



## STUDI LITERATUR DAMPAK PENERAPAN SISTEM ERP DALAM MENINGKATKAN KINERJA PT UNILEVER INDONESIA (UNVR)

Immanuel Zai<sup>1</sup>, Nasar Buntu Laulita<sup>2</sup>, Elsy Christiani<sup>3</sup>, Eric<sup>4</sup>, Fanggi Syahputra<sup>5</sup>,

Fitri Natalia<sup>6</sup>, Nonius Alvares<sup>7</sup>, Vira Melinda<sup>8</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8</sup>Univesitas Internasional Batam

e-mail : [immanuel.zai@uib.edu](mailto:immanuel.zai@uib.edu)<sup>1</sup>

### Article History:

Received 3 June 2020

Recieved in revished form

18 July 2020

Accepted 25 July 2021

Available offline 20 Mei 2021

Available online 20 Mei 2021

### Language Transcript:

Indonesia

**Keywords:** ERP; Gudang; Hubungan Pelanggan; Rantai Pasok; Sumber Daya Manusia

**Abstract** – Perusahaan telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam mencapai tujuan bisnis. Salah satunya ialah peralihan sistem lama perusahaan ke sistem terintegrasi, yaitu sistem enterprise resource planning. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis dampak dari penerapan sistem ERP, dengan fokus pada empat modul, dalam meningkatkan kinerja PT Unilever Indonesia (UNVR). UNVR merupakan perusahaan manufaktur yang melakukan produksi, pemasaran, dan distribusi produk konsumen. Metode penelitian yang diterapkan ialah studi literatur dengan sumber data sekunder dari artikel jurnal, laporan tahunan perusahaan, dan buku yang relevan dengan judul penelitian. Berdasarkan hasil pembahasan, diketahui bahwa UNVR menerapkan sistem SAP untuk melakukan penghematan pada operasi logistik dan melakukan persiapan kerja yang efisien bagi sistem SAP. Pada tahun inisiasi penerapan sistem SAP dan pemutakhiran sistem secara berlanjutan, sistem SAP telah meningkatkan kapabilitas perencanaan, pengelolaan data, dan pelayanan pelanggan pada UNVR. Inovasi peralihan dari sistem lama ke sistem SAP diharapkan dapat membantu UNVR untuk menghadapi tingkat pertumbuhan bisnis berikutnya.

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi berdampak pada kehidupan masyarakat dan organisasi. Merujuk pada pendapat Alvianto et al. (2022), organisasi atau perusahaan telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam mencapai tujuan bisnis. Salah satu sistem teknologi informasi yang dapat meningkatkan kinerja organisasi adalah *Enterprise Resource Planning* (ERP).

ERP merupakan sistem terintegrasi

untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis dengan dukungan teknologi informasi sehingga mampu menghasilkan informasi yang dapat mendukung kinerja organisasi (Hofmann, 2008). Merujuk pada referensi lain, ERP merupakan suatu sistem perangkat lunak komprehensif yang ditujukan untuk manajemen bisnis (Ullah et al., 2017). Sistem tersebut dirancang untuk mengintegrasikan seluruh informasi yang digunakan oleh fungsi bisnis perusahaan, seperti akuntansi, produksi atau manufaktur, distribusi, pemasaran, penjualan, dan sumber

daya manusia.

Saat ini, ERP merupakan evolusi dari sistem baru yang umum digunakan oleh berbagai perusahaan besar. Pada dasarnya, ERP ialah pengembangan dari sistem informasi akuntansi yang disesuaikan pada kebutuhan informasi perusahaan manufaktur ditinjau dari *economic order quantity* (Handriani, 2012). Pengembangan tersebut ditujukan untuk mengatasi batas persediaan minimum perusahaan untuk mempermudah waktu pemesanan bahan baku dan mencegah terjadinya stok kosong di gudang. Umumnya, Fokus layanan yang diberikan pada saat mengembangkan perangkat lunak tersebut ialah untuk memfasilitasi proses bisnis yang lebih otomatis (Handriani, 2012). Penggunaan sistem ERP diharapkan dapat mengurangi biaya dengan meningkatkan efisiensi melalui komputersasi, informasi yang akurat dan *real-time* untuk mendukung pengambilan keputusan, komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan dan pemasok, dan kontrol bisnis yang lebih baik (Insana dan Mayndarto, 2019). Perusahaan tidak perlu melakukan sinkronisasi informasi pada sistem komputer yang terpisah karena data telah terintegrasi di sistem ERP (Wibisono, 2005). Proses penerapan sistem ERP yang sukses akan meningkatkan kinerja pada keseluruhan bidang di perusahaan dan karyawan, dimana peningkatan kinerja tersebut akan berdampak pada efektivitas dan efisiensi proses bisnis dalam pencapaian tujuan bisnis (Alvianto *et al.*, 2021). Penelitian dari Insana dan Mayndarto (2019) menyebutkan bahwa terjadinya peningkatan signifikan pada kinerja keuangan perusahaan *consumer good* di Indonesia setelah mengimplementasikan sistem ERP.

Salah satu perangkat lunak berbasis ERP yang umum diterapkan pada perusahaan,

yaitu *System Application and Product in Data Processing* (SAP). Umumnya, SAP diimplementasikan pada perusahaan skala besar di Indonesia (Wibisono, 2005), salah satunya ialah PT Unilever Indonesia (UNVR). Perusahaan tersebut merupakan anak perusahaan Unilever yang bergerak di bidang manufaktur. UNVR, sebelumnya dikenal sebagai Lever's Zeepfabrieken N.V., memiliki sejarah penuh warna selama lebih dari 88 tahun sejak didirikan pada tahun 1933 di Angke, Jakarta. Produk yang dihasilkan ialah produk konsumen berupa bumbu masak, es krim, minuman dengan bahan dasar teh, minuman sari buah, deterjen, kosmetik, dan sabun. Kegiatan usaha perusahaan meliputi produksi, pemasaran, dan distribusi produk konsumen. Pada tahun 2009, keseluruhan proses bisnis UNVR telah menggunakan SAP R/3 sebagai hasil dari proyek IT selama dua tahun. Hal ini menandakan bahwa karyawan melakukan pekerjaan atas dasar validasi dari SAP. Misalnya, pada proses pembelian atau penjualan barang tidak dapat dilakukan tanpa persetujuan SAP.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis dampak dari penerapan sistem ERP, dengan fokus pada empat modul yang dipilih untuk diamati, dalam meningkatkan kinerja UNVR. Empat modul yang diamati pada penelitian ini, yaitu manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship*), sumber daya manusia (*Human Resource*), rantai pasok (*Supply Chain*), dan gudang (*Warehouse*). Hubungan pelanggan berkaitan dengan mengembangkan kebudayaan bisnis yang berorientasi pada pelanggan untuk menciptakan nilai dan menjaga loyalitas (Landrigan, 2005). Sumber daya manusia berfokus pada merencanakan, mengutilisasi, dan mengatur karyawan agar dapat mencapai tujuan perusahaan (Kalakota dan Robinson, 2001). Rantai pasok berkaitan

dengan rantai antara perusahaan dan pemasok untuk menghasilkan dan mendistribusikan produk ke konsumen akhir (Shatat and Udin, 2012). Gudang berkaitan dengan penyimpanan persediaan, untuk mengurangi biaya angkut dan mengurangi *reponse time*, dalam jangka waktu tertentu yang kemudian akan didistribusikan (John J. Bartholdi, 2014).

## 2. METODOLOGI

Pendekatan penelitian yang diterapkan ialah studi literatur, yaitu mengkaji khasanah pengetahuan dari penelitian atau penemuan terdahulu yang relevan dengan judul penelitian (Hardani *et al.*, 2020). Adapun subjek utama dari penelitian ini ialah PT Unilever Indonesia (UNVR). Namun, pengumpulan data tidak melibatkan kontak langsung dengan subjek utama. Data ditelusuri dari situs *ResearchGate*, *Google Scholar*, laporan tahunan dan situs resmi perusahaan, buku, dan media massa. Sumber data tersebut merupakan data sekunder, yaitu data diperoleh dari subjek penelitian secara tidak langsung, seperti karya ilmiah, jurnal nasional atau internasional, media massa, dan media elektronik (Fitrah, 2017).

Permasalahan atau objek yang diamati ialah dampak penerapan sistem ERP dalam meningkatkan kinerja UNVR, dengan fokus pada modul manajemen hubungan pelanggan, sumber daya manusia, rantai pasok, dan gudang. Mengenai instrumen penelitian yang digunakan, yaitu tim peneliti sebagai pengamat, pengumpul, dan pengolah data yang didukung dengan alat berupa laptop, *microsoft office*, dan jaringan internet.

Parameter untuk kinerja dilihat berdasarkan empat modul yang diamati. Perusahaan dikatakan mengalami peningkatan kinerja ketika setelah

penerapan sistem ERP, bagian manajemen hubungan pelanggan, sumber daya manusia, rantai pasok, dan gudang mengalami efisiensi biaya, efektivitas alur kerja, peningkatan layanan pelanggan, dan pertumbuhan lainnya yang menguntungkan perusahaan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Flow Chart* PT Unilever Indonesia (UNVR).

Sistem SAP pada UNVR mencakup keseluruhan proses IT untuk keperluan perencanaan, pelaporan, manufaktur, logistik, dan pengiriman. Sebelumnya, UNVR menggunakan sistem lama selama hampir 14 tahun (UNVR, 2009). Inovasi peralihan dari sistem lama ke sistem SAP diharapkan dapat membantu UNVR untuk menghadapi tingkat pertumbuhan bisnis berikutnya. Perusahaan UNVR menerapkan sistem SAP yang bertujuan untuk menciptakan inovasi dan memasuki pasaran Indonesia secara berkala. Salah satu inovasinya adalah dengan memproduksi sendiri dari bahan baku menjadi barang jadi sehingga perusahaan mendapat keuntungan yang maksimal.

Informasi yang didapatkan dalam UNVR cukup untuk menambah modal usaha, yaitu peningkatan mutu atau kualitas produk yang dihasilkan. Dengan ini, UNVR dapat mencapai target yang diharapkan dari sisi pemilik perusahaan, HRD, karyawan, dan departemen lainnya. Kualitas produk yang baik berpeluang untuk dapat bersaing dengan kompetitor dan meningkatkan penjualan.

Merujuk pada Figure 1 dan Figure 2, alur bisnis UNVR melibatkan dua divisi utama berupa divisi pemasaran atau distribusi dan divisi keuangan. Langkah pertama bermula dari subdivisi logistik memperoleh rencana pemesanan berdasarkan stok dari gudang perusahaan dan gudang distributor. Setelah itu, subdivisi logistik membuat tiga rangkap *despatch note* sesuai dengan rencana pemesanan. Rangkap pertama digunakan sebagai arsip sedangkan dua rangkap lainnya dikirimkan ke subdivisi pengiriman.



manusia terbagi menjadi dua macam, yaitu kapabilitas dalam berpikir dan interaksi dengan lingkungan (Yayat Rahmat Hidayat, 2019). Sistem ERP dalam manajemen sumber daya manusia mendukung efektivitas administrasi HRD yang tidak memerlukan pencatatan manual yang terpisah, efisiensi waktu, dan penyimpanan dokumen dalam bentuk elektronik yang lebih aman (Suwu et al., 2016).

Merujuk pada penelitian oleh Dewi dan Asriani (2019) serta Alvianto et al. (2022), kapabilitas sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem ERP merupakan faktor yang memengaruhi keberhasilan penggunaan sistem ERP. Langkah yang diambil UNVR, yaitu mengadakan program pelatihan kepada karyawan yang belum menguasai sistem kerja yang dijalankan agar karyawan semangat dalam mengikuti program kerja sesuai dengan bidangnya masing-masing. Program tersebut terbagi menjadi dua kegiatan. Kegiatan pertama, yaitu menempatkan calon karyawan pada lingkungan kerja di lapangan dengan didampingi oleh pembimbing. Kegiatan kedua, yaitu sosialisasi mengenai karir di UNVR (Catra, 2015).

### **Manajemen Rantai Pasok**

Merujuk pada Shatat dan Udin (2012), perusahaan yang telah mencapai keberhasilan implementasi sistem ERP dan mencapai penggunaan sistem yang efektif tentu akan menuai efektivitas dan peningkatan kinerja rantai pasok. Kemudian, perusahaan akan memperoleh beberapa manfaat lain dari sistem ERP, seperti memiliki akses data dan informasi yang mudah dan dapat diandalkan, mampu beradaptasi dalam lingkungan bisnis yang dinamis, peningkatan skalabilitas, peningkatan efisiensi, pengurangan waktu pada siklus, pengurangan waktu pengiriman, pengurangan biaya, dan penghindaran data dan operasi.

Pada tahun 2008, UNVR menghadapi peningkatan permintaan atas produk-produk di hampir seluruh kategori produk (UNVR, 2009). Untuk memenuhi

permintaan tersebut, UNVR meningkatkan kapasitas dan memastikan ketersediaan stok produk secara berkesinambungan dan mengatur modal kerja secara ketat agar arus kas lancar. Merujuk pada Wiguna dan Yakin (2019), sistem yang digunakan oleh UNVR untuk memahami variasi dan ketidakpastian permintaan pasar yang harus diimbangi dengan stok persediaan atau penawaran, yaitu melalui SAP – *Advance Planning and Optimization* (APO). Selain itu, sistem tersebut dapat membantu perencanaan produksi, gudang, dan distribusi. Pengoperasian SAP – APO pada UNVR didukung dengan *Electronic Data Interchange* (EDI), yaitu teknologi yang memfasilitasi pertukaran komunikasi dan dokumen elektronik pada internal dan eksternal bisnis untuk efisiensi biaya. Selain itu, UNVR juga menerapkan *Vendor Managed Inventory* (VMI) untuk mendukung efektivitas rantai pasok. Melalui VMI, ritel akan memberikan laporan level persediaan kepada UNVR sebagai acuan untuk perencanaan produksi dan *restock* di ritel.

Selama tahun 2009, SAP pada UNVR diharapkan dapat mengurangi siklus waktu pada tahap perencanaan, efisiensi keseluruhan sistem, dan meningkatkan ketanggapan perusahaan dalam merespon permintaan pasar (UNVR, 2010). Pada tahun 2010, dimana UNVR senantiasa melakukan pemutakhiran sistem secara berlanjutan, sistem SAP telah berhasil meningkatkan kapabilitas perencanaan, pengelolaan data, dan pelayanan pelanggan (UNVR, 2011). Selain itu, terdapat program *Supplier Quality and Management Assessment Programme* (SQMP) yang dirancang untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas dan efektivitas biaya dari cara kerja mitra usaha, yaitu para pemasok dan pengemas kontrak pihak ketiga. Program ini dapat meningkatkan hubungan kerja antara UNVR dan pemasok (UNVR, 2011).

### **Manajemen Gudang**

Merujuk pada Kristianti dan Achjari (2017), implementasi sistem ERP pada

perusahaan meningkatkan perbaikan pada manajemen persediaan. Sistem SAP menjadi faktor penting dalam meningkatkan aktivitas operasional UNVR, yaitu dengan mengurangi persediaan yang dibutuhkan dan menurunkan tingkat pemborosan (UNVR, 2010). Agar produk UNVR selalu menjadi pilihan pertama bagi konsumen, perusahaan harus fokus pada peningkatan rantai distribusi bersamaan dengan perkembangan penetrasi pasar. Merujuk pada laporan tahunan perusahaan tahun 2012 (UNVR, 2013), salah satu upaya yang dilakukan UNVR yaitu mendirikan gudang Unilever terbesar di dunia, yaitu *Mega Distribution Centre* di Cibitung, Jawa Barat pada tahun 2012. Operasi dari pusat distribusi tersebut dikendalikan oleh *SAP Warehouse Management System (WMS)* dan dioptimalkan dengan sistem *Task Resource Management (TRM)*. TRM berfokus pada tingkat efisiensi dan kendali mutu. Fasilitas ini dapat meningkatkan perputaran persediaan secara signifikan dan memberikan peluang besar bagi pertumbuhan UNVR di masa depan.

Merujuk pada Wiguna dan Yakin (2019), strategi yang diterapkan gudang UNVR ialah sistem *push-pull*, artinya sistem *push* pada bagian produksi atau manufaktur dan sistem *pull* pada bagian gudang dan pendistribusian. UNVR akan memproduksi persediaan berdasarkan prediksi atas permintaan pasar (*push*) dan menyimpan persediaan di gudang untuk didistribusikan melalui pusat distribusi sesuai dengan permintaan konsumen atau ritel (*pull*). Strategi tersebut dapat mengurangi kemungkinan terjadinya *stockout*, menghemat biaya penyimpanan di pusat distribusi serta efisiensi sumber daya dan tenaga kerja. UNVR menggunakan sistem *SmartOPS Enterprise Inventory Optimization (EIO)* agar dapat menghitung tingkat persediaan yang dibutuhkan dengan lebih mudah. Melalui pengelolaan data sistem tersebut, UNVR dapat menetapkan kuantitas *week cover* dan *safety stock* di gudang.

#### 4. SIMPULAN

Dari hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa sistem SAP yang diterapkan pada proses bisnis UNVR telah menunjukkan perkembangan yang positif. Dilihat dari sisi hubungan pelanggan, UNVR dapat mempersiapkan kerja sama yang efisien dengan menghemat biaya pada operasi logistik dengan mitra. Dari sisi sumber daya manusia, UNVR mempersiapkan program pelatihan agar kapabilitas karyawan mampu untuk mencapai target perusahaan. Dari sisi rantai pasok, UNVR dapat memenuhi lonjakan permintaan produk dengan tanggap serta meningkatkan kualitas dan efektivitas biaya melalui program SQMP. Sedangkan dari sisi manajemen gudang, pusat distribusi di Cibitung telah dioperasikan menggunakan SAP WMS dan TRM untuk efisiensi dan kendali mutu sehingga meningkatkan perputaran persediaan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan maka terdapat beberapa saran yang dapat diperhatikan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, studi selanjutnya dapat membahas lebih mendalam mengenai peran ERP dalam industri manufaktur. Kedua, studi selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih banyak sumber atau referensi terbaru terkait keempat modul sistem ERP atau menambahkan modul lainnya. Ketiga, studi selanjutnya dapat mengumpulkan informasi melalui metode wawancara dengan narasumber di PT Unilever Indonesia agar data yang akan dianalisis lebih lengkap dan representatif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alvianto, M. N. H. *et al.* (2022) 'Dampak Dan Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning Terhadap Kinerja Organisasi: Systematic Literature Review', *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 7(3), pp. 172–180. doi: 10.25077/teknosi.v7i3.2021.172-180.
- Catra, H. (2015) 'Studi Kasus mengenai Perencanaan dan Pengembangan Karier PT. Unilever Indonesia, Tbk', p. 23. Available at:

- [https://www.academia.edu/24644796/M\\_SDM\\_Studi\\_Kasus\\_mengenai\\_Perencanaan\\_dan\\_Pengembangan\\_Karier\\_PT\\_Unilever\\_Indonesia\\_Tbk](https://www.academia.edu/24644796/M_SDM_Studi_Kasus_mengenai_Perencanaan_dan_Pengembangan_Karier_PT_Unilever_Indonesia_Tbk).
- Christine Regilia Suwu, I Made Sukarsa, I. P. A. B. (2016) 'Pengembangan Sistem Hrm Terintegrasi Dengan Pendekatan Erp', *Merpati*, 4(3), pp. 259–270.
- Dewi, P. P. and Asriani, N. L. P. (2019) 'Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning ( Erp ) Pada Perusahaan Pengguna Erp Wilayah Bali Success Factors Analysis Of The Application Of " Enterprise Resource Planning " ( Erp ) In Erp User Companies In Bali Region', *Jramb*, 5(1), pp. 39–48.
- Fitrah, M. L. (2017) 'Metodologi : Penelitian Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus, CV Jejak, Sukabumi.'
- Handriani, I. (2012) 'Konsep Manajemen Penggunaan ERP ( Enterprise Resource Planning )', *Konferensi Nasional Sistem Informasi*, pp. 519–524.
- Hardani *et al.* (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Hofmann, P. (2008) "'ERP is dead, long live ERP,'" *IEEE Internet Comput.*, "'ERP is dead, long live ERP,'" *IEEE Internet Comput.*, 12, no 4, pp. 84–88. Available at: 10.1109/MIC.2008.78.
- Insana, D. R. M. and Mayndarto, E. C. (2019) 'Pengaruh Penerapan Enterprise Resources Planning terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Consumer Good di Bursa Efek Indonesia', *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 5(4), p. 398. doi: 10.30998/jabe.v5i4.4187.
- John J. BARTHOLDI, I. 1 S. T. H. (2014) 'PropCytoplasm \_ Intensity \_ StdIntensityEdge \_ CorrBlue', p. 295.
- Kalakota, D. R. and Robinson, M. (2001) *e-Business 2.0*, *EAI Journal*. Available at: <http://rsandov.blogs.com/files/kalakotaro-binson-ebiz.pdf>.
- Kristianti, C. E. and Achjari, D. (2017) 'Penerapan sistem enterprise resource planning: Dampak terhadap kinerja keuangan perusahaan', *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 21(1), pp. 1–11. doi: 10.20885/jaai.vol21.iss1.art1.
- Landrigan, M. (2005) 'Customer Relationship Management: Concepts and Tools', *Journal of Consumer Marketing*, 22(4), pp. 237–238. doi: 10.1108/07363760510605380.
- Lukitaningsih, A. (2013) 'Strategi Customer Relationship Management (CRM) Mempertahankan Loyalitas Pelanggan', *Potenso*, 19, pp. 18–28.
- Shatat, A. S. and Udin, Z. M. (2012) 'The relationship between ERP system and supply chain management performance in Malaysian manufacturing companies', *Journal of Enterprise Information Management*, 25(6), pp. 576–604. doi: 10.1108/17410391211272847.
- Ullah, A. *et al.* (2017) 'Enterprise Resource Planning (ERP) Systems and User Performance (UP)', *Journal of Managerial Sciences*, 11(03), pp. 377–390. Available at: [https://www.qurtuba.edu.pk/jms/default\\_files/JMS/special\\_edition/3\\_FMM/20\(AIC-FMM\\_2017\)377-390Abrar.pdf](https://www.qurtuba.edu.pk/jms/default_files/JMS/special_edition/3_FMM/20(AIC-FMM_2017)377-390Abrar.pdf).
- Wibisono, S. (2005) 'Enterprise Resource Planning (ERP) Solusi Sistem Informasi Terintegrasi'.
- Wiguna. Yakin. (2019) 'Penerapan Strategi Manajemen Rantai Pasok PT Unilever Indonesia , Tbk . Oleh : Dewi Annisa Yakin Nagata Wiguna PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PPM SCHOOL OF MANAGEMENT'.
- Yayat Rahmat Hidayat (2019) 'Manajemen Sumber Daya Manusia', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4, pp. 763–773.