

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perkembangan dan pendapatan sebuah negara. Perkembangan industri dipengaruhi oleh faktor-faktor teknologi, sistem *informasi*, ketersediaan sumber daya dan lainnya. Perkembangan industri tergantung pula bagaimana perusahaan menggunakan sumber daya yang dimilikinya. Perusahaan merupakan lembaga atau organisasi yang terorganisir dengan tujuan untuk memperoleh profit atau keuntungan. Profit atau keuntungan yang diperoleh perusahaan itu sendiri berasal dari hasil dari produksi atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat yang menjadi *customer* atau pelanggan perusahaan tersebut. Perusahaan secara garis besar dibagi menjadi 2 menurut penggerak bisnisnya dan hasilnya, yaitu Perusahaan manufaktur (pembuat produk) dan perusahaan jasa (*services* atau pelayanan)

Setiap perusahaan tentunya ingin menjadi yang terbaik di bidangnya. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan-perusahaan lain yang termasuk di bidang yang sama. Dengan begitu perusahaan dimampukan untuk mengelola sumber daya yang ada diperusahaan secara efektif dan efisien. perusahaan tersebut harus dapat mengelola salah satu sumber daya secara efektif dan efisien, salah satunya adalah penerapan teknologi *informasi*.

Dalam era teknologi dan *informasi* saat ini, sudah menjadi hal yang lumrah dimana perusahaan dalam pengelolaan teknologi dan *informasi* dalam pekerjaan operasional dan kegiatan perencanaan & pemberdayaan sumber daya lain dalam perusahaan. Ciri kerja dalam era dunia bisnis modern saat ini adalah proses bisnis

yang tergantung pada kecepatan, akurasi/efektif, dan efisiensi. Untuk itu perusahaan dimampukan untuk mengembangkan sebuah sistem yang mampu menunjang proses bisnis yang ada di perusahaan tersebut, dari pengintegrasian kebutuhan informasi, interaksi komunikasi yang memadai, kegiatan operasional dan perencanaan sumber daya yang optimal dan analisis serta peramalan pasar bagi perusahaan.

Teknologi ERP (*Enterprise Resource Planning*) merupakan salah satu teknologi yang kegunaannya dalam pengintegrasian tiap fungsi dalam perusahaan. ERP mempunyai banyak keunggulan untuk perusahaan, khususnya dalam meningkatkan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisiensi. Adanya ERP dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan penerapan ERP dapat mengetahui dan mengevaluasi arus sumber daya bisnis, proses bisnis, kinerja perusahaan, dan lainnya. Dengan begitu penerapan ERP juga berkontribusi terhadap perubahan proses bisnis suatu perusahaan.

PT Adi Sarana Armada Tbk adalah perusahaan jasa transportasi terbesar di Indonesia yang menyediakan jasa penyewaan kendaraan korporasi, transportasi logistic, layanan pengemudi, balai lelang otomotif, car sharing, jual beli kendaraan online dan layanan pengiriman parcel. ASSA juga telah memperluas wilayah layanan ke hampir semua kota besar utama dan memberikan jaminan kelancaran operasional melalui 45 jaringan di seluruh Indonesia, lebih dari 1.000 bengkel perbaikan resmi, dengan didukung layanan 24 jam dari Solution Center ASSA. Solution Center merupakan salah satu pihak di dalam perusahaan yang memiliki tugas untuk menjembatani komunikasi antara Customer dengan perusahaan maupun sebaliknya melalui media komunikasi yang ada dengan tujuan mempermudah pelayanan kepada customer. Solution Center ASSA tidak hanya sekedar melakukan penerimaan dan pencatatan, tetapi juga dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat atas permasalahan atau keluhan yang disampaikan

oleh Customer Unit Bussines ASSA Group. Sesuai dengan memberikan solusi yang cepat dan tepat kepada *customer* untuk menaikkan pengalaman pelanggan dan pengelolaan hubungan yang baik (*Customer Relationship Management*) dengan *customer*, yang berarti aliran pekerjaan yang ada pada Solution Center harus terintegrasi secara efektif dan efisien. perolehan dan persebaran informasi yang terjadi dalam kegiatan *Inbound*, *Back Office*, dan *Outbound* dapat terbagi secara merata dan *live* (langsung) dari penggunaan *channel* dan operasionalnya. Platform yang digunakan oleh Solution Center ASSA untuk pengintegrasian informasi dan komunikasi adalah Multichannel. Multichannel merupakan platform model bisnis yang pengintegrasian dimana *Customer* bisa menjangkau semua channel yang dicakupi oleh perusahaan. *Customer* dimungkinkan untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, maupun informasi bisa dengan berbagai channel, seperti telepon, chat *WhatsApp*, website resmi, dsb.

Penulis menemukan permasalahan pada pengintegrasian sistem komunikasi dan informasi selama penggunaan platform *Multichannel* di Solution Center ASSA Rent. Selain itu di Solution Center ASSA juga sedang melakukan proyek pergantian platform. Judul penelitian yang dibuat yaitu "Analisis Aplikasi Omnichannel Ecentrix berdasarkan strategi sistem *Omnichannel* dalam Implementasi ERP (*Enterprise Resources Planning*) dengan metode OOAD (*Object-Oriented Analysis and Design*)" dengan studi kasusnya PT. Adi Sarana Armada Tbk (Solution Center ASSA Rent)

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan aplikasi Ecentrix dan SAP dalam Solution Center ASSA Multichannel untuk implementasi ERP ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini Batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi Ecentrix dibuat oleh vendor
2. Implementasi Ecentrix dilaksanakan secara simulasi UAT (*UserAcceptance Testing*).
3. UAT dan hasil UAT dilakukan oleh tim ahlinya.
4. Hasil UAT merupakan hasil UAT final
5. Data yang diambil adalah tampilan *dashboard Omnichannel Ecentrix*, *dashboard Back Office*, *dashboard Inbound*, dan tampilan SR (*Service Request*). (ganti)
6. Data yang diambil hanya dari Implementasi dari tim Inbound ASSA Rent dan Back Office, yaitu dari penerimaan telepon customer sampai berhasilnya penginputan SPK dan PO (*Purchase Order*) di aplikasi.
7. Jenis case atau permasalahan yang diambil untuk dijadikan SR dan SPK adalah Perawatan Berkala (PB).
8. Tidak membahas pembuatan SPK dan PO.
9. Lead time, jumlah dashboard yang ada di tampilan aplikasi Ecentrix tidak dibahas.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat penelitian terkait dengan proyek yang sedang dijalankan di perusahaan, seperti mengetahui apa saja yang masih menjadi kekurangan pada simulasi serta saran perbaikan atau hal baru yang diperlukan pada proyek. Kemudian untuk mahasiswa untuk melengkapi Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Teknik (S.T).

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi penerapan aplikasi Omnichannel Ecentrix sebagai sistem pekerjaan baru di Solution Center ASSA berdasarkan metode OOAD dan simulasi UAT
2. Usulan perbaikan aplikasi Omnichannel Ecentrix

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Solution Center ASSA semakin yakin tentang proyek yang dijalankan akan segera berhasil.
2. Solution Center ASSA Rent dapat memperhatikan kekurangan yang ada selama simulasi berjalan
3. Solution Center ASSA Rent dapat Mengetahui saran perbaikan dan hal-hal yang diimplementasikan di proyek yang sedang dijalankan

1.5 Sistematika Penulisan

Perlunya sistematika penulisan agar susunan laporan kerja praktek dapat disusun dan dipahami dengan baik. Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab Landasan Teori berisi tentang beberapa teori dan metode dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan lainnya. Teori dan metode tersebut terkait dengan data-data yang diperoleh

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab Metodologi Penelitian berisi tentang identifikasi masalah yang ada dalam penelitian, perumusan masalah, metode pengumpulan data, serta langkah-langkah dalam menganalisis masalah

BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab Pengumpulan dan Pengolahan data berisi tentang data-data yang terkumpul dan diperlukan untuk penelitian. Kemudian cara mengolah data tersebut agar mendapatkan penyelesaian atau jawaban akan perumusan masalah yang dibahas

BAB V: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab analisis dan pembahasan berisi tentang analisa dan pembahasan tentang pengolahan data yang sudah dikajikan di bab IV. Sehingga dari Analisa dan pembahasan tersebut ditemukan solusi dari permasalahan yang ada.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab Kesimpulan dan Saran berisi tentang kesimpulan yang didapat dari pengolahan data dan saran atau masukan yang akan ditujukan kepada perusahaan.