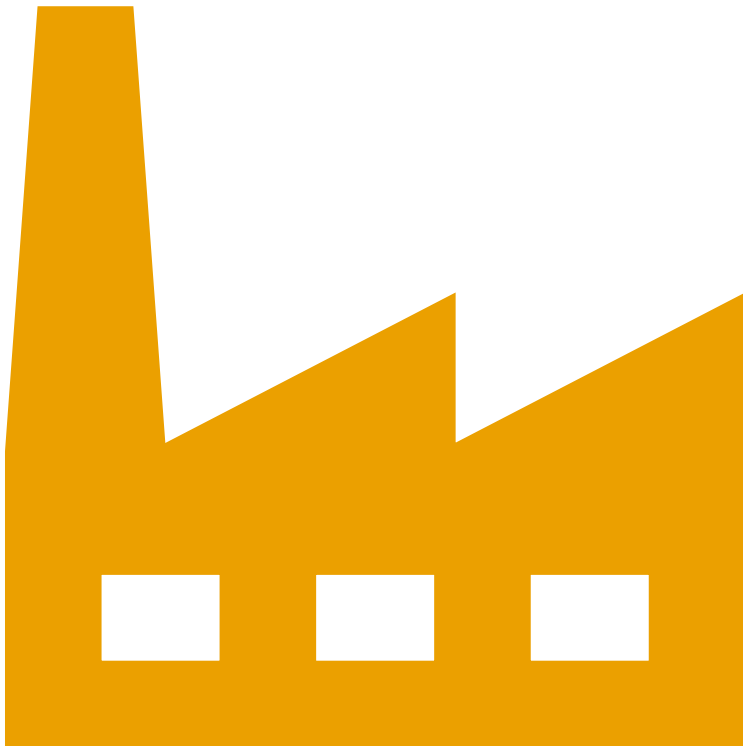

Strengthening Business- to-Business Relationships via Supply Chain and Customer Relationship Management

Prof. Dr. Muhammad Said Hasibuan



Learning Outcomes:

- Memahami konsep hubungan Business-to-Business (B2B)
- Menjelaskan peran Supply Chain Management (SCM)
- Menjelaskan peran Customer Relationship Management (CRM)
- Menganalisis integrasi SCM dan CRM dalam meningkatkan keunggulan bisnis

Pengantar B2B Relationship

Apa itu Business-to-Business (B2B)?

- Hubungan bisnis yang terjadi antara perusahaan dengan perusahaan lainnya.
- **Contoh:**
- Toyota ↔ Vendor Komponen
- Unilever ↔ Distributor
- Telkom ↔ Mitra Teknologi

Karakteristik B2B:

- Nilai transaksi tinggi
- Hubungan jangka panjang
- Kepercayaan menjadi faktor utama
- Melibatkan banyak proses bisnis

Tantangan Hubungan B2B

Tantangan Utama

- Kurangnya transparansi informasi
- Keterlambatan pengiriman
- Ketidaksesuaian permintaan dan pasokan
- Komunikasi yang tidak efektif
- Persaingan global

Dampak:

- Penurunan kepuasan pelanggan
- Biaya operasional meningkat
- Kehilangan peluang bisnis

Supply Chain Management (SCM)

Definisi SCM

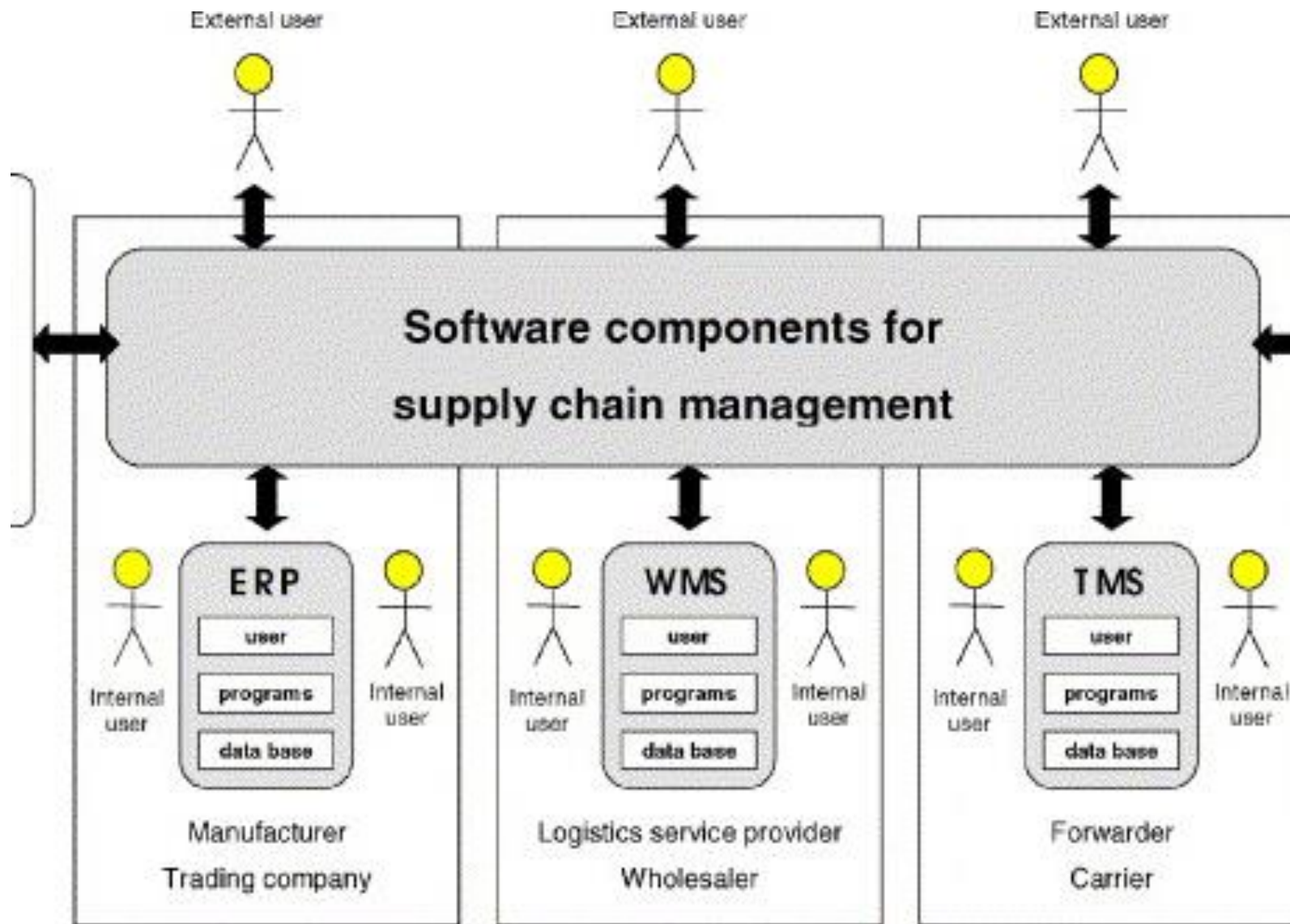
- SCM adalah pengelolaan aliran barang, informasi, dan keuangan dari pemasok hingga pelanggan akhir.

Komponen SCM

- Supplier → Manufacturer → Distributor → Retailer → Customer

Tujuan SCM

- Efisiensi operasional
- Pengurangan biaya
- Kecepatan distribusi
- Peningkatan kualitas layanan



SCM

Proses Utama SCM

- **Plan**

Perencanaan kebutuhan bisnis

- **Source**

Pengadaan bahan bak

- **Make**

Proses produksi

- **Deliver**

Distribusi produk

- **Return**

Penanganan pengembalian barang

(Model SCOR)

Manfaat SCM dalam Hubungan B2B

SCM membantu:

- ✓ Meningkatkan kolaborasi mitra
- ✓ Mempercepat aliran informasi
- ✓ Mengurangi inventory cost
- ✓ Meningkatkan akurasi permintaan
- ✓ Memperkuat kepercayaan antar perusahaan

Customer Relationship Management (CRM)

Definisi CRM

- CRM adalah strategi dan teknologi untuk mengelola hubungan dengan pelanggan secara efektif.

Tujuan CRM

- Memahami kebutuhan pelanggan
- Meningkatkan loyalitas
- Meningkatkan retensi pelanggan
- Meningkatkan profitabilitas

Komponen CRM

Operational CRM

- Mengotomatisasi proses bisnis

Contoh:

- Sales Automation
- Marketing Automation
- Customer Service

Analytical CRM

- Analisis data pelanggan

Collaborative CRM

- Kolaborasi antar unit bisnis

Peran CRM dalam Hubungan B2B

CRM memungkinkan perusahaan:

- Mengenal kebutuhan partner bisnis
- Menyediakan layanan yang lebih personal
- Memperkuat komunikasi
- Mengelola kontrak dan layanan
- Meningkatkan kepuasan mitra

Integrasi SCM dan CRM

SCM + CRM = Competitive Advantage

SCM Focus

- Internal Efficiency

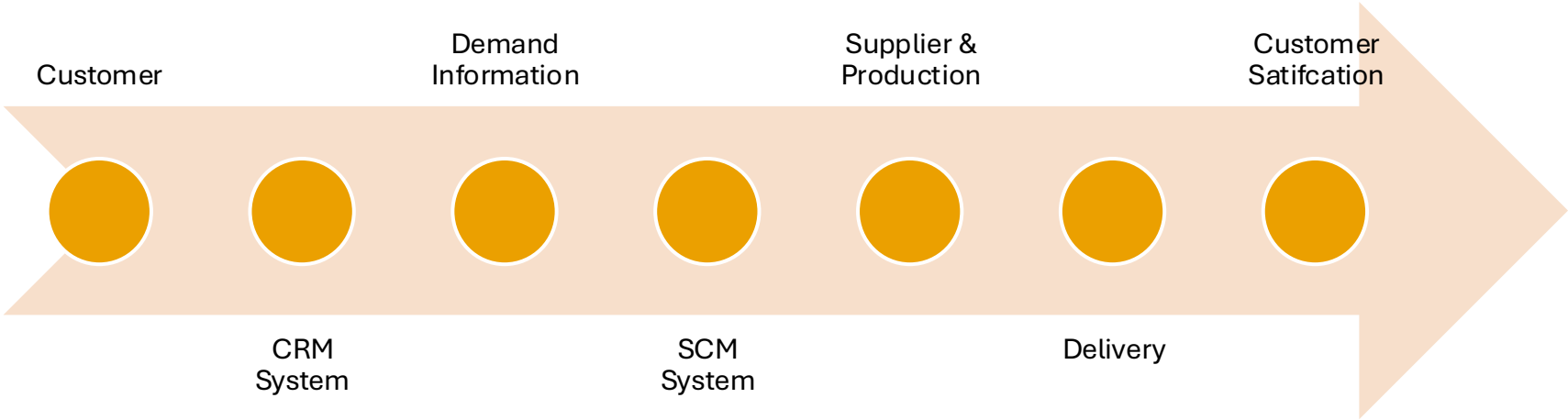
CRM Focus

- Customer Satisfaction

Integrasi Menghasilkan

- Demand Forecasting yang lebih akurat
- Respons pasar lebih cepat
- Hubungan bisnis lebih kuat
- Pengambilan keputusan berbasis data

Arsitektur Integrasi SCM dan CRM



Studi Kasus

Amazon

SCM

- Real-time inventory
- Warehouse automation
- Predictive logistics

Studi Kasus

CRM

- Personalized recommendation
- Customer behavior analytics
- Loyalty management

Hasil

- Fast delivery
- High customer satisfaction
- Strong business ecosystem

Teknologi Pendukung

Artificial Intelligence

- Demand forecasting
- Customer segmentation

Big Data Analytics

- Analisis perilaku pelanggan

Internet of Things (IoT)

- Real-time tracking

Cloud Computing

- Integrasi data antar organisasi

Blockchain

- Transparansi supply chain

Keynote Success Factor

Keberhasilan SCM dan CRM dipengaruhi oleh:

- Data berkualitas
- Integrasi sistem informasi
- Komitmen manajemen
- Kolaborasi antar organisasi
- Pemanfaatan teknologi digital

Kesimpulan

- **SCM**

Meningkatkan efisiensi rantai pasok.

- **CRM**

Meningkatkan kualitas hubungan pelanggan.

- **SCM + CRM**

Menciptakan hubungan B2B yang kuat, berkelanjutan, dan kompetitif di era digital.

Diskusi

Pertanyaan Diskusi

- Bagaimana SCM dapat meningkatkan hubungan dengan supplier?
- Mengapa CRM penting dalam bisnis B2B?
- Bagaimana AI dapat meningkatkan integrasi SCM dan CRM?
- Apa tantangan implementasi SCM dan CRM di Indonesia?