

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Teori-teori Umum

2.1.1 Pengertian Sistem

Menurut pendapat O'Brien dan Marakas (2008, p24), sistem adalah sekelompok komponen yang saling berkaitan dan bekerjasama ke arah tujuan bersama dengan menerima inputan - inputan dan menghasilkan *output* dalam proses pengelolaan transformasi atau perubahan.

Sedangkan berdasarkan pendapat Stair dan Reynolds (2010, p8), sistem adalah seperangkat elemen atau komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan atau *goal*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan sekelompok komponen yang saling berkaitan dan berinteraksi untuk mencapai tujuan dengan menerima masukan sehingga menghasilkan keluaran.

2.1.2 Pengertian Informasi

Berdasarkan pendapat O'Brien dan Marakas (2008, p24) mengatakan bahwa informasi adalah data yang ditempatkan dalam konteks yang berarti dan berguna untuk pengguna terakhir.

Sementara itu, Stair dan Reynolds (2010, p5), informasi adalah sekumpulan fakta - fakta yang diolah dengan sedemikian caranya sehingga memiliki nilai tambah dibalik nilai dari fakta individu itu sendiri.

Oleh karena itu, informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan fakta-fakta yang diolah dan menjadi berguna dan memiliki arti bagi pengguna terakhir dari informasi.

2.1.3 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem yang menerima sumber daya data sebagai inputan dan memprosesnya menjadi informasi sebagai *output*-nya (O'Brien dan Marakas, 2008, p4)

Sedangkan menurut pendapat Stair dan Reynolds (2010, p10), sistem informasi adalah seperangkat komponen - komponen yang mengumpulkan, memanipulasi, menyimpan, dan menyebarkan data dan informasi dan menyediakan metode umpan balik untuk bertemu dengan objektif atau sasaran.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berkaitan untuk menerima, memproses, menyimpan, memanipulasi dan mengolah sumber daya data hingga menjadi informasi.

2.1.4 Visi

Birch yang diterjemahkan oleh Hendrardjo, P. (2006:38), mendefinisikan visi sebagai daya dorong dan energi yang Anda tanamkan dalam bisnis Anda. Visi merupakan hal penting yang Anda lekatkan pada kehidupan kerja karyawan, dan juga sebagai daya dorong yang membangunkan karyawan dari tidurnya setiap pagi.

Leonard dan Laursen yang diterjemahkan oleh Liputo, Y. (2008:420), mendefinisikan bahwa visi merupakan apa yang tampak jelas bagi Anda dan barangkali

bagi orang lain. Ia bukan Anda, bukan pula merupakan alasan untuk hidup, melainkan sekedar sesuatu yang Anda lihat dengan jelas.

Dari definisi-definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa visi merupakan daya dorong yang jelas bagi seseorang, yang ditanamkan dan dilekatkan dalam bisnis.

2.1.5 Misi

Praptiwi dan Senda (2010, p13), berpendapat bahwa misi merupakan penjabaran dari visi yang ada dan lebih bersifat takstis target jangka pendek yang dapat ditempuh guna mewujudkan visi tersebut.

Menurut Zaharuddin (2006, p12), misi adalah maksud utama dari suatu organisasi, yakni apa yang sedang dicoba / didambakan untuk menjadi yang diinginkan pada masa yang akan datang dan bersifat jangka pendek.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa misi merupakan uraian dari visi organisasi yang harus dicapai untuk dapat menjadi yang diinginkan ke depannya.

2.1.6 Evaluasi

Menurut Vincent (2006, p16), evaluasi merupakan fungsi manajemen yang dilakukan setelah kurun waktu tertentu dan setelah suatu kegiatan telah berlalu. Evaluasi dilakukan terhadap seluruh atau sebagian unsur-unsur program serta terhadap pelaksanaan program.

Umar (2005, p36) menjelaskan bahwa evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui

apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.

Maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan fungsi manajemen yang dilakukan untuk menyediakan informasi mengenai sejauh mana kegiatan telah dicapai terhadap pelaksanaan program.

2.1.7 Proses Bisnis

Menurut pendapat Whitten, *et al* (2004, p24), *business process* adalah kerja, prosedur, dan aturan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas bisnis, independen terhadap teknologi yang digunakan untuk mengotomatisasi atau mendukung mereka.

Sedangkan menurut pendapat Rama dan Jones yang diterjemahkan Wibowo, M.S. (2008, p3), proses bisnis (*business process*) adalah urutan aktivitas yang dilaksanakan oleh suatu bisnis untuk memperoleh, menghasilkan, serta menjual barang dan jasa.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas yang dibutuhkan serta dilaksanakan untuk menyelesaikan tugas bisnis.

2.1.8 Teknik Pengumpulan Data

Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan dari ketiganya. (Sugiyono, 2008, p193).

2.1.8.1 Interview (wawancara)

Menurut Sugiyono (2008, p194-p197), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self – report*, atau setidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon.

Wawancara terbagi dua jenis yaitu:

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dengan wawancara terstruktur ini, setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

b. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

2.1.8.2 Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung, atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2008, p199).

2.1.8.3 Observasi (pengamatan)

Sugiyono (2008, p203-p205) berpendapat bahwa observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara atau kuesioner. Kalau dalam wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan narasumber secara langsung, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek – objek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak selalu besar.

Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. Observasi berperan serta (*Participant Observation*)

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari – hari orang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Observasi non-participan (*non participat observation*)

Kalau dalam observasi partisipan peneliti terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati, maka dalam observasi *non participant* peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.

Dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

a. Observasi Terstruktur

Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, dimana tempatnya. Jadi, observasi terstruktur dilakukan apabila peneliti telah tahu dengan pasti tentang variabel apa yang akan diamati. Pedoman wawancara terstruktur atau angket tertutup dapat juga digunakan sebagai pedoman untuk melakukan observasi.

b. Observasi Tidak Terstruktur

Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan, peneliti tidak menggunakan *instrument* yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan.

2.1.9 Skala Likert

Menurut Hermawan (2006, p134), mengemukakan bahwa Skala Likert merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap

serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu objek tertentu. Skala ini umumnya menggunakan lima angka penilaian yaitu :

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Netral
- d. Setuju
- e. Sangat setuju

2.2 Teori-teori Khusus

2.2.1 ERP (*Enterprise Resource Planning*)

2.2.1.1 Pengertian ERP

Menurut Whitten, *et al* (2004, p33), ERP adalah aplikasi yang sepenuhnya mengintegrasikan sistem informasi yang kecil maupun inti fungsi *business* (termasuk proses transaksi dan manajemen informasi untuk fungsi bisnis itu sendiri).

Sedangkan menurut Wijaya dan Darudiato (2009, px), sistem ERP merupakan konsep untuk merencanakan dan mengelola sumber daya perusahaan, yaitu berupa paket aplikasi program terintegrasi dan multi modul yang dirancang untuk melayani dan mendukung berbagai fungsi dalam perusahaan (*to serve and support multiple business functions*), sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif, dan dapat memberikan pelayanan lebih bagi konsumen, yang akhirnya dapat menghasilkan nilai tambah dan memberikan keuntungan (*profitable*) yang maksimal bagi semua pihak yang berkepentingan (*stake holder*).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa ERP merupakan sistem aplikasi yang mengintegrasikan sistem informasi yang merencanakan dan mengelola sumber daya perusahaan.

2.2.1.2 Sejarah ERP

Sistem ERP telah ada sejak tahun 1960an, di mana awalnya hanya berfokus pada sistem fabrikasi untuk pengendalian persediaan. Dan sekarang ini, Sistem ERP telah banyak mengalami evolusi pergeseran dari pengendalian menjadi pengelolaan sumber daya.

Tabel 2.1 Sejarah Sistem ERP

Tahun	Peristiwa
1960an	Sistem Fabrikasi fokus kepada pengendalian <i>Inventory</i> (<i>Inventory Control</i>).
1970an	Fokus bergeser pada MRP (<i>Material Requirement Planning</i>), yang menerjemahkan jadwal utama suatu produk menjadi kebutuhan berbasis <i>time-phased net</i> , untuk perencanaan dan pengadaan barang sebagian jadi, komponen maupun bahan baku.
1980an	MRP-II (<i>Manufacturing Resource Planning</i>) berkembang mencakup pengelolaan operasi produksi (<i>shop floor</i>) dan aktivitas pengelolaan distribusi.
1990an	MRP-II dikembangkan lagi mencakup aktivitas rekayasa, keuangan, sumber daya manusia, pengelolaan proyek yang melingkupi hampir semua aktivitas sistem organisasi usaha (<i>business enterprise</i>), yang kemudian dikenal dengan istilah <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP).
2000an - sekarang	<i>Extended ERP</i> menjadi ERP II

Sumber: Wijaya dan Darudiato.(2009), *ERP & Solusi Bisnis*

2.2.1.3 Perkembangan Sistem ERP

Mengacu pada pendapat Wijaya dan Darudiato (2009, p18-p21), perkembangan sistem ERP terdiri dari 5 tahap, yaitu:

- Tahap I: *Material Requirement Planning (MRP)*

Cikal bakal sistem ERP adalah konsep *Material Requirement Planning (MRP)* atau perencanaan kebutuhan material, yang merupakan kelanjutan dari proses pengolahan *bill of material (BOM)* atau daftar kebutuhan material yang harus disediakan untuk proses suatu produk tertentu.

- Tahap II: *Close-Loop MRP*

Sistem ini dirancang untuk membantu menjalankan rencana pekerjaan diberbagai lokasi pabrik, penjadwalan *inventory* internal dan eksternal (pemasok).

- Tahap III: *Manufacturing Resource Planning (MRP II)*

MRP II sama seperti *Close-Loop MRP*, hanya ada penambahan elemen sebagai berikut:

- Perencanaan penjualan dan operasi, proses yang digunakan untuk menyeimbangkan antara permintaan dan persediaan, sehingga *management* dapat melakukan kontrol terhadap aspek operasional bisnis.
- Antarmuka keuangan, kemampuan menerjemahkan rencana operasional (satuan bentuk *pieces*, kg, gallon, satuan lainnya) menjadi satuan biaya (dalam mata uang tertentu)

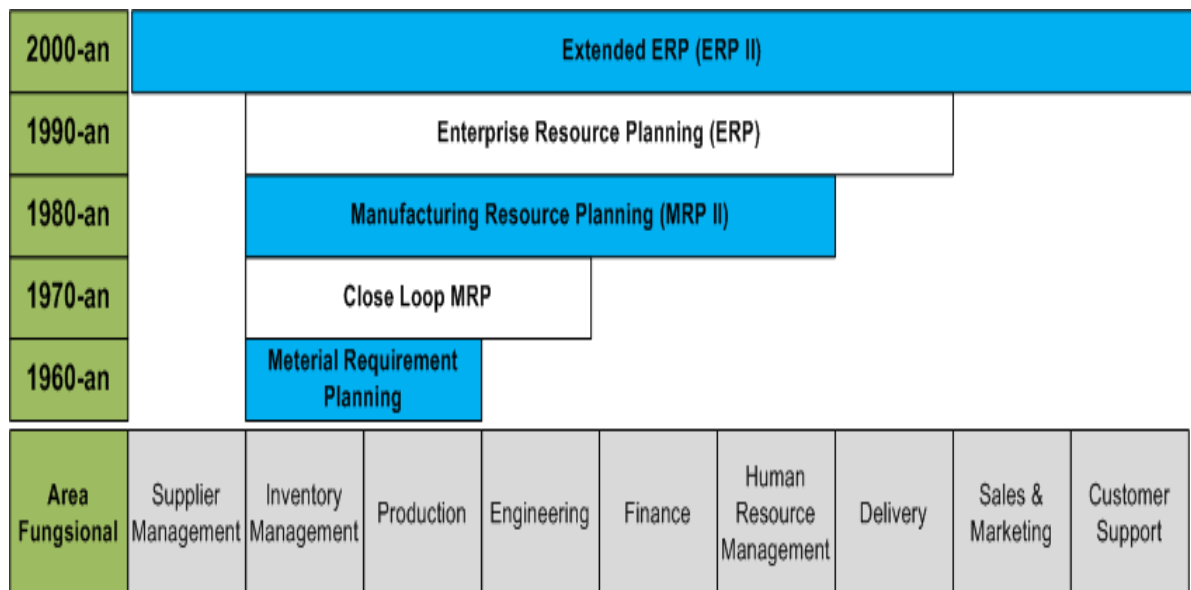
- Simulasi kemampuan melakukan analisis “*what if*” untuk mendapatkan jawaban yang mungkin diterapkan, baik dalam satuan unit maupun dalam jumlah uang.

- Tahap IV: *Enterprise Resource Planning*

Dasar ERP sebenarnya diturunkan dari MRP II, tetapi proses bisnisnya diperluas dan lebih sesuai diterapkan pada kondisi perusahaan yang memiliki beberapa unit bisnis.

- Tahap V: *Extended ERP (ERP II)*

Sistem *Extended ERP (ERP II)* mulai diluncurkan sekitar tahun 2000an. Sistem ERP II ini disebut *Extended ERP*, karena merupakan perluasan dari fungsi-fungsi yang ada pada sistem ERP, yaitu mencakup fungsi-fungsi yang dapat menjembatani komunikasi dengan *supplier* dan konsumen.



Gambar 2.1 Evolusi ERP

Sumber: <http://www.scribd.com/doc/29161958/01-Pendahuluan-ERP>

2.2.1.4 Manfaat ERP

Menurut Yunarto (2006, pxxx-xxxi), manfaat dari sistem ERP antara lain:

1. Integrasi rantai persediaan (*supply chain*)
2. Menekan biaya produksi (dengan implementasi modul produksi)
3. Menekan biaya pembukuan akuntansi
4. Lebih efisien dalam *schedulling* (penjadwalan produksi)
5. Meningkatkan *profitability* dan *market share*
6. Mengantisipasi kekurangan persediaan
7. Mengurangi kesalahan dalam koordinasi antara fungsional area.
8. Meningkatkan proses pelayanan terhadap pelanggan
9. Membantu pengambilan keputusan bagi manajemen
10. Menekan biaya transportasi

Rama dan Jones yang diterjemahkan Wibowo, M.S. (2008:253) berpendapat bahwa manfaat utama sistem ERP adalah prosesnya didasarkan pada “praktik-praktik terbaik” dalam industri, dan perusahaan yang mengubah proses mereka untuk menyesuaikan dengan struktur sistem ERP dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Sistem ERP juga dapat mempercepat respons terhadap pesanan pelanggan karena informasi tersebut segera tersedia ke semua karyawan yang terlibat dalam produksi barang, penyiapan barang untuk pengiriman, dan pengiriman barang.

2.2.1.5 Modul ERP

Menurut Leon (2008, p100), setiap *software* ERP meniru area fungsional utama dari modul ERP organisasi. Pada umumnya modul fungsional ERP terdiri dari *finance, manufacturing, production planning, plant maintenance, materials management, quality management, marketing, sales and distribution, purchasing, inventory control, product distribution, order tracking, accounting* dan HR. Organisasi sering selektif menerapkan modul ERP yang layak secara ekonomi dan secara teknis. Beberapa modul fungsional ERP tersebut adalah:

- *Financial Module*

Baik organisasi *profit* (laba) dan *non-profit* (nirlaba) mendapatkan manfaat dari pengimplementasian modul keuangan ERP. Modul ini adalah inti dari banyak sistem software ERP. Dapat mengumpulkan berbagai data keuangan departemen fungsional dan menghasilkan laporan keuangan berharga seperti *balance sheet, general ledger, trail balance* dan *quarterly financial statements*.

- *Manufacturing Module*

Modul manufaktur memungkinkan perusahaan untuk menghubungkan teknologi dengan proses bisnis untuk menciptakan solusi terintegrasi. Menyediakan informasi yang berdasarkan pada seluruh operasi yang harus dijalankan. Mengandung peran bisnis yang diperlukan untuk mengelola proses *supply chain* secara keseluruhan, baik dalam fasilitas, antara fasilitas atau di seluruh *supply chain*.

- *HR Module*

HR(*human resources*) adalah modul ERP yang diimplementasikan secara luas. Modul HR merupakan manajemen sumber daya manusia dan *human capitals*. Modul HR secara rutin memelihara database karyawan secara lengkap termasuk informasi kontak, rincian gaji, kehadiran, evaluasi kinerja dan promosi seluruh karyawan. Modul HR yang canggih terintegrasi dengan sistem *knowledge management* untuk secara optimal memanfaatkan keahlian dari semua karyawan.

- *Material Management Module*

Modul Material Management memfasilitasi proses-proses dari memelihara kesesuaian level stok di sebuah gudang. Kegiatan pengendalian persediaan melibatkan pengidentifikasian persyaratan persediaan, menetapkan target, menyediakan teknik penambahan dan pilihan, pemantauan penggunaan item, menyesuaikan keseimbangan persediaan dan pelaporan status persediaan. Integrasi dari modul kontrol persediaan dengan modul penjualan, pembelian dan keuangan memungkinkan sistem ERP untuk menghasilkan laporan tingkat eksekutif.

- *Production Planning Module*

Dalam proses evolusi manufacturing requirements planning (MRP) II menjadi ERP, sementara vendor telah mengembangkan perangkat lunak yang lebih kuat untuk perencanaan produksi, perusahaan konsultan memiliki akumulasi pengetahuan yang luas dari implementasi modul

perencanaan produksi. Perencanaan produksi mengoptimalkan pemanfaatan kapasitas produksi, suku cadang, komponen, dan sumber daya materi menggunakan historis data produksi dan peramalan penjualan (*sales forecasting*).

- *Plant Maintenance Module*

Plant Maintenance menyediakan laporan teknis dan bisnis dan pilihan berbagai presentasi, sesuai dengan kriteria yang digunakan: misalnya, unit organisasi, lokasi, periode eksekusi untuk tugas, atau sistem produsen. Sub-sistem utama dari modul *Plant Maintenance* adalah kontrol pemeliharaan preventif, pelacakan peralatan, pelacakan komponen, pelacakan kalibrasi *Plant Maintenance*, pelacakan klaim garansi *Plant Maintenance*, dan sebagainya.

- *Quality Management Module*

Fungsi dalam modul manajemen mutu (*Quality Management*) mendukung elemen-elemen penting dari sistem elemen *Quality Management*. Fungsi internal dari modul manajemen mutu tidak secara langsung berinteraksi dengan data atau proses dari modul lainnya. Modul manajemen mutu memenuhi fungsi perencanaan kualitas, inspeksi mutu, dan pengendalian kualitas.

- *Purchasing Module*

Modul pembelian mengalirkan pembelian bahan baku yang diperlukan. Ini mengotomatisasikan proses pengidentifikasian pemasok yang potensial, negosiasi harga, pemberian pesanan pembelian kepada

pemasok, dan proses penagihan. Modul pembelian terintegrasi dengan modul pengendalian persediaan dan perencanaan produksi. Hal ini juga sering terintegrasi dengan perangkat lunak manajemen *supply chain*.

- *Marketing Module*

Modul pemasaran memungkinkan organisasi untuk memaksimalkan efisiensi dari sumber daya pemasaran dan memberdayakan penjual untuk memperoleh dan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Penjual dapat menganalisis, merencanakan, melaksanakan dan mengukur semua kegiatan pemasaran. Dengan alat dan fitur dari modul pemasaran, seseorang dapat mendapatkan aplikasi yang fleksibel untuk keberhasilan tenaga pemasaran.

- *Sales and Distribution Module*

Pendapatan dari penjualan adalah hal terpenting untuk organisasi komersial. Modul penjualan mengimplementasikan fungsi penempatan pesanan, penjadwalan pesanan, pengiriman, dan faktur. Hal ini secara erat terintegrasi dengan *e-commerce website* organisasi. Banyak vendor ERP menawarkan sebuah toko *on-line* sebagai bagian dari modul penjualan.

2.2.2 SAP (Systems, Application and Product)

Salah satu sistem ERP yang populer di Indonesia adalah aplikasi SAP. SAP didirikan sekitar 1975 di Jerman oleh 5 orang mantan karyawan yang bekerja di IBM. Singkatan SAP sebenarnya dari bahasa Jerman, yaitu *Systeme Andwendungen*

Produkteinder Datenverarbeitung atau dalam bahasa Inggris singkatan SAP adalah *Systems Application Product in Data Processing*.(Wijaya dan Darudianto, 2009, p150).

2.2.3 Penjualan (Sales)

Menurut Muchtar (2010, p114), berpendapat bahwa penjualan (*sales*) adalah merupakan kegiatan aksi langsung dengan konsumen untuk memperoleh pesanan atau penjualan langsung, termasuk kegiatan *telemarketing*, *e-commerce*, *direct mail*, dan *on line*.

Sedangkan menurut Mahyuddin (2010, p186), berpendapat bahwa penjualan merupakan kegiatan yang bertujuan agar produk periklanan yang kita tawarkan kepada konsumen terbeli dengan harga yang layak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penjualan adalah kegiatan langsung dengan konsumen yang bertujuan agar produk yang ditawarkan terbeli dengan harga yang layak.

2.2.3.1 Delivery Order

Menurut Yunarto (2006, p20), *delivery order*/ pengeluaran barang/*packing* slip berarti bahwa barang/ *item*/ *inventory* dari perusahaan yang berkurang dalam kasus penjualan ke *customer* atau pelanggan.

Menurut Nuraida (2008, p123), *delivery order* merupakan formulir yang isinya memberitahukan mengenai pengiriman dan berfungsi sebagai pengantar barang dari dari *supplier* ke *customer*. *Delivery order* digunakan sebagai bukti yang

menyatakan bahwa barang yang telah di kirim dari *supplier* telah diterima oleh *customer*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *delivery order* merupakan proses berkurangnya *inventory* dikarenakan adanya penjualan kepada pelanggan dan juga dapat digunakan sebagai bukti bahwa barang pesanan tersebut telah diterima oleh pelanggan.

2.2.3.2 Taking order

Menurut Royan (2007,p121), *taking order* (TO) adalah kegiatan menjual, menawarkan dan mendapatkan pesanan ulang dengan cara mengunjungi *customer*, dengan menggunakan media atau alat berupa contoh produk riil, gambar dan pemberian daftar harga, hingga mendapatkan pesanan yang ditulis dalam secarik kertas pesanan atau PO (*Purchase Order*) dan kemudian mengirikan barang – barang yang dipesan tersebut dengan menggunakan mobil boks dalam tempo minimal 24 jam.

2.2.3.3 Canvass

Menurut Royan (2007,p121), *canvass* adalah kegiatan manual, menawarkan dan mendapatkan pesanan ulang dengan cara menyediakan contoh berupa rill, gambar – gambar dan daftar harga, dimana produk yang di pesan dikirim saat itu juga. Pada kegiatan *canvas* ini *salesman* membawa langsung barang dengan menggunakan alat pengangkut mobil boks.

2.2.4 Distribusi (*Distribution*)

Yunarto (2006, pxvii) berpendapat bahwa, distribusi merupakan hubungan dengan pelanggan (*customer master*), *sales quotation*, *sales order*, *outbound delivery (shipping)*, *good issue*, *invoicing* (*invoice* yang dikirim ke pelanggan), *credit control*, komisi, *trade agreement*, *pricing*, *shipping discount*, dan *rebates*.

2.2.5 *Sales and Distribution*

Menurut Wijaya dan Darudiato (2009,p46), *Sales* dan *Distribusi* adalah suatu kegiatan mencatat seluruh aktivitas yang berkaitan dengan proses penjualan dan mengendalikan serta memonitor proses penjualan di suatu perusahaan.

Berdasarkan pendapat Ibrahim (2004, p128), faktor kunci sukses distribusi dan penjualan terdiri dari 5 faktor yaitu:

1. Keterampilan tenaga penjualan
2. Ketersediaan produk (*availability*)

Yaitu ketersediaan produk di semua outlet target dengan melakukan sistem liputan yang baik, sistem kunjungan yang teratur, stok level yang cukup dan rencana penjualan yang luas dan dalam.

3. Kesegaran produk (*product freshness*)

Khusus untuk produk makanan, kesegaran produk adalah persyaratan penting yang diminta oleh konsumen. Produk yang sudah rusak dan busuk adalah anti reklame untuk brand itu sendiri. Oleh karena itu kunjungan teratur, stok level, kegiatan *shuffling* dan *reshuffling*, dan FIFO (*first in first out*) *policy* menjadi sangat penting.

4. Pemajangan produk (*product display*)

Toko atau warung adalah ajang perperangan produk konsumen (*consumer goods*) dan jumlah merek pun demikian banyak. Untuk memungkinkan produk kita terlihat dan dibeli konsumen, produk kita harus dapat terlihat dengan mudah oleh calon konsumen.

5. *Trade goodwill*

Pelayanan yang baik, kunjungan yang teratur, sikap *salesman* yang ramah, selalu menepati janji, pemberian kredit adalah hal-hal yang dapat menciptakan hubungan baik antara *salesman* dan pemilik toko dan juga antara perusahaan dengan pemilik toko. Hubungan baik antara mereka adalah benteng yang kuat untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan volume / jumlah penjualan.

2.2.6 *Inventory Control*

Kata persediaan (*inventory*) mengacu pada setiap jenis sumber daya yang memiliki nilai ekonomi dan dijaga untuk memenuhi kebutuhan sekarang dan masa depan organisasi. Persediaan didefinisikan sebagai: suatu jenis sumber daya yang *idle*, yang disediakan seperti sumber daya yang memiliki nilai ekonomi. Sumber daya tersebut dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori:

1. Sumber daya fisik seperti bahan baku, barang setengah jadi, barang jadi, bagian pelumas, *spare - part*.
2. Sumber daya manusia seperti tenaga kerja yang tidak terpakai (tenaga kerja), dan

3. Sumber daya keuangan seperti modal kerja, dan sebagainya.

Inventarisasi sumber daya dilaksanakan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan kepada pelanggan dan untuk mencapai target omset penjualan. Pengendalian persediaan (*Inventory Control*) adalah teknik menjaga stok - *item* pada tingkat yang diinginkan, yaitu dimana penyediaan yang benar pada kualitas dan kuantitas material dan bila diperlukan juga dengan memperhatikan ekonomi sebagai berikut:

1. Biaya penyimpanan
2. Biaya pemesanan
3. Biaya pengaturan
4. Biaya pembuatan
5. Harga pembelian
6. Modal kerja

(Sharma,2006,p1)

2.2.7 *Response Time*

Menurut pendapat Bhatt (2010,p66), *response time* atau waktu respon dari sistem didefinisikan sebagai interval waktu, yang mencakup waktu dari saat karakter terakhir telah dimasukkan, dengan waktu ketika karakter pertama dari *output* muncul. Hal ini penting bahwa ketika sistem pembagian waktu dirancang, perhatian dibayar untuk mencapai waktu respon yang dapat diterima. Sebaliknya, keuntungan dari memberikan akses kemana dan pembagian sumber daya, akan hilang. Jelas, waktu respon harus sedemikian rupa agar dapat diterima, dikatakan selama beberapa detik.

Waktu reaksi kinerja dalam pola perilaku prediksi kinerja respon komputer terhadap pengguna komputer yaitu :

- 0,1 detik

Adalah pembatasan waktu untuk pengguna merasa bahwa sistem adalah bereaksi seketika, yang berarti bahwa tidak ada umpan balik khusus diperlukan kecuali untuk menampilkan hasil.

- 1,0 detik

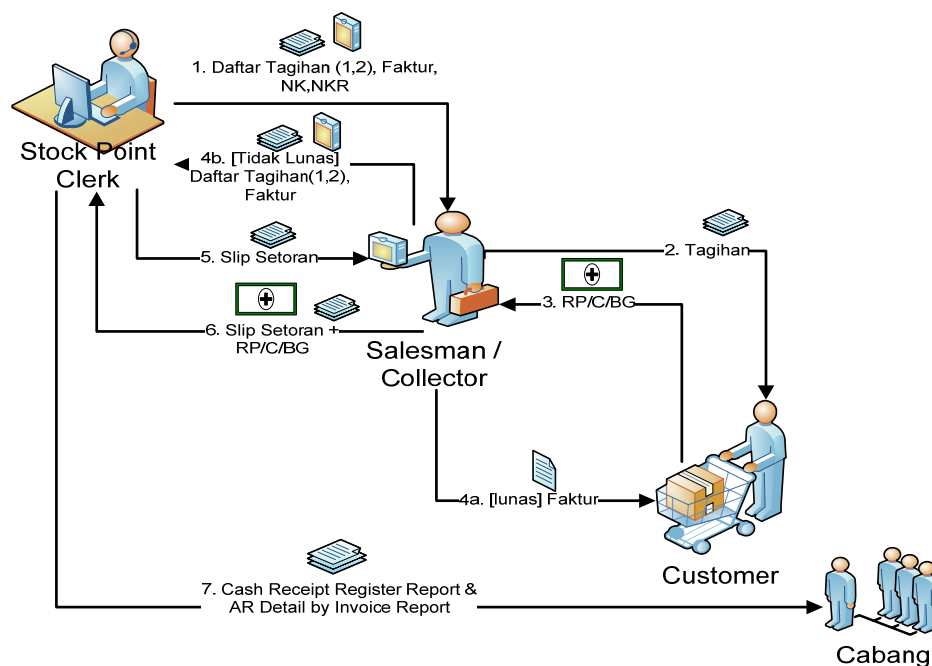
Adalah pembatasan waktu kepada pengguna terhadap aliran pemikiran yang tidak terganggu, walaupun pengguna melakukan penundaan. Umumnya, tidak ada umpan balik khusus yang diperlukan selama penundaan lebih dari 0,1 detik tetapi apabila kurang dari 1,0 detik, maka pengguna kehilangan operasi langsung pada data.

- 10 detik

Adalah pembatasan waktu perhatian pengguna terfokus pada dialog. Untuk penundaan lagi, pengguna akan ingin melakukan tugas-tugas lain sambil menunggu komputer untuk menyelesaikan, sehingga mereka harus diberikan umpan balik yang menunjukkan saat komputer mengharapkan yang harus dilakukan. Umpan balik selama penundaan itu terutama penting jika waktu respon mungkin sangat bervariasi, karena pengguna akan tidak tahu apa yang diharapkan.

2.2.8 Rich Picture

Menurut Vidgen *et al.* (2002, p84), *rich picture diagram* adalah salah satu cara untuk merepresentasikan model mental dari situasi sebuah masalah, membantu untuk menimbulkan dan mencatat asumsi tentang hubungan dan interkoneksi antara elemen-elemen yang dirasa berhubungan dengan situasi sebuah masalah. *Rich picture diagram* bukan merupakan teknik formal dan setiap orang akan mengembangkannya sesuai gayanya sendiri.



Gambar 2.2 Contoh *Rich Picture Collection*

2.2.9 Flowchart







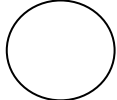
Satzinger *et al.* (2004, p348) menyatakan bahwa *system flowchart* adalah sebuah diagram yang menggambarkan keseluruhan aliran kontrol antara program komputer dalam suatu sistem. *System flowchart* mengidentifikasi setiap program,


selama data tersebut diakses. *System flowchart* juga menunjukkan hubungan antara berbagai program, subsistem, dan file atau *database*.

Sedangkan menurut pendapat Regan dan O'Connor (2002, p501), *flowchart* adalah deskripsi grafis dari aktivitas kerja. Aliran dari proses kerja diwakili dalam urutan dari titik input melalui pengolahan untuk output akhir. *Flowchart* dapat digunakan untuk mendokumentasikan alur kerja (*work flow*), aliran sistem, aliran dokumen, atau aliran proses bisnis. Sementara teknologi dan persediaan sumber daya manusia menggambarkan sesuatu yang nyata atau berwujud, sedangkan *flowchart* menggambarkan proses.

Berikut ini merupakan beberapa contoh simbol dari *flowchart* yang digunakan:

Tabel 2.2 Simbol *Flowchart*

No.	Simbol	Nama Gambar	Keterangan
1.		Online Computer Process	Sekelompok program instruksi yang menunjukkan fungsi proses dari suatu program
2.		Manual Process	Operasi fungsi secara manual
3.		Decision	Keputusan dalam suatu fungsi
4.		Terminal	Awal atau akhir <i>flowchart</i>
5.		Database	Tempat penyimpanan data-data
6.		Off Page Connector	Simbol untuk keluar/masuknya prosedur atau proses dalam lembar atau halaman yang lain
7.		On Page Connector	Simbol untuk keluar ke atau masuk dari bagian lain <i>flowchart</i> khususnya halaman yang sama

8.		Document	Dokumen <i>hard copy</i>
----	---	----------	--------------------------

2.2.10 *Gap Analysis*

2.2.10.1 Pengertian *Gap Analysis*

Menurut pendapat Ray (2011, p163), *Gap Analysis* merupakan analisis kesenjangan antara daftar kebutuhan bisnis, yang diakibatkan oleh berbagai alasan. Sehingga dibutuhkan suatu upaya untuk mengidentifikasi bagian mana yang ternyata mungkin memiliki *gaps*, sebab mustahil untuk menemukan suatu bagian yang 100% *fit* atau sempurna.

Mengacu pada pendapat dari Bens (2005, p160), *Gap Analysis* memiliki arti yaitu mengidentifikasi langkah-langkah yang hilang, yang diperlukan untuk mencapai tujuan. *Gap Analysis* adalah alat perencanaan yang menciptakan pandangan bersama tentang apa yang perlu dilakukan untuk menghilangkan kesenjangan antara keadaan sekarang dan masa depan yang diinginkan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Gap Analysis* merupakan alat untuk merencanakan dan menganalisis kesenjangan ataupun langkah-langkah yang hilang yang diperlukan untuk mencapai tujuan di berbagai daftar kebutuhan bisnis.

2.2.10.2 Tujuan *Gap Analysis*

Bens (2005, p160) berpendapat bahwa tujuan dari *Gap Analysis* adalah untuk mendorong *review* realistis dari sekarang dan membantu mengidentifikasi hal-hal yang perlu dilakukan untuk sampai pada keinginan masa depan.

Gap Analysis bertujuan untuk mengevaluasi kebutuhan pengguna terhadap sistem dan mengidentifikasi apakah ada *fit* atau *gap* antara kebutuhan dan pengguna dengan sistem. *Fit* berarti kebutuhan (*requirement*) terpenuhi oleh sistem. Sedangkan, *Gap* berarti kebutuhan (*requirement*) tidak terpenuhi oleh sistem.

Tujuan dari *Fit Gap Analysis* adalah:

1. Mengumpulkan *requirement* dari perusahaan.
2. Langkah awal untuk menentukan penyesuaian (*customization*) yang diperlukan.
3. Memastikan sistem yang baru memenuhi kebutuhan proses bisnis perusahaan.
4. Memastikan bahwa proses bisnis akan menjadi “*best practice*”.
5. Mengidentifikasi permasalahan yang membutuhkan perubahan kebijakan.

2.2.10.3 Kategori Gaps

Dalam setiap proyek ERP akan selalu ada kesenjangan (*gaps*) antara daftar kebutuhan bisnis dan apa yang ditawarkan dalam solusi ERP standar. *Gaps* dapat disebabkan karena berbagai alasan dan pada dasar itu, kesenjangan dikelompokkan pada lima kategori yang dibahas dibawah ini:

1. *Functionality Gap* (Kesenjangan Fungsi)
 - a. ERP mendukung proses, tetapi perusahaan melakukan dengan cara yang berbeda tanpa alasan

Jika perusahaan memiliki cara yang berbeda dalam menjalankan proses bisnis (misalnya: proses pengadaan) dari apa yang disarankan oleh ERP standar, maka kesenjangan ditemukan. Perusahaan sering mengotomatisasi cara yang mereka lakukan sekarang dan hal itu mungkin memerlukan perkembangan dalam ERP. Proses ini harus diselidiki secara rinci dan jika tidak ada manfaat khusus dalam melakukannya dimana cara tersebut berbeda dari ERP, maka proses ini perlu diubah dengan cara ERP.

- b. ERP mendukung proses, tetapi perusahaan melakukan dengan cara yang berbeda untuk alasan tertentu

Ini adalah proses dimana perusahaan ingin melakukan bagian dari proses secara berbeda dari standar ERP untuk alasan bisnis yang spesifik.

- c. ERP tidak mendukung proses

Dalam banyak kasus, ini adalah proses industri tertentu atau perusahaan tertentu. Perbedaan dengan sebelumnya adalah pengganti bagian dari proses, proses penuh itu sendiri tidak didukung. Pengembangan kategori ini kompleks dan mungkin memerlukan biaya dan usaha yang besar. Solusi ERP semakin berusaha untuk menjembatani kesenjangan ini dengan pemahaman yang lebih baik dari kebutuhan spesifik industri dan solusi industri yang baru. Namun, jumlah kesenjangan (*gap*) selalu diharapkan muncul dalam kategori ini dan biasanya dapat dijumpai oleh konfigurasi-konfigurasi atau

mengembangkan "Perangkat Tambahan" dari pembawaan yang kompleks.

- d. ERP sendiri tidak akan mendukung proses dan membutuhkan baut tambahan

Hal ini biasanya didefinisikan sebagai *scope creep*. Misalnya, setiap solusi ERP memiliki kemampuan optimasi (yang adalah aplikasi rantai pasokan perencanaan). Jika beberapa kebutuhan memerlukan perencanaan, melihat kapasitas yang sebenarnya tersedia dalam dasar penjualan atau berdasarkan kendala, maka solusi ERP tidak akan berada dalam posisi untuk melakukannya. Dengan cara yang sama, jika seseorang ingin mengelola seluruh proses pengembangan semua produk dalam ERP, ada kemungkinan yang tinggi memiliki area dimana ERP tidak mendukung hal ini (ini didukung oleh kategori khusus dari aplikasi yang disebut *Product Lifecycle Management* atau PLM)

- e. ERP dapat mendukung proses tetapi kebutuhan bisnis seperti daftar keinginan

Dalam banyak kasus kebutuhan bisnis adalah pernyataan, daftar keinginan atau yang sangat generik seperti "ERP harus memberikan visibilitas dari ujung ke ujung". Merupakan hal yang penting untuk terlebih dahulu mendefinisikan ruang lingkup kebutuhan dengan sangat jelas dan batasan untuk sesuatu yang dapat dikelola dan dapat

dicapai selama jangka waktu proyek. Ekspektasi manajemen dari pengguna bisnis adalah penting disini karena kadang-kadang dalam mencoba untuk mencapai hal ini mungkin membutuhkan banyak investasi dalam hal waktu dan biaya dengan hasil yang sangat sedikit. Sebagian dari kesenjangan ini mungkin tetap sebagai kesenjangan dan perusahaan hanya perlu meninggalkan kesenjangan mereka.

2. *Interface Gaps* (Kesenjangan Antarmuka)

Karena ada ribuan pedagang di pasar yang menawarkan aplikasi tersebut bergantung pada perangkat dari perusahaan yang telah ada di tempat, *interface* perlu dibangun atau sesuatu yang mungkin tersedia. Sebuah area dimana beberapa kesenjangan selalu diharapkan dalam proyek ERP dan dikenal sebagai "*Interface Gaps*".

3. *Gaps in User Experience* (Kesenjangan dalam Pengalaman Pengguna)

Kesenjangan ini muncul karena alasan seperti:

- Sebuah pengguna ERP dari pabrik tidak ingin masuk ke tiga layar ERP yang berbeda untuk menciptakan tatanan produksi. Ia ingin dalam satu layar semua lima entri yang ia perlu buat untuk menciptakan tatanan produksi. Ini adalah pengalihan dari layar standar ERP dan layar tertentu perlu dikembangkan baginya.
- Orang yang meningkatkan pesanan pembelian ingin memasuki bidang yang lebih sedikit (katakanlah rating kredit vendor oleh agensi bagian ketiga) sekaligus menciptakan pesanan dalam layar sistem ERP dan

faktur pembelian ERP tidak memiliki ketentuan untuk ini. Dalam hal ini, layar perlu dimodifikasi agar sesuai pengguna.

- Sebuah modul total baru perlu dikembangkan dalam ERP dan ini jelas memerlukan layar yang sesuai untuk dikembangkan.

Semua kesenjangan jenis inilah yang sangat umum dalam setiap proyek ERP dan biasanya disebut sebagai "*Forms Gaps*".

4. *Report Gaps* (Kesenjangan dalam Laporan)

Kesenjangan ini muncul ketika laporan standar yang disediakan oleh solusi ERP tidak memenuhi kebutuhan bisnis. Kesenjangan dapat berupa dalam bentuk laporan baru yang akan dikembangkan bersamaan atau laporan yang telah ada untuk dimodifikasi (mungkin dengan beberapa perubahan dalam baris dan kolom) sesuai kebutuhan pengguna.

5. *Conversion Gaps* (Kesenjangan Konversi)

Sistem ERP mungkin memerlukan data dari aplikasi lain (beberapa dari mereka mungkin adalah aplikasi peninggalan yang dikembangkan sendiri) untuk fungsi yang sukses. Terdapat kasus di mana data yang berasal dari aplikasi peninggalan tersebut tidak dapat diambil langsung ke aplikasi ERP, sebagai sistem ERP yang membutuhkan data dalam format tertentu. Katakanlah, sistem pengembangan produk memiliki *material codes* dalam lima digit dan sistem ERP memerlukannya dalam delapan digit atau sistem pengembangan produk tidak memiliki informasi dimana *plant* dari produk yang dihasilkan dan ini adalah kunci utama untuk sistem ERP, maka elemen-elemen data ini perlu dikonversi.

Ini disebut kesenjangan konversi dan program konversi perlu dicatat untuk ini. Program-program konversi menjadi sangat penting dalam tahap migrasi data. Sebagian besar, semua proyek ERP memiliki kesenjangan konversi. (Ray, 2011, p163-p166).

2.2.10.4 Cara Melakukan *Gap Analysis*

Menurut Bens (2005, p160), ada enam langkah dalam melakukan *Gap Analysis*, yaitu:

- Langkah 1: Mengidentifikasi situasi mendatang. Menggunakan alat seperti visi atau pendekatan lain yang menghasilkan gambar dimana suatu kelompok ingin berada pada waktu tertentu. Deskripsi dari gambaran masa depan harus rinci. Melakukan *posting* informasi di sisi kanan dinding kosong yang besar.
- Langkah 2: Mengidentifikasi situasi sekarang. Menjelaskan komponen yang sama yang ditampilkan dalam situasi mendatang, hanya melakukannya dalam sekarang ini. Sekali lagi, sangat rinci. Melakukan *posting* ide-ide yang dihasilkan di sisi kiri dinding ruang kerja.
- Langkah 3: Meminta anggota untuk bekerja dengan mitra untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara masa sekarang (*present*) dan masa depan (*future*).
- Langkah 4: Ketika mitra telah menyelesaikan diskusi mereka, berbagi ide sebagai kelompok total dan melakukan *posting* kesenjangan antara "sekarang" dan "masa depan".



Gambar 2.3 Langkah-langkah Melakukan *Gap Analysis*

Sumber: Bens.(2005), *Facilitating with Ease!/: core skills for facilitators, team leaders, and members, managers, consultants, and trainers.*

- Langkah 5: Ketika ada kesepakatan mengenai kesenjangan, maka akan membagi kelompok besar menjadi beberapa subkelompok. Memberikan setiap kelompok satu atau lebih item kesenjangan untuk memecahkan masalah atau melakukan rencana tindakan.
- Langkah 6: Memasang kembali seluruh kelompok untuk mendengar rekomendasi dan rencana tindakan. Mintalah anggota untuk mengesahkan rencana, kemudian membuat mekanisme tindak lanjut ke depan.

2.2.10.5 Tahapan dalam Menganalisis *Gap*

Berikut adalah tahap-tahap dalam menganalisis *gap* atau kesenjangan:

1. *Ranking Requirements*

Tahap ini mendukung tim proyek dan sponsor proyek untuk memastikan proses bisnis dapat diakomodasikan selama implementasi sistem yang baru. Selain itu, berfungsi untuk memastikan tim proyek berfokus pada area yang paling penting bagi organisasi agar kegunaan yang baru dapat memberikan

nilai tambah bagi perusahaan dalam meningkatkan proses bisnis. *Requirement* harus diidentifikasi sesuai dengan tingkat prioritasnya. Adapun tingkat prioritasnya akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2.3 *Ranking Requirements* dalam analisis *Gap*

Ranking	Nama	Keterangan
H	<i>High critical requirement</i>	Kebutuhan Penting
		Merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk kegiatan operasi dan tanpa adanya kebutuhan tersebut, perusahaan tidak dapat berfungsi, termasuk didalamnya kebutuhan akan pelaporan internal dan eksternal yang penting.
M	<i>Medium critical requirement</i>	Kebutuhan Penambah Nilai
		Merupakan kebutuhan yang ditemukan, dan dimana apabila kebutuhan tersebut dipenuhi maka akan meningkatkan proses bisnis perusahaan. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang tidak harus dipenuhi untuk melengkapi proses bisnis, namun apabila dilakukan akan memberikan manfaat atau keuntungan tertentu bagi perusahaan.
L	<i>Low critical requirement</i>	Kebutuhan yang Diinginkan
		Merupakan kebutuhan yang hanya menambah nilai yang kecil atau <i>minor value</i> bagi proses bisnis perusahaan apabila kebutuhan tersebut terpenuhi.

Kebutuhan atau *requirement* tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan dua kategori, yaitu:

- Operasional

Requirement yang ada pada kategori operasional merupakan *requirement* yang bersifat sebagai peningkatan produktivitas karyawan seperti efisiensi waktu dan penyempurnaan operasional perusahaan.

- Strategis

Requirement pada kategori strategis ini merupakan *requirement* yang bersifat sebagai alat pendukung pengambilan keputusan bagi pihak manajemen.

2. *Degree of Fit*

Tahap selanjutnya dalam tahap analisis adalah menentukan tingkat kesesuaian (*degree of fit*) diantara kebutuhan pengguna dan perangkat lunak, serta menentukan sejauh mana kebutuhan atau *requirement* dapat diakomodir oleh sistem yang baru. Kategori ini terdiri dari:

Tabel 2.4 *Degree of Fit* dalam analisis *Gap*

Kode	Nama	Keterangan
F	<i>Fit</i>	Kebutuhan seluruhnya dapat dipenuhi oleh <i>software</i> .
G	<i>Gap</i>	<i>Software</i> tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Kritik (komentar) dan saran alternatif yang dibuat akan menghasikan rekomendasi untuk melakukan <i>customization</i> terhadap <i>software</i> .
P	<i>Partial Fit</i>	<i>Software</i> mempunyai fungsi yang memenuhi kebutuhan. Perubahan sementara, laporan khusus atau <i>customizations</i> , akan dibutuhkan agar dapat memenuhi kebutuhan secara maksimal di kemudian hari.

2.2.10.6 *Gap Development Options*

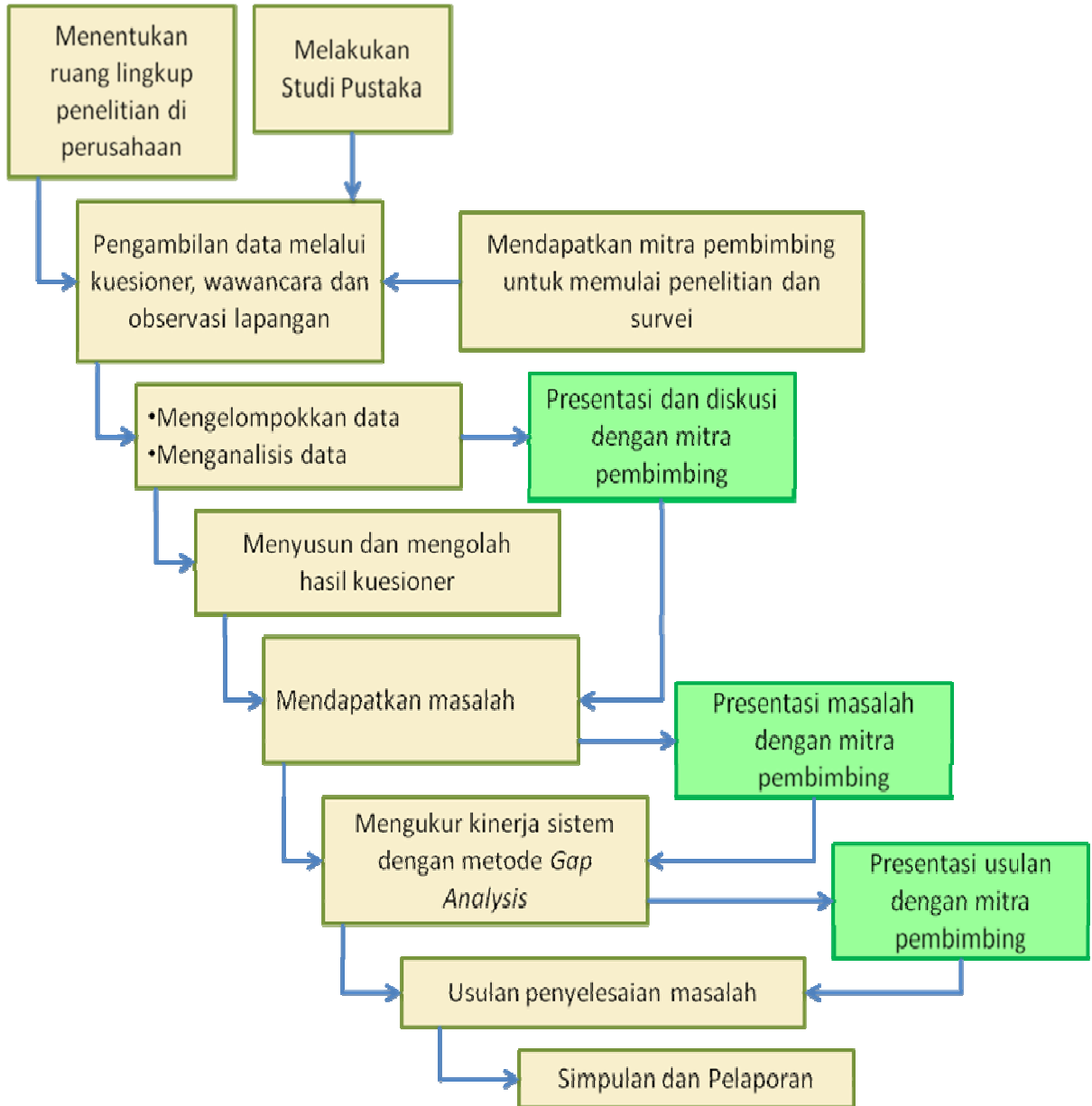
Ray (2011, p168) berpendapat bahwa ada empat cara yang berbeda di mana sistem ERP dapat disesuaikan untuk memenuhi persyaratan, yaitu:

- *Customer Development* (Pengembangan Pelanggan): Sistem ERP berisi *namespace* dari pelanggan dimana perusahaan tertentu tersebut

kepunyaan sendiri (dalam hal ini perusahaan menerapkan solusi ERP) tempat penyimpanan objek dapat diciptakan.

- *Enhancements* (Perangkat Tambahan): Hal ini memungkinkan pelanggan untuk meningkatkan tempat penyimpanan objek ERP tanpa menggunakan modifikasi.
- *Customising* (Penyesuaian): Hal ini adalah dimana parameter sistem ditetapkan. Penyesuaian merupakan bagian wajib dalam menyiapkan sistem ERP.
- *Modification* (Modifikasi): Modifikasi adalah perubahan ke tempat penyimpanan objek ERP. Ketika sistem ditingkatkan, semua versi dari objek yang dimodifikasi harus dibandingkan dengan versi ERP yang baru dan disesuaikan.

2.3 Kerangka Pikir



Gambar 2.4 Kerangka Pikir

- **Menentukan ruang lingkup penelitian di perusahaan**

Menentukan ruang lingkup untuk pembatasan unit-unit yang ada di PT.

Indomarco Adi Prima secara khusus yang kemudian akan dibahas dan dianalisis lebih lanjut.

- **Mendapatkan mitra pembimbing untuk memulai survei**

Pada tahap ini mengajukan kepada perusahaan untuk menentukan pembimbing pada saat kegiatan *survey* dilakukan, guna sebagai memberikan informasi – informasi yang terkait dengan penulisan skripsi serta sebagai penghubung dengan perusahaan ketika melanjutkan observasi ke lapangan langsung.

- **Melakukan Studi Pustaka**

Proses kegiatan untuk mencari teori – teori yang dikemukakan oleh para ahli yang berhubungan dengan masalah yang dikemukakan. Proses studi pustaka ini, dilakukan melalui buku – buku pustaka untuk mendukung sesuai ruang lingkup yang dibahas.

- **Pengambilan data melalui angket, wawancara dan observasi**

Proses pengambilan data – data perusahaan dilakukan melalui :

- a. Observasi

Melakukan peninjauan langsung terhadap proses bisnis perusahaan yang berkaitan dengan ruang lingkup yang dibahas.

- b. Wawancara

Melakukan tanya jawab langsung dengan pihak – pihak terkait yang berhubungan dengan penulisan skripsi.

- c. Angket atau Kuesioner

Melakukan tanya jawab secara tertulis dengan memberikan nilai pada pilihan jawaban yang diberikan untuk selanjutnya diolah.

- **Mengelompokkan data dan menganalisis data**

Mengelompokkan data yang telah didapatkan dan menganalisis data tersebut, yang digambarkan melalui *rich picture* dan *flowchart diagram*.

- **Presentasi dan diskusi dengan mitra pembimbing**

Mempresentasikan hasil dari analisis data yang telah diolah dan berdiskusi data yang telah diolah kepada mitra pembimbing.

- **Menyusun dan mengolah hasil kuesioner**

Melakukan penyusunan kuesioner yang telah didapatkan dari responden-responden dan mengolahnya untuk dijadikan bahan evaluasi.

- **Mendapatkan masalah**

Mengidentifikasi masalah yang dialami oleh perusahaan berdasarkan analisis proses bisnis.

- **Presentasi masalah kepada mitra pembimbing**

Mempresentasikan masalah-masalah yang telah ditemukan dengan mitra pembimbing.

- **Mengukur kinerja sistem dengan metode *Gap Analysis***

Mengukur kinerja sistem ERP yang digunakan PT.Indomarco Adi Prima dengan menggunakan metode *gap analysis* yang dikemukakan oleh Rajesh Ray (2011) dan Ingrid Bens (2005).

- **Presentasi hasil *gap analysis* kepada mitra pembimbing**

Mempresentasikan hasil pengukuran masalah yang terjadi pada perusahaan berdasarkan *gap analysis* yang dikemukakan oleh Rajesh Ray (2011) dan Ingrid Bens (2005) kepada mitra pembimbing.

- **Usulan penyelesaian masalah**

Memberikan masukan terkait masalah yang telah ditemukan sebelumnya, dan di dasarkan pada teori –teori yang telah didapatkan sebelumnya.

- **Simpulan dan Pelaporan**

Setelah analisis permasalahan yang terjadi, kemudian diberikan kesimpulan secara keseluruhan atas masalah maupun usulan yang diberikan, serta memberikan laporan kepada pihak-pihak yang terkait, seperti dosen pembimbing dan pihak perusahaan.