

Penerapan ERP dan Supply Chain Management di Penginapan Homstay Batam

Yulfiswandi¹, Immanuel Zai², Chanda Vedalla Putra³, Charles Tan⁴, Jason⁵, Johannes Prawira⁶, Ng Thian Way⁷, Steven⁸

¹Universitas Internasional Batam

Jl. Gajah Mada, (0778) 7437111, e-mail: yulfis.wandi@uib.edu

² Universitas Internasional Batam

Jl. Gajah Mada, (0778) 7437111, e-mail: immanuel.zai@uib.edu

³Universitas Internasional Batam

Jl. Gajah Mada, (0778) 7437111, e-mail: 2141021.chanda@uib.edu

⁴Universitas Internasional Batam

Jl. Gajah Mada, (0778) 7437111, e-mail: 2141243.charles@uib.edu

⁵Universitas Internasional Batam

Jl. Gajah Mada, (0778) 7437111, e-mail: 2141348.jason@uib.edu

⁶Universitas Internasional Batam

Jl. Gajah Mada, (0778) 7437111, e-mail: 2141272.johanes@uib.edu

⁷Universitas Internasional Batam

Jl. Gajah Mada, (0778) 7437111, e-mail: 2141201.ng@uib.edu

⁸Universitas Internasional Batam

Jl. Gajah Mada, (0778) 7437111, e-mail: 2141342.steven@uib.edu

ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 April 2023

Received in revised form 2 Mei 2023

Accepted 10 Juni 2023

Available online Juli 2023

ABSTRACT

This writing discusses Homstay Batam, an inn located in Batam City, Riau Islands. The author chose Homstay Batam as a case study because the lodging business as a service company has a different resource supply chain flow than a product company. Enterprise Resource Planning and Supply Chain Management are the main focus in this paper, where supply chain is the management of various activities to obtain raw materials that are transformed into a product in a process and continued with delivery to consumers through distribution. The stages in supply chain management include planning, process, production, storage, delivery, and return of goods. Enterprise Resource Planning is implemented with the help of social media. It is concluded that Homstay Batam has done the right division and distribution of resource planning so that the business can run optimally and generate maximum profit.

Keywords: Supply Chain, Resources Planning, Services

Abstrak

Tulisan ini membahas tentang Homstay Batam, sebuah tempat penginapan yang berlokasi di Kota Batam, Kepulauan Riau. Penulis memilih Homstay Batam sebagai studi kasus karena bisnis penginapan sebagai perusahaan jasa memiliki alur rantai pasok sumber daya yang berbeda daripada perusahaan produk. *Enterprise Resource Planning* dan *Supply Chain Management* menjadi fokus utama dalam tulisan ini, dimana supply chain merupakan pengelolaan berbagai kegiatan untuk memperoleh bahan mentah yang ditransformasi menjadi sebuah produk dalam suatu proses dan dilanjutkan dengan pengiriman pada para konsumen melalui distribusi. Tahapan-tahapan dalam *supply chain management* meliputi perencanaan, proses, produksi, penyimpanan, pengiriman, dan pengembalian barang. *Enterprise Resource Planning* dilaksanakan dengan bantuan media sosial. Disimpulkan bahwa Homstay Batam sudah melakukan pembagian dan pendistribusian perencanaan sumber daya yang tepat agar bisnis dapat berjalan dengan optimal dan menghasilkan laba yang maksimal.

Kata Kunci: Rantai Pasok, Perencanaan Sumber Daya, Perusahaan Jasa

1. PENDAHULUAN

Kota Batam terletak di Kepulauan Riau, Indonesia, dan terdiri dari beberapa pulau, termasuk Pulau Batam, Pulau Rempang, dan Pulau Galang. Karena lokasinya yang strategis di kawasan Selat Malaka dan dekat dengan Singapura, Kota Batam sering dijadikan tempat transit oleh wisatawan sebelum melanjutkan perjalanan ke luar negeri atau ke pulau-pulau di sekitarnya. Peluang ini dapat dimanfaatkan oleh pebisnis untuk menyediakan tempat penginapan bagi wisatawan seperti hotel, kost, dan apartemen. Peletakan lokasi penginapan di dekat lokasi wisata yang strategis akan menjadi daya tarik bagi para wisatawan.

Homstay Batam adalah salah satu tempat penginapan yang didirikan pada tahun 2020, di tengah pandemi Covid-19. Meskipun demikian, pemilik bisnis menemukan peluang untuk membangun bisnis ini. Tempat ini berlokasi di jalan Penuin Center Blok YA No. 10, Batu Selicin, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Harga penginapan di sini dimulai dari 400 ribu rupiah per hari di hari biasa dan 600 ribu rupiah per hari di hari libur. Lokasinya sangat strategis karena terletak di tengah kota. Pelanggan dapat menggunakan kode yang diberikan dan check-in secara mandiri, sehingga tidak ada kontak dengan resepsionis, staf kebersihan, dan staf lainnya.

Penulis memilih Homstay Batam sebagai studi kasus karena bisnis penginapan sebagai perusahaan jasa memiliki alur rantai pasok yang berbeda daripada perusahaan produk. Selain itu, karena banyaknya sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan bisnis ini, dibutuhkan pembagian perencanaan sumber daya yang tepat agar bisnis dapat berjalan dengan optimal.

Studi ini bertujuan untuk menganalisa apakah Homstay Batam telah menggunakan *Enterprise Resource Planning* secara efektif dalam keseharian usahanya. Keefektifan tersebut diuji untuk memastikan apakah *supply chain management* yang dijalankan sudah bersifat lancar atau masih ada proses yang dapat direvisi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Supply Chain Management*

Supply Chain adalah pengelolaan berbagai kegiatan untuk memperoleh bahan mentah yang ditransformasi menjadi sebuah produk dalam suatu proses. Kemudian dilanjutkan dengan pengiriman pada para konsumen melalui distribusi [1].

Supply Chain Management merupakan pendekatan yang bertujuan mengefisienkan integrasi supplier, manufaktur serta Gudang dan penyimpanan, agar barang yang diproduksi dan produk yang didistribusikan memiliki jumlah yang tepat dan sampai dilokasi yang tepat dengan waktu yang tepat. Bertujuan untuk mengurangi biaya dan menghasilkan pelayanan yang memuaskan untuk konsumen [2].

Tujuan utama dari manajemen rantai pasok adalah menghasilkan laba yang maksimal (*Supply Chain Surplus*) yang didapatkan melalui peningkatan pendapatan dan mengurangi biaya untuk rantai pasok. [3]

2.1.1. Tahapan *Supply Chain Management*

Supply Chain Management dapat melibatkan ke berbagai pihak untuk menjalankan proses pada suatu perusahaan. Sebuah produk/layanan yang dapat diterima oleh konsumen harus melalui beberapa proses manajemen rantai pasok, berikut adalah beberapa tahapan yang dilalui pada manajemen rantai pasok:

1. Perencanaan

Pada tahapan ini melibatkan tentang analisis kebutuhan, Perencanaan kebutuhan anggaran, Tenaga kerja, dan Transportasi. Langkah ini merupakan langkah yang penting agar dapat mengurangi kesalahan pada saat melakukan proses hingga distribusi

2. Proses

Di tahapan ini perusahaan wajib memastikan kualitas, harga, dan Jumlah produk sesuai dengan persyaratan. Perusahaan diwajibkan menjamin kualitas, harga, dan jumlah produk yang diterima oleh para konsumen.

3. Produksi

Untuk tahapan produksi ini perusahaan harus mengolah produk dari barang mentah hingga menjadi suatu produk yang akan dibantu oleh tenaga kerja dan mesin. Pada tahapan ini proses produksi tidak boleh berhenti karena akan menyebabkan kekurangan stock dan juga proses pengiriman menjadi terlambat.

4. Penyimpanan

Ditahap penyimpanan ini perusahaan akan menyimpan hasil produksi didalam gudang dengan jumlah produk yang banyak

5. Pengiriman

Tahapan ini akan dilaksanakan jika produk telah dikemas dan akan dikirim kepada para konsumen.

6. Pengembalian Barang

Return ini merupakan tahapan setelah produk dikirimkan kepada konsumen dalam kondisi cacat atau produk yang dikirimkan rusak.

2.1.2. *Customer Value Proposition*

Customer value proposition merupakan Janji eksplisit yang diberikan perusahaan untuk para konsumen yang memberikan sejumlah penciptaan value yang bermanfaat [4]. Aktivitas ini merupakan aktivitas yang menjaga hubungan antara perusahaan dan konsumen agar konsumen setia dalam menggunakan produk/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan dengan tujuan Customer Retention. [5]

Customer value propositions juga termasuk nilai sosial dan emosional dinilai lebih signifikan daripada nilai teknis dan ekonomi dalam hal niat pembelian kembali pelanggan sehubungan dengan layanan dalam ekonomi berbagi. Selain itu, hasil menunjukkan bahwa nilai sosial dan emosional memainkan peran yang sama dalam memotivasi pelanggan untuk mengunjungi kembali bisnis dalam ekonomi berbagi. [6]

Tujuan pengembangan value proposition ini adalah bertujuan menjadikan produk maupun jasa dari perusahaan memiliki nilai sesuai yang diinginkan dan dapat memuaskan para konsumen yang bisa menjadi sebuah keunggulan kompetitif dan dapat bersaing serta memenangkan pasar. [7]

2.2. *Enterprise Resource Planning*

Perencanaan sumber daya perusahaan merupakan struktur system informasi yang dipakai untuk pembauran proses bisnis internal pada perusahaan yang meliputi operasi dan distribusi pada produk yang telah diproduksi. Perencanaan sumber daya perusahaan merupakan kombinasi antara Perencanaan sumber daya produksi dan manufaktur yang di merger pada system perencanaan sumber daya perusahaan yang di buat untuk penelitian dan analisis dengan tujuan mencakup fungsi fungsi dasar dari sebuah perusahaan.

Proses implementasi sistem Enterprise Resource Planning Merupakan proses yang tidak gampang karena membutuhkan budget yang besar dan juga dukungan dari pihak-pihak tertentu agar dapat berjalan secara lancar. Perencanaan sumber daya perusahaan yang dilaksanakan dengan baik akan menghasilkan waktu yang efisien dan juga keuangan yang signifikan dibandingkan dengan proses manual. Tujuan dari enterprice resource planning untuk meningkatkan dan memperkuat efisiensi sumber daya yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Tujuan kedua dari Enterprise Resource Planning selanjutnya adalah mengintegrasikan aplikasi-aplikasi dari perusahaan menjadi kedalam suatu pusat agar data mudah diakses oleh bagian-bagian yang memerlukan sehingga dapat menghasilkan efiseinsi yang maksimal bagi sebuah perusahaan.

2.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia berarti mengurus sumber daya manusia berdasarkan visi organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimum. Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaannya misi tersebut dikelola oleh manusia. [8]

Manajemen sumber daya manusia merupakan contoh yang jelas, mentransfer dan mengoperasionalkan sebuah gerakan ideologi ke dalam aplikasi bisnis. [9]

3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada proses pembuatan artikel ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga pendekatan deskriptif dan kajian literatur, serta melakukan teknik wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan topik pembahasan dalam artikel ini.

Metode kualitatif adalah penelitian yang memiliki fokus pada pengamatan yang mendalam yang dapat menghasilkan sebuah kajian atau suatu fenomena yang komprehensif. Ini dilakukan agar dapat memahami fenomena dan juga bisa menginvestigasi tentang topik yang sedang dibahas ini.

Dalam metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah metode untuk penelitian yang datanya diolah berdasarkan data yang bersifat deskriptif yang mana metode ini dilakukan supaya memperjelas penelitian dan tidak ada manipulasi data yang dianalisis, biasanya menggunakan teknik wawancara langsung kepada pemilik usaha.

Teknik wawancara adalah interaksi antara 2 orang yang bertemu secara langsung di mana yang satunya memberikan pertanyaan yang bersangkutan dengan topik yang sedang dibahas dan yang satunya lagi memberikan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh pihak yang bertanya agar pihak yang bertanya mendapatkan jawaban dari pihak yang bertanya dalam pembahasan topik yang sedang dibahas.

Berikut adalah poin-poin pertanyaan di wawancara terhadap pemilik Homstay Batam:

1. Dari sekian banyak usaha yang bisa dijalankan kenapa memilih menjalankan penginapan Homstay Batam ini?
2. Bagaimana cara homstay batam ini mengelola keuangan sehingga penginapan dapat beroperasi secara lancar?
3. Dari fasilitas-fasilitas yang ada di Homstay batam ini, apakah pemilik memiliki niat untuk menambah fitur baru yang mungkin belum ada di homstay batam?
4. Apakah ERP memiliki pengaruh yang besar dalam menjalankan usaha penginapan ini?
5. Apakah perangkat lunak ERP mudah digunakan dan diterapkan?
6. Bisakah memberikan pendapat hal-hal positif dan juga negatif tentang penerapan ERP dibisnis yang anda jalani?

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Enterprise Resource Planning System

Sebuah usaha yang ingin berkembang pasti tidak lepas dari penggunaan ERP ataupun social media. Homstay Batam juga menggunakan social media sebagai media untuk memasarkan jasa dan fasilitas yang mereka miliki. Salah satu social media yang digunakan oleh Homstay Batam adalah Instagram. Akun Instagram yang digunakan adalah @homstaybatam. Di dalam Instagram Homstay Batam terdapat beragam informasi mengenai Homstay Batam, Seperti: Daftar harga, spesifikasi, serta promosi yang sedang berjalan.

Tidak hanya untuk daftar harga dan spesifikasi, Homstay Batam juga menggunakan social media untuk reservasi dengan menggunakan direct message (DM) melalui Instagram. Homstay Batam juga membuka kerja sama untuk mengelola property melalui social medianya. Promosi menggunakan influencer juga sering dilakukan oleh Homstay Batam melalui instagramnya. Dengan penggunaan social media yang terus berkembang, Homstay Batam yakin kegiatan promosi dan informasi yang disampaikan melalui social medianya akan mendongkrak profit dan hospitality dari usahanya.

4.1.2 Functional Areas of Operation

- *Marketing and sales*

Marketing and Sales (M/S) yang dijalankan di Homstay Batam sudah menerapkan bantuan *software* dalam operasionalnya. Pemasaran dilakukan dengan menggunakan media sosial. Media sosial yang digunakan adalah Facebook dan Instagram. Pelanggan ataupun calon pelanggan dapat melihat penawaran pihak Homstay Batam melalui media sosial tersebut. Untuk menghubungi pihak Homstay, pelanggan dapat menghubungi melalui Whatsapp, dimana pelaku usaha sudah menerapkan penggunaan Whatsapp berbasis bisnis dimana pesan akan dibalas oleh sistem secara langsung, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu balasan oleh staf yang bekerja.

- *Supply chain management*

Manajemen rantai pasok di Homstay Batam dilakukan secara kolektif oleh seluruh pegawai. Pemilik usaha menyediakan perlengkapan yang selalu ada di kamar, seperti kasur, kulkas, dan lain sebagainya. Staf Homstay Batam menyediakan perlengkapan yang diberikan ke pelanggan, seperti makanan, minuman, dan perlengkapan kebersihan yang disediakan di kamar. Kemudian, Homstay Batam menggunakan bantuan pihak ketiga untuk melayani kebutuhan penginap seperti kebersihan kasur, kamar mandi, dan lain-lain sehingga

pihak cleaning service melayani kebutuhan barang-barang seperti sprei, handuk, dan lain sebagainya. Untuk penjelasan Supply Chain Management secara mendalam akan dijelaskan di bagian berikutnya.

- *Accounting and Finance*

Resepsionis yang berada di lokasi bertanggung jawab untuk mencatat dan memberikan laporan terhadap kondisi keuangan di Homstay Batam. Setiap adanya penginap yang datang dan pergi dari penginapan tersebut, resepsionis harus merekap data tersebut. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi perbedaan data dalam keuangan Homstay Batam. Bantuan software yang digunakan ialah Microsoft Excel untuk mencatat rekap data penginap setiap harinya. Resepsionis juga meminta bukti transaksi kepada penginap sebelum diperbolehkan menginap di area penginapan.

- *Human Resources*

Pemilik merekrut dan mengawasi sendiri resepsionis dan staf lainnya yang bekerja di Homstay Batam. Setelah staf bergabung secara resmi di Homstay Batam, pemilik mengarahkan dan mengajari staf tersebut mengenai pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan untuk pihak *cleaning services* di Homstay Batam, pemilik tidak mengawasi langsung karena menggunakan jasa pihak ketiga untuk mengurus bagian tersebut.

4.1.3 Business Processes

Dalam UMKM Homstay Batam, satu karyawan cenderung terlibat dalam banyak proses bisnis, tidak hanya terikat dalam suatu proses dikarenakan sumber daya manusia yang terbatas. Berikut adalah rincian business processes UMKM Homstay Batam dalam bentuk tabel

<i>Input</i>	<i>Functional area for responsible input</i>	<i>Process</i>	<i>Output</i>
Pertanyaan ketersediaan kamar oleh penginap	<i>Marketing and sales</i>	Penginap memesan kamar dari usaha	Penginap menginap di penginapan
Pencatatan data penginap	<i>Supply chain management</i>	Perekapan data agar tidak terjadi perbedaan	Data yang dihasilkan sesuai dengan kondisi penginapan
Pelayanan permintaan penginap	<i>Accounting and finance</i>	Staf penginapan memberikan permintaan kepada penginap	Kepuasan penginap meningkat
Kritik dan saran oleh penginap	<i>Human resources</i>	Staf mendengar dan menerima kritikan dan saran tersebut	Usaha berbenah di sektor yang terdampak

4.2 Supply Chain Management

- *Customer*

Penginap mengajukan apakah tersedia kamar kosong. Pihak penginapan menanyakan detail penginap tersebut, seperti berapa orang yang menginap, tanggal penginapan, dan lain sebagainya.

- *Planning*

Setelah mendapatkan informasi dari penginap, pihak penginapan merencanakan penginapan tersebut sesuai dengan kondisi yang diminta. Seperti berapa banyak kasur, handuk, dan hal lain yang berkaitan untuk penginap tersebut.

- *Purchasing*

Bila barang yang dibutuhkan telah habis, maka pihak penginapan akan membeli barang yang dibutuhkan untuk mengakomodasi penginap yang akan datang.

- *Inventory*

Tidak semua barang yang dibeli akan langsung digunakan bagi penginap, beberapa barang dapat dijadikan stok bagi penginap kedepannya.

- *Production*

Staf Homstay Batam memastikan bahwa kamar sudah sedia diinapi oleh penginap. Tahapan ini adalah tahapan yang paling krusial karena hal ini akan menentukan kepuasan pelanggan.

- *Shipping*

Ketika kamar diberikan kepada pelanggan. Tahap ini merupakan tahapan akhir dari rantai pasok penginapan Homstay Batam

4.2.1 Customer Value Proposition

Dengan adanya penempatan ERP dan SCM di dalam UMKM Homstay Batam, maka dapat disimpulkan bahwa customer value proposition sangatlah ditempatkan secara tinggi di usaha tersebut. Dengan menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama di dalam usaha tersebut, dapat terbentuk ikatan sosial dan emosional bagi pengunjung untuk selalu datang kembali ke usaha tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa, Homstay Batam adalah sebuah UMKM yang telah menerapkan sistem ERP untuk mengelola operasinya secara efektif. Perusahaan ini telah membagi operasinya ke dalam area fungsional pemasaran dan penjualan, manajemen rantai pasok, akuntansi dan keuangan, dan sumber daya manusia. Homstay Batam telah mengintegrasikan ERP dan SCM untuk memprioritaskan proposisi nilai pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama dalam bisnis. Secara keseluruhan, implementasi ERP dan SCM telah memungkinkan Homstay Batam untuk mengelola operasinya secara efisien dan meningkatkan layanan pelanggannya. Homstay Batam harus memastikan bahwa setiap tahapan tersebut dijalankan dengan baik dan efisien untuk memastikan ketersediaan dan kualitas pelayanan yang baik. Homstay Batam menggunakan bantuan teknologi dan pihak ketiga dalam operasionalnya, yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional serta kepuasan pelanggan. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan tahapan rantai pasok yang kurang efisien dapat mempengaruhi produktivitas dan kualitas pelayanan, sehingga perlu adanya strategi yang tepat dalam manajemen sumber daya manusia dan rantai pasok untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berikut adalah saran-saran yang dapat digunakan oleh Homstay Batam dalam menjalankan usahanya:

1. Menambah Sumber Daya Manusia: Homstay Batam perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Mengingat ada keterbatasan dalam jumlah karyawan yang terlibat dalam banyak proses bisnis, lebih banyak tenaga kerja akan membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Pertimbangkan perekrutan tambahan atau mengalokasikan tugas dengan lebih merata.
2. Optimalisasi Tahapan Rantai Pasok: Homstay Batam harus memastikan setiap tahapan rantai pasok dijalankan dengan baik dan efisien. Lakukan analisis mendalam pada *tahapan planning, purchasing, dan production* untuk memastikan ketersediaan dan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan. Identifikasi area di mana efisiensi dapat ditingkatkan, seperti proses pembelian, pengadaan, dan produksi.
3. Pengelolaan Vendor Pihak Ketiga: Meskipun Homstay Batam menggunakan pihak ketiga untuk beberapa layanan, penting untuk memastikan bahwa vendor-vendor tersebut diawasi dan dikelola dengan baik. Pastikan terdapat kerja sama yang baik dengan pihak ketiga, dan periksa secara berkala kualitas dan kepuasan pelanggan terkait layanan yang diberikan oleh mereka.
4. Penyempurnaan Sistem Informasi: Homstay Batam sudah mengimplementasikan sistem ERP, namun perlu dipastikan bahwa sistem tersebut terus ditingkatkan dan dioptimalkan. Pertimbangkan untuk mengintegrasikan lebih banyak aspek operasional, seperti manajemen kebersihan, dan mempertimbangkan penerapan sistem yang lebih canggih untuk pencatatan dan pelaporan keuangan.
5. Fokus pada Kepuasan Pelanggan: Tetapkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam bisnis. Pertahankan penggunaan media sosial dan WhatsApp untuk mempromosikan penawaran dan berinteraksi dengan pelanggan. Terus pantau dan tanggap terhadap umpan balik pelanggan, dan gunakan informasi tersebut untuk meningkatkan layanan yang ditawarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. N. Hayati, "Supply Chain Management (SCM) Dan Logistic Management," *J. Din. Tek.*, vol. 8, no. 1, pp. 25–34, 2014.
- [2] A. Widarto *et al.*, "Peran Supply Chain Management Dalam Sistem Produksi Dan Operasi Perusahaan," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 16, no. 2, pp. 91–98, 2012, [Online]. Available: <https://journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/viewFile/1362/918>
- [3] M. Y. Sitorus, I. Baihaqi, and D. S. Ardiantono, "Supply Chain Analytics Maturity Model: Sebuah Tinjauan Pustaka," *J. Tek. ITS*, vol. 9, no. 1, 2020, doi: 10.12962/j23373539.v9i1.50436.
- [4] A. Yermia, Y. Sondang, K. Ssi, J. M. Pemasaran, and U. K. Petra, "131743-ID-pengaruh-

-
- customer-value-proposition-terh,” *Pengaruh Cust. Value Propos. Terhadap Minat Beli Konsum. Pada Prod. Consum. Pack Prem. Baru Bogasari*, vol. 1, no. 2, pp. 1–8, 2013.
- [5] F. A. Pratiwi, “Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT MNC Kabel Mediacom,” 2019, [Online]. Available: <https://repository.usm.ac.id/files/skripsi/B13B/2016/B.113.16.0058/B.113.16.0058-15-File-Komplit-20190815123820.pdf>
- [6] T. C. Zhang, H. Gu, and M. F. Jahromi, “What makes the sharing economy successful? An empirical examination of competitive customer value propositions,” *Comput. Human Behav.*, vol. 95, pp. 275–283, 2019, doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.03.019>.
- [7] D. Indah and W. Wilopo, “PENGEMBANGAN VALUE PROPOSITION DALAM PEMBENTUKAN STRATEGI PEMASARAN (Studi Kasus Pada: PT. Suryaraya Nusatama Surabaya),” *J. Adm. Bisnis SI Univ. Brawijaya*, vol. 51, no. 2, pp. 151–157, 2017.
- [8] M. Mujiyono and S. Taufan, “Pengembangan Sumber Daya Manusia di Industri Otomotif Melalui Institut Otomotif Indonesia,” *J. Manaj. Strateg. dan Apl. Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 401–408, 2021, doi: 10.36407/jmsab.v4i2.396.
- [9] N. Chams and J. García-Blandón, “On the importance of sustainable human resource management for the adoption of sustainable development goals,” *Resour. Conserv. Recycl.*, vol. 141, no. November 2017, pp. 109–122, 2019, doi: 10.1016/j.resconrec.2018.10.006.