scorecard* untuk mengukur tingkat kesesuaian antara fungsi bisnis ERP dan organisasi, serta *Analytical Hierarchy Process* untuk memilih *software* ERP yang tepat.

Objek penelitian dalam tugas akhir ini yaitu penulis memilih Alisha Fancy Shop yaitu salah satu perusahaan penyedia busana dan perlengkapan muslim terbesar di Bandung.

Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu kuesioner, wawancara, observasi dan studi literatur. Narasumber dalam penelitian ini yaitu divisi *Human Resources, Finance, Purchase (SCM), Marketing and sales*.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini mengemukakan dengan ringkas, padat dan jelas tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Bab ini akan meliputi uraian tentang: tinjauan pustaka penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, meliputi uraian tentang: karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel,

pengumpulan data dan sumber data, validitas dan reliabilitas dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasannya yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah sertatujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini dibahas mengenai kesimpulan dari penelitian ini dan saran yang diberikan untuk pemecahan masalah.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN