

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju menyebabkan dunia industri saat ini memasuki era 4.0. Dengan internet, aktivitas apa saja bisa dilakukan di rumah. Revolusi industri 4.0 yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam berbagai industri melalui otomatisasi yang lebih tinggi, analisis data *real-time*, dan kecerdasan buatan (Wicaksono & Saptadi, 2021). Akibat adanya perkembangan yang pesat ini mengalami kenaikan yang cukup drastis terhadap bidang jasa perusahaan. Berikut ini merupakan data yang diambil dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang mencatat pertumbuhan ekonomi pada tahun 2022 yang berdasarkan Produk Domestik Bruto (PDB) per lapangan usaha di Indonesia.



Gambar I-1. Distribusi dan pertumbuhan PDB Tahun 2022  
Sumber: Badan Pusat Statistik (2023)

Berdasarkan Gambar I-1, menjelaskan bahwa pada setiap sektor jasa mengalami pertumbuhan. Terlihat pada jasa perusahaan mengalami pertumbuhan sebesar 8,77% di Indonesia. Jumlah penyedia jasa perusahaan telah meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti globalisasi, kemajuan teknologi digital, dan meningkatnya kebutuhan perusahaan

akan solusi strategis untuk mengatasi masalah yang kompleks dalam perusahaan mereka. Penyedia jasa perusahaan kini mencakup berbagai bidang, seperti konsultasi manajemen, teknologi informasi, sumber daya manusia, pemasaran, hingga layanan hukum. Jumlah pertumbuhan yang cukup besar ini mungkin disebabkan oleh kebutuhan perusahaan untuk layanan seperti konsultasi, manajemen, serta layanan lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka. Sektor jasa perusahaan memiliki persaingan yang cukup ketat karena pertumbuhannya yang terus menerus, dengan banyak pesaing yang menawarkan berbagai layanan. Perusahaan di sektor ini harus menawarkan layanan inovatif dan berkualitas tinggi agar dapat bersaing.

Lean Sigma Force (LSF) merupakan perusahaan konsultasi dan pelatihan terkemuka yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia dan pelatihan Lean dan Six Sigma. LSF merupakan organisasi pelatihan terakreditasi IASSC, yang diberikan oleh IASSC (*International Association for Six Sigma Certification*) Amerika Serikat. Kantor dari perusahaan ini berlokasi di Gedung Graha Mampang, tepatnya di Jl. Mampang Prapatan Raya Kav. 100 Lt. 1 Suite 100 Jakarta Selatan 12760. Visi dari perusahaan ini yaitu berfokus untuk melayani klien guna mencapai keunggulan manufaktur melalui pengembangan sumber daya manusia. Selain itu LSF juga memiliki beberapa misi, diantaranya (1) Membantu klien meningkatkan kinerja bisnis. (2) Mendukung klien dalam mengidentifikasi peluang peningkatan berkelanjutan di setiap bidang. (3) Menciptakan pengembangan sumber daya manusia melalui penerapan metodologi Lean dan Six Sigma.



Gambar I-2. Sertifikasi Lean Sigma Force

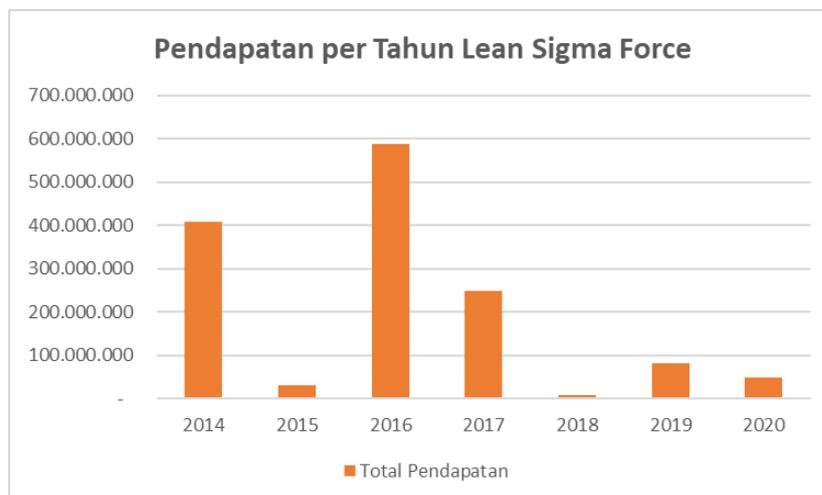
Berdasarkan Gambar I-2, diketahui bahwa terdapat 4 layanan sertifikasi profesional yang ditawarkan oleh LSF untuk individu dan organisasi yang ingin menguasai metodologi Lean dan Six Sigma. Terdapat 4 tingkatan dalam sertifikasi ini, seperti

*White Belt Certification, Yellow Belt Certification, Green Belt Certification, dan Black Belt Certification.* Tingkatan ini disesuaikan dengan tingkat pengetahuan dan tanggung jawab yang diperlukan untuk menerapkan Lean Six Sigma. Setiap program memberikan pelatihan mendalam, mulai dari pemahaman dasar tentang Lean Six Sigma. Disamping itu, LSF juga telah ditunjuk sebagai penjual resmi produk-produk Minitab. Beberapa produk yang dijual mencakup Minitab *Software*, *Quality Companion*, dan *Qeystone* seperti yang tertera pada Gambar I-3.



Gambar I-3. Lean Sigma Force sebagai reseller resmi Minitab

Pendapatan Lean Sigma Force selama beberapa tahun terakhir mengalami penurunan yang dapat dibuktikan oleh grafik pada Gambar I-4.



Gambar I-4. Pendapatan per Tahun Lean Sigma Force

Dari gambar tersebut, menunjukkan grafik mengenai pendapatan per tahun Lean Sigma Force dari Tahun 2014 hingga 2020. Terlihat bahwa pendapatan Lean Sigma Force mengalami penurunan yang signifikan, terutama di Tahun 2015 dan penurunan terus-menerus sejak 2017. Ini menunjukkan masalah dalam mempertahankan penjualan yang konsisten. Penurunan dalam penjualan ini disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, berdasarkan hasil wawancara dengan

*owner* Lean Sigma Force, faktor utama yang paling mempengaruhi penurunan pendapatan pada perusahaan ini ialah dari *owner* yang menghadapi kesulitan dalam memfokuskan perhatian pada pengembangan perusahaan karena ia juga memiliki pekerjaan di tempat lain. Dengan demikian, Lean Sigma Force hanya dianggap sebagai usaha sampingan. Situasi ini mengakibatkan keterbatasan waktu dan perhatian yang dapat diberikan untuk mengelola operasional LSF, seperti membangun koneksi dengan klien, merencanakan strategi pemasaran, dan mengembangkan layanan yang bersaing.

Tabel I-1. Perbandingan program pelatihan Lean Six Sigma

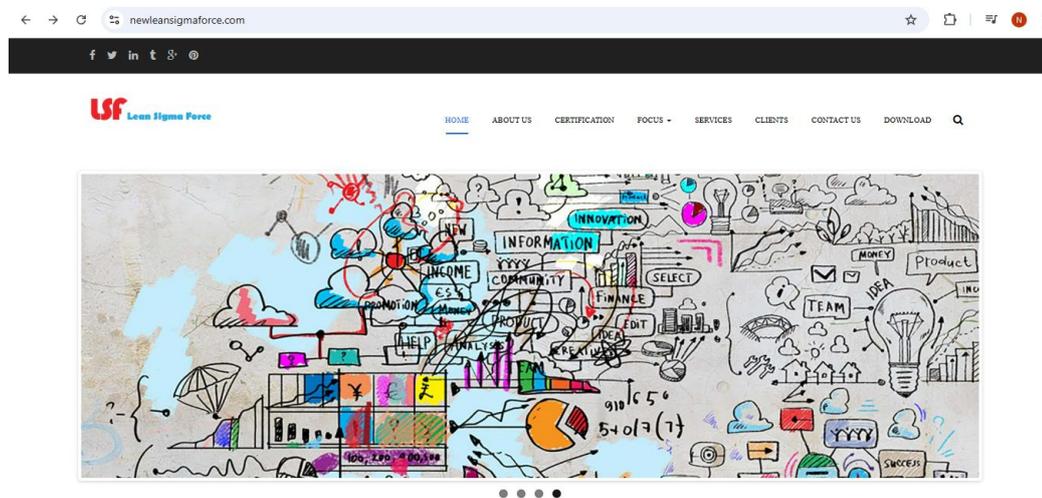
Penyedia Pelatihan	Jenis Pelatihan	Harga	Waktu Pelatihan	Akreditasi
Lean Sigma Force	<i>Green Belt Training</i>	Rp 37.500.000	15 hari	IASSC ( <i>International Association for Six Sigma Certification</i> )
Indo Training	<i>Green Belt Training</i>	Rp 7.000.000 – Rp 8.000.000	3 hari	Tidak disebutkan
Invensis Training	<i>Green Belt Training</i>	Rp 18.000.000	4 hari	IASSC ( <i>International Association for Six Sigma Certification</i> )
Unichrone	<i>Green Belt Training</i>	Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	2 hari	Tidak disebutkan
Seminar Johnson	<i>Green Belt Training</i>	Rp 5.500.000–5.950.000	2 hari	Tidak disebutkan
IPQI	<i>Green Belt Training</i>	Rp. 5.500.000	14 hari	Tidak disebutkan

Kedua, munculnya banyak pesaing baru sejalan dengan pertumbuhan pada jasa perusahaan ini yang menawarkan layanan yang serupa. Di Indonesia, sudah banyak jasa konsultasi dan pelatihan yang telah berdiri, sebagaimana tertera dalam gambar. Berdasarkan Tabel I-1, terdapat 5 kompetitor yang bersaing langsung dengan Lean Sigma Force serta menyediakan layanan yang serupa, yaitu pelatihan Lean Six Sigma namun dengan harga layanan yang lebih murah serta akreditasi yang kurang jelas.

Ketiga, tidak ada strategi yang jelas untuk bersaing dengan pesaing yang kurang terakreditasi. Program pelatihan yang kurang terakreditasi seringkali menarik peserta karena lebih terjangkau atau lebih mudah diakses, walaupun standar kualitasnya belum tentu terjamin. Oleh karena itu, LSF perlu mengembangkan

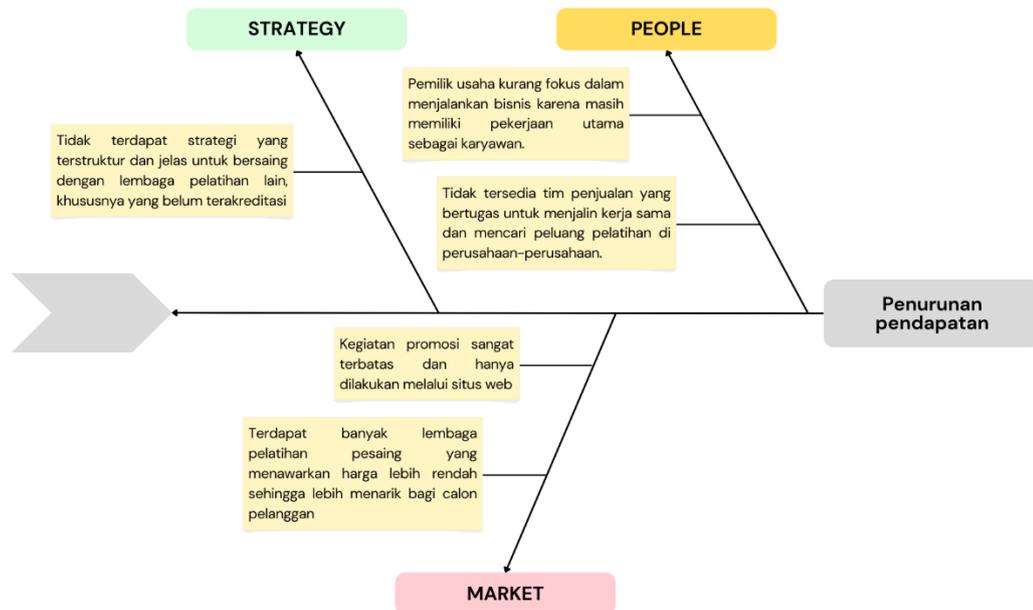
strategi yang lebih efektif untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dan bertahan dalam persaingan pasar.

Keempat, Lean Sigma Force belum cukup melakukan riset pasar sehingga mereka tidak mampu memanfaatkan peluang yang ada dengan efektif. Ini mengindikasikan bahwa upaya promosi dan penjualan yang telah dilakukan oleh Lean Sigma Force kurang mampu menarik minat pelanggan dan menjadi salah satu penyebab ketidakstabilan dalam penjualan. Selama ini LSF hanya mempromosikan produk dan layanan mereka melalui situs web saja. Berikut merupakan situs web yang digunakan oleh Lean Sigma Force dalam melakukan pemasaran.



Gambar I-5. Situs web Lean Sigma Force

Kelima, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan *owner* LSF, terungkap bahwa LSF tidak mempunyai tim pemasaran yang khusus bertugas untuk mencari pesanan pelatihan dari perusahaan. Sehingga, selama ini upaya promosi hanya dilakukan oleh *owner* saja. Hal ini menjadi hambatan untuk menjangkau lebih banyak klien dan mengembangkan pangsa pasar dengan efektif. Analisis akar permasalahan pada Lean Sigma Force dapat diidentifikasi menggunakan fishbone diagram pada Gambar I-6.



Gambar I-6. *Fishbone Diagram*

Berdasarkan diagram *fishbone* yang terdapat di Gambar I-6, Upaya dilakukan untuk mengidentifikasi solusi-solusi guna mengatasi masalah yang ada. Berdasarkan permasalahan yang tergambar pada Gambar I-6, dibuat alternatif solusi sebagai berikut.

Tabel I-2. Alternatif Solusi

Akar Permasalahan	Alternatif Solusi
Owner tidak fokus karena memiliki pekerjaan lain sebagai karyawan	Merekrut manajer operasional untuk memastikan bisnis berjalan lebih konsisten
Tidak ada strategi yang jelas untuk bersaing dengan pelatihan yang kurang terakreditasi	Perancangan Model Bisnis
Tidak ada tim sales untuk mencari order training ke perusahaan-perusahaan	
Promosi yang dilakukan terbatas hanya melalui situs web	
Banyak lembaga pelatihan lain yang menawarkan harga yang lebih murah	

Berdasarkan permasalahan pada Tabel I-2, dalam upaya mengoptimalkan pendapatan pada Lean Sigma Force, perlu dilakukan analisis lanjutan secara rinci dan mendalam kepada *Owner* Lean Sigma Force untuk menghasilkan solusi yang tepat dan terbaik. Berdasarkan identifikasi dari permasalahan yang ada, evaluasi

dan perancangan model bisnis diajukan sebagai solusi utama karena model bisnis yang baik menjadi landasan penting dalam menjalankan operasional bisnis yang efektif dan efisien. Melalui evaluasi ini, Lean Sigma Force dapat mengidentifikasi masalah dengan jelas, peningkatan efisiensi biaya, serta pengembangan strategi penjualan dan inovasi produk yang lebih baik. Dengan merancang model bisnis dengan baik, perusahaan dapat lebih siap menghadapi persaingan harga dan menemukan peluang untuk meningkatkan penjualan serta mengoptimalkan model bisnisnya agar lebih kompetitif di pasar.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan terhadap latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah bagaimana perancangan model bisnis yang sesuai untuk meningkatkan penurunan pendapatan pada Lean Sigma Force?

## **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dari tugas akhir adalah merancang model bisnis usulan yang sesuai untuk Lean Sigma Force guna meningkatkan pendapatan, melalui analisis model bisnis eksisting, identifikasi *customer profile* dan analisis SWOT.

## **I.4 Manfaat Tugas Akhir**

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada penelitian ini, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu Lean Sigma Force dalam mengembangkan bisnisnya dengan memberikan rancangan model bisnis usulan.
2. Penelitian ini akan membantu perusahaan mempertahankan klien yang ada dan mengurangi tingkat *churn*, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan jangka panjang.

## **I.5 Batasan dan Asumsi Penelitian**

Pada penelitian tugas akhir ini diperlukan batasan selama pengerjaan, agar arah penelitian lebih jelas serta tidak menyimpang dari masalah dan tujuan tugas akhir. Maka dari itu, di bawah ini merupakan beberapa batasan dalam pengerjaan tugas akhir ini:

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan strategi pengembangan bisnis untuk Lean Sigma Force berdasarkan analisis model bisnis menggunakan *Business Model Canvas*.

2. Data pendapatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data internal perusahaan dari tahun 2014 hingga 2020.
3. Penelitian ini tidak mengkaji aspek finansial secara mendetail.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **1. BAB I Pendahuluan**

Pendahuluan memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah dan hubungannya dengan objek yang akan diteliti. Ini juga mencakup rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari tugas akhir, serta batasan dari penelitian tugas akhir.

### **2. BAB II Landasan Teori**

Landasan teori memberikan penjelasan tentang literatur dan kerangka pemikiran yang sesuai dengan metode yang digunakan dalam tugas akhir. Bagian ini menyertakan konsep dan teori yang relevan dengan topik yang dipilih dalam tugas akhir.

### **3. BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini memberikan penjelasan tentang metode atau tahapan penelitian yang mencakup sistematika penyelesaian masalah. Sistematika ini dimulai dari pendefinisian masalah sampai kepada hasil penyelesaian masalah

### **4. BAB IV Penyelesaian Permasalahan**

Pengumpulan dan pengolahan data adalah bab yang berisi tentang data-data yang telah dikumpulkan dan diolah sedemikian rupa sesuai tahap pada metode yang telah dipilih

### **5. BAB V Validasi, Analisis Hasil, dan Implikasi**

Analisis adalah bab yang berisi proses verifikasi dan validasi mengenai hasil dari rancangan yang telah dibuat pada bab sebelumnya. Bagian ini juga berisi tentang dampak dari usulan yang telah dirancang

### **6. BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Kesimpulan dan saran berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan yang sudah dibahas. Saran ditujukan untuk penelitian berikutnya.