BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM) merupakan perusahaan yang didirikan oleh sekelompok konsultan SAP profesional yang memiliki pengalaman luas dan mendalam di bidang teknologi informasi (IT). Berbekal pengalaman lebih dari 15 tahun, STEM terus mengembangkan keahliannya dengan fokus utama pada sektor bisnis ritel, distribusi, dan manufaktur. Ketiga sektor ini dikenal memiliki dinamika bisnis yang kompleks dan memerlukan dukungan teknologi informasi yang terintegrasi, sehingga menjadi bidang yang tepat bagi STEM untuk mengimplementasikan solusi berbasis IT. **Gambar 2.1** merupakan logo PT. Sterling Tulus Cemerlang.

Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan end-to-end, STEM tidak hanya menawarkan jasa konsultasi, tetapi juga membantu klien dalam melakukan studi kelayakan serta pengembangan aplikasi teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan bisnis mereka. Layanan ini mencakup analisis sistem, perancangan solusi IT, implementasi aplikasi, hingga dukungan teknis pasca-implementasi. Dengan pendekatan yang komprehensif tersebut, STEM berkomitmen untuk membantu perusahaan-perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing melalui pemanfaatan teknologi yang tepat guna.

STEM merupakan perusahaan yang menyediakan berbagai layanan di bidang teknologi informasi, khususnya dalam mendukung transformasi digital bisnis. Beberapa layanan utama yang ditawarkan antara lain IT Strategic Planning, yaitu perencanaan strategis dalam penerapan teknologi informasi untuk mendukung tujuan bisnis perusahaan. Selain itu, STEM juga menyediakan layanan RPA (Robotic Process Automation) yang membantu perusahaan mengotomatisasi proses-proses kerja yang repetitif agar lebih efisien. Dalam hal sistem manajemen, STEM menawarkan layanan ERP Implementation, yaitu

penerapan sistem ERP untuk mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis dalam satu platform. Setelah implementasi, perusahaan juga memberikan layanan ERP Maintenance & Support untuk memastikan sistem berjalan lancar dan sesuai kebutuhan. Tidak hanya itu, STEM juga menyediakan ERP Training guna meningkatkan pemahaman dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem ERP secara optimal [18] [19].

STEM melayani berbagai jenis perusahaan, mulai dari usaha kecil dan menengah (UKM) yang sedang berkembang, hingga perusahaan besar berskala nasional dan multinasional. Dengan pengalaman dan keahlian yang dimiliki, STEM mampu menyesuaikan solusi IT yang ditawarkan agar selaras dengan skala, kebutuhan, serta tantangan unik yang dihadapi masing-masing perusahaan. Komitmen STEM terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadikannya salah satu mitra terpercaya dalam transformasi digital di dunia bisnis Indonesia.

Gambar 2.1. Logo PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM)
Sumber: [19]

Salah satu layanan utama yang ditawarkan oleh PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM) adalah menjadi mitra resmi dalam implementasi SAP Business One. Perusahaan ini telah menjalin kerja sama dengan SAP Indonesia, dan sejak tahun 2007 telah memperoleh status sebagai "Gold Partner" untuk produk SAP Business One. Selain menyediakan solusi ERP, STEM juga mengembangkan aplikasi kasir berbasis mobile dengan merek dagang IREAP (Integrated Retail Application), yang saat ini telah digunakan di lebih dari 15.000 perangkat di seluruh Indonesia. Tidak hanya berhenti di situ, STEM juga terus berinovasi dengan menghadirkan layanan terbaru berupa sistem Intelligent Enterprise. Dalam layanan ini, STEM menawarkan pengembangan sistem Robotic Process Automation (RPA) berbasis aplikasi UiPath yang ditujukan untuk perusahaan-perusahaan besar. Teknologi RPA ini memungkinkan komputer untuk menjalankan otomatisasi proses seperti layaknya manusia, dengan meniru serta mengintegrasikan interaksi pengguna dalam sistem digital guna mendukung efisiensi proses bisnis perusahaan.

Sampai saat ini, PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM) telah berhasil mendukung lebih dari 200 perusahaan, baik yang berskala nasional maupun multinasional, dalam mengimplementasikan solusi teknologi informasi. Beberapa klien yang telah bekerja sama dengan STEM antara lain PT Bando Indonesia, PT Planet Selancar Mandiri (Planet Surf), dan PT Eagle Indo Pharma (Caplang). Untuk memperkuat layanan yang diberikan, STEM juga menjalin kemitraan strategis dengan berbagai perusahaan teknologi ternama seperti SAP, UiPath, Cloudiax, dan Hitachi.

2.2 Visi Misi Perusahaan

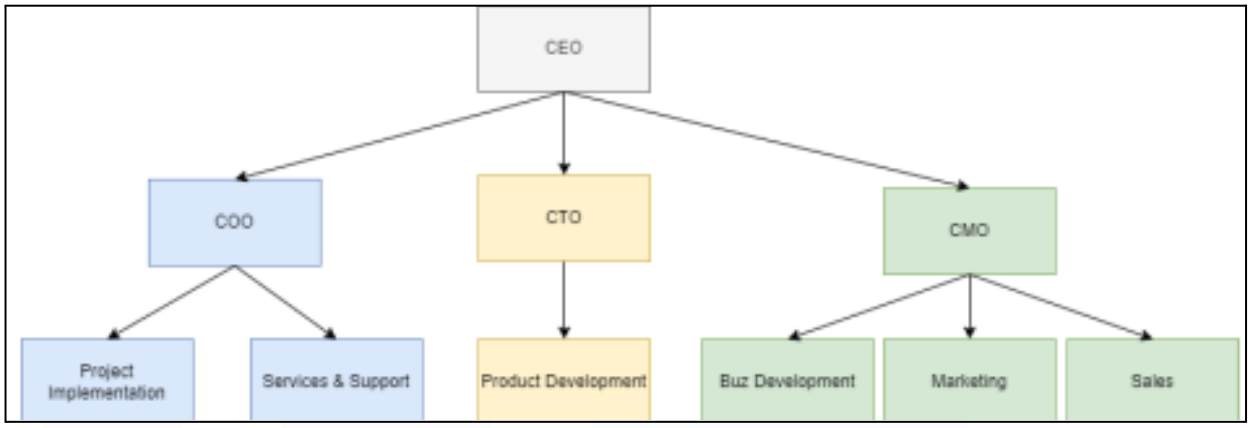
2.2.1 Visi Perusahaan

Visi dari perusahaan ini adalah Memberikan Solusi IT terbaik kepada Pelanggan, dengan memberikan aplikasi bisnis yang efektif dan efisien (ERP).

2.2.2 Misi Perusahaan

Misi dari perusahaan ini adalah Membantu organisasi dalam mencapai keunggulan operasional.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Sterling Tulus Cemerlang

Gambar 2.2 merupakan struktur organisasi PT. STEM. Perusahaan STEM mempunyai 3 orang CEO yang dibagi menjadi COO, CTO, dan juga CMO. Setiap CEO dan divisi mempunyai *jobdesk* yang berbeda-beda, berikut penjelasannya:

2.3.1 Chief Executive Officer (CEO)

Chief Executive Officer (CEO) merupakan pemimpin tertinggi dalam perusahaan yang memiliki tanggung jawab strategis dan menyeluruh dalam menjalankan roda organisasi. Salah satu peran utamanya adalah sebagai penghubung antara lingkungan internal dan eksternal perusahaan, yang berarti CEO harus mampu mengelola kepentingan dari dua sisi tersebut secara seimbang. Di sisi internal, CEO bertugas merumuskan visi, misi, arah, serta tujuan perusahaan secara keseluruhan, yang menjadi landasan utama bagi seluruh divisi dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, CEO juga mengambil peran penting dalam pengambilan keputusan, pengawasan operasional, serta pengembangan budaya kerja yang positif dan produktif di lingkungan perusahaan.

Di sisi eksternal, CEO bertanggung jawab dalam menjalin dan membina hubungan strategis dengan berbagai pihak, termasuk perusahaan lain, mitra bisnis, investor, lembaga pemerintah, dan organisasi masyarakat. Hubungan eksternal ini sangat penting untuk memperluas jaringan bisnis, membuka peluang kolaborasi, serta menciptakan citra perusahaan yang kuat dan

profesional. Keberhasilan dalam membangun hubungan eksternal yang solid akan berdampak langsung terhadap kepercayaan publik dan kredibilitas perusahaan di mata para pemangku kepentingan.

Dengan tanggung jawab yang luas dan kompleks tersebut, seorang CEO harus memiliki kemampuan kepemimpinan yang kuat, visi yang jelas, kemampuan komunikasi yang efektif, serta ketangguhan dalam menghadapi dinamika dan tantangan dunia bisnis yang terus berkembang.

2.3.2 Chief Operating Officer (COO)

Chief Operating Officer (COO) merupakan salah satu posisi eksekutif tertinggi dalam struktur organisasi perusahaan yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan operasional harian perusahaan. Peran ini sangat penting karena menyangkut pelaksanaan strategi bisnis yang telah ditetapkan oleh manajemen puncak agar dapat dijalankan secara efektif dan efisien di tingkat operasional. COO bertugas memastikan bahwa setiap proses bisnis berjalan sesuai dengan rencana, termasuk mengelola sumber daya manusia, alur kerja, sistem produksi, distribusi, serta layanan pelanggan.

Selain menjalankan fungsi pengawasan operasional, COO juga memiliki tanggung jawab dalam mengidentifikasi dan menindaklanjuti berbagai peluang bisnis yang berpotensi meningkatkan kinerja dan pertumbuhan perusahaan. Hal ini mencakup evaluasi terhadap proses internal, optimalisasi sistem, hingga inovasi layanan agar perusahaan dapat beradaptasi dengan dinamika pasar.

Di PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM), posisi COO dipegang oleh Bapak Petrus, yang berperan penting dalam memastikan kelancaran operasional harian perusahaan, termasuk dalam mengarahkan tim, mengimplementasikan kebijakan perusahaan, serta menjembatani koordinasi antar divisi agar semua elemen organisasi dapat bekerja secara selaras dan terintegrasi.

2.3.3 Chief Technology Officer (CTO)

Chief Technology Officer (CTO) merupakan salah satu posisi eksekutif penting dalam struktur organisasi perusahaan yang bertanggung jawab penuh atas pengembangan, pengelolaan, dan arah strategis teknologi informasi di dalam perusahaan. Peran CTO menjadi sangat krusial, terutama bagi perusahaan yang berbasis teknologi seperti PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM), di mana inovasi teknologi menjadi tulang punggung dalam mendukung operasional bisnis dan layanan kepada klien.

CTO bertugas untuk memastikan bahwa seluruh sistem dan infrastruktur teknologi yang digunakan perusahaan mampu mendukung tujuan bisnis secara optimal. Ini mencakup pemilihan arsitektur sistem yang tepat, pengawasan terhadap pengembangan perangkat lunak, pengamanan data, hingga evaluasi terhadap efisiensi teknologi yang diterapkan. CTO juga harus mampu mengidentifikasi tren teknologi terbaru dan mengintegrasikannya ke dalam strategi perusahaan agar tetap relevan dan kompetitif di pasar.

Selain itu, CTO memainkan peran penting dalam mendorong inovasi internal melalui penerapan teknologi baru, kolaborasi lintas tim teknis, serta penciptaan solusi digital yang dapat meningkatkan efisiensi operasional maupun pengalaman pengguna. Dengan kata lain, CTO tidak hanya berfungsi sebagai pengelola teknis, tetapi juga sebagai pemimpin strategis yang menjembatani kebutuhan bisnis dengan potensi teknologi.

Di PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM), posisi CTO saat ini dijabat oleh Bapak Roby, yang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa seluruh pengembangan sistem, aplikasi, serta inovasi digital yang dilakukan oleh perusahaan selaras dengan visi jangka panjang STEM dan mampu memberikan nilai tambah bagi klien maupun pengguna akhir.

2.3.4 Chief Marketing Officer (CMO)

Credit Marketing Officer (CMO) merupakan salah satu posisi eksekutif penting dalam perusahaan yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola aspek keuangan yang berkaitan langsung dengan aktivitas pemasaran dan penjualan produk atau layanan perusahaan. CMO berperan

dalam menyusun strategi yang efektif untuk meningkatkan pendapatan melalui pendekatan pemasaran yang terencana, pengelolaan hubungan dengan pelanggan, serta optimalisasi proses penjualan.

Di PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM), peran CMO tidak hanya terbatas pada pengelolaan pemasaran dan penjualan, tetapi juga mencakup kepemimpinan atas beberapa divisi strategis, yaitu Marketing, Business Development (Buz Development), dan Sales. Dengan cakupan yang luas ini, CMO berperan penting dalam menyelaraskan kegiatan pemasaran dan pengembangan bisnis dengan target keuangan perusahaan, serta menciptakan sinergi antara tim internal agar dapat merespons kebutuhan pasar secara cepat dan tepat.

Selain itu, CMO juga bertugas dalam mengidentifikasi peluang pasar baru, merancang kampanye pemasaran yang relevan, serta menjalin hubungan dengan mitra strategis guna memperluas jangkauan bisnis perusahaan. Peran ini menuntut kemampuan analisis pasar, pemahaman mendalam tentang perilaku konsumen, serta kemampuan komunikasi yang kuat untuk mendorong pertumbuhan dan daya saing perusahaan.

Di STEM, jabatan CMO saat ini dipegang oleh Bapak Andy, yang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan pemasaran dan pengembangan bisnis berjalan secara terarah dan memberikan dampak positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

2.3.5 Project Implementation

Divisi Project Implementation merupakan salah satu unit kerja yang memiliki peran krusial dalam memastikan keberhasilan pelaksanaan proyek, khususnya pada fase implementasi sistem di lingkungan pengguna akhir (end-user). Divisi ini bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh tahapan implementasi agar sistem yang dikembangkan atau disesuaikan dapat berfungsi secara optimal sesuai dengan kebutuhan bisnis dan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tugas utama dari divisi ini mencakup koordinasi dengan tim internal maupun klien, penjadwalan kegiatan implementasi, penyusunan dokumentasi teknis, serta pengawasan terhadap proses konfigurasi dan pengujian sistem. Selain itu, tim Project Implementation juga berperan dalam memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pengguna akhir, sehingga mereka dapat memahami dan mengoperasikan sistem dengan baik setelah implementasi selesai.

Dengan kata lain, Divisi Project Implementation berfungsi sebagai penghubung antara pengembangan sistem dengan pengguna, serta memastikan bahwa solusi yang diberikan benar-benar aplikatif dan mendukung kegiatan operasional klien secara nyata.

2.3.6 Services & Support

Divisi Services & Support merupakan unit kerja yang memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan dukungan teknis serta memastikan kelancaran operasional sistem IT yang telah diimplementasikan dan digunakan oleh end-user. Fokus utama divisi ini adalah melakukan pemantauan secara berkala terhadap performa sistem, sekaligus menjadi pusat layanan pertama yang dihubungi apabila terjadi gangguan, kesalahan (error), atau kendala teknis lainnya dalam penggunaan sistem.

Peran divisi ini sangat penting dalam menjaga kualitas layanan pasca-implementasi, karena memastikan bahwa setiap masalah yang dialami oleh klien dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan profesional. Dengan adanya dukungan dari Divisi Services & Support, klien tidak hanya merasa lebih terbantu, tetapi juga mendapatkan jaminan bahwa sistem yang digunakan tetap berjalan stabil dan sesuai dengan fungsinya.

Di PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM), divisi ini juga turut mendokumentasikan setiap permasalahan yang muncul beserta solusi yang diterapkan, sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas sistem di masa mendatang. Melalui pendekatan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, divisi ini berkontribusi dalam membangun hubungan jangka panjang yang baik antara perusahaan dan klien.

2.3.7 Product Development

Divisi Product Development merupakan unit yang berperan sentral dalam proses inovasi dan pengembangan produk teknologi informasi di dalam perusahaan. Tanggung jawab utama dari divisi ini adalah merancang, membangun, dan mengembangkan sistem IT yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik atau requirement dari masing-masing klien. Dalam menjalankan fungsinya, tim di divisi ini harus mampu menerjemahkan kebutuhan bisnis ke dalam solusi teknologi yang efektif, efisien, dan berdaya guna tinggi.

Selain mengembangkan sistem dari awal, divisi ini juga memiliki peran dalam melakukan penambahan fitur baru atau penyempurnaan karakteristik sistem yang sudah ada. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kenyamanan, efisiensi, serta pengalaman penggunaan (user experience) oleh end-user. Hal ini penting agar produk yang dihasilkan tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional, tetapi juga mudah digunakan dan adaptif terhadap perubahan tren teknologi maupun kebutuhan pasar.

Tugas lainnya meliputi proses modifikasi dan optimalisasi terhadap sistem atau aplikasi yang telah dikembangkan sebelumnya, agar tetap relevan, stabil, dan mampu mendukung proses bisnis klien secara maksimal. Dengan pendekatan yang berorientasi pada inovasi dan kualitas, Divisi Product Development menjadi ujung tombak dalam mendorong keunggulan teknologi yang ditawarkan oleh PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM).

2.3.8 Buz Development

Divisi Business Development (Buz Development) merupakan salah satu divisi strategis dalam perusahaan yang memiliki fokus utama pada pengembangan bisnis serta pengelolaan hubungan dengan klien yang berperan sebagai mitra bisnis. Divisi ini berfungsi sebagai jembatan antara perusahaan dengan pihak eksternal, baik dalam mempertahankan relasi bisnis yang sudah ada maupun dalam membangun kerja sama baru yang berpotensi meningkatkan nilai dan pertumbuhan perusahaan.

Tugas utama dari divisi ini mencakup pelaksanaan pertemuan rutin dengan klien untuk menjaga komunikasi yang baik, memahami kebutuhan yang berkembang, serta memastikan keberlanjutan kerja sama yang saling menguntungkan. Selain itu, Divisi Buz Development juga secara aktif melakukan pencarian dan analisis terhadap peluang bisnis baru, termasuk menjalin hubungan dengan calon partner strategis, baik dari sektor industri serupa maupun lintas sektor.

Dalam prosesnya, divisi ini turut menyusun strategi ekspansi pasar, melakukan negosiasi awal, serta memberikan masukan kepada manajemen terkait potensi kerja sama dan arah pertumbuhan bisnis ke depan. Dengan peran yang berorientasi pada pertumbuhan dan jaringan, divisi ini menjadi ujung tombak dalam mendorong inovasi bisnis serta memperluas jangkauan pasar PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM).

2.3.9 Marketing

Divisi Marketing merupakan unit strategis yang berperan penting dalam meningkatkan visibilitas, citra, dan daya tarik produk maupun jasa yang ditawarkan oleh PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM), khususnya di bidang teknologi informasi (IT). Divisi ini bertanggung jawab merancang dan melaksanakan berbagai strategi pemasaran yang efektif dan tepat sasaran, baik melalui kanal digital seperti media sosial, situs web, email marketing, dan iklan online, maupun secara konvensional melalui partisipasi dalam pameran, seminar, dan kegiatan offline lainnya. Tujuan utamanya adalah untuk memperkenalkan solusi IT yang dimiliki perusahaan kepada calon klien, membangun awareness, serta menarik minat pasar terhadap layanan STEM. Selain itu, divisi ini juga menjalankan fungsi analisis dan evaluasi terhadap kinerja kampanye pemasaran guna memastikan efektivitas strategi yang diterapkan. Dengan menjalin kerja sama lintas divisi seperti Business Development, Sales, dan Product Development, Divisi Marketing berperan sebagai ujung tombak dalam mendukung pertumbuhan bisnis serta

memperkuat posisi perusahaan di tengah persaingan industri teknologi informasi.

2.3.10 Sales

Divisi Sales merupakan unit yang memiliki peran krusial dalam mendukung keberlangsungan bisnis perusahaan melalui aktivitas penjualan produk dan jasa yang ditawarkan. Di PT Sterling Tulus Cemerlang (STEM), Divisi Sales secara khusus berfokus pada penjualan solusi di bidang teknologi informasi, seperti layanan implementasi SAP Business One, pengembangan aplikasi, serta solusi digital lainnya yang dirancang sesuai dengan kebutuhan klien. Divisi ini bertanggung jawab dalam seluruh proses penjualan, mulai dari pencarian prospek, penyampaian presentasi produk, hingga negosiasi dan penutupan transaksi. Selain itu, Divisi Sales juga memiliki tugas untuk memahami kebutuhan masing-masing calon klien secara mendalam agar dapat menawarkan solusi yang paling relevan dan bernilai. Dengan kemampuan komunikasi yang baik dan pemahaman yang kuat terhadap produk serta dinamika pasar, Divisi Sales berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan klien serta membantu mendorong pertumbuhan pendapatan perusahaan secara berkelanjutan.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA