

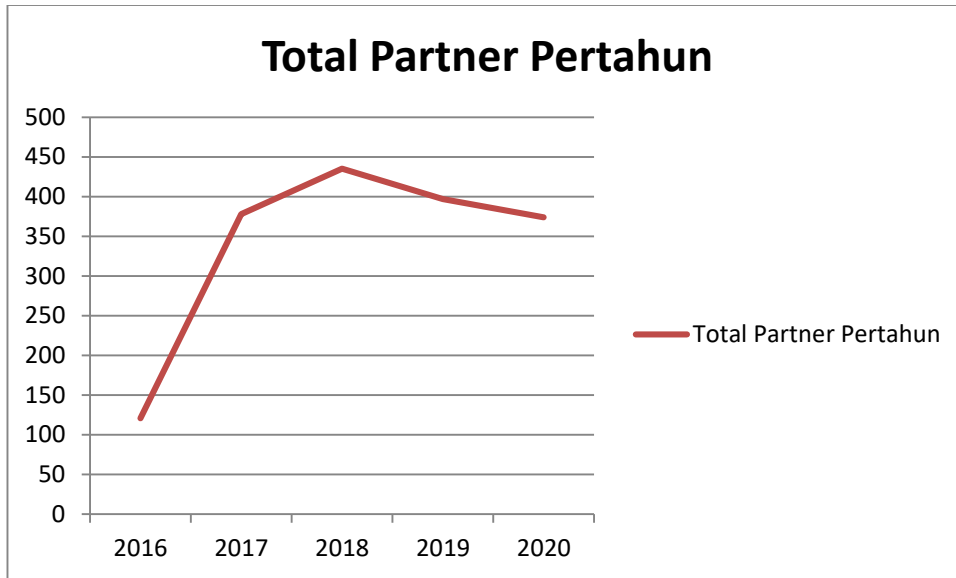
BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di awal tahun 2020 dunia diguncang pandemi COVID-19 yang memaksa berbagai negara mengurangi aktivitas ekonomi. Hal ini membuat pertumbuhan ekonomi di semua negara kembali tertekan. Pertumbuhan ekonomi di Indonesia sendiri tertekan menjadi 2,97 persen (Laporan Bappenas, 2020). Pandemi ini menyebabkan krisis kesehatan global berdampak pada kinerja perekonomian dalam negeri. Adanya kebijakan lockdown selama pandemi yang diberlakukan di Indonesia menyebabkan banyak aktivitas perekonomian yang awalnya dilakukan secara offline beralih ke digital.

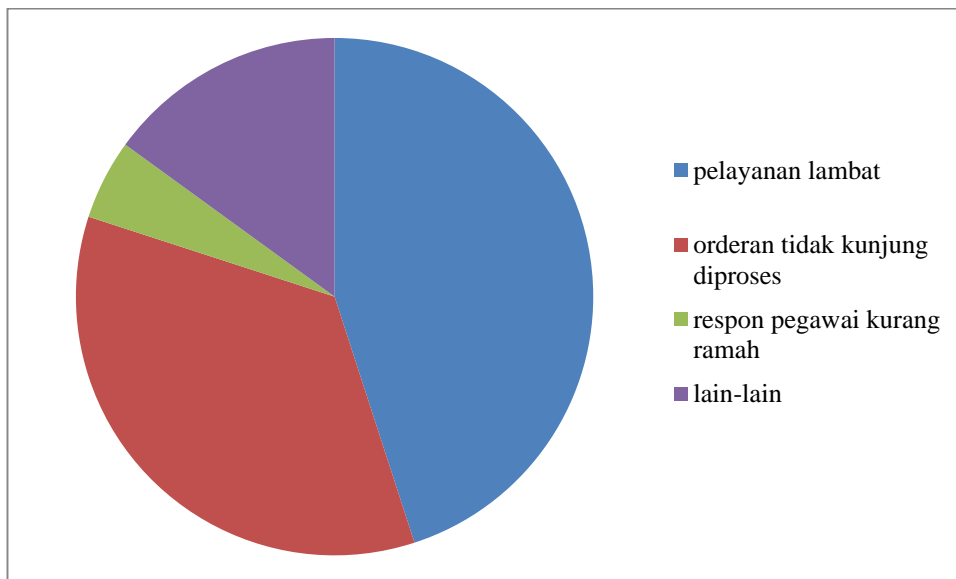
Menurut artikel di covid19.go.id (2021) usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi salah satu kunci pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) menyebut jumlah UMKM mencapai 64 juta atau 99,9 persen dari keseluruhan usaha yang beroperasi di Indonesia. Hal ini membuat geliat UMKM sangat berpengaruh terhadap ekonomi nasional. Saat ini perusahaan-perusahaan lebih dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya dengan baik, agar dapat bersaing dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan mendapatkan profit untuk keberlangsungan jalannya perusahaan. Sehingga terjadi persaingan bisnis antar perusahaan.

Gosmsgateway merupakan salah satu UMKM yang berperan dalam mendorong digitalisasi. GoSMSSGateway adalah penyedia layanan SMS (Short Message Service) gateway di Indonesia yang menyediakan system pengiriman SMS secara online yang memungkinkan pelanggan untuk mengirim pesan teks sebagai pengingat antar individu, berinteraksi dengan mitra bisnis atau perusahaan dengan pelanggan. Berdiri pada tahun 2016, GoSMSSGateway awalnya hanya memiliki sedikit pelanggan, sehingga system layanan hanya dilakukan sendiri oleh owner. Seiring berjalannya waktu dan semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis ini, GoSMSSGateway terus melakukan inovasi baru yang pada awalnya hanya menyediakan satu layanan SMS dan sekarang memiliki 2 layanan paket sms dan telah memiliki sejumlah karyawan.



Gambar I.1 Grafik Total Partner tahun 2016-2020

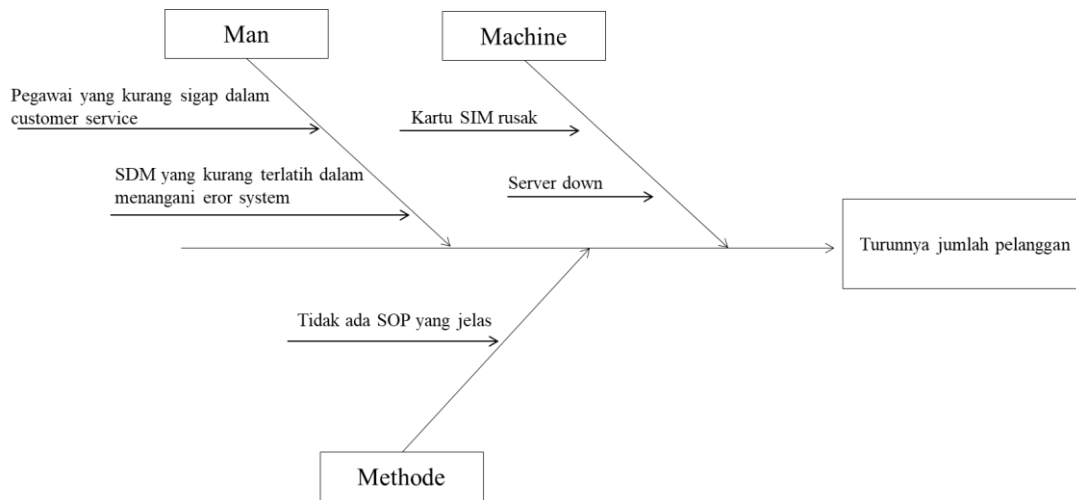
Kondisi perusahaan bila dilihat dari jumlah pelanggan pada saat ini mengalami penurunan. Gambar I.2 menunjukkan pada tahun 2019 terjadi penurunan jumlah customer dari 397 pelanggan menjadi customer 374 di tahun 2020. Sehingga belum ada jaminan bahwa kondisi keuangan GoSMSGateway akan terus meningkat jika pelanggan semakin berkurang.



Gambar I.2 Daftar komplain pelanggan tahun 2019

Penurunan jumlah customer GoSMSGateway antara lain disebabkan oleh beberapa faktor. Gambar I.2 adalah diagram hasil survey kepuasan pelanggan GoSMSGateway yang diambil dari

20 responden pelanggan GoSMSTGateway di tahun 2019 yang menunjukkan beberapa penyebab utama ketidakpuasan pelanggan yang sebagian besar mengeluh terhadap lambatnya layanan. GoSMSTGateway sangatlah fokus terhadap strategi keuangan, tak jarang karyawan hanya mengutamakan pada pelanggan lama, dan mengabaikan pelanggan baru atau pelanggan dengan jumlah order yang sedikit, sehingga mengabaikan indikator non finansial seperti loyalitas pelanggan yang suatu saat dapat menyebabkan kinerja keuangan pada perusahaan juga menurun. Kemungkinan buruk yang dapat terjadi bila Gosmsgateway tidak mengevaluasi proses bisnisnya adalah kehilangan pelanggan baik pelanggan besar maupun kecil.



Gambar I.3 *Fishbone* Diagram

Berdasarkan fishbone diagram, Gosmsgateway perlu melakukan pembaharuan alat ukur kinerja yang lebih befokus pada kebutuhan dari setiap *stakeholder* yang berhubungan dengan perusahaan. Alat ukur kinerja digunakan sebagai alat evaluasi bagi perusahaan. Untuk merancang alat ukur kinerja GoSMSTGateway berdasarkan permasalahan yang ada, metode *Intergrated Performance Measurement System* (IPMS) sangat relevan digunakan karena memperhatikan setiap kebutuhan *stakeholder* dan mengidentifikasi permasalahan pada setiap level bisnis suatu perusahaan yang masih berkembang, mulai dari level aktivitas, proses bisnis, unit bisnis, sampai bisnis perusahaan itu sendiri.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana rancangan alat ukur kinerja berdasarkan kerangka *Intergrated Performance Measurement System* (IPMS) pada perusahaan GoSMSTGateway.

I.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang alat ukur kinerja berdasarkan kerangka *Intergrated Performance Measurement System (IPMS)* pada perusahaan GoSMSGateway.

I.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan hanya sampai pada tahap perencanaan, tidak sampai tahap implementasi.
2. Penelitian ini tidak melakukan *external monitoring*.
3. Penelitian ini berdasarkan data yang ada pada rentan waktu periode tahun 2016-2020.

I.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat untuk ilmu pengetahuan pembaca secara umum, terkhusus tentang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan perancangan dalam penilaian kinerja perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan, dapat menjadi rekomendasi dalam mengembangkan sistem penilaian kinerja GoSMSGateway.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang mengenai masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu tentang alasan dilakukannya penelitian terhadap kinerja pada UKM *GoSMSGateway*. Terdapat pula rumusan masalah, tujuan penelitian yang merupakan *output* dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang digunakan. Kajian-kajian yang digunakan dan menjadi acuan dalam penelitian ini adalah definisi-

defini yang relevan dengan penelitian serta metode-metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah yang akan digunakan dalam mendapatkan kesimpulan pada penelitian ini. seperti pendekatan penelitian, langkah awal penelitian hingga proses penelitian untuk mendapatkan kesimpulan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang data-data yang diperoleh dari perusahaan yang didapat dari hasil wawancara dan pengambilan data eksisting. Data yang didapat diolah dengan menggunakan metode yang telah dikonsepskan pada Bab III, lalu kemudian dilakukan analisis hingga memperoleh *output* salah satunya berupa usulan KPI untuk perusahaan.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini berisi tentang analisis dari pengolahan data yang dilakukan pada Bab IV. Analisa dilakukan dengan menggunakan kerangka penelitian *Integrated Performance Measurement System (IPMS)*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian serta saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.