

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan software atau perangkat lunak utama yang dimanfaatkan oleh organisasi dan perusahaan di setiap area bisnis untuk mengoordinasikan informasi [1]. Sedangkan menurut Thomas F. Wallace dan Michael H. Kremzar, ERP merupakan alat manajemen di seluruh organisasi yang menyeimbangkan antara *demand* atau permintaan dan *supply* atau penawaran yang berisikan kemampuan untuk mengkorelasikan antara *customer* atau pelanggan dan *supplier* atau pemasok ke dalam rantai pasokan (*supply chain*) yang lengkap. ERP mengimplementasikan proses bisnis yang berguna untuk pengambilan keputusan, dan menyediakan integrasi lintas fungsi tingkat tinggi antara *sales* atau penjualan, *marketing* atau pemasaran, manufaktur, operasi, logistik, pembelian, keuangan, pengembangan produk baru, dan sumber daya manusia. Hal ini memungkinkan orang untuk mengoperasikan bisnis dengan tingkat layanan dan produktivitas pelanggan yang tinggi. Di samping itu, hal ini dapat menurunkan biaya dan persediaan; dan menyediakan dasar untuk *e-commerce* yang efektif [2].

ERP mengelola proses bisnis di seluruh organisasi menggunakan *database* umum dan alat pelaporan manajemen bersama (*shared management reporting tools*). Proses bisnis (*business process*) adalah kumpulan aktivitas yang mengambil satu atau lebih jenis masukan (*input*) dan menciptakan keluaran (*output*), seperti laporan atau *forecasting*, yang bernilai bagi *customer*. Perangkat lunak (*software*) ERP mendukung operasi proses bisnis yang efisien dengan mengintegrasikan seluruh tugas bisnis yang terkait dengan *sales* (penjualan), pemasaran (*marketing*), manufaktur, logistik, akuntansi, dan kepegawaian (*staffing*) [1]. Sebagai contoh, agar benar-benar kompetitif,

perusahaan manufaktur harus mengirimkan produk tepat waktu, cepat, dan ekonomis. *Enterprise Resource Planning* (ERP) telah terbukti menjadi alat penting dalam mencapai tujuan tersebut [2]. Kemampuan ERP menawarkan sarana untuk secara efektif mengelola sumber daya yang dibutuhkan: bahan, tenaga kerja, peralatan, perkakas, spesifikasi teknik, ruang, dan uang. Untuk setiap sumber daya ini, ERP dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan, kapan dibutuhkan, dan berapa banyak yang dibutuhkan. Memiliki kumpulan sumber daya yang cocok pada waktu dan tempat yang tepat dinilai krusial untuk respons yang cepat dan ekonomis terhadap permintaan pelanggan.

Atas dasar kesadaran bahwa *software* ERP memegang peranan yang krusial terhadap proses bisnis, maka didirikanlah bermacam-macam *vendor* ERP di seluruh dunia dan salah satunya adalah IFS. IFS mengembangkan dan menghadirkan *software cloud enterprise* untuk perusahaan di seluruh dunia yang memproduksi dan mendistribusikan barang, membangun dan memelihara aset, serta mengelola operasi yang berfokus pada layanan. Dalam platform tunggal IFS, produk khusus industri secara bawaan terhubung ke model data tunggal (*single data model*) dan menggunakan inovasi digital *embedded*. Adapun IFS menyediakan solusi bagi berbagai industri yaitu industri *Aerospace and Defence, Energy, Utilities, and Resources, Engineering, Construction, and Infrastructure, Manufacturing, Service, and Support Solutions*. IFS memiliki *partner* (rekan) di berbagai belahan dunia. Di Indonesia, *partner* IFS adalah PT IFS Solusi Integrasi yang berlokasi di Kuningan, Jakarta Selatan.

PT IFS Solusi Integrasi (ISI) adalah perusahaan yang dinaungi oleh PT Penta Sinergi Grup. PT ISI berfokus dalam memberikan solusi dan *service* dari produk-produk yang dimiliki oleh IFS. Adapun solusi (*solutions*) yang ditawarkan oleh PT ISI meliputi ERP (*Enterprise Resource Planning*), EAM (*Enterprise Assets Management*), dan *Service Management*. Di samping itu, *services* yang ditawarkan oleh perusahaan ini mencakup IFS *Implementation, IFS Support, IFS Training, IFS Optimisation, dan IFS Upgrade*. Adapun

produk-produk dari IFS secara global sudah diimplementasikan oleh customer dari beragam bidang, seperti Toyota, BMW, Maersk, NEC, dan Pepsi. Secara khusus di Indonesia, PT IFS Solusi Integrasi telah menjadi partner penyedia *software* ERP untuk PT Sinar Sosro, Softex Indonesia (Kimber-Clark Softex), PT Astra Agro Lestari, Tbk., PT HM Sampoerna, Tbk., PT Citradimensi Arthali, dan PT Showa Works Indonesia, dan masih banyak lagi.

Melalui penerapan *software* ERP IFS, perusahaan yang menerapkannya mendapatkan sistem ERP yang *user-friendly*, menekan *cost-using*, mengoptimalkan penggunaan waktu, dan memberikan peluang perspektif baru bagi perusahaan yang belum pernah terpikirkan sebelumnya dalam rangka meningkatkan profit. Dalam mengimplementasikan solusi dan produk IFS pada sebuah perusahaan tertentu dibutuhkan seorang (atau beberapa orang) *business consultant* yang menguasai modul-modul yang bersangkutan dalam membantu *customer* melakukan analisis. Selain itu, mereka juga melakukan *mapping customer business requirement* yang akan dikembangkan menjadi solusi dengan menggunakan *software* IFS. Ditambah lagi, diperlukan juga *user-manual* agar *end-user* mengerti proses dan cara kerja dari *solution* yang sudah dikustomisasi oleh PT IFS Solusi Integrasi.

Dalam proses bisnis IFS, terdapat sebuah titel posisi pekerjaan yaitu Presales Consultant. Setiap pelanggan memiliki masalah dan tantangan dalam pengaturan dan kompleksitas IT mereka. Adalah hak dari Presales Consultant untuk untuk memahami, mendiskusikan, menguraikan, menyajikan, dan mengartikulasikan manfaat sebuah *software* teknologi, termasuk IFS [3]. Kegiatan *presales consulting* adalah semua hal yang terjadi untuk menghasilkan penjualan (*sales*) dalam keseluruhan proses bisnis. Adapun proses bisnis itu sendiri merupakan adalah kumpulan aktivitas yang didesain untuk memberikan *output* tertentu untuk *customer* atau *market segment* tertentu. Hal ini menyiratkan penekanan yang kuat pada bagaimana pekerjaan dilakukan dalam suatu organisasi. Sebuah proses dengan demikian adalah urutan aktivitas kerja yang spesifik lintas waktu dan tempat, dengan awal,

akhir, dan masukan dan keluaran yang jelas: struktur untuk tindakan [4]. *Presales consultant* terikat erat dengan tim penjualan tetapi perbedaannya adalah, *presales consultant* berbagian secara teknis. *Presales consultant* berperan penting dalam siklus penjualan teknis karena dapat menganalisis kebutuhan pelanggan dan membantu mengembangkan solusi yang tepat. Sebagian besar produk saat ini bukanlah satu ukuran yang cocok untuk semua dan bisnis yang paling sukses adalah penjualan yang berorientasi pada solusi. Di samping itu, *presales consultant* juga bertugas untuk memastikan solusi tersebut sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan akan berfungsi dengan baik setelah diimplementasikan.

Di PT ISI, *Presales Consultant* berkolaborasi dengan *account teams*, *prospects*, dan *existing customer* untuk memenuhi persyaratan dan cakupan, dengan maksud untuk membantu mereka memahami bagaimana IFS ERP, EAM, dan *Service Management Solution* dapat memberikan hasil yang positif bagi organisasi mereka. Di samping hal teknis, seorang *presales consultant* juga harus terbiasa melakukan dialog dengan *stakeholder* eksternal, termasuk C-Level, manajemen teknis dan tim arsitektur untuk memposisikan IFS sebagai mitra pilihan untuk adopsi dan pemberdayaan solusi IFS di vertical industri inti. Seorang *presales consultant* juga bertindak sebagai *lead interface* antara *customer* dan *local and offshore delivery teams*. Seorang *presales consultant* juga setidaknya memiliki pengetahuan industri di beberapa industri *Aerospace & Defense, Energy/Utilities & Resources, Telecommunications, Manufacturing, Engineering/Construction & Infrastructure and Service*. Hal ini agar *presales consultant* dapat bertindak sebagai *trusted advisor* dan *key technology ambassador* untuk pelanggan dalam memposisikan solusi utama dari IFS. Tidak hanya itu, *presales consultant* juga menjadi kesatuan yang kuat bagi *customer*, membawa ketajaman dalam segi teknis, industri, dan bisnis ke garis depan (*frontline*) untuk memenuhi kebutuhan *customer*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa proses *presales consulting* ini krusial bagi berjalannya pertumbuhan perusahaan, terutama pada ERP vendor *company*, karena merupakan motor penggerak perusahaan tersebut dan

Business Planning serta *Budgeting* juga ditentukan oleh *Sales* atau *Presales Forecast*. Mengingat fakta mengenai pentingnya kegiatan *presales consulting* pada PT IFS Solusi Integrasi, maka dibahaslah topik tersebut dalam laporan magang ini.

1.2.Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Adapun maksud dalam melaksanakan kegiatan magang di PT IFS Solusi Integrasi sebagai *Business Developer* dan *Presales Consultant* adalah mengekspansi ilmu dalam hal pengembangan perangkat lunak ERP khususnya IFS sebagai *vendor* ERP, menjadi seorang *Presales Consultant* dalam pelaksanaan proses bisnis dan analisis *customer prospect* ditambah dengan merampungkan program magang *track* I (satu). Selain itu, praktik kerja magang yang dilakukan juga untuk mendapatkan 20 sks yang juga merupakan kewajiban akademis yang perlu dipenuhi dari Universitas Multimedia Nusantara. Tujuan dari berjalannya kegiatan magang ini adalah sebagai bagian dari CSR (pengabdian masyarakat) oleh perusahaan. Di samping itu, perusahaan juga bermaksud untuk membagikan pengetahuan dalam bentuk pengalaman kepada mahasiswa terhadap kegiatan praktik bekerja secara langsung di sebuah ERP *vendor company*, dalam hal ini merupakan *principal partner* IFS global, yaitu PT IFS Solusi Integrasi. Hal ini direalisasikan secara visible melalui melewati tahapan mulai dari kegiatan *Business Development*, *Presales Consulting*, implementasi proyek hingga tahapan *go-live*, sampai ke tahap CSD (*Customer Support Development*) dari segi perusahaan sebagai *software vendor*. Perusahaan menyadari bahwa di tahun yang akan mendatang, akan semakin banyak ERP *vendor company* lainnya yang akan muncul dengan berbagai perkembangan dan kolaborasi dengan AI, IoT, dan BDA, dan perusahaan mengambil inisiatif untuk mempersiapkan sumber daya manusianya, termasuk melalui kegiatan kerja magang ini.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kerja magang dimulai sejak 1 Februari 2023 sampai 30 Juni 2023. Adapun jam kerja di PT IFS Solusi Integrasi dimulai dari pukul 08.30 hingga 17.30 WIB dengan waktu istirahat selama satu jam, yaitu dari pukul 12.00 hingga 13.00 WIB. Selain itu, terdapat laporan harian (yang kemudian akan disebut *daily task*) yang diisi pada website www.merdeka.umn.ac.id). Proses komunikasi dilakukan secara *hybrid*, yaitu komunikasi secara langsung atau WFO (*Work from Office*) di kantor PT IFS Solusi Integrasi yang terletak di Mega Plaza, Lantai 3A, Jalan H.R. Rasuna Said Kav C-3, Jakarta Selatan 1290 dan melalui WhatsApp saat WFH (*Work from Home*).

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Adapun pelaksanaan praktik kerja magang di PT IFS Solusi Integrasi yang dilakukan oleh melewati beberapa tahapan atau prosedur, di antaranya sebagai berikut:

1.3.2.1 Pra-Magang

Di tahapan ini, mahasiswa UMN melakukan kegiatan pencarian tempat magang di berbagai *platform*, media sosial, dan situs *job advertising*, seperti LinkedIn, Jobstreet, Kalibr, Glints, dan Indeed. Di samping itu, mahasiswa juga menghubungi Bapak Thomas Dwi Susmanto sebagai dosen pengampu mata kuliah *ERP Configuration* sekaligus Presiden Direktur dari PT IFS Solusi Integrasi untuk mengonfirmasi terbuka atau tidaknya program kerja magang di perusahaan beliau. Setelah beliau mengonfirmasi adanya program kerja magang sebagai *Business Developer and Presales Consultant* dan mengarahkan mahasiswa untuk menghubungi Bapak Ridhwan Latif selaku *Business Development and Marketing*

General Manager dan menyerahkan CV. Setelah itu, mahasiswa dihubungi oleh Ibu Yulia selaku HR untuk melaksanakan test psikotes dan mengisi data-data pribadi. Setelah dinyatakan lolos tahap psikotes, maka HR mengirimkan surat perjanjian kerja magang dan *list job description* sebagai posisi yang bersangkutan untuk selanjutnya mahasiswa ajukan kepada Bapak Samuel Ady Sanjaya sebagai PIC (*Person in Contact*) dari program MBKM (Magang Bersama Kampus Merdeka). Setelah mendapatkan *approval* via email oleh Bapak Samuel, mahasiswa melanjutkan proses pertama kerja magang yang dimulai sejak 1 Februari 2023.

1.3.2.2 Kegiatan Magang

Kegiatan utama magang dilakukan mahasiswa selama 89 hari kerja dengan total 840 jam kerja. Setiap harinya mahasiswa menginput job yang dikerjakan pada daily task di *website* www.merdeka.umn.ac.id yang berikutnya akan di-*approve* oleh Bapak Ridhwan Latif selaku supervisor lapangan. Kegiatan utama yang dilakukan oleh mahasiswa adalah memahami kegiatan *presales consulting*, menguasai konfigurasi dasar IFS, dan memahami real company case, menganalisis, dan mengeksekusinya. Gambar 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7 merupakan dokumentasi kegiatan yang dilakukan oleh peserta magang selama kegiatan praktik magang berlangsung. Tabel 1.1 merupakan tabel *Gantt Chart* yang menunjukkan jadwal dan tugas yang dilakukan sebagai peserta magang secara garis besar beserta dengan penunjuk waktu dalam hitungan minggu dan bulan.

1.3.2.3 Pasca Magang

Di tahapan ini, penyusunan laporan magang diawali dengan arahan secara *online* melalui *platform* Zoom dari dosen pembimbing, yaitu Bapak Raymond Sunardi Oetama agar mahasiswa dapat mulai mengerjakan laporan magang dengan lebih terarah dan menghindari adanya misinformasi. Bimbingan atau *counseling* ini dilaksanakan di antara hari Senin, Selasa, dan/atau Rabu/ dalam rangka dosen mengetahui kemajuan mahasiswa dalam penyusunan laporan magangnya masing-masing.

Tabel 1.1 *Gantt Chart*

Pekerjaan yang dilakukan	Februari				Maret					April				Mei					Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
<i>Introduction</i> company dan <i>briefing</i> tugas dan objektif yang akan dilakukan dan dicapai	■	■																				
Melakukan perkenalan terhadap IFS Cloud dan mempelajari penggunaan aplikasi IFS <i>Look and Feel</i>		■	■	■																		
Mempelajari IFS <i>Application component</i> (IFS <i>Tower</i>)					■	■																
Mempelajari IFS <i>Distribution Training Manual</i> dan benefitnya bagi perusahaan customer							■	■	■													
Mempelajari keseluruhan IFS <i>Implementation Methodology</i>										■	■	■	■									
Mempelajari keseluruhan proses <i>Presales</i> dalam menjadi seorang <i>Presales Consultant</i>														■	■	■						
Studi kasus: melakukan analisis mapping needs customer prospect IFS melalui mapping customer																	■	■	■	■		

business requirement, menyusun RFI dan RFP																						
Membuat solusi dan user manual untuk demo aplikasi																						