

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Seiring perkembangan zaman, cara beraktivitas masyarakat telah mengalami perubahan akibat dari kemajuan teknologi. Dengan hal ini, perusahaan dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi digital guna memiliki daya saing bisnis yang tinggi di era digital. Baik itu dalam sektor industri, perdagangan, maupun lainnya. Industri perdagangan salah satunya furnitur dan elektronik, memiliki kontribusi cukup besar di Indonesia khususnya di Jawa Timur. Jawa Timur memiliki kontribusi nyata terhadap perkembangan ekonomi di Indonesia, yang mana kedua sektor tersebut terus mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan peningkatan permintaan dari masyarakat.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) di Jawa Timur, lapangan usaha industri Pengolahan mendominasi struktur ekonomi Jawa Timur pada Triwulan I-2024 dengan kontribusi sebesar 31,54 persen. Beberapa daerah di Jawa Timur, termasuk Malang, industri furnitur dan elektronik semakin meningkat di setiap tahunnya. Berdasarkan data Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kota Malang, jumlah industri furnitur tahun 2021 terdapat 198 unit, tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 243 unit, tahun 2023 sebesar 317 unit industri furnitur. Sedangkan jumlah industri komputer, barang elektronik, dan sejenisnya mengalami

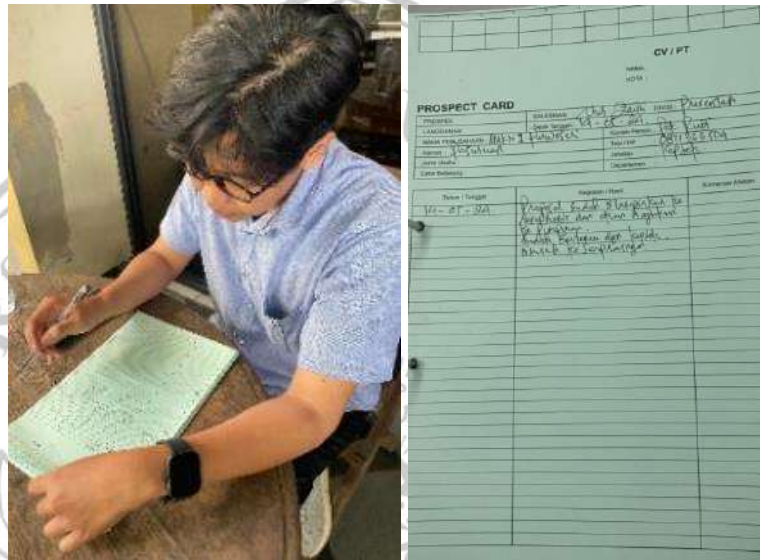
kenaikan dari 2 unit industri elektronik di tahun 2021, kemudian di tahun 2022 terdapat 28 unit, dan tahun 2023 terdapat sebesar 78 unit (1).

Industri furnitur dan elektronik yang masuk dalam kategori perdagangan barang dan jasa ini memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Hal ini dikarenakan adanya anggaran dana pembelanjaan daerah (APBD) di setiap tahunnya, yang mana Jawa Timur memiliki dana anggaran sebesar 35.629,99 M di tahun 2021, 37.198,32 M di tahun 2022, dan 40.867,61 M di tahun 2023 (2). Meskipun dana anggaran cukup besar, perusahaan yang menggeluti bisnis bidang tersebut juga sangat banyak. Oleh karena itu, dalam bersaing dengan kompetitor tidak hanya kualitas produk yang harus dijaga, tetapi kompetensi dan kinerja karyawan juga harus ditingkatkan. Salah satu caranya, yakni dengan menerapkan transformasi digital guna mengubah kegiatan berbasis fisik atau konvensional menjadi digital.

Transformasi digital berguna untuk memperbarui proses dan layanan kegiatan agar lebih mudah dan terorganisir dengan baik. Pemanfaatan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Meski demikian, masih banyak yang belum memanfaatkan teknologi digital dengan baik sebagai penunjang tercapainya tujuan perusahaan, salah satunya yakni CV Tunas Abadi yang berada di Kota Malang.

CV Tunas Abadi yang bergerak di bidang elektronik dan furnitur ini telah berdiri sejak tahun 1993 serta berhasil memiliki *brand* sendiri, seperti *Primatech*, *Ouma*, dan *Myscreen*. Perusahaan ini memiliki divisi *sales*

*marketing* yang mana divisi tersebut menjadi peran penting sebagai ujung tombak kesuksesan perusahaan. Oleh karena itu, kompetensi dan kinerja *sales marketing* harus diperhatikan dengan baik. Permasalahan yang terjadi pada CV Tunas Abadi adalah sistem laporan kunjungan sales yang masih menggunakan sistem manual.



Gambar 1.1 Pencatatan Laporan Kunjungan sales marketing  
Sumber: CV Tunas Abadi

Kegiatan laporan kunjungan manual yang dilakukan oleh *sales* terdapat beberapa permasalahan baik bagi manajer maupun bagi *sales* itu sendiri. Kelemahan dari pencatatan laporan kunjungan manual menggunakan lembaran kartu (*Prospect Card*) adalah manajer kesulitan pada saat monitoring kinerja *sales*, laporan yang kerap tidak ditulis lengkap dapat menurunkan kualitas kerja, informasi tidak dapat diakses secara *real-time* oleh manajer sehingga terkadang laporan baru diterima beberapa hari setelah kunjungan tersebut dilakukan. Tidak hanya itu, pencatatan laporan manual oleh sales memakan waktu yang lebih lama, ruang arsip yang tidak

tersedia dapat meningkatkan resiko kerusakan maupun kehilangan dokumen laporan, keakuratan data tidak dapat dipastikan karena hanya dapat dipantau melalui lembaran kartu laporan kunjungan, serta biaya yang dikeluarkan lebih tinggi untuk membeli kertas laporan.

Dengan penerapan transformasi digital berupa *google form* dan *google my maps* dapat memudahkan manajer dalam monitoring kinerja sales. Laporan kunjungan digital yang lebih transparan dapat digunakan sebagai solusi dari permasalahan yang ada. Secara tidak langsung, hal ini mendorong *sales maketing* agar bekerja lebih produktif. Dengan produktivitas yang tinggi, maka kompetensi dan kinerja *sales marketing* juga akan meningkat. Dalam peningkatan kompetensi seseorang, Sedarmayanti mengungkapkan bahwa karyawan harus memiliki sikap dan perilaku kerja yang baik (3). Salah satu penerapan sikap dan perilaku yang baik, yakni pemanfaatan jam kerja sebaik baiknya oleh karyawan, sedangkan fenomena yang ada pada CV Tunas Abadi, ternyata produktivitas *sales* masih belum maksimal. Kunjungan yang diharapkan mencapai lebih dari tiga instansi, pada kenyataannya masih sering ditemukan *sales* yang berkunjung satu sampai dua instansi saja dalam satu hari.

Produktivitas *sales* yang belum maksimal dibuktikan oleh data APBD(2), yang mana pada tahun 2021, Malang mendapatkan dana sebesar 1.007,57 M, tahun 2022 sebesar 896,68 M, dan tahun 2023 sebesar 1.109,74 M untuk pembelian barang dan jasa. Akan tetapi, dana yang dapat diserap

oleh perusahaan pada tahun 2021 sebesar 55.011.322.164,21 M, pada tahun 2022 menurun menjadi 37.017.448.112,11 M, dan pada tahun 2023 naik menjadi 50.012.230.167,11 M. Sehingga di setiap tahunnya, perusahaan hanya berhasil menyerap sebesar 4-6%. Perusahaan menargetkan harus berhasil menyerap 10-15% dari dana anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) tersebut. Demi menaikkan penjualan perusahaan, salah satunya yakni dengan mengoptimalkan kompetensi dan kinerja karyawan.

Kompetensi karyawan seperti pengetahuan, keterampilan, serta sikap dan perilaku yang belum dimaksimalkan dapat mempengaruhi baik buruknya kinerja pada perusahaan. Karyawan yang tidak memahami akan pentingnya laporan kunjungan, juga menimbulkan perilaku kerja yang kurang baik seperti produktivitas kunjungan yang tidak maksimal. Oleh karena itu, hal ini dapat mempengaruhi kinerja sales baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Kinerja yang dapat dikatakan sebagai aspek penting untuk mencapai tujuan perusahaan (4) akan berhasil jika karyawan memiliki kuantitas dan kualitas kerja yang baik (5). Namun pada kenyataannya, beberapa *sales marketing* belum memaksimalkan jumlah kunjungannya serta sering tidak mengisi laporan kunjungannya dengan lengkap. Dengan banyaknya tuntutan target perusahaan, jika hal ini terus terjadi dapat menghambat kesuksesan pencapaian tujuan perusahaan.

Kualitas kinerja yang tidak didukung oleh manajemen yang baik juga akan menimbulkan masalah. Sebagai salah satu contohnya, ruang arsip yang tidak tersedia dapat memunculkan berbagai masalah dan resiko mulai

dari kerusakan hingga kehilangan arsip dokumen. Kartu laporan yang disimpan sewajarnya di laci meja menyebabkan rendahnya tingkat keamanan sebuah data. Selain itu, laporan yang masih manual menyebabkan manajer kesulitan dalam memonitor kinerja *sales marketing*. Hal ini terjadi karena laporan tidak dapat diakses secara *real-time* yang mana dapat memperlambat manajer pada saat analisis dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mempertimbangkan penerapan sistem laporan digital supaya kunjungan sales dapat diakses secara *real-time* sekaligus dapat meningkatkan kualitas kerja seperti yang dikatakan oleh Biasna, bahwa transformasi digital dapat memberikan akses secara *real-time*, terdapat nilai tambah, dan kualitas yang lebih tinggi (6)

Pertengahan tahun 2024, beberapa *Sales Marketing* mengeluhkan laporan kunjungan yang sempat ditransformasi ke sistem digital. Akan tetapi, karena mengalami kesulitan, mereka memutuskan kembali membuat laporan berbasis manual walaupun kurang efektif dan efisien. Hal tersebut diperkuat dengan hasil rapat evaluasi oleh Direktur pada akhir Juli tahun 2024 bahwa beliau harus menanyakan langsung kepada *sales marketing* satu persatu mengenai progres laporan kunjungan yang ingin diketahui. Model laporan ini juga sulit untuk Manajer melacak benar atau tidaknya laporan tersebut dibuat.

Pada akhir September 2024, Manajer tidak berhenti mengingatkan bahwa kunjungan harus segera dibenahi dan segala progresnya harus ditulis sehingga harapannya bisa lebih produktif dan progresif. Direktur selalu

memotivasi bahwa CV Tunas Abadi sempat sangat hidup dengan mengandalkan pelanggan-pelanggannya yang diperantai oleh kinerja tim *sales marketing* yang luar biasa. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu mulai kehilangan para pelanggan tersebut. Penurunan ini disebabkan oleh banyak hal. Dengan penjualan yang menurun, hal ini mengindikasikan kualitas kerja yang kurang baik. *Sales marketing* kurang menjaga komunikasinya dengan pelanggan sehingga pendekatan emosional yang sejak lama sudah terjalin menjadi pudar dan hilang, tidak semua sales disiplin melaporkan hasil kunjungannya kepada manajer, serta jumlah kunjungan disetiap harinya yang belum maksimal.

Dalam mengatasi masalah kinerja *sales*, Direktur menyarankan dengan tegas untuk membuat laporan berbasis digital yang mudah dan praktis. Hal ini diharapkan dapat memberikan dampak positif pada kinerja *sales*. Dengan penerapan digitalisasi pada perusahaan tentunya akan mengoptimalkan proses bisnis, kolaborasi, komunikasi, dan pengambilan keputusan (7). Oleh sebab itu, dengan hal ini manajer dapat memantau kinerja *sales marketing* secara *real time*, laporan *sales* akan lebih terstruktur, serta arsip laporan dapat dicari lebih mudah dan cepat. Penerapan transformasi digital ini juga berfungsi sebagai landasan bagi perusahaan untuk terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan bisnis dimasa depan sehingga mampu memiliki daya saing yang tinggi.

Hasil penelitian Mayasari menyatakan bahwa penerapan transformasi digital dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja

organisasi pendidikan, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan kualitas interaksi antara siswa, guru, dan orang tua, serta dengan penerapan transformasi ini, kegiatan menjadi lebih efisien sehingga berguna untuk mendukung sekolah agar mencapai keunggulan yang kompetitif (8). Oleh karena itu, penelitian kali ini bertujuan untuk menerapkan transformasi digital dari sistem laporan kunjungan manual ke digital berbasis *google form*, *spreadsheet*, dan *google my maps* yang nantinya disambungkan dengan *coding* pelacakan lokasi sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas sales CV Tunas Abadi.

Mengingat pentingnya sebuah digitalisasi teknologi didalam Perusahaan. Laporan kunjungan *sales marketing* yang ada di Perusahaan CV Tunas Abadi sangat memerlukan penerapan transformasi digital untuk membantu *sales* dalam melakukan pendataan, dikarenakan saat ini pendataan yang dilakukan masih berbasis manual. Sistem pendataan yang ingin diterapkan yaitu seperti sistem laporan berbasis *online* dengan melakukan pengisian data pada *google form* yang secara langsung akan terinput otomatis sehingga mempermudah *sales* dalam bekerja, dan *google my maps* untuk mempermudah manajer dalam monitoring kinerja *sales*.

Penerapan transformasi digital ini juga dapat memungkinkan perusahaan untuk mengurangi kesalahan manual, mengefisieni waktu dan biaya, meningkatkan keamanan dokumen dari resiko hilang dan rusak, serta untuk mengoptimalkan kompetensi dan kinerja *sales marketing*. Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan, penerapan transformasi



digital yang tepat dengan peningkatan kompetensi, mampu berkontribusi secara positif pada efektivitas dan efisiensi kerja sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan (9). Dalam penelitian ini, mereka mengungkapkan bahwa transformasi tersebut dapat meminimalisir kesalahan dalam pencatatan dan pelacakan manual, serta meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai. Penelitian ini juga dilakukan oleh Oktaviani, transformasi digital merupakan kebutuhan mendesak bagi organisasi yang ingin tetap kompetitif dalam era disruptif. Faktor lain yang mempengaruhi keberhasilannya, seperti pengembangan kapabilitas digital, keamanan data, dan perencanaan strategi digital yang matang guna meningkatkan kinerja organisasi (10).

Dengan demikian, dari ketiga penelitian yang menjadi referensi, penerapan transformasi digital tidak hanya membantu dalam pengelolaan, namun juga untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Selain itu, transformasi digital juga dapat berguna bagi perusahaan untuk mengontrol atau memonitor *sales marketing* secara efektif dan efisien serta meminimalisir potensi kesalahan dalam pencatatan dan pengelolaan laporan manual. Maka dari itu, penerapan transformasi digital ini dapat menjadi solusi yang tepat untuk pelaporan hasil kunjungan *sales marketing* yang lebih terstruktur dan akses informasi yang mudah, cepat, dan luas.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Manajer mengalami kesulitan dalam mengontrol laporan kunjungan *sales marketing*
2. Data laporan kunjungan manual oleh *sales* sering kali tidak lengkap
3. Akses informasi dan monitoring manajer yang masih kurang dapat menyebabkan produktivitas kinerja *sales* tidak maksimal
4. Keakuratan laporan kunjungan manual tidak dapat dibuktikan
5. Keterbatasan ruang arsip laporan kunjungan manual
6. Pentingnya digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, maka memunculkan pertanyaan sekaligus menjadi landasan atas adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses transformasi digital pada CV Tunas Abadi?
2. Bagaimana penerimaan manajer dan *sales marketing* dengan adanya digitalisasi untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan?
3. Bagaimana peningkatan kinerja *sales marketing* terhadap kontribusi pada CV Tunas Abadi?

#### **D. Tujuan Masalah**

Dari pokok permasalahan yang telah dibahas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses transformasi digital pada CV Tunas Abadi

2. Untuk mengetahui penerimaan Manajer dan *Sales Marketing* dengan adanya digitalisasi untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui peningkatan kinerja *sales marketing* terhadap kontribusi pada CV Tunas Abadi

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dari uraian yang tercantum pada penelitian ini, peneliti berharap dapat memberi beberapa manfaat serta informasi bagi berbagai pihak, lembaga, dan organisasi

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan, wawasan, materi, masukan, dan bahan informasi terkhusus yang berkaitan mengenai transformasi digital untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai serta diaplikasikan dalam intelektualitas sumber daya manusianya guna mencapai tujuan suatu perusahaan

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini memberikan solusi praktis dalam penerapan transformasi digital melalui *google form*, *spreadsheet*, dan *google my maps* dan *coding* untuk melacak geolokasi atau sebagai *service track* guna mengoptimalkan laporan kunjungan *sales marketing* di CV Tunas Abadi.

## F. Batasan Masalah

Untuk mempermudah pemahaman serta fokus pada inti masalah, maka peneliti memfokuskan beberapa masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini. Berikut batasan masalah yang akan diteliti:

1. Transformasi digital bertujuan untuk memudahkan manajer dalam monitoring kinerja *sales marketing* dengan akses informasi lebih luas, mudah, cepat, dan lebih fleksibel
2. Transformasi digital menggunakan *google form*, *spreadsheet*, dan *google my maps* guna melacak lokasi kunjungan *sales*

