

## **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Sumber Daya Perusahaan (ERP) dalam Meningkatkan Kinerja Manajemen Rantai Pasok (SCM) Kafe Catarina**

Immanuel Zai<sup>1</sup>, Stefhani Susanto<sup>2</sup>, Fionna Angeline<sup>3</sup>, Keltine Richelle Chan<sup>4</sup>, Katherine<sup>5</sup>, Michelle Go<sup>6</sup>, Putry Surya<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Internasional Batam

### **Abstract**

In an era where all of these technological improvements have become commonplace, business movements are becoming very competitive. To maintain its competitiveness, a business must implement a competent and appropriate enterprise resource management (ERP) system that affects the performance of the business's Supply Chain Management (SCM). Catarina Cafe is a food and beverage business that has been operating since 1996. Catarina Cafe was chosen as the research subject in this project because of the consistency of product quality, high food taste, and comfortable cafe interior design, as well as its strategic location because it is in the middle of city, easy to find, has a large parking lot, and is frequently visited, so it has high opportunities for future business development. In this study, the authors will examine the performance of supply chain management (SCM) which is affected by the application of Catarina Cafe's enterprise resource management system (ERP) from the point of view of the sales process. This research was conducted using a qualitative descriptive research method and data collection was carried out through observation and interviews. Based on the research conducted, it can be concluded that Catarina Cafe has adopted effective enterprise resource management (ERP) sales procedures that result in customer satisfaction for Catarina Cafe's business. The limitations that the authors have in this study, namely the lack of quantitative data that can be analyzed so that the research cannot be carried out optimally. This research is expected to produce a solution to achieve the expected goals and stages of activities that can develop the Catarina Cafe business, especially in supply chain management (SCM) performance activities. This report discusses the supply chain management (SCM) performance activities of Catarina Cafe which are identified in the literature with the sales process theory or sales process under the influence of enterprise resource management (ERP) implementation.

Keywords: Catarina Cafe, ERP, SCM, Sales Process

Copyright (c) 2022 Ririn Adriana

---

✉ Corresponding author : Nuzulul Fatimah

Email Address : [nuzulul.fatimah@stiemahardhika.ac.id](mailto:nuzulul.fatimah@stiemahardhika.ac.id)

### **PENDAHULUAN**

Dalam mengembangkan suatu usaha atau bisnis tentunya dibutuhkanlah penerapan sistem manajemen rantai pasok yang tepat untuk suatu usaha atau bisnis tersebut. Hal ini agar perusahaan dapat menghasilkan produk yang tepat di waktu yang tepat bagi konsumen agar dapat mempertahankan konsumen atau pelanggan itu sendiri. Karena dengan sistem penerapan manajemen rantai pasok yang baik, maka alur perdagangan dari suatu perusahaan mulai dari tahap pemasokan (*supply*), manufaktur, pendistribusian, *wholesaler*, *retailer*, dan hingga sampai ke pelanggan akan berjalan baik dan sesuai dengan target yang ditetapkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Selain memperhatikan alur tersebut agar bisa berjalan lancar, pelaku bisnis perlu mampu untuk menjaga harga atau biaya yang akan dikeluarkan

oleh konsumen atau pelanggan tidak menjadi terlalu tinggi untuk tetap mendapatkan kepuasan konsumen atau pelanggan itu sendiri. Cara dapat menentukan atau mendapatkan sistem manajemen rantai pasok yang baik dan tepat untuk suatu perusahaan dapat dengan dari penerapan sistem perencanaan sumber daya perusahaan yang tepat pula.

Pada penelitian ini penulis akan mengkaji kinerja manajemen rantai pasok (SCM) yang terpengaruhi dari penerapan sistem manajemen sumber daya perusahaan (ERP) Kafe Catarina dari sisi proses penjualan atau *sales process*. Kafe Catarina adalah sebuah usaha yang bergerak dibidang *food and beverage* dan sudah berdiri sejak tahun 1996. Kafe Catarina adalah salah satu usaha mikro kecil menengah di kota Batam yang terletak di Ruko Mitra Junction Blok B1 No. 20, Teluk tering, Kecamatan Batam Kota, Kepulauan Riau. Selain itu, Kafe Catarina juga memiliki sebuah cabang di salah satu mal bernama Grand batam Mall yang ramai diminati penduduk Kota Batam. Adapun menu makanan yang disajikan oleh Kafe Catarina, yakni jajanan manis, jajanan asin, kue bolu, kue lapis, makanan khas nusantara, dan *western food*. Sedangkan, menu minuman yang disediakan oleh Kafe Catarina, seperti minuman *espresso based*, *coffee variant*, *artisan tea*, *korean series*, *non-coffee*, dan *mocktails*. Selain makan di tempat, produk makanan dan minuman Kafe juga dapat dijangkau dengan layanan Gofood dan Grabfood. Kafe Catarina juga memiliki layanan reservasi pada hari-hari tertentu yang ramai akan pengunjung.

Alasan penulis memilih Kafe Catarina sebagai subjek penelitian dalam proyek ini adalah karena Kafe Catarina memiliki konsistensi dalam kualitas produk, cita rasa makanan yang tinggi, interior design Kafe yang nyaman, serta lokasi yang strategis karena berada di tengah-tengah kota, mudah dicari, memiliki parkir yang luas, dan sering dikunjungi sehingga mempunyai peluang tinggi dalam perkembangan usaha kedepannya. Selain itu, Kafe Catarina juga memenuhi persyaratan penulis dalam memilih mitra usaha, yakni dengan memiliki rata-rata omset sebesar Rp 1.260.000.000,- untuk 6 bulan terakhir dengan pendapatan setiap bulannya sekitar Rp 210.000.000,-. Seiring berjalannya waktu, banyak UMKM seperti Kafe yang terus menerus berkembang di sekitar kita dan hal tersebut dapat menyebabkan merek dari mitra usaha penulis dilupakan masyarakat saat ini yang gemar mencoba hal yang baru. Penulis berharap dengan kesimpulan dan saran yang penulis berikan dalam penelitian ini dapat membantu mitra usaha penulis dalam melakukan perubahan untuk perkembangan usaha kedepannya, tepatnya lagi dalam sisi manajemen rantai pasok.

## TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memenangkan pasar, maka pelaku usaha perlu menyusun strategi yang baik dengan cara menggapai keunggulan kompetitif serta meningkatkan performansi bisnis perusahaan (Sukati, Abdul, Baharun, Alifiah, & Ahmad, 2012). Keunggulan kompetitif tidak hanya sebatas menyediakan produk murah pada tempat dan waktu yang tepat melainkan juga perlu meningkatkan kinerja rantai pasokannya agar menjadi lebih kompetitif dan efisien (Ayoub & Abdallah, 2019). Manajemen Rantai Pasok atau Supply Chain Management (SCM) merupakan proses yang diterapkan oleh UMKM Kafe Catarina dengan upaya untuk memproduksi serta mendistribusikan produk-produk yang ditawarkan kepada pihak pemakai terakhir, yaitu konsumen. Sistem manajemen rantai pasok yang akan penulis teliti merupakan pengaruh dari penerapan sistem manajemen sumber daya perusahaan (ERP) Kafe Catarina dari sisi proses penjualan atau *sales process*. Sisi proses penjualan atau *sales process* Menurut Monk Ellen (2012) dalam proses penjualan, manajemen penjualan memungkinkan semua informasi dilacak pelanggan atau pelanggan potensial dan mengelola tindak lanjut tujuan dan implementasi pelanggan. Berikut adalah alur dari proses penjualan atau *sales process*:

- a. Penetapan penjualan dan pemesanan
- b. Mencatat dan memenuhi pemesanan
- c. Pencatatan biaya dan penagihan dari pemesanan yang dibuat oleh pelanggan
- d. Pembayaran dan pengembalian

## METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara dan observasi. Metode wawancara adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh dua individu atau lebih dan tertuju kepada sebuah pihak untuk mendapatkan sebuah informasi. Metode wawancara ini penulis lakukan secara langsung terhadap pemilik Kafe di lokasi Kafe Catarina yang terletak di Ruko Mitra Junction Blok B1 No. 20, Kelurahan Teluk Tering, Kecamatan Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau. Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati lokasi yang ingin dituju. Penulis melakukan teknik ini dengan cara terjun langsung ke lokasi untuk observasi kondisi operasional Kafe Catarina. Kemudian hasil dari penelitian ini penulis tulis dalam bentuk kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif menggunakan konsep analisis dan melakukan diskusi untuk membahas mengenai permasalahan yang sedang dihadapi oleh usaha bisnis Kafe Catarina melalui diskusi kelompok agar penulis dapat mengidentifikasi masalah dan menganalisis kondisi serta mengimplementasikan sebuah solusi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan tahapan-tahapan kegiatan yang dapat mengembangkan bisnis Kafe Catarina.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses penjualan atau *sales process* merupakan proses penting yang menjadi salah satu bentuk dari penerapan sistem perencanaan sumber daya perusahaan yang berefek pada kinerja manajemen rantai pasok suatu perusahaan. Proses penjualan atau *sales process* terdiri dari:

a. Penetapan penjualan dan pemesanan

Kafe Catarina telah menetapkan beberapa menu penjualannya yang berupa makanan ringan, makanan berat, makanan penutup, minuman, dan lain-lain. Sedangkan untuk pemesanan sendiri Kafe Catarina sudah menetapkan untuk dapat melakukan pemesanan langsung melalui kasir ataupun menggunakan alatnya yang bernama *wireless restaurant calling sistem*. *Wireless restaurant calling sistem* ini adalah salah satu sumber daya material yang digunakan oleh Kafe Catarina. Sistem ini memudahkan konsumen dalam melakukan panggilan untuk memesan makanan, melakukan pembayaran, dan menghubungi pelayan. Konsumen cukup menekan tombol yang tersedia diatas meja untuk melakukan panggilan dan pelayan akan segera menghadiri konsumen. Selain itu, pelanggan juga dapat melakukan pemesanan produk Kafe Catarina melalui aplikasi Gofood dan Grabfood sehingga pelanggan akan merasa termudahkan saat ingin melakukan pemesanan walau sedang tidak bisa untuk mengunjungi langsung ataupun berada di posisi yang jauh dari Kafe Catarina.

b. Mencatat dan memenuhi pemesanan

Pencatatan pemesanan dilakukan langsung dengan menggunakan teknologi mesin kasir yang dimiliki Kafe Catarina ataupun pencatatan otomatis dari pemesanan via aplikasi. Sedangkan cara bagaimana Kafe Catarina memproses untuk memenuhi pemesanan sendiri akan diproses oleh bagian atau divisi *kitchen*. Bagian atau divisi *kitchen* tersebut tentunya dibentuk dengan tujuan untuk dapat menyiapkan dan menyajikan produk Kafe Catarina, yaitu makanan itu sendiri. Sehingga dengan adanya bagian atau divisi yang memiliki focus untuk menyiapkan pemenuhan pemesanan ini, produk pesanan pelanggan akan dapat lebih cepat tersajikan kepada pelanggan.

c. Pencatatan biaya dan penagihan dari pemesanan yang dibuat oleh pelanggan

Proses ini diterapkan oleh Kafe Catarina dengan biaya tagihan yang dicatat langsung saat pencatatan pemesanan produk kemudian meminta pelanggan untuk melakukan pembayaran. Kemudian tagihan biaya yang tercatat inipun dapat dituntaskan dengan banyak cara yang diterima oleh Kafe Catarina, yakni dengan

pembayaran tunai, transfer melalui banyak macam bank, QRis, dan lain-lain. Untuk pemesanan tidak langsung, contohnya melalui aplikasi Gofood dan Grabfood, konsumen juga dapat melakukan pembayaran sesuai penagihan biaya yang tercatat pada aplikasi dan dapat menuntaskan tagihan tersebut secara tunai maupun *e-money*. Sehingga dengan proses seperti ini, pelanggan mampu mendapatkan keterbukaan untuk informasi terkait biaya yang dikenakan untuk pemesanannya karena tercatat rinci mulai dari menu yang dipesan beserta dengan harga dan biaya tambahan ataupun potongan biaya yang ada.

d. Pembayaran dan pengembalian

Bisnis Kafe Catarina menerapkan banyak cara untuk pembayaran agar dapat memudahkan pelanggannya. Untuk pemesanan langsung dapat melakukan pembayaran via uang tunai maupun transfer. Metode pembayaran tersebut juga berlaku untuk pelanggan yang memiliki pemesanan melalui aplikasi Gofood dan Grabfood. Dengan penyediaan banyaknya cara dalam melakukan pembayaran ini akan memudahkan pelanggan sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Kemudian terkait pengembalian, pihak Kafe Catarina dapat memberikan produk baru dari menu yang dipesan oleh pelanggan secara gratis apabila produk yang disajikan sebelumnya berkualitas kurang atau tidak baik yang disebabkan oleh pihak Kafe Catarina.

## SIMPULAN

Dari penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa Kafe Catarina telah menerapkan sistem perencanaan sumber daya perusahaan dari sisi proses penjualan atau *sales process* dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan sudah terealisasinya penetapan penjualan dan pemesanan yang baik, pencatatan dan pemenuhan pemesanan yang efektif dan bahkan efisien, pencatatan biaya dan penagihan yang baik dan terbuka pada pelanggan, serta menyediakan sistem pembayaran yang memudahkan pelanggan dan memiliki sistem pengembalian sesuai yang diberlakukan pada bisnis Kafe Catarina itu sendiri. Oleh karena itu, saran yang dapat penulis berikan pada kondisinya sekarang adalah agar Kafe Catarina mampu mempertahankan apa yang sudah dicapai dengan baik dan mampu memecahkan permasalahan dari kekurangan yang ada sekarang. Penulis berharap besar agar Kafe Catarina mampu mengembangkan semua sisi dari semua konsep yang penulis kaji untuk menjadikan usaha mereka menjadi lebih baik lagi pada waktu mendatang.

## Referensi

- Aprilia, A., Laili, F., Setyowati, P. B., Febriana, R. A., Waringga, K. F., & Waringga, F. (2021). Pengaruh Ketangkasan Rantai Pasok Terhadap Kinerja Bisnis Kedai Kopi Di Kota Malang. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian (J-SEP)*, 14(1), 32-46.
- Arif, M. (2018). *Supply Chain Management*. Yogyakarta. Deepublish.
- Ayoub, H. F., & Abdallah, A. B. (2019). The effect of supply chain agility on export performance: The mediating roles of supply chain responsiveness and innovativeness. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 30(5), 821-839.
- Banyumasan, T. (2012). *Teori The Importance level of product availability*.
- Ginanjar, Y., Apiatno, A., & Amanda, H. (2020). *Kinerja Rantai Pasokan Kopi Arabika Jawa Preanger Di Kabupaten Sumedang Jawa Barat* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Goswami, M., & Kumar, G. (2018). An investigation of agile manufacturing enablers in Indian automotive SMEs using structural equation model. *Measuring Business Excellence*, 22(3), 276-291.
- Irfan, M., Wang, M., & Akhtar, N. (2019). Enabling supply chain agility through process integration and supply flexibility: Evidence from the fashion industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 32(2), 519-547.
- Ismail, A. I., Rose, R. C., Uli, J., & Abdullah, H. (2012). The relationship between organisational

resources, capabilities, systems and Competitive Advantage. *Asian Academy of Management Journal*, 17(1), 151-173.

Meindl, P.& C. sunnil. (2016). Teori Factors Affecting Optimal Level of Product Availability.  
Sukati, I., Abdul Hamid, A., Baharun, R., Alifiah, M., & Ahmad Anuar, M. (2012). Competitive advantage through supply chain responsiveness and supply chain integration. *International Journal of Business and Commerce*, 1(7), 1-11.