

MODUL AJAR

SISTEM INFORMASI DALAM BISNIS GLOBAL

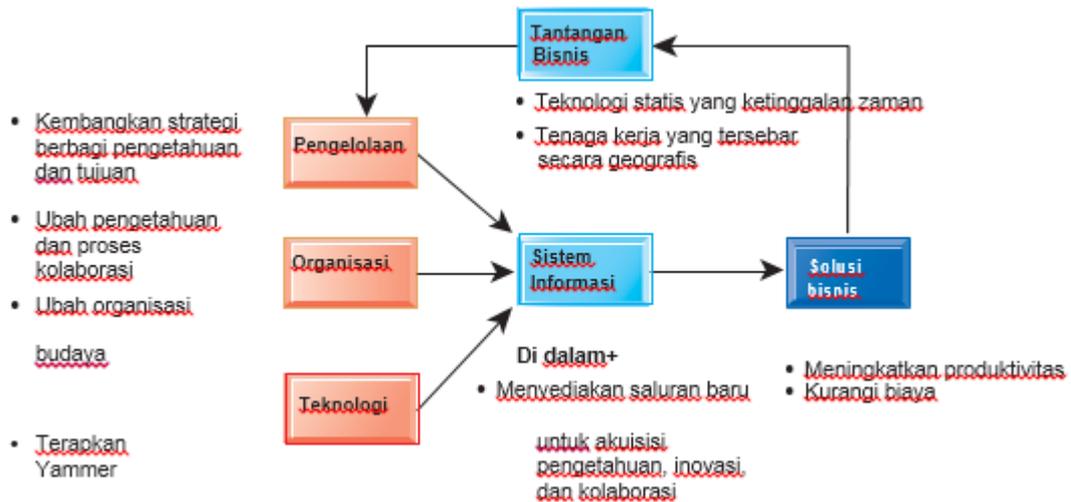
1. Pendahuluan

A. Pengantar

Agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien, diperlukan pula suatu sistem informasi yang didukung oleh sistem informasi dalam organisasi bisnis global yang handal yang tentunya dapat menyajikan informasi berupa pengaturan orang, data dan proses yang terintegrasi dan saling berinteraksi dalam mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyediakan output informasi yang diperlukan oleh manajer untuk mengambil suatu keputusan. Dimana output informasi tersebut harus bersifat akurat, lengkap, tepat waktu dan relevan.

B. Tujuan

- Mahasiswa memahami system informasi perusahaan bisnis yang global
- Mahasiswa memahami karakteristik informasi yang baik pada perusahaan bisnis
- Mahasiswa memahami bagaimana system informasi dalam bisnis global
- Mahasiswa mampu memahami e-business dan perkembangannya.



Apa itu proses bisnis dan Bagaimana mereka berkaitan dengan sistem informasi?

Agar dapat beroperasi, bisnis harus berurusan dengan banyak informasi berbeda tentang pemasok, pelanggan, karyawan, faktur, dan pembayaran, dan tentu saja produk dan layanan mereka. Mereka harus mengatur aktivitas kerja yang menggunakan informasi ini untuk beroperasi secara efisien dan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sistem informasi memungkinkan perusahaan untuk mengelola semua informasi mereka, membuat keputusan yang lebih baik, dan meningkatkan pelaksanaan proses bisnis mereka.

Proses bisnis

Proses bisnis, yang kami perkenalkan di Bagian ini, mengacu pada cara kerja diorganisasikan, dikoordinasikan, dan difokuskan untuk menghasilkan produk atau layanan yang berharga. Proses bisnis adalah kumpulan aktivitas yang

diperlukan untuk menghasilkan produk atau layanan. Kegiatan ini didukung oleh aliran material, informasi, dan pengetahuan di antara para peserta dalam proses bisnis. Proses bisnis juga mengacu pada cara unik di mana organisasi mengkoordinasikan pekerjaan, informasi, dan pengetahuan serta cara-cara yang dipilih manajemen untuk mengkoordinasikan pekerjaan.

Untuk sebagian besar, kinerja perusahaan bisnis tergantung pada seberapa baik proses bisnisnya dirancang dan dikoordinasikan. Proses bisnis perusahaan dapat menjadi sumber kekuatan kompetitif jika memungkinkan perusahaan untuk berinovasi atau mengeksekusi lebih baik dari para pesaingnya. Proses bisnis juga dapat menjadi kewajiban jika didasarkan pada cara kerja yang tidak efisien yang menghambat respons dan efisiensi organisasi.

Setiap bisnis dapat dilihat sebagai kumpulan proses bisnis, beberapa di antaranya merupakan bagian dari proses yang mencakup lebih besar. Misalnya, penggunaan mentoring, wiki, blog, dan video adalah bagian dari keseluruhan proses manajemen pengetahuan. Banyak proses bisnis terikat pada area fungsional tertentu. Misalnya, fungsi penjualan dan pemasaran bertanggung jawab untuk mengidentifikasi pelanggan, dan fungsi sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mempekerjakan karyawan. Tabel 2.1 menggambarkan beberapa proses bisnis yang khas untuk masing-masing area fungsional bisnis.

Proses bisnis lainnya melintasi banyak area fungsional yang berbeda dan memerlukan koordinasi lintas departemen. Misalnya, pertimbangkan proses bisnis yang tampaknya sederhana untuk memenuhi pesanan pelanggan (lihat Gambar 2.1). Awalnya, departemen penjualan menerima

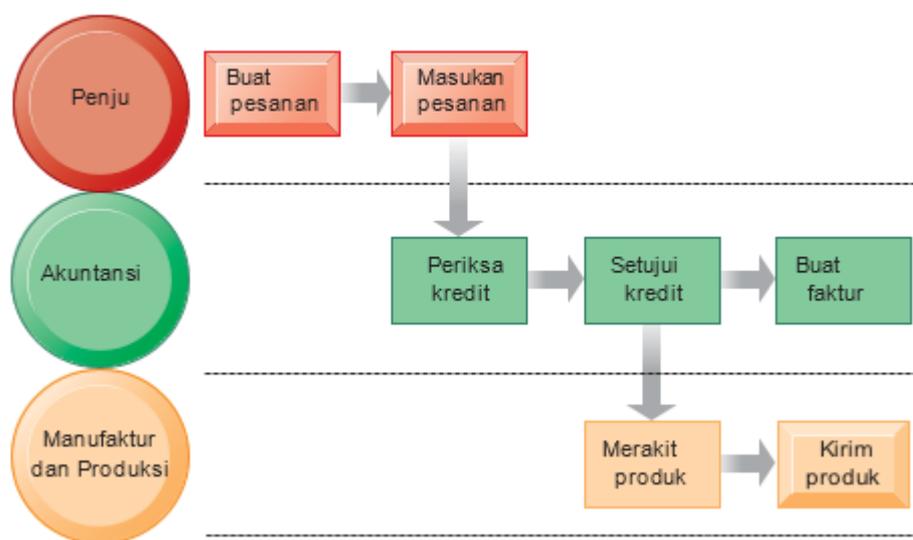
pesanan penjualan. Pesanan melewati pertama ke akuntansi untuk memastikan pelanggan dapat membayar pesanan baik dengan verifikasi kredit atau permintaan pembayaran segera sebelum pengiriman. Setelah kredit pelanggan ditetapkan, departemen produksi menarik produk dari persediaan atau menghasilkan produk. Kemudian produk dikirim (dan ini mungkin memerlukan kerja sama dengan perusahaan logistik, seperti UPS atau FedEx). Tagihan atau faktur dibuat oleh departemen akuntansi, dan pemberitahuan dikirim ke pelanggan yang menunjukkan bahwa produk telah dikirim. Bagian penjualan diberitahu tentang pengiriman dan bersiap untuk mendukung pelanggan dengan menjawab panggilan atau memenuhi klaim garansi.

Apa yang pada awalnya tampak sebagai proses sederhana, memenuhi pesanan, ternyata menjadi rangkaian proses bisnis yang sangat rumit yang membutuhkan koordinasi yang erat dari kelompok fungsional utama dalam sebuah perusahaan. Selain itu, untuk melakukan semua langkah ini secara efisien dalam proses pemenuhan pesanan memerlukan banyak informasi.

TABEL 2.1 CONTOH PROSES BISNIS FUNGSIONAL

AREA SERBA GUNA	BISNIS PROSES
Manufaktur dan produksi	Merakit produk Memeriksa kualitas Memproduksi tagihan bahan
Penjualan dan pemasaran	Mengidentifikasi pelanggan Membuat pelanggan mengetahui produk Menjual produk
Keuangan dan	Membayar kreditur Membuat laporan keuangan Mengelola akun kas
Sumber daya manusia	Mempekerjakan para karyawan Mengevaluasi kinerja kerja karyawan Mendaftarkan karyawan dalam rencana

GAMBAR 2.1 PROSES PEMESANAN PESANAN



Gambar: Memenuhi pesanan pelanggan melibatkan serangkaian langkah kompleks yang membutuhkan koordinasi erat dari fungsi penjualan, akuntansi, dan manufaktur

Informasi yang dibutuhkan harus mengalir dengan cepat di dalam perusahaan dari satu pengambil keputusan ke pengambil keputusan lainnya; dengan mitra bisnis, seperti perusahaan pengiriman; dan dengan pelanggan. Sistem informasi berbasis komputer memungkinkan hal ini.

Bagaimana Teknologi Informasi Meningkatkan Proses Bisnis

Bagaimana tepatnya sistem informasi meningkatkan proses bisnis? Sistem informasi mengotomatisasi banyak langkah dalam proses bisnis yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti memeriksa kredit klien atau membuat faktur dan pesanan pengiriman. Namun saat ini, teknologi informasi dapat melakukan lebih banyak lagi. Teknologi baru sebenarnya dapat mengubah arus informasi, memungkinkan lebih banyak orang untuk mengakses dan berbagi informasi, mengganti langkah-langkah berurutan dengan tugas yang dapat dilakukan secara bersamaan, dan menghilangkan penundaan dalam pengambilan keputusan. Teknologi informasi baru sering kali mengubah cara kerja bisnis dan mendukung model bisnis yang sama sekali baru. Mengunduh e-book Kindle dari Amazon, membeli komputer online di Best Buy,

Itulah mengapa sangat penting untuk memperhatikan proses bisnis, baik dalam kursus sistem informasi Anda dan dalam karir masa depan Anda. Dengan menganalisis proses bisnis, Anda dapat mencapai pemahaman yang sangat jelas tentang bagaimana bisnis sebenarnya bekerja. Selain itu, dengan melakukan analisis proses bisnis, Anda juga akan mulai memahami bagaimana mengubah bisnis dengan meningkatkan prosesnya agar lebih efisien atau efektif. Sepanjang buku ini, kami mengkaji proses bisnis dengan maksud untuk memahami bagaimana proses tersebut dapat ditingkatkan dengan menggunakan teknologi informasi untuk mencapai efisiensi, inovasi, dan layanan pelanggan yang lebih baik.

Bagaimana sistem melayani kelompok manajemen yang berbeda dalam bisnis, dan bagaimana sistem menghubungkan perusahaan dapat meningkatkan kinerja organisasi?

Sekarang setelah Anda memahami proses bisnis, sekarang saatnya untuk melihat lebih dekat bagaimana sistem informasi mendukung proses bisnis perusahaan. Karena ada perbedaan minat, spesialisasi, dan tingkatan dalam suatu organisasi, maka terdapat berbagai jenis sistem. Tidak ada sistem tunggal yang dapat menyediakan semua informasi yang dibutuhkan organisasi.

Sebuah organisasi bisnis yang khas memiliki sistem yang mendukung proses untuk setiap fungsi bisnis utama, penjualan dan pemasaran, manufaktur dan produksi, keuangan dan akuntansi, dan sumber daya manusia. Anda dapat menemukan contoh sistem untuk masing-masing fungsi bisnis ini di Jalur Pembelajaran untuk bab ini. Sistem fungsional yang beroperasi secara independen satu sama lain menjadi sesuatu dari masa lalu karena mereka tidak dapat dengan mudah berbagi informasi untuk mendukung proses bisnis lintas fungsi. Banyak yang telah diganti dengan sistem lintas fungsi skala besar yang mengintegrasikan aktivitas proses bisnis terkait dan unit organisasi. Kami menjelaskan aplikasi lintas fungsional terintegrasi ini nanti di bagian ini.

Perusahaan tipikal juga memiliki sistem berbeda yang mendukung kebutuhan pengambilan keputusan dari masing-masing kelompok manajemen utama. Manajemen operasional, manajemen menengah, dan manajemen senior masing-masing menggunakan sistem untuk mendukung keputusan yang harus mereka buat untuk menjalankan

perusahaan. Mari kita lihat sistem ini dan jenis keputusan yang didukungnya.

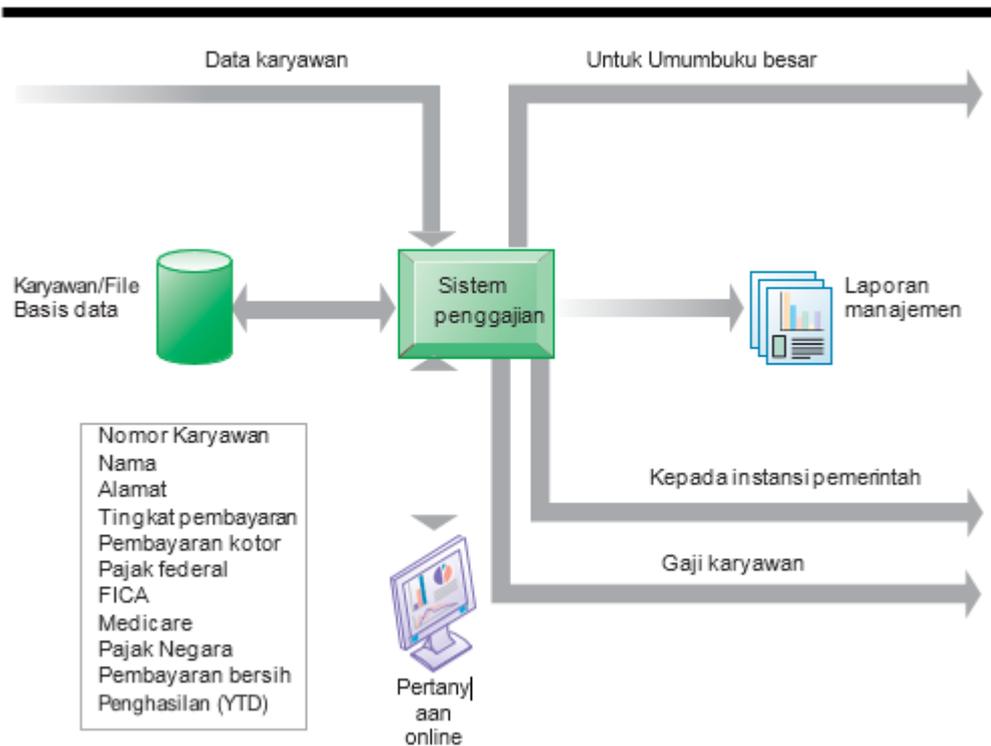
Sistem Pemrosesan Transaksi

Manajer operasional membutuhkan sistem yang melacak aktivitas dasar dan transaksi organisasi, seperti penjualan, penerimaan, setoran tunai, penggajian, keputusan kredit, dan aliran bahan di pabrik. Sistem pemrosesan transaksi (TPS) menyediakan informasi semacam ini. Sistem pemrosesan transaksi adalah sistem terkomputerisasi yang melakukan dan mencatat transaksi rutin harian yang diperlukan untuk menjalankan bisnis, seperti entri pesanan penjualan, reservasi hotel, penggajian, pencatatan karyawan, dan pengiriman.

Tujuan utama dari sistem pada tingkat ini adalah untuk menjawab pertanyaan rutin dan untuk melacak aliran transaksi melalui organisasi. Berapa banyak bagian dalam persediaan? Apa yang terjadi dengan pembayaran Tn. Smith? Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan semacam ini, umumnya informasi harus tersedia dengan mudah, terkini, dan akurat.

Pada tingkat operasional, tugas, sumber daya, dan tujuan telah ditentukan sebelumnya dan sangat terstruktur. Keputusan untuk memberikan kredit kepada pelanggan, misalnya, dibuat oleh supervisor tingkat yang lebih rendah sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Yang harus ditentukan adalah apakah pelanggan memenuhi kriteria.

GAMBAR 2.2 PENGGAJIANTPS



Data penggajian di master file

TPS untuk pemrosesan penggajian menangkap data transaksi pembayaran karyawan (seperti kartu waktu). Keluaran sistem mencakup laporan online dan hard-copy untuk manajemen dan gaji karyawan.

Gambar di atas mengilustrasikan TPS untuk pemrosesan penggajian. Sistem penggajian melacak uang yang dibayarkan kepada karyawan. Lembar waktu karyawan dengan nama karyawan, nomor jaminan sosial, dan jumlah jam kerja per minggu mewakili satu transaksi untuk sistem ini. Setelah transaksi ini dimasukkan ke dalam sistem, ia memperbarui file induk sistem database yang secara permanen memelihara informasi karyawan untuk organisasi. Data dalam sistem digabungkan dengan cara yang berbeda untuk membuat laporan yang menarik bagi manajemen dan lembaga pemerintah dan untuk mengirim cek gaji kepada karyawan.

Manajer membutuhkan TPS untuk memantau status operasi internal dan hubungan perusahaan dengan lingkungan eksternal. TPS juga merupakan produsen utama informasi

untuk sistem dan fungsi bisnis lainnya. Misalnya, sistem penggajian yang diilustrasikan dalam Gambar 2.2, bersama dengan TPS akuntansi lainnya, memasok data ke sistem buku besar perusahaan, yang bertanggung jawab untuk memelihara catatan pendapatan dan pengeluaran perusahaan dan untuk menghasilkan laporan seperti laporan laba rugi dan neraca. Ini juga memasok data riwayat pembayaran karyawan untuk asuransi, pensiun, dan perhitungan tunjangan lainnya ke fungsi sumber daya manusia perusahaan dan data pembayaran karyawan ke lembaga pemerintah seperti US Internal Revenue Service dan Social Security Administration.

Sistem pemrosesan transaksi seringkali sangat penting bagi bisnis sehingga kegagalan TPS selama beberapa jam dapat menyebabkan kematian perusahaan dan mungkin perusahaan lain yang terkait dengannya. Bayangkan apa yang akan terjadi pada UPS jika sistem pelacakan pakatnya tidak berfungsi! Apa yang akan dilakukan maskapai penerbangan tanpa sistem reservasi terkomputerisasi mereka ?

Sistem untuk Intelijen Bisnis

Perusahaan juga memiliki sistem intelijen bisnis yang berfokus pada penyampaian informasi untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen. Intelijen bisnis adalah istilah kontemporer untuk data dan perangkat lunak untuk mengatur, menganalisis, dan menyediakan akses ke data untuk membantu manajer dan pengguna perusahaan lain membuat keputusan yang lebih tepat. Intelijen bisnis menangani kebutuhan pengambilan keputusan dari semua tingkat manajemen.

Sistem intelijen bisnis untuk manajemen menengah

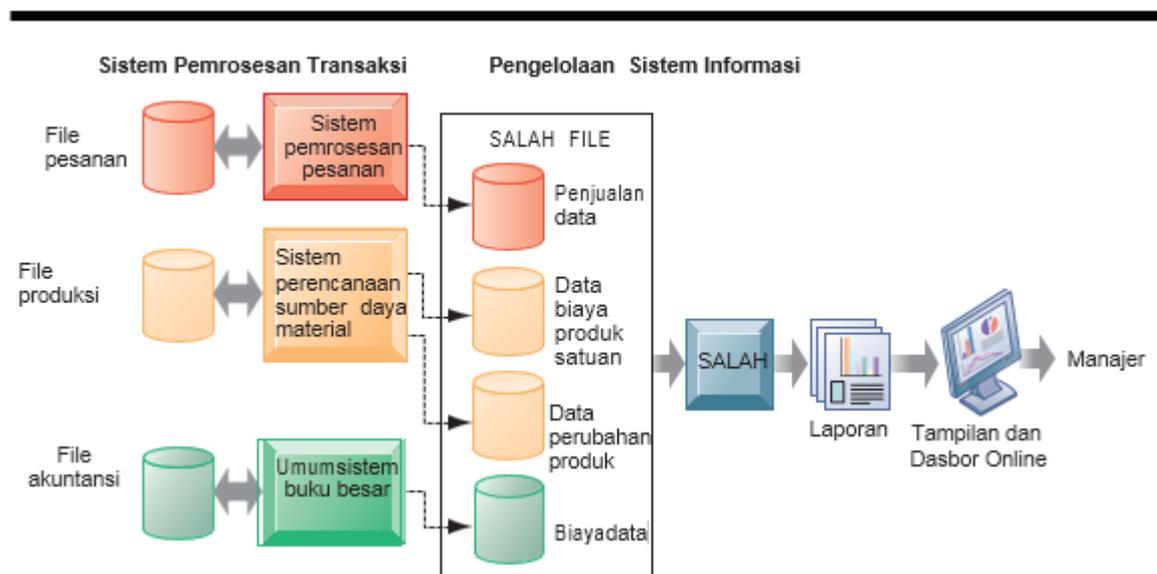
membantu pemantauan, pengendalian, pengambilan keputusan, dan aktivitas administratif. Dalam hal ini, kami mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai studi tentang sistem informasi dalam bisnis dan manajemen. Istilah sistem informasi manajemen (SIM) juga menunjuk kategori tertentu dari sistem informasi yang melayani manajemen menengah. MIS menyediakan manajer menengah dengan laporan tentang kinerja organisasi saat ini. Informasi ini digunakan untuk memantau dan mengendalikan bisnis dan memprediksi kinerja masa depan.

MIS merangkum dan melaporkan operasi dasar perusahaan menggunakan data yang disediakan oleh sistem pemrosesan transaksi. Data transaksi dasar dari TPS dikompres dan biasanya disajikan dalam laporan yang dibuat dengan jadwal yang teratur. Hari ini, banyak dari laporan ini disampaikan secara online. Gambar 2.3 menunjukkan bagaimana MIS biasa mengubah data tingkat transaksi dari inventaris, produksi, dan akuntansi menjadi file MIS yang digunakan untuk memberikan laporan kepada manajer. Gambar 2.4 menunjukkan contoh laporan dari sistem ini.

MIS biasanya memberikan jawaban atas pertanyaan rutin yang telah ditentukan sebelumnya dan memiliki prosedur yang telah ditentukan untuk menjawabnya. Misalnya, laporan MIS mungkin mencantumkan total pon selada yang digunakan pada kuartal ini oleh rantai makanan cepat saji atau, seperti yang diilustrasikan dalam Gambar 2.4, bandingkan total angka penjualan tahunan untuk produk tertentu dengan target yang direncanakan. Sistem ini umumnya tidak fleksibel dan memiliki sedikit kemampuan analitis. Kebanyakan MIS menggunakan rutinitas

sederhana, seperti ringkasan dan perbandingan, sebagai lawan dari model matematika canggih atau teknik statistik.

GAMBAR 2.3 BAGAIMANA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN MEMPEROLEH DATA DARI TPS ORGANISASI



Dalam sistem yang diilustrasikan oleh diagram ini, tiga TPS memasok data transaksi yang diringkas ke sistem pelaporan MIS pada akhir periode waktu. Manajer mendapatkan akses ke data organisasi melalui MIS, yang memberi mereka laporan yang sesuai.

GAMBAR 2.4 SAMPEL LAPORAN MIS

Penjualan Perusahaan Produk Konsumen Konsolidasi berdasarkan Produk dan Wilayah Penjualan: 2017

KODE PRODUK	DESKRIPSI PRODUK	WILAYAH PENJUALAN	PENJUALAN SEBENARNYA	BERENCANA	SEBENARNYA versus RENCANA
4469	Pembersih Karpets	Timur laut	4.066.700	4.800.000	0,85
		Selatan	3.778.112	3.750.000	1.01
		Midwest	4.867.001	4.600.000	1.06
		Barat	4.003.440	4.400.000	0,91
		TOTAL	16.715.253	17.550.000	0,95
5674	Pengharum Ruangan	Timur laut	3.676.700	3.900.000	0,94
		Selatan	5.608.112	4.700.000	1.19
		Midwest	4.711.001	4.200.000	1.12
		Barat	4.563.440	4.900.000	0,93
		TOTAL	18.559.253	17.700.000	1.05

Laporan ini, yang menampilkan ringkasan data penjualan tahunan, dibuat oleh MIS di Gambar 2.3.

Jenis lain dari sistem intelijen bisnis mendukung pengambilan keputusan yang lebih tidak rutin. Sistem pendukung keputusan (DSS) fokus pada masalah yang unik dan berubah dengan cepat, yang prosedur untuk sampai pada solusi mungkin tidak sepenuhnya ditentukan sebelumnya. Mereka mencoba menjawab pertanyaan seperti ini: Apa dampaknya terhadap jadwal produksi jika kami melipatgandakan penjualan di bulan Desember? Apa yang akan terjadi pada laba atas investasi kita jika jadwal pabrik ditunda selama enam bulan?

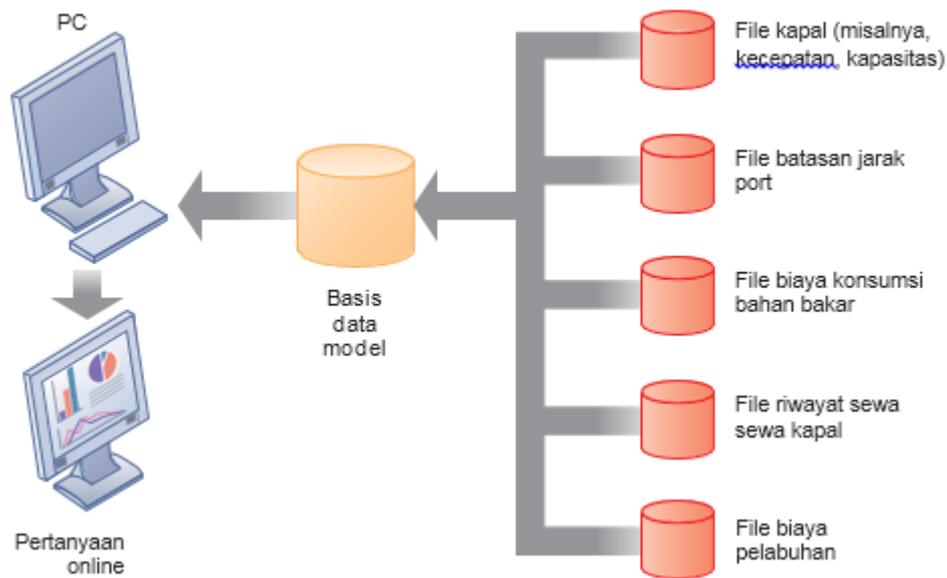
Meskipun DSS menggunakan informasi internal dari TPS dan MIS, mereka sering membawa informasi dari sumber eksternal, seperti harga saham saat ini atau harga produk pesaing. Sistem ini digunakan oleh manajer "pengguna super" dan analis bisnis yang ingin menggunakan analitik dan model canggih untuk menganalisis data.

DSS yang menarik, kecil, tetapi kuat adalah sistem estimasi perjalanan dari perusahaan pelayaran global besar yang mengangkut kargo curah batu bara, minyak, bijih, dan produk jadi. Perusahaan memiliki beberapa kapal, mencarter lainnya, dan menawar kontrak pengiriman di pasar terbuka untuk mengangkut kargo umum. Sistem perkiraan perjalanan menghitung rincian perjalanan finansial dan teknis. Perhitungan keuangan mencakup biaya kapal/waktu (bahan bakar, tenaga kerja, modal), tarif angkutan untuk berbagai jenis kargo, dan biaya pelabuhan. Rincian teknis mencakup berbagai faktor, seperti kapasitas kargo kapal, kecepatan, jarak pelabuhan, konsumsi bahan bakar dan air, dan pola pemuatan (lokasi kargo untuk

berbagai pelabuhan).

Sistem dapat menjawab pertanyaan seperti berikut: Mengingat jadwal pengiriman pelanggan dan tarif pengiriman yang ditawarkan, kapal mana yang harus ditetapkan dengan tarif berapa untuk memaksimalkan keuntungan? Berapa kecepatan optimal di mana kapal tertentu dapat mengoptimalkan keuntungannya dan tetap memenuhi jadwal pengirimannya? Apa pola pemuatan optimal untuk kapal menuju Pantai Barat AS dari Malaysia?

GAMBAR 2.5 SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN-PERKIRAAN PERJALANAN



DSS ini beroperasi pada PC yang kuat. Ini digunakan setiap hari oleh manajer yang harus mengembangkan tawaran pada kontrak pengiriman.

Gambar 2.5 menggambarkan DSS yang dibangun untuk perusahaan ini. Sistem beroperasi pada komputer pribadi desktop yang kuat, menyediakan sistem menu yang memudahkan pengguna untuk memasukkan data atau memperoleh informasi.

DSS penaksir perjalanan yang baru saja kami jelaskan sangat bergantung pada model. Sistem intelijen bisnis lainnya lebih didorong oleh data, dengan fokus pada penggalian informasi yang berguna dari jumlah data yang sangat besar. Misalnya, perusahaan resor ski besar seperti Intrust dan Vail Resorts mengumpulkan dan menyimpan data pelanggan dalam jumlah besar dari pusat panggilan, reservasi penginapan dan makan, sekolah ski, dan toko persewaan peralatan ski. Mereka menggunakan perangkat lunak khusus untuk menganalisis data ini guna menentukan nilai, potensi pendapatan, dan loyalitas setiap pelanggan untuk membantu manajer membuat keputusan yang lebih baik tentang cara menargetkan program pemasaran mereka.

Sistem intelijen bisnis juga menangani kebutuhan pengambilan keputusan dari manajemen senior. Manajer senior membutuhkan sistem yang fokus pada isu-isu strategis dan tren jangka panjang, baik di perusahaan maupun di lingkungan eksternal. Mereka prihatin dengan pertanyaan-pertanyaan seperti: Bagaimana tingkat pekerjaan dalam lima tahun? Apa tren biaya industri jangka panjang? Produk apa yang harus kita buat dalam lima tahun?

Sistem dukungan eksekutif (ESS) membantu manajemen senior membuat keputusan ini. Mereka membahas keputusan nonrutin yang membutuhkan penilaian, evaluasi, dan wawasan karena tidak ada prosedur yang disepakati untuk sampai pada solusi. ESS menyajikan grafik dan data dari berbagai sumber melalui antarmuka yang mudah digunakan oleh manajer senior. Seringkali informasi disampaikan kepada eksekutif senior melalui portal, yang

menggunakan antarmuka web untuk menyajikan konten bisnis pribadi yang terintegrasi.

ESS dirancang untuk menggabungkan data tentang peristiwa eksternal, seperti undang-undang pajak baru atau pesaing, tetapi mereka juga menarik informasi yang diringkas dari MIS dan DSS internal. Mereka memfilter, mengompres, dan melacak data penting, menampilkan data yang paling penting bagi manajer senior. Semakin banyak, sistem seperti itu termasuk analitik intelijen bisnis untuk menganalisis tren, perkiraan, dan "menelusuri" data pada tingkat detail yang lebih besar.

Misalnya, chief operating officer (COO) dan manajer pabrik di Valero, penyulingan minyak independen terbesar di dunia, menggunakan Dasbor Pemurnian untuk menampilkan data waktu nyata terkait keandalan pabrik dan peralatan, manajemen inventaris, keselamatan, dan konsumsi energi. Dengan informasi yang ditampilkan, COO dan timnya dapat meninjau kinerja setiap kilang Valero di Amerika Serikat dan Kanada dalam hal kinerja masing-masing pabrik dibandingkan dengan rencana produksi perusahaan. Grup kantor pusat dapat menelusuri dari tingkat eksekutif ke tingkat kilang dan tampilan kinerja tingkat sistem-operator individu. Dasbor Penyempurnaan Valero adalah contoh dasbor digital, yang ditampilkan pada satu layar grafik dan bagan indikator kinerja utama untuk mengelola perusahaan.

Sesi Interaktif tentang Organisasi menjelaskan contoh dunia nyata dari beberapa jenis sistem yang digunakan oleh organisasi dengan karyawan dan anggota staf yang bekerja di seluruh dunia. Perhatikan jenis sistem yang diilustrasikan oleh kasus ini dan peran yang dimainkannya dalam meningkatkan operasi dan pengambilan keputusan.

Sistem untuk Menghubungkan Perusahaan

Meninjau semua jenis sistem yang berbeda yang baru saja kami jelaskan, Anda mungkin bertanya-tanya bagaimana bisnis dapat mengelola semua informasi dalam sistem yang berbeda ini. Anda mungkin juga bertanya-tanya betapa mahalanya memelihara begitu banyak sistem yang berbeda. Dan Anda mungkin bertanya-tanya bagaimana semua sistem yang berbeda ini dapat berbagi informasi dan bagaimana manajer dan karyawan dapat mengoordinasikan pekerjaan mereka. Faktanya, ini semua adalah pertanyaan penting untuk bisnis saat ini.

Aplikasi Perusahaan

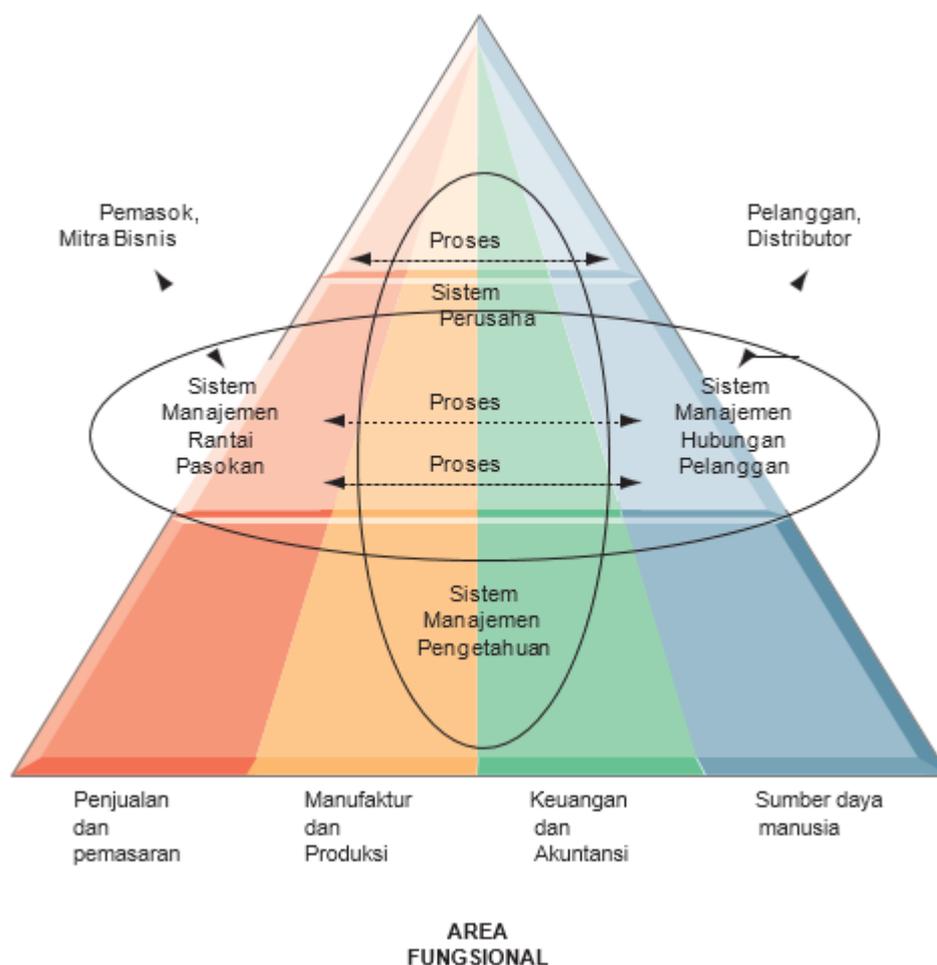
Mendapatkan semua jenis sistem yang berbeda dalam sebuah perusahaan untuk bekerja sama telah terbukti menjadi tantangan besar. Biasanya, perusahaan disatukan baik melalui pertumbuhan "organik" normal dan melalui akuisisi perusahaan yang lebih kecil. Selama periode waktu tertentu, perusahaan berakhir dengan kumpulan sistem, kebanyakan dari mereka lebih tua, dan menghadapi tantangan untuk membuat mereka semua "berbicara" satu sama lain dan bekerja sama sebagai satu sistem perusahaan. Ada beberapa solusi untuk masalah ini.

Salah satu solusinya adalah dengan mengimplementasikan aplikasi perusahaan, yang merupakan sistem yang menjangkau area fungsional, fokus pada pelaksanaan proses bisnis di seluruh perusahaan bisnis, dan mencakup semua tingkat manajemen. Aplikasi perusahaan membantu bisnis menjadi lebih fleksibel dan produktif dengan mengoordinasikan proses bisnis mereka lebih dekat dan

mengintegrasikan kelompok proses sehingga mereka fokus pada pengelolaan sumber daya dan layanan pelanggan yang efisien.

Ada empat aplikasi perusahaan utama: sistem perusahaan, sistem manajemen rantai pasokan, sistem manajemen hubungan pelanggan, dan sistem manajemen pengetahuan. Masing-masing aplikasi perusahaan ini mengintegrasikan serangkaian fungsi dan proses bisnis yang terkait untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Gambar 2.6 menunjukkan bahwa arsitektur untuk aplikasi perusahaan ini mencakup proses yang mencakup seluruh organisasi dan, dalam beberapa kasus, melampaui organisasi ke pelanggan, pemasok, dan mitra bisnis utama lainnya.

GAMBAR 2.6 ARSITEKTUR APLIKASI PERUSAHAAN



Aplikasi perusahaan mengotomatiskan proses yang menjangkau beberapa fungsi bisnis dan tingkat organisasi dan dapat meluas ke luar organisasi.

Sistem Perusahaan Perusahaan menggunakan sistem perusahaan, juga dikenal sebagai sistem perencanaan sumber daya perusahaan (ERP), untuk mengintegrasikan proses bisnis di bidang manufaktur dan produksi, keuangan dan akuntansi, penjualan dan pemasaran, dan sumber daya manusia ke dalam satu sistem perangkat lunak. Informasi yang sebelumnya terfragmentasi dalam banyak sistem yang berbeda disimpan dalam satu penyimpanan data yang komprehensif di mana ia dapat digunakan oleh banyak bagian bisnis yang berbeda.

Misalnya, ketika seorang pelanggan memesan, data pesanan mengalir secara otomatis ke bagian lain dari perusahaan yang terpengaruh oleh mereka. Transaksi pesanan memicu gudang untuk memilih produk yang dipesan dan menjadwalkan pengiriman. Gudang menginformasikan pabrik untuk mengisi kembali apa pun yang telah habis. Departemen akuntansi diberitahu untuk mengirimkan faktur kepada pelanggan. Perwakilan layanan pelanggan melacak kemajuan pesanan melalui setiap langkah untuk memberi tahu pelanggan tentang status pesanan mereka. Manajer dapat menggunakan informasi di seluruh perusahaan untuk membuat keputusan yang lebih tepat dan tepat waktu tentang operasi harian dan perencanaan jangka panjang.

Sistem Manajemen Rantai Pasokan (*Supply Chain Management System-SCM*) Perusahaan menggunakan manajemen rantai pasokan (**SCM**) **system** untuk membantu mengelola hubungan dengan pemasok mereka. Sistem ini membantu pemasok, perusahaan pembelian, distributor, dan perusahaan logistik berbagi informasi tentang pesanan, produksi, tingkat persediaan, dan pengiriman produk dan jasa sehingga mereka dapat mencari, memproduksi, dan mengirimkan barang dan jasa secara efisien. Tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan jumlah yang tepat dari produk mereka dari sumbernya ke titik konsumsi mereka dalam waktu yang paling singkat dan dengan biaya yang paling rendah. Sistem ini meningkatkan profitabilitas perusahaan dengan menurunkan biaya pemindahan dan pembuatan produk dan dengan memungkinkan manajer membuat keputusan yang lebih baik tentang bagaimana mengatur dan menjadwalkan pengadaan, produksi, dan

distribusi.

Sistem manajemen rantai pasokan adalah salah satu jenis sistem antar organisasi karena mereka mengotomatisasi aliran informasi melintasi batas-batas organisasi. Anda akan menemukan contoh jenis lain dari sistem informasi antar organisasi di seluruh teks ini karena sistem seperti itu memungkinkan perusahaan untuk menghubungkan secara digital ke pelanggan dan mengalih dayakan pekerjaan mereka ke perusahaan lain.

Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan Perusahaan menggunakan hubungan pelanggan ***Customer Relationship Management (CRM)*** untuk membantu mengelola hubungan mereka dengan pelanggan mereka. Sistem CRM menyediakan informasi untuk mengoordinasikan semua proses bisnis yang berhubungan dengan pelanggan dalam penjualan, pemasaran, dan layanan untuk mengoptimalkan pendapatan, kepuasan pelanggan, dan retensi pelanggan. Informasi ini membantu perusahaan mengidentifikasi, menarik, dan mempertahankan pelanggan yang paling menguntungkan; memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan yang sudah ada; dan meningkatkan penjualan.

Sistem Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management Systems-KMS*) Beberapa perusahaan berkinerja lebih baik daripada yang lain karena mereka memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang cara membuat, memproduksi, dan memberikan produk dan layanan. Pengetahuan perusahaan ini unik, sulit untuk ditiru, dan dapat dimanfaatkan menjadi manfaat strategis jangka panjang. Sistem manajemen pengetahuan (KMS) memungkinkan organisasi untuk mengelola proses dengan

lebih baik untuk menangkap dan menerapkan pengetahuan dan keahlian. Sistem ini mengumpulkan semua pengetahuan dan pengalaman yang relevan di perusahaan dan membuatnya tersedia di mana pun dan kapan pun diperlukan untuk meningkatkan proses bisnis dan keputusan manajemen. Mereka juga menghubungkan perusahaan dengan sumber pengetahuan eksternal.