

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan kebutuhan jaringan di Indonesia terus meningkat dari tahun ketahun. Dengan kebutuhan yang semakin meningkat, membuat persaingan antar perusahaan yang bergerak dibidang distributor tiang , tower , *rack mount*, serta *mounting* yang di butuhkan semakin ketat. Namun dengan banyaknya persaingan yang ada, maka perusahaan distributor akan berusaha mempertahankan pelanggan dan memberikan kepuasan terhadap *client* sehingga tidak beralih ke perusahaan distributor tower lain.

Mempertahankan kepercayaan *client* adalah hal yang paling penting dicapai, karena kepuasan *client* harus terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan sehingga harus ada peningkatan pada internal perusahaan tersebut. Dengan meningkatkan strategi ERP (*Enterprise Resource Planning*) dapat mempertahankan kepercayaan *client* karena sumber daya manusia adalah elemen penting yang menentukan kesuksesan perusahaan. Strategi dari ERP sendiri berfokus pada HRM (*Human Resource Management*) yang merupakan sebuah upaya untuk mengelola karyawan pada perusahaan agar perusahaan memiliki performa yang lebih baik.

Penerapan ERP pada perusahaan mempunyai banyak manfaat. Dengan menerapkan ERP, perusahaan mampu meningkatkan produktifitas perusahaan dengan cara mengurangi biaya pengeluaran dan meningkatkan pendapatan. Namun pada penerapan ERP dapat mengalami kesuksesan atau mengalami

kegagalan. ERP yang diterapkan pada suatu perusahaan atau organisasi mempunyai fungsi untuk membantu perusahaan atau organisasi dalam melakukan koordinasi dan integrasi beberapa informasi aktifitas bisnis yang mempunyai area fungsional yang berbeda untuk memperoleh gambaran besar bisnis secara keseluruhan.

PT. Ana Tower adalah perusahaan yang menjadi mitra dari beberapa PT. salah satunya, PT. Telkom Indonesia dan PT. Lintas Arta. PT. Ana Tower bertugas untuk menjadi installer dan penyedia kebutuhan infrastruktur jaringan dari *client-clientnya*. PT. Ana Tower sebelumnya sudah menggunakan (*Enterprise Resource Planning*) ERP dan POS yang di bangun universal untuk mencoba dan di terapkan di PT. Ana Tower namun pekerja kesulitan dalam penggunaannya kerana masih berbasis *web* dan bahkan menurut pekerja memperlambat kinerja. Ini di sebabkan tidak memenuhi kebutuhan yang pekerja butuhkan dan tidak sesuai dengan proses bisnis pekerja permasalahan lain dari banyaknya *client* dan pekerjaan. Di PT. Ana Tower sering kali terjadi miss komunikasi dan beberapa bentrok jadwal pekerjaan yang belum di manajemen dengan baik. PT. Ana Tower juga kesulitan dalam manajemen konsumen dan manajemen perusahaannya yang pada saat ini masih di lakukan menggunakan *tools* seadanya dan belum ter rekap secara terstruktur.

Melihat dari permasalahan di atas, peneliti ingin memberikan sebuah solusi pada PT. Ana Tower dengan di terapkan ERP sistem yang sesuai dengan kebutuhan dan custom khusus untuk proses bisnis. Pada akhirnya dapat membantu untuk menjadi sebuah aplikasi (*Enterprise Resource Planning*) ERP terpadu yang mampu memenuhi kebutuhan PT. Ana Tower.

Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) merupakan sebuah konsep, teknik, ataupun metode guna mengintegrasikan seluruh departemen dan fungsi suatu perusahaan ke dalam suatu sistem otomasi keseluruhan proses bisnis guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan yang dicerminkan oleh adanya suatu laporan keuangan yang akurat dan terukur. Manfaat dari ERP ini antara lain adalah integrasi bisnis secara keseluruhan, fleksibilitas dalam organisasi untuk bertransformasi dan meningkatkan *turn-over*nya, menciptakan analisa dan peningkatan kapabilitas yang lebih baik, serta penggunaan teknologi terbaru. Pada ERP sendiri terjadi perubahan paradigma dari sistem konvensional yang serba terisolasi ke arah penggunaan informasi teknologi yang lebih terintegrasi menghasilkan aliran informasi yang lebih lancar pada tingkat organisasional maupun departemental. (Rahman 2018)

Menganalisis faktor-faktor kesuksesan penerapan *Enterprise Resource Planning* (ERP) dengan menggunakan variabel dependen yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) terhadap variabel independen yaitu penggunaan sistem ERP. Kemampuan untuk mengintegrasikan proses bisnis di suatu perusahaan ini yang kemudian menjadi daya tarik tersendiri bagi pihak manajemen untuk menerapkan ERP. Inilah yang selanjutnya melatar belakangi banyak perusahaan di dunia, termasuk di Indonesia beramai-ramai untuk menerapkan ERP di perusahaannya. (Dewi and Asriani 2019)

*Web Mobile* merupakan sebuah *website* dengan *interface* yang disesuaikan terhadap tampilan *mobile*. Aplikasi berbasis *web mobile* sama seperti web pada umumnya hanya saja letak perbedaannya ada pada tampilan ketika web tersebut

diakses melalui perangkat *portable* seperti *smartphone* atau tablet. Kebutuhan bisnis yang semakin banyak dan perkembangan teknologi yang pesat membantu memudahkan dalam memasarkan, pemesanan, ataupun *delivery*. Layanan restoran yang masih manual hanya efisien pada pengunjung yang sedikit. Dengan adanya aplikasi restoran berbasis *web mobile* akan lebih memudahkan serta efisien pada restoran yang besar dengan pengunjung yang lebih banyak. Dengan mengandalkan *smartphone*, pengunjung langsung melakukan pemesanan melalui *browser* yang tersedia. (Hamidah and Farell 2019)

Aplikasi *website* berbasis *web mobile*, melalui teknologi internet sebagai media, yang akan membantu memfasilitasi penyampaian informasi kepada publik. *Website* harus terlihat menarik untuk dapat dengan mudah diterima oleh penjelajahan setiap pengunjung. *Website* merupakan salah satu bentuk media massa yang publikasinya melalui jaringan internet. *Website* dapat diakses 24 jam dan dari belahan bumi manapun. Kelebihan lain dari publikasi melalui *website* adalah kemampuan interaktif dan penyebarannya yang sangat cepat. (Hidayat 2019)

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi judul penelitian yaitu **“PERANCANGAN SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING PADA PT. ANA TOWER MENGGUNAKAN MOBILE WEB”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka penulis menuliskan perumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana merancang pengembangan *mobile web* pada PT. Ana Tower?
2. Bagaimana cara PT. Ana Tower mengelola *system management* perusahaan?
3. Bagaimana cara mengoptimalkan pengelolaan pelayanan customer pada PT. Ana Tower?

### 1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka penulis mencoba untuk mengungkapkan hipotesa sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan pengembangan *Enterprise Resource Planning* berbasis *mobile web* dapat mengoptimalkan fleksibilitas dalam penggunaanya.
2. Diharapkan dengan diterapkannya *Enterprise Resource Planning* (ERP) dapat membantu meningkatkan efisien kinerja dengan terstruktur.
3. Diharapkan dengan adanya pengoptimalan *Enterprise Resource Planning* dapat memudahkan kesulitan dalam pengelolaan pelayanan customer pada PT. Ana Tower.

### 1.4 Batasan Masalah

Agar penulisan ini lebih terarah terhadap permasalahan yang dihadapi sehingga tidak terlalu luas dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, maka perlu penelitian ini hanya berfokus pada perancangan sistem ERP PT. Ana Tower yang terintegrasi dan terfokus pada ERP yang mampu mengakomodir

permasalahan antara sub bidang di PT. Ana Tower. Pada penelitian ini penulis akan merancang dan membangun ERP yaitu dengan berbasis *mobile web*.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam penyelesaian tugas akhir ini terdapat tujuan-tujuan yang akan dicapai dalam perencanaan program ini:

1. Membuat program ERP untuk mempermudah kinerja perusahaan dalam pengelolaan sistem.
2. Membuat program ERP untuk membantu perusahaan dalam mengelola *system management*.
3. Membuat program ERP untuk membantu pengelolaan transaksi dalam perusahaan.

### **1.6 Manfaat penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Setelah program ERP ini diterapkan, sistem akan lebih terstruktur.
2. Setelah program ERP ini diterapkan produktivitas perusahaan meningkat dari sebelumnya.
3. Setelah program ERP diterapkan, pengelolaan sistem transaksi pada perusahaan akan lebih efektif dan fleksibel dari pada sebelumnya.

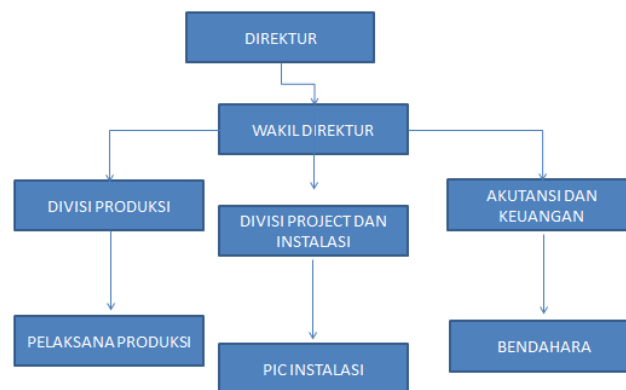
### **1.7 Sejarah PT. ANA TOWER**

PT. Ana Tower bergerak pada bidang telekomunikasi yang mana juga bergerak dalam pemasangan tower dan instalasi radio dan juga instalasi vsat.

PT. Ana Tower ana tower juga menjadi distributor tiang , tower , *rack mount*. Serta *mounting* yang di butuhkan.

### 1.7.1 Struktur Organisasi PT. ANA TOWER

Dibawah ini adalah bagan Struktur organisasi PT. ANA TOWER



Sumber : PT. Ana Tower  
Gambar 1.1 Struktur Perusahaan PT. Ana Tower

### 1.7.2 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

Standar organisasi di perlukan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab organisasi ini memperlihatkan posisi dan jabatan petugas dari yang paling atas sampai dengan yang paling bawah .Dibawah ini merupakan tugas-tugas dari seluruh staf perusahaan PT. Ana Tower.

#### 1. Direktur

Direktur adalah seorang pemimpin dalam sebuah perusahaan dan juga orang yang berwenang merumuskan dan menetapkan suatu kebijaksanaan dan program umum perusahaan, atau organisasi sesuai dengan batas wewenang

yang diberikan oleh suatu badan pengurus atau badan pimpinan yang serupa seperti dewan komisaris.

## 2. Wakil direktur

Mempunyai tugas membantu direktur dalam menyusun rencana kerja serta anggaran untuk mencapai tujuan perusahaan dan juga membantu direktur dalam memimpin dalam mengkoordinasi seluruh aktivitas perusahaan, Berwenang untuk memutuskan bagaimana membantu mitra bisnis dalam mengelola sistem informasi.

## 3. Divisi produksi

Divisi produksi merupakan divisi yang bertanggung jawab atas belangsungnya proses pembuatan dan pemasangan tiang , tower , *rack mount* Pada perusahaan.

## 4. Divisi project dan intalasi

Divisi project dan instalasi merupakan bagian yang bertanggung jawab untuk mengerjakan proyek-proyek seperti tiang, tower, *rack mount* dan divisi ini juga melakukan pemasangan alat yang sudah diproduksi tersebut.

## 5. Akuntansi dan keungan

Divisi akuntansi dan keuangan bertanggung jawab untuk mengelola keuangan perusahaan, untuk mengelolah pajak serta mengelola gaji karyawan.

## 6. Pelaksana produksi

Pelaksanaan produksi divisi yang bertanggung jawab mengawasi jalan proyek-proyek yang sedang berlangsung serta memastikan proyek tersebut berjalan sesuai standar perusahaan.



#### 7. *Pic instalasi*

*Pic instalasi* merupakan divisi yang bertugas melakukan pemasangan tiang, tower, *rack mount*, pada wilayah yang ditetapkan oleh perusahaan.

#### 8. Bendahara

Bendahara merupakan divisi yang bertugas mengelola keuangan masuk dari pembayaran pelanggan serta perhitungan pengeluaran anggaran perusahaan.