

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI BISNIS INTERNASIONAL

ABSTRAK

KUSNAENI
0606018513

PENGARUH SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING TERHADAP
KINERJA RANTAI SUPLAI: STUDI KASUS PADA PT. XYZ INDONESIA

xv + 108 halaman + 9 gambar + 3 tabel + 4 lampiran
Daftar Pustaka: 44 buku literatur, 6 jurnal, 4 jaringan situs (1985-2008)

Di tengah meningkatnya persaingan untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang terus berubah, saat ini banyak perusahaan menggunakan sejenis piranti lunak yang banyak dikenal dengan istilah ERP (*Enterprise Resource Planning*) untuk mengelola rantai suplai untuk menunjang strategi saingnya. Namun demikian, implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* sering menghadapi hambatan-hambatan yang pada akhirnya mengurangi tingkat keefektifannya. Akar masalah ini seringkali berhubungan dengan budaya organisasi dan perusahaan dimana sistem tersebut dioperasikan.

Sistem *Enterprise Resource Planning* telah diaplikasikan lebih dari 4 tahun di PT. XYZ Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja rantai suplai perusahaan itu. Namun demikian, meskipun sistem ERP dapat menyediakan informasi tepat waktu, pemakai sistem ERP system di PT. XYZ Indonesia masih menggunakan cara

lain seperti panggilan telepon dan penggunaan media laporan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi. Situasi ini sebagian besar diakibatkan oleh ketidakmampuan pengguna sistem untuk mengendalikan dan memonitor semua unsur yang ada di dalam sistem karena kurangnya pelatihan, komunikasi dan kepercayaan.

Kerangka teori yang menjadi landasan penelitian ini adalah teori mengenai rantai suplai. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Oliver Wight ABCD Checklist yang akan mengungkap bagaimana PT. XYZ Indonesia menggunakan sistem ERP dan budaya pemakai yang ada di lingkungan sistem itu. The Oliver Wight ABCD checklist merupakan metode untuk mengevaluasi kinerja perusahaan sebagai pemakai sistem *Enterprise Resource Plannings*. Metode ini banyak digunakan sejak pertengahan tahun 1970-an. Metode ini memberikan panduan bagi perusahaan untuk mengetahui jeda antara kinerja saat ini dan kinerja terbaik dan mengetahui wilayah yang memerlukan perbaikan.

Metode yang digunakan menunjukkan bahwa PT. XYZ Indonesia merupakan pemakai sistem ERP kelas B. Pemakai sistem banyak menggunakan sistem dalam pekerjaannya dan perusahaan telah dapat memperoleh berbagai keuntungan seperti meningkatkan kecepatan dalam pelayanan pelanggan dan komunikasi yang efisien antar tingkat dalam rantai suplai. Namun demikian, kurangnya pelatihan dan pendidikan bagi pemakai dan kurangnya kepercayaan akan keakuratan data telah menyebabkan penggunaan sistem menjadi tidak efektif. Hambatan-hambatan lain yaitu kurangnya penyampaian informasi dan proses pengendalian/monitor telah secara signifikan menurunkan kemampuan sistem untuk dapat berfungsi secara optimal.

UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
POST GRADUATE PROGRAM
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
MAJOR IN INTERNATIONAL BUSINESS ADMINISTRATION



ABSTRACT

KUSNAENI
0606018513

IMPACTS OF ENTERPRISE RESOURCE PLANNING SYSTEM ON SUPPLY
CHAIN PERFORMANCE: A CASE STUDY AT PT. XYZ INDONESIA

xv + 108 pages + 9 figures + 3 tables + 3 attachments
Bibliography: 44 literature books, 6 journals, 4 websites (1985-2008)

Amid increasing competition to satisfy ever-changing demands customers, many firms today are employing a type of software commonly known as ERP (Enterprise Resource Planning) to manage their supply chain and to sustain their competitive strategies. However, the implementation of Enterprise Resource Planning system often faces hurdles which eventually decrease its effectiveness. The root of this problem related to the organization and the people culture surrounding the system environment.

Enterprise Resource Planning system has been in place for more than 4 years at PT XYZ Indonesia aimed at enhancing supply chain performance. However, despite ERP systems' ability to provide real-time information, users of ERP system at PT. XYZ Indonesia still use second option of communication such as phone calls and spreadsheet utilization to meet their information requirements. This situation is

mostly caused by users' inability to control and monitor all elements embedded on the system owing to lack of training, communication and trust.

The theoretical framework underpinning this research is based on the supply chain theory. The analysis method used in this research is the Oliver Wight ABCD checklist that will reveal how PT XYZ Indonesia has typically used their ERP system and user's behavior surrounding the system. The Oliver Wight ABCD checklist is a widely-used method to assess a firm's performance as an Enterprise Resource Planning system user. This checklist has been in use since mid 1970s. It provides a guideline for companies to view the gap between current performances against best practice and diagnose which area is in need for improvement.

The method reveals that PT. XYZ Indonesia classified as a class B user, ERP system is enterprise-widely used at PT. XYZ Indonesia. Users have been working closely with the system and the company is able to generate various benefits such as responsiveness in customer service function and efficient communication between the supply chain stages. However, lack of training and education for users and lack of trust on information data accuracy has resulted in ineffective system usages. Other existing hurdles: lack of information-sharing and control/monitoring process had also significantly degraded system's capability to work on its full potential.