

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT IFS Solusi Integrasi (ISI) adalah perusahaan yang dinaungi oleh PT Penta Sinergi Grup dengan dua anak perusahaan lainnya, yaitu PT Haluan Rekadaya Konsultindo (HRK) dan PT NTX Solusi Teknologi. PT IFS Solusi Integrasi sudah berdiri sejak tahun 1997 dengan fokus utama dalam *selling* dan *implementing* solusi IFS ERP di Indonesia. PT IFS Solusi Integrasi merupakan *principal partner* IFS Global di Indonesia. IFS *main principal* sendiri berkantor pusat di Linkoping, Sweden dan didirikan tahun 1983. IFS mengekspansi bisnisnya ke Indonesia sebagai perusahaan PMA (penanaman modal asing) di tahun 1997. Di tahun tersebut IFS dikenal dengan konsepnya yaitu *component based architecture*. Konsep ini adalah strategi yang menjadi diferensiator dari kompetitor-kompetitor IFS yang menjual *monolithic* dan *big bang solution*. Semakin berkembangnya IFS, maka IFS juga mengembangkan model bisnisnya dengan melakukan kontrak kerja sama melalui mitranya secara global. Tepatnya di tahun 2002, IFS menjadi perusahaan dengan kepemilikan lokal di Indonesia. Lima Juni 2017 melalui Bapak Sutan Simandjuntak, Bapak Thomas Dwi Susmantoro, dan Bapak Hedyanto, terbentuklah mitra baru di IFS yaitu PT IFS Solusi Integrasi (ISI). Di tahun yang sama, PT ISI merupakan *subsidiary* dari grup perusahaan PT HRK. Dalam beberapa waktu berikutnya, perusahaan menambah dua *stakeholder* yang baru, yaitu Bapak Anang Hermawan dan Bapak Awan Karnajaya dan terbentuklah satu grup perusahaan besar yang bernama PT Penta Sinergi Grup (PSG). IFS menyediakan solusi tunggal yang memungkinkan pelanggannya mengakses semua IFS *capabilities*, termasuk IFS *lobbies*, *reports*, dan *dashboards* yang dapat dipersonalisasi. Hal ini juga termasuk dengan teknologi baru seperti *artificial intelligence*, *augmented reality*, dan *machine*

learning. IFS dapat diterapkan di *cloud*, *remote*, dan *self-managed*. IFS dinominasikan sebagai salah satu dari 10 *software* ERP terbaik di tahun 2022 menurut Panorama *Consulting Group* [5].

ERP dari IFS sendiri juga berpusat pada *Product Centric Business* (*Process Manufacturing, Aviation & Defense, High-Tech Manufacturing, Retail, Industrial Manufacturing, Automotive*) & *Asset Centric Business* (*Construction & Contracting, Service, Energy & Utilities, Oil & Gas, Asset Intensive*). IFS melakukan proses pengembangan dan penyedia *software* ERP untuk pelanggan secara global yang bertujuan untuk memberikan solusi-solusi ERP, EAM, serta *Service Management*. Gambar 2.0 merupakan logo dari PT IFS Solusi Integrasi.

Adapun beberapa *core values* dari PT IFS Solusi Integrasi sendiri terdiri dari:

- a. *Trust*, yaitu menjaga reputasi yang luar biasa dengan layanan konsisten yang melebihi harapan untuk kualitas dan kehandalan.
- b. *Growth Mindset*, yaitu menciptakan budaya mindset berkembang dengan mengembangkan tim berkinerja tinggi melalui pembelajaran berkelanjutan, bekerja lebih cerdas, dan ketekunan
- c. *Winning Together*, yaitu mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan dengan semua pemangku kepentingan dan mencapai kesuksesan sebagai hasil dari semua upaya individu dan kolektif.
- d. *Collaborate*, yaitu memaksimalkan keahlian dan kompetensi individu yang berbeda melalui kerja sama tim
- e. *Professionalism*, yaitu secara konsisten mencapai standar yang tinggi, kompeten, berintegritas, dapat diandalkan, berorientasi pada hasil, dan benar-benar menghargai orang lain.

- f. *Lean*, yaitu terus mengoptimalkan efisiensi proses bisnis dan mempertahankan kinerja tim yang ramping, kesederhanaan, dan lingkungan non birokrasi
- g. *Agile*, yaitu membangun budaya di tempat kerja yang didasarkan pada keyakinan, sikap, dan praktik yang membantu individu, tim, dan organisasi menjadi lebih adaptif, fleksibel, inovatif, dan tangguh saat menghadapi kompleksitas, ketidakpastian, dan perubahan
- h. *Passionate*, yaitu menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan perusahaan dan menciptakan budaya kerja yang memotivasi kita untuk mencapai tujuan bersama secara lebih efektif.



Gambar 2.1 Logo PT IFS Solusi Integrasi

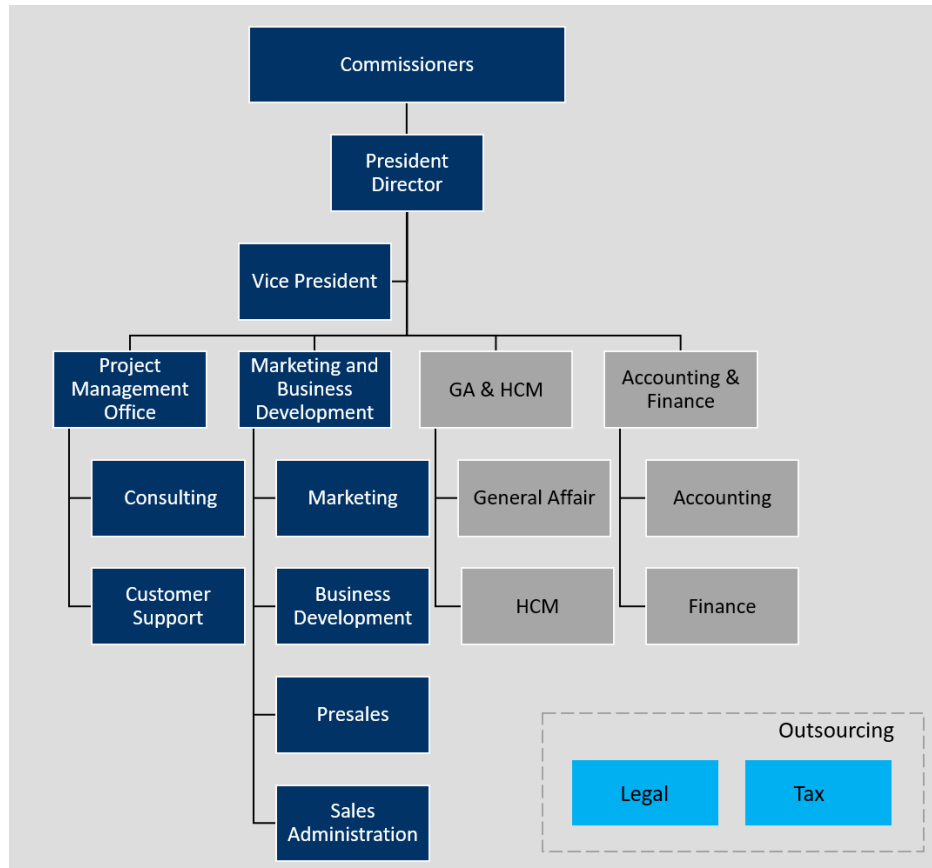
2.2 Visi Misi

Visi dari PT IFS Solusi Integrasi adalah menjadi mitra konsultasi ICT (*information and communication technology*) terkemuka dengan menghadirkan solusi dan teknologi paling *agile* yang menciptakan *added-value* untuk mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (*sustainable*).

Misi dari PT IFS Solusi Integrasi yaitu untuk memberdayakan mitra PT ISI dengan *business added-value* dengan menerapkan solusi dan teknologi

ICT yang *agile* dan memenuhi kebutuhan dan mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (*sustainable*).

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi PT IFS Solusi Integrasi

PT IFS Solusi Integrasi dipimpin oleh seorang *Board of Director* dengan dua divisi utama di bawahnya, yaitu divisi *Consulting and Support* dan divisi *Marketing dan Business Developer* Gambar 2.2 di bawah ini merupakan bagan struktur organisasi PT IFS Solusi Integrasi.

Pada bagan di atas terlihat bahwa peserta magang (*intern*) yang berada di tiga divisi yaitu *Business Development*, *Presales*, dan *Business Consultant*. Pada PT IFS Solusi Integrasi, seorang *presales* dan/atau *business consultant* akan dimentori oleh seorang *Senior Presales and Consultant Development Manager*, yaitu Bapak Roby Wong. Sedangkan

untuk seorang *business developer* akan dibimbing oleh *Business Development General Manager*, Bapak Ridhwan Latif.

2.4 Product dan Services dari Perusahaan

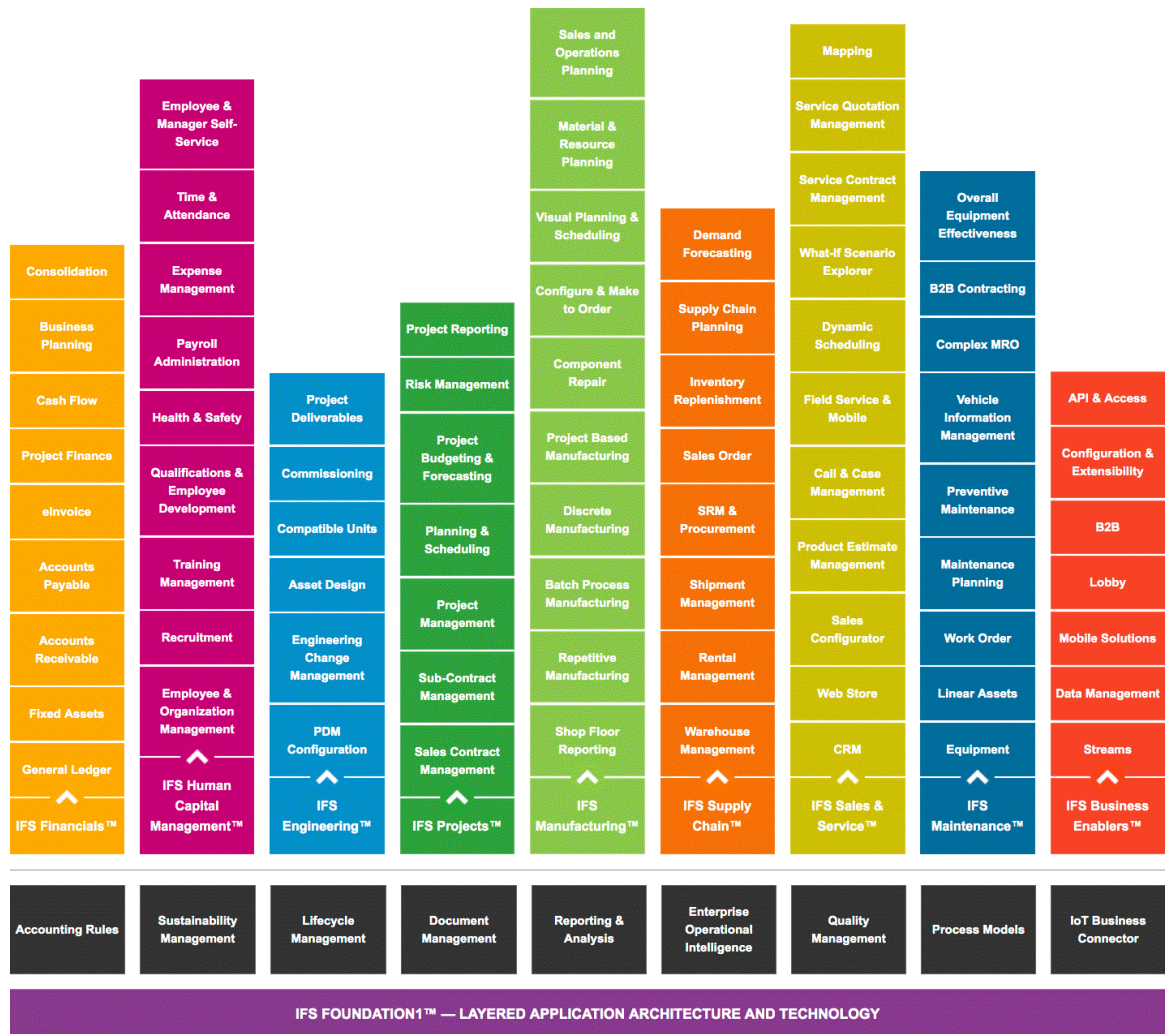
PT IFS Solusi Integrasi (ISI) menawarkan dan menjual *services* (layanan) dan *products* (produk) sebagai bagian dari proses bisnis mereka. Adapun produk-produk dan layanan dari PT ISI di antaranya sebagai berikut:

2.4.1 Produk dari PT IFS Solusi Integrasi

2.4.1.1 Enterprise Resource Planning (ERP)

ERP dari PT IFS Solusi Integrasi yang menjadi *core* utama proses bisnis adalah IFS *Applications* adalah solusi lengkap yang memungkinkan bisnis manufaktur dan distribusi global memelihara aset dan mengelola operasi yang berfokus pada layanan. Aplikasi IFS memiliki pengalaman pengguna yang menarik, memungkinkan *customer* untuk menentukan dan menyampaikan bab berikutnya. PT IFS Solusi Integrasi mendukung semua pelanggan yang menggunakan Aplikasi IFS, tetapi memiliki keahlian khusus dalam mengirimkan ke produsen dalam lingkungan bervolume tinggi, kompleks, atau teregulasi. Pengetahuan industri, dikombinasikan dengan fleksibilitas dan kekuatan IFS, memungkinkan untuk melakukan peningkatan bisnis nyata pada bisnis pelanggan.

Adapun untuk memahami komponen fungsionalitas bagan ini dan melihat versi interaktif yang menjelaskan setiap komponen bagan secara lebih mendetail dapat dilihat pada gambar 2.3 di bawah ini.



Gambar 2.3 IFS Applications Component (IFS Tower)

2.4.1.2 Enterprise Asset Management

Perangkat lunak manajemen aset perusahaan (*Enterprises asset management* atau EAM) lebih dari sekadar sistem manajemen pemeliharaan terkomputerisasi (CMM). Sebagai bagian dari rangkaian lengkap perusahaan atau sebagai solusi manajemen aset perusahaan yang berdiri sendiri, PT IFS Solusi Integrasi menawarkan *customer* kebebasan untuk mengimplementasikan fungsionalitas pendukung sebanyak yang *customer* perlukan untuk memenuhi manajemen aset dan

persyaratan organisasi lainnya sambil meningkatkan keandalan dan manajemen siklus hidup. IFS menawarkan fungsionalitas komprehensif untuk mendukung seluruh siklus hidup aset perusahaan *customer*, dari *cradle* hingga liang lahat. Customer akan mendapatkan perangkat lunak penjadwalan pemeliharaan (*maintenance scheduling software*), perintah kerja (*work orders*), dan fungsionalitas lain yang diperlukan untuk pemeliharaan yang berpusat pada keandalan. Tetapi *customer* juga dapat memperluas solusi EAM dengan pelaksanaan proyek dan kontrol keuangan proyek, sumber daya manusia, pembelian, manajemen risiko, keuangan, manajemen dokumen, dan banyak lagi.

2.4.1.3 Service Management

IFS mendapatkan penghargaan sebagai “*Leader*” untuk kelima kalinya berturut-turut di Gartner 2020 Magic Quadrant for Field Service Management. IFS menawarkan solusi pengoptimalan tenaga kerja kelas dunia bersama dengan luasnya kemampuan manajemen layanannya. IFS mengetahui layanan, yang berarti kami tahu bahwa tidak ada dua perusahaan yang menjalankan layanan lapangan dengan cara yang sama. Platform solusi kami dapat dikonfigurasi dengan mudah untuk memetakan kasus penggunaan layanan yang paling kompleks sekalipun dan menawarkan opsi penerapan *cloud* dan di lokasi. Dari panggilan pertama hingga penutupan akhir, pelanggan mengharapkan layanan yang dipersonalisasi dan terhubung. Untuk mewujudkannya, *customer* memerlukan solusi *end-to-end* sejati yang meningkatkan efisiensi bisnis, memastikan waktu respons yang cepat, dan reaktivitas waktu nyata. Mulai dari mengelola pesanan pekerjaan, suku cadang, dan aset hingga kontrak, garansi, penagihan, dan penagihan, IFS memberi perangkat lunak manajemen layanan lapangan yang lengkap dan terhubung – sehingga *customer* dapat

memberikan layanan yang luar biasa kepada setiap pelanggan, setiap saat.

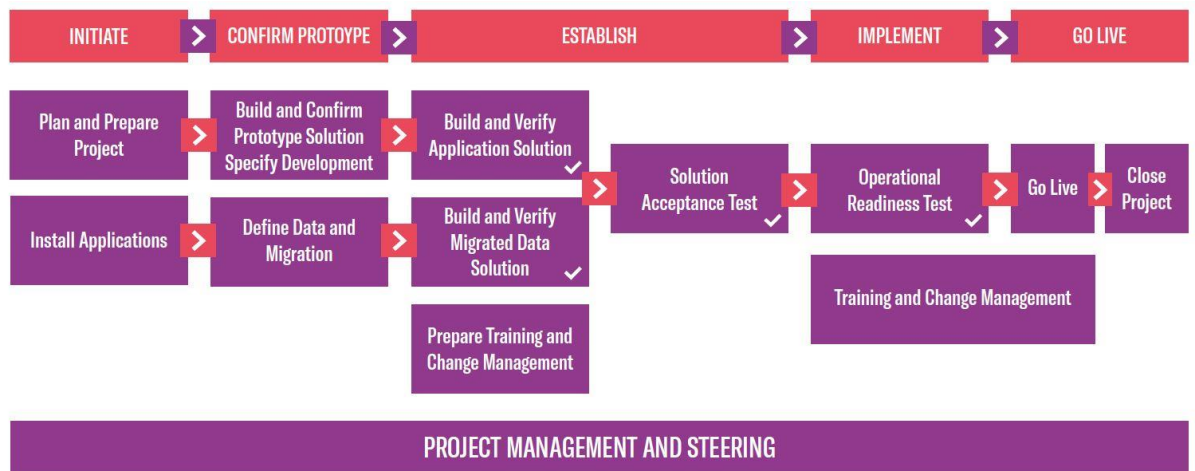
2.4.2 Services dari PT IFS

2.4.2.1 IFS Implementation

Metodologi Implementasi IFS (*IFS Implementation Methodology*) didasarkan pada pengalaman bertahun-tahun yang berhasil mengimplementasikan perangkat lunak IFS untuk berbagai pelanggan IFS dari operasi situs tunggal hingga perusahaan multi-situs, multi-negara dengan banyak divisi. Seluruh karyawan IFS secara global menggunakan Metodologi Implementasi IFS yang sama telah menjadi kunci untuk menerapkan solusi pelanggan yang ditentukan di seluruh dunia. *IFS Implementation Methodology* didukung oleh lima tahapan utama, yaitu sebagai berikut:

- a. *Initiate Project Phase* (Memulai Fase Proyek)
- b. *Confirman Prototype Phase* (Konfirmasi Fase Prototipe)
- c. *Establish Solution Phase* (Menetapkan Fase Solusi)
- d. *Implement Solution Phase* (Menerapkan Fase Solusi)
- e. *Go Live Phase* (Fase *Go Live*)

Adapun fase dari *IFS Implementation Methodology* ini sendiri dapat dipetakan pada gambar 2.4 ini.



Gambar 2.4 IFS Implementation Methodology

2.4.2.2 IFS Training

PT IFS Solusi Integrasi menyediakan solusi pelatihan pengguna akhir (*end-user*) yang fleksibel, disesuaikan, dan hemat biaya. Menerapkan, mengubah, atau memutakhirkan Aplikasi IFS akan berdampak signifikan pada organisasi atau perusahaan yang menggunakannya. Apabila pengguna *software* tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi secara paling efektif, maka perusahaan tidak akan mencapai pengembalian total atas investasi yang dimiliki. IFS Solusi Integrasi memberikan pelatihan *end-user* untuk mengimplementasikan dan meningkatkan IFS, serta solusi pelatihan penyegaran *business-as-usual* (BAU). PT IFS Solusi Integrasi tidak hanya memahami cara kerja sistem tetapi juga cara terbaik untuk melatih staf *customer* yang menggunakannya. Menggunakan campuran alat dan metode, konsultan pelatihan Optimum memiliki keahlian untuk membantu memastikan tenaga kerja perusahaan *customer* mengadopsi perangkat lunak baru dan setiap proses bisnis yang berubah. Konsultan ERP PT ISI berpengalaman dalam mengembangkan pelatihan kolaboratif yang disesuaikan, *client-branded*, untuk organisasi dengan aliran seperti

Finance, SDM, Manufaktur, *Supply Chain*, Inventaris, Distribusi, CRM, *Technical Database*, dan *IFS Foundation Development*. PT ISI juga menyediakan baik Pelatihan Kelas (di kantor *customer* atau di kantor PT ISI) maupun Kelas Virtual menggunakan Webinar Zoom atau Google Meet.

2.4.2.3 IFS Support

Bisnis semakin bergantung pada sistem perusahaan untuk mendukung aktivitas bisnis mereka dan tetap kompetitif. *Downtime* dan masalah pengguna berdampak langsung pada layanan pelanggan, operasi bisnis, dan keuntungan. Maka dari itu, PT ISI telah membuat layanan dukungan *multi-level* dan disesuaikan yang dirancang untuk memenuhi semua kebutuhan dukungan pelanggan, di tempat atau dengan memberikan bantuan jarak jauh (*remote*). Setiap perjanjian dukungan dengan PT ISI dapat disesuaikan dengan kebutuhan *customer*. PT ISI memahami bahwa semua pelanggan itu unik, maka perjanjian dukungan dirancang untuk memungkinkan pelanggan untuk memilih elemen yang diperlukan, dan yang paling sesuai dengan bisnis mereka.

Tim *support* PT ISI dirancang untuk membuat pengguna tetap produktif dan bisnis berjalan lancar. Tim PT ISI yang terdiri dari individu bersertifikasi penuh memiliki kemampuan teknis dan pemahaman bisnis untuk mendukung aplikasi pelanggan dan memberikan pemeliharaan, peningkatan, dan penerapan aplikasi, termasuk migrasi data dan dukungan infrastruktur.

PT IFS Solusi Integrasi memberikan layanan berupa *support* kepada pelanggan, seperti *after-go live support* dan layanan *support* lainnya yang dibutuhkan seperti:

- a. Penyesuaian kinerja (*performance tuning*)
- b. Pemeriksaan kesehatan *database*
- c. Migrasi data

- d. Menganalisis dan menyebarkan tambalan perangkat lunak yang diperlukan
- e. Dan layanan dukungan lainnya yang terkait dengan lingkungan Aplikasi IFS

Tim dari PT ISI dapat membantu mendiagnosis dan menyelesaikan panggilan dukungan yang diajukan oleh *end-users*, dan mereka memainkan peran utama dalam mengoordinasikan penyelesaian panggilan dukungan dan eskalasi ke IFS *Global Support*. Tim global ini didedikasikan untuk memberikan layanan terbaik yang tersedia secara global, yang terdiri dari beberapa pusat dukungan di seluruh dunia untuk memastikan respons dan pengetahuan yang cepat tentang kondisi lokal pelanggan kami.

2.4.2.4 IFS Upgrade

PT IFS Solusi Integrasi telah berfokus untuk membantu pelanggan memutakhirkan ke versi terbaru Aplikasi IFS sejak 2007. Sejarah panjang dan hubungan mendalam dengan IFS, terutama IFS *Technology*, telah memungkinkan PT ISI menjadi mitra bisnis utama IFS untuk membantu pelanggan meningkatkan sistem mereka di sini di Indonesia. Melalui kemitraan ini, PT ISI memimpin proyek pemutakhiran IFS, menyediakan layanan pemutakhiran penuh dan membantu pelanggan pindah ke versi baru IFS dengan lancar, efisien, dan sesuai anggaran.

PT ISI memiliki konsultan berpengalaman yang melakukan peningkatan Aplikasi IFS dari *Technicaly Upgrade* saja, Peningkatan Teknis & Fungsional dan bahkan melakukan peningkatan Implementasi. PT ISI juga memiliki pelanggan yang harus memutakhirkan versi Aplikasi IFS mereka lebih dari satu kali. Selain itu, PT ISI juga dapat menyediakan peningkatan khusus pengawasan untuk lebih banyak pengalaman dan pelanggan yang cerdas secara teknis. Pelanggan PT ISI dapat melakukan

pemutakhiran oleh Tim TI teknis mereka dan menyelesaikannya dalam waktu tiga bulan. PT ISI hanya memberikan pelatihan peningkatan teknis kepada pelanggan tertentu berdasarkan materi waktu.

PT ISI mengadopsi metodologi pemutakhiran “*Three Phase Simplicity*” IFS yang akan disederhanakan dan mengurangi kompleksitas pemutakhiran. Pendekatan pemutakhiran industri IFS telah mempersempit proses pemutakhiran. Ada tiga fase dalam proses baru adalah sebagai berikut:

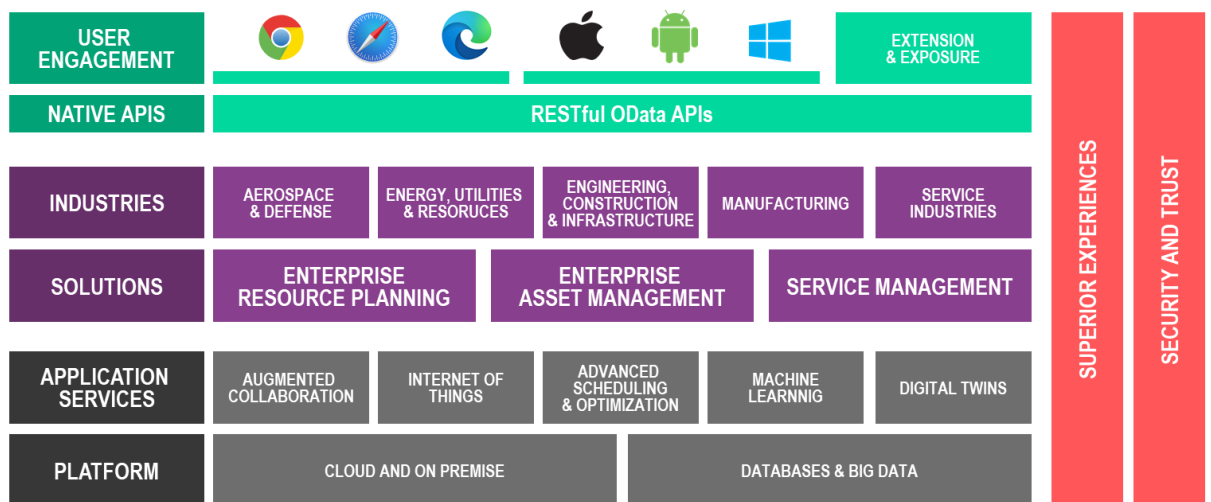
1. Tetapkan dan uji peningkatan teknis.
2. Latih "go live" di bawah rencana terperinci.
3. *Go live* dengan pemutakhiran dengan peralihan ke lingkungan produksi.

2.4.2.5 IFS Optimisation

Memilih sistem ERP yang tepat adalah tanggung jawab yang penting. Bagian dari proses pemilihan ERP adalah menetapkan tujuan untuk sistem berdasarkan kebutuhan suatu organisasi ataupun perusahaan. Akan tetapi, hubungan sebuah perusahaan dengan vendor ERP tidak boleh berakhir setelah implementasi. Misalnya sebuah kasus ERP tidak dianalisis untuk kinerja secara berkelanjutan, maka dalam hal ini, dapat menjadi stagnan atau, dalam kasus terburuk, menghambat organisasi atau perusahaan tersebut karena tidak lagi mencerminkan atau melaporkan keadaan operasi bisnis yang sebenarnya. Ini terjadi seiring waktu, tetapi dalam kasus ekstrim, dapat dimulai dalam hitungan bulan. ERP adalah investasi waktu dan uang yang sangat besar dan harus dianalisis kinerjanya dan dipelihara secara memadai, sama seperti bagian penting lainnya dari sebuah bisnis. Di sinilah proyek pengoptimalan ERP masuk.

PT IFS Solusi Integrasi memiliki daftar pengalaman dalam membantu pelanggan kami membuat IT/ERP Blueprint/Roadmap. PT ISI menganalisis proses ERP yang ada untuk mengatasi celah yang diketahui dalam sistem atau mengekspos celah yang tidak diketahui sehingga dapat diatasi. Pengoptimalan dapat mengungkapkan masalah produktivitas yang dapat diatasi oleh peningkatan atau pengembangan, meningkatkan efisiensi untuk kinerja dan hasil yang optimal. Pengoptimalan ERP dapat membantu menjaga bisnis tetap menguntungkan, terdepan, dan terdepan dalam persaingan.

Selain *Blueprint/Roadmap*, PT ISI juga dapat membantu perusahaan *customer* mengintegrasikan Aplikasi IFS mereka dengan teknologi terkini, seperti *Internet of Things (IoT)*, *Augmented and Mixed reality (AR/MR)*, dan *Artificial Intelligence (AI)*, serta *Machine Learning (ML)*, *Business Intelligence (BI)*. Gambar 2.5 merupakan gambaran secara umum bagian-bagian dari optimalisasi IFS Application.



Gambar 2.5 IFS Optimization