

# BAB 1. PENDAHULUAN

## *1.1. LATAR BELAKANG MASALAH*

Abad ke-20, yang sebentar lagi akan ditinggalkan, mengalami perubahan-perubahan yang sangat cepat baik dibidang politik, ekonomi maupun sosial. Globalisasi ekonomi, yang ditunjang dan dimungkinkan oleh perkembangan teknologi yang sangat cepat ini, dapat dilihat dengan semakin meluasnya proses internasionalisasi perusahaan didunia. Gejala ini dapat juga dilihat dengan timbulnya kerja sama regional seperti North American Free Trade Agreement (NAFTA), Asia Pacific Economic Cooperation (APEC) dan lain lain, yang mempunyai tendensi untuk menghilangkan batas antar negara sehingga mempercepat proses globalisasi tadi. Runtuhnya negara komunis dan berakhirnya perang dingin memicu terjadinya proses demokrasi melanda negara negara didunia. Di Indonesia dapat kita lihat dari perubahan iklim politik yang sangat cepat akhir-akhir ini. Dibidang sosial kita lihat meningkatnya tingkat hidup dibanyak negara. seperti di Indonesia yang mengalami pertumbuhan ekonomi yang pesat ditahun-tahun terakhir ini menciptakan kelas menengah. Golongan ini terutama ditandai dengan ciri-ciri seperti penghasilan yang mencukupi dan pendidikan yang memadai sehingga mereka itu terdiri dari profesional yang kritis dan kreatif.

Perubahan-perubahan ini mempunyai dampak yang besar bagi dunia bisnis. Dalam menentukan strategi bisnisnya perusahaan harus melihat bisnis dengan perspektif yang baru. Perusahaan-perusahaan mempunyai peluang yang besar dengan terjadinya globalisasi ekonomi sehingga peluang memasuki pasar semakin besar. Tapi dilain pihak perusahaan juga menghadapi persaingan yang ketat dari perusahaan yang beroperasi secara global. Juga untuk memasuki dunia internasional perusahaan menjadi makin kompleks sebab menghadapi aspek-aspek seperti kondisi pasar lokal, peraturan pemerintah yang berbeda, perbedaan kultur dan lain lain. Kemajuan teknologi yang sangat pesat memberikan perusahaan banyak peluang untuk menciptakan produk dan jasa yang baru. Juga dengan kemajuan teknologi informasi yang bisa diperoleh menjadi sangatlah banyak dan dapat diproses dengan sangat cepat sehingga membantu banyak perusahaan dalam menentukan strategi-strategi perusahaan. Pendek kata perusahaan haruslah mengkaji ulang cara melihat ruang lingkup dan tipe bisnis mereka.

PT Multipolar Corp. sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang Teknologi Informasi merasa perlu juga mengkaji ulang jenis dan ruang lingkup dari bisnisnya. Jika dimasa yang lalu kita lebih banyak dilihat sebagai perusahaan dagang yang menjual produk seperti perangkat keras dan perangkat lunak komputer terutama dari IBM, yang menjadi bisnis partner kita, maka dimasa yang akan datang PT Multipolar Corp. akan lebih menekankan jenis perusahaannya sebagai perusahaan jasa. Dengan berbekal pengalamannya dalam

bidang teknologi informasi dan hubungannya dengan pelanggan dibidang perbankan maka PT Multipolar Corp. mempunyai kekuatan dalam memberikan berbagai macam pelayanan pada pelanggan-pelanggannya. Ditunjang dengan kemajuan teknologh terutama dibidang teknologi informasi dan telekomunikasi bentuk jasa yang dapat diciptakan sangat banyak. Sebagai salah satu langkah awal kearah itu PT Multipolar Corp akan memulai menawarkan suatu jenis jasa baru yang disebut Jasa Akuntansi dan Keuangan (JAK)

Sebelum membahas lebih lanjut tentang jasa ini marilah kita melihat situasi ekonomi di Indonesia saat ini. Seperti kita ketahui Indonesia sedang mengalami krisis ekonomi yang dilanjutkan dengan krisis politik. Selama bertahun-tahun belakangan ini negara-negara Asia mengalami pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat. Ditunjang oleh dana yang dikucurkan para investor asing perkembangan ini menjadi lebih pesat sehingga ekonomi di Asia sempat disebut sebagai "Ekonomi Keajaiban". Rupanya perkembangan ini tidaklah disertai landasan ekonomi yang kokoh. Perusahaan-perusahaan tidak melihat dampak yang dapat dibuat oleh proses globalisasi. Sebagai akibatnya negara-negara Asia dan terutama Indonesia mengalami krisis ekonomi yang membuat banyak perusahaan berada diambang kebangkrutan. Terlebih lagi di Indonesia landasan bisnis yang rapuh ini dibarengi oleh pengawasan pemerintah yang lemah. Hal ini pula disebabkan oleh landasan politik yang lemah sehingga krisis politikpun tak terelakan. Dalam menghadapi semua ini perusahaan akan dipaksa untuk merestrukturisasi perusahaannya, dimana perusahaan dengan landasan yang cukup kuat setelah restrukturisasi ini

diharapkan akan kembali berjalan. Dengan adanya reformasi politik dimana, transparansi menjadi agenda pertama, praktek kolusi, korupsi dan nepotisme akan terkikis habis. Sehingga diharapkan dimasa yang akan datang dunia bisnis Indonesia akan menjadi lebih transparan dan profesional. Selain itu pemerintah berusaha menarik penanaman modal asing untuk menanamkan **modalnya** atau memulai usahanya di Indonesia. Dengan ini bila krisis **ekonomi berakhir dunia** usaha di Indonesia sudah kembali sehat kembali.

Restrukturisasi perusahaan berarti antara lain meningkatkan produktivitas perusahaan atau menambah efisiensi proses-proses dalam perusahaan. Hal ini akan menyitukan biaya-biaya (cost cutting) dan juga lebih menfokuskan diri pada kebutuhan-kebutuhan pasar. Salah satu faktor yang dapat diperhatikan adalah pengolahan informasi. Informasi dalam satu perusahaan adalah tulang punggung dalam penentuan baik strategi maupun taktik perusahaan. Beberapa faktor menyebabkan pengolahan informasi dapat menjadi keuntungan kompetitif bagi perusahaan. Faktor pertama berkaitan dengan pihak eksternal perusahaan. Untuk dapat bereaksi dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pasar maka para pengambil keputusan haruslah dapat mendapatkan informasi dengan cepat dan akurat. Faktor yang kedua berkaitan dengan proses internal perusahaan dimana untuk memperbesar efisiensi proses perusahaan maka perlunya informasi sebagai tolak ukur sejauh mana proses rekayasa ulang (reengineering) membuahkan hasil yang optimal. Selain itu prosedur pengolahan informasi yang baik menghilangkan birokrasi dan juga menghindari pemakaian tenaga kerja yang

tidak efisien yang pada akhirnya menurunkan biaya perusahaan. Faktor yang ketiga berkaitan dengan jasa purna jual yang dapat diberikan perusahaan karena ditunjang oleh informasi dari pelanggan yang memadai. Informasi ini pula dapat digunakan untuk memperbaiki mutu dari produk atau pelayanan yang dihasilkan perusahaan.

Pengolahan informasi berubah dan berkembang dengan cepat sejalan dengan perkembangan yang cepat dalam bidang teknologi informasi. Kemajuan ini pertama berpusat pada kemampuan perangkat keras komputer dalam menyimpan data dalam jumlah yang besar dan pengolahan data yang sangat cepat. Diatas itu perangkat lunak yang canggih dapat membantu dalam pembuatan model-model bisnis untuk membantu perusahaan dalam mengevaluasi variabel yang berperan dalam bisnis perusahaan sehingga membantu pembuatan keputusan strategis jangka pendek maupun panjang. Selain itu pula komputer dapat membantu mengotomatisasikan kebanyakan pekerjaan yang bersifat klerikal sehingga tenaga kerja dapat dialihkan ke pekerjaan yang lebih produktif lagi. Juga perkembangan dibidang telekomunikasi memungkinkan distribusi informasi keseluruh lapisan perusahaan menjadi lebih mudah dan cepat. Dalam proses internasionalisasi perusahaan jarak tidak menjadi penghalang lagi. Anak-anak perusahaan dapat mengakses sumber informasi dengan mudah.

Dari alasan diatas PT Multipolar melihat suatu peluang dalam memberikan satu pelayanan pada perusahaan-perusahaan tadi. Dengan asumsi bahwa perusahaan-

perusahaan dalam melakukan pengolahan informasi tadi akan lebih efisien jika menggunakan jasa dari perusahaan lain yang kompetensinya ada di bidang teknologi informasi (outsourcing). Keuntungan dari outsourcing ini juga adalah bahwa perusahaan ini akan dapat lebih memfokuskan pada bisnis intinya (core business). Disamping itu PT Multipolar Corp. dengan kompetensinya utamanya dibidang teknologi dan ditunjang oleh pengalaman yang lama dibidang ini, merupakan perusahaan yang tepat untuk memberikan jasa outsourcing ini.

Proses pengolahan informasi dari sebuah perusahaan dapat dilihat sebagai suatu alur informasi dari awal sampai akhir dari suatu rantai pemasok. Misalnya disebuah perusahaan manufaktur, rantai pemasok (supply chain) ini dimulai dari proses pembelian bahan baku sampai pada akhirnya pendistribusian dari barang jadi dan pembayaran oleh pelanggannya. Semua informasi ini pada akhirnya disimpulkan dibagian akuntansi dan dipresentasikan pada direksi dalam bentuk laporan2 keuangan. Sebagai langkah pertama PT Multipolar Corp akan memulai memberikan jasa dalam Jasa Akuntansi dan Keuangan. Jasa ini diharapkan akan dapat dikembangkan untuk juga mencakup proses-proses lain dalam rantai pemasok sehingga pelayanan ini akan merupakan suatu integrasi dari bagian-bagian tersebut.

Dalam rangka penyusunan thesis untuk program Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan maka suatu penyelidikan dilakukan untuk menetapkan strategi pemasaran dari Jasa Akuntansi dan Keuangan ini. Dalam penyelidikan ini

terutama akan difokuskan pada identifikasi segmen pasar yang ada untuk jasa ini. Dari segmen pasar yang dapat diidentifikasi akan ditentukan sasaran pasar (target market) mana yang paling dapat memberikan peluang pada jasa ini. Disamping itu kita akan menentukan strategi pemosisian apa yang akan diambil untuk sasaran pasar yang kita pilih ini. Disini haruslah ditentukan atribut-atribut apa saja yang penting untuk pelanggan, yang berhubungan dengan kinerja pelayanan, harga jasa tersebut dan ketersediaan pelayanan (service availability). Pembahasan bentuk penelitian ini akan diterangkan secara lebih mendalam dalam bab-bab berikutnya.

## **1.2. PERMASALAHAN**

Fokus dari tesis ini adalah strategi pemasaran mengenai suatu Unit Bisnis (Business Unit) baru dari PT Multipolar Corp yang akan dikembangkan yaitu Jasa Akuntansi dan Keuangan (JAK).

Untuk menjelaskan ruang lingkup JAK ini maka kami pertama-pertama akan melihat secara konseptual, peran teknologi informasi itu dalam suatu perusahaan. Untuk itu digambar 1.1. dilukiskan bagaimana peran informasi teknologi dalam proses akuntansi dalam suatu perusahaan dan kaitannya dengan sistem informasi yang lainnya.

Disini kita lihat perbedaan antara Sistem Informasi Manajemen (Management Information System) dan Sistem Akuntansi Keuangan dan Manajerial (Financial dan Managerial Accounting System) yang membentuk Sistem Informasi Akuntansi (Accounting Information System). Juga dalam gambar ini kita dapat melihat bahwa data transaksi dan data non-transaksi menjadi input terhadap sistem Informasi Akuntansi ini. Data ini berasal dari proses bisnis yang berjalan disubsystem yang lain. Contoh ini belum tentu berlaku disetiap perusahaan karena perusahaan diindustri yang berbeda akan mempunyai struktur yang berbeda. Tapi gambar ini dapat dipakai sebagai kerangka untuk mendefinisikan ruang lingkup JAK ini.

Dengan berpedoman pada model-model diatas maka ruang lingkup bisnis JAK ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

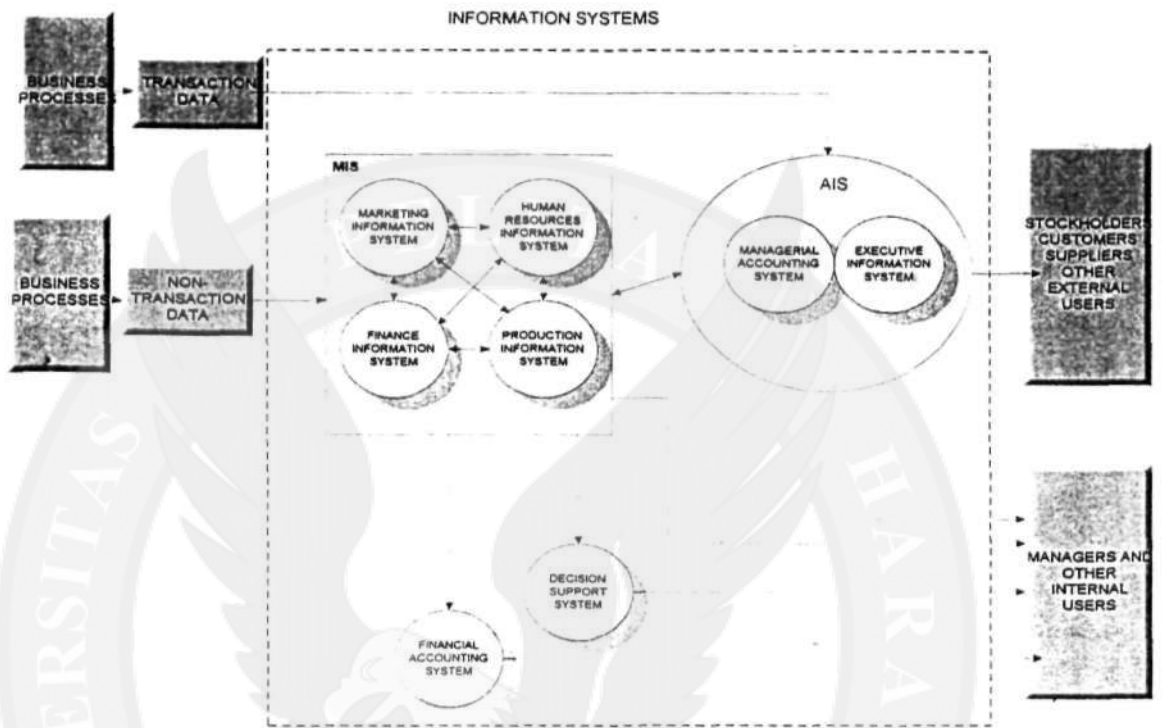
1) Sokongan pada Sistem Akuntansi dan Keuangan

Jasa ini antara lain mencakup:

- Menyiapkan perangkat lunak untuk menjalankan sistem akuntansi perusahaan. Disini kita menggunakan perangkat lunak bernama Dynamics sebagai sistem intinya dan didukung oleh perangkat lunak lainnya seperti Filenet (untuk tujuan manajemen alur kerja), SAS (untuk kepentingan penyimpanan data), Microsoft Internet Explorer (untuk akses ke jaringan internet) dll.
- Menyiapkan parameter-parameter dari perangkat lunak sehingga perangkat ini menjadi "siap pakai".



Gambar 1.1. Sistem Informasi Akuntansi dan interaksinya dalam ruang lingkup perusahaan



- Selain itu kita memberi pelayanan-pelayanan yang sifatnya membantu perusahaan dalam menjalankan:

i) Akuntansi Keuangan

<sup>1</sup> Sumber. **Wilkinson, Joseph W.**, Accounting Information Systems: Essential Concepts and Application, ( John Wiley & Sons Inc, 1997)

. Pelayanan ini diberikan untuk membantu perusahaan dalam menyusun laporan-laporan keuangan seperti neraca, laporan laba-rugi dan laporan keuangan lainnya. Bantuan ini diberikan dengan memberi contoh standar (template) laporan-laporan keuangan dari berbagai industri dan disusun berdasarkan keperluan penggunanya investor, kreditor dan lain lain. Pelayanan ini membantu misalnya dalam situasi dimana perusahaan menggunakan jasa akuntan publik dalam mengaudit perusahaan, semua data yang diperlukan perusahaan akuntan publik ini sudah tersedia dengan benar sehingga mempercepat proses pengauditan.

ii) Managerial Accounting

Pelayanan ini membantu perusahaan dalam menyusun laporan-laporan manajerial juga dengan memberikan contoh standar.

iii) Audit pajak

Juga dalam pelayan ini diberikan contoh-contoh standar dalam pelaporan sehingga perusahaan dapat menganalisa implikasi pajak dan menyusun laporan pajaknya dengan cepat.

iv) Audit komputer

Membantu perusahaan dalam mengaudit keabsahan informasi yang dihasilkan perangkat lunak.

v) Pengembangan Sistem

Tiap industri mempunyai keunikan yang mengakibatkan juga kebutuhan2 perusahaan terhadap sistem akuntansi yang berbeda dari

. satu industri ke industri yang lain. Dari itu juga diberikan penyesuaian (customization) dan peningkatan (improvement) terhadap sistem akuntansi ini sehingga kebutuhan perusahaan terpenuhi.

## 2) Konsultasi Proses Bisnis

Seperti dapat kita lihat dari gambar 1.1., proses bisnis ini adalah langkah pertama dari proses pengumpulan data. Disini perusahaan dibantu dalam merancang proses bisnis ini sehingga proses ini dilakukan dengan efektif dan efisien dan membuahkan hasil yang optimal.

## 3) Jasa Kontrak (Outsourcing)

Dengan kebutuhan akan pengoptimalan proses bisnis maka dengan jasa kontrak perusahaan pelanggan akan dibebaskan dari pengerjaan proses yang bukan merupakan bisnis inti , sehingga perusahaan dapat memfokuskan pada proses yang merupakan kompetensi utama mereka.

## 4) Teknologi Informasi

Pelayanan yang diberikan dalam bidang ini adalah pemilihan, penginstalasian perangkat lunak dan keras yang menjadi infrastruktur perusahaan dan berkaitan dengan sistem akuntansi tadi. Dalam pelayanan ini juga menyangkut pemilihan sarana telekomunikasi yang menghubungkan perangkat-perangkat keras dan lunak ini. Juga penggabungan (system integration) antar sistem akuntansi dan sistem informasi lainnya yang

digunakan dalam perusahaan. Juga pelayanan ini mencakup pemeliharaan dari infrastruktur ini dan bergerak dalam bidang seperti sistem pemulihan bencana (disaster recovery system), sistem pengarsipan (backup system) dan sistem sekuriti.

Dengan mengacu pada ruang lingkup Unit Bisnis ini dan langkah-langkah penentuan strategi pemasaran yang telah disebut diatas maka permasalahan yang dibahas dalam tesis ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Pengkajian terhadap segmen pasar yang ada untuk jenis bisnis ini dan penentuan target pasar yang harus difokuskan dalam memasarkan jasa ini.
- Penentuan terhadap alternatif yang ada dalam strategi positioning jasa ini sehingga mempunyai keunggulan kompetitif dibanding dengan para pesaing
- Dari hasil diatas akan dikaji faktor faktor krusial dalam merumuskan strategis pemasaran lainnya seperti bauran pemasaran (marketing mix), manajemen merek dan lain-lain

### ***1.3. BATASAN DAN RUANG LINGKUP***

Dalam penelitian ini ditentukan batasan-batasan sebagai berikut:

- i). Penelitian dilakukan terhadap industri yang dianggap potensial di Indonesia dan mempunyai cukup prospek dimasa yang akan datang.
- ii) Dalam mengumpulkan pendapat akan diambil dari perusahaan yang berkantor pusat di daerah Jabotabek sebab diasumsikan bahwa Jakarta adalah pusat ekonomi Indonesia yang dominan.

#### *1.4. MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN*

Penelitian ini dimaksudkan memberikan informasi dalam menentukan arah pemasaran jasa JAK yang relatif baru di Indonesia ini. Diharapkan dengan informasi ini maka akan memberikan gambaran tentang kesempatan-kesempatan (opportunities) yang ada sehingga arah pemasaran jasa JAK ini dapat difokuskan dan memanfaatkan competency yang kita punyai dengan se-efektif mungkin. Juga Multipolar sebagai anak perusahaan Lippo Group, yang mempunyai kompetensi inti (core competency) dalam rekayasa keuangan (finance engineering), dapat menemukan kesempatan bersinergi dengan Multipolar dengan kompetensi intinya dibidang Teknologi Informasi ini.

### **1.5. HIPOTESA**

Dalam penanganan masalah diatas maka diambil hipotesa-hipotesa sebagai berikut:

- a Adanya kebutuhan dan keharusan dari perusahaan untuk mengkonsolidasikan perusahaannya dalam masa ini
- a Dan salah satu langkah konsolidasi yang diperlukan adalah dengan mempunyai sistim akuntansi dan keuangan terpercaya yang dapat direalisir dalam waktu singkat dengan biaya yang murah.

### **1.6. DESAIN PENELITIAN**

Dalam penelitian ini digunakan data:

1. Data sekunder dari internal perusahaan, seperti laporan keuangan dan laporan perusahaan lainnya.
2. Data skunder eksternal yang berasal dari Biro Pusat Statistik, Bursa Effek Jakarta, Kamar Dagang Indonesia. Selain itu juga diambil dari hasil

survey dari perusahaan konsultan seperti Survei Research Indonesia. IBM-  
USI dan lain-lain. Dan juga data diambil dari koran, majalah dan melalui  
jaringan internet.

3. Survei terhadap pelanggan dan calon pelanggan melalui wawancara  
lewat telepon. Suatu kuesioner yang akan membantu pengambilan data  
melalui cara wawancara ini akan disusun

4. Survei yang sifatnya penjajakan (exploratory) dengan melalui wawancara  
dengan pemimpin perusahaan tentang visi perusahaan dan rencana jangka  
panjang perusahaan.

Hasil riset ini dimaksudkan sebagai pengkajian pendahuluan untuk penyelidikan  
selanjutnya yang bersifat lebih detail.