

INTISARI

Pertumbuhan bisnis penyedia tenaga alih daya (TAD) di Indonesia mengalami pasang surut. Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Bisnis Alih Daya Indonesia (ABADI), total nilai pasar (*market size*) bisnis alih daya di tahun 2016 mencapai Rp 65,72 triliun atau tumbuh 66.3% dari nilai pasar tahun 2015. Pertumbuhan bisnis tertinggi terjadi di tahun 2015 yang mencapai 130%, sementara pertumbuhan terendah tahun 2013 dengan pertumbuhan sebesar 32,3%.

Di tengah laju pertumbuhan bisnis yang fluktuatif, pertumbuhan bisnis alih daya PT Bahtera Pesat Lintasbuana (BPL) di segmen perbankan dan telekomunikasi justru mengalami penurunan laju pertumbuhan secara berkelanjutan. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya penurunan laju pertumbuhan tersebut guna merancang strategi bisnis perusahaan untuk bisa meningkatkan pertumbuhan bisnis di kedua segmen dalam jangka panjang.

Penelitian ini dilakukan hanya pada satu perusahaan penyedia tenaga alih daya yang sudah lama berkecimpung dan menjalankan bisnis ini. Analisis dilakukan pada lingkungan internal dan eksternal perusahaan termasuk kanvas proposisi nilai dengan data primer yang didapat melalui survei dan wawancara terhadap orang kunci pada perusahaan, beberapa konsumen, data sekunder perusahaan, dan informasi dari laman-laman resmi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan di segmen perbankan dan telekomunikasi menampilkan kapabilitas sebagai proposisi nilai terpenting. Dari tujuh proposisi nilai yang teridentifikasi oleh pelanggan, teridentifikasi elemen keuangan merupakan proposisi nilai BPL yang perlu diperbaiki. Keuangan adalah proposisi nilai terpenting kedua bagi pelanggan, sementara tiga pesaing lainnya memiliki kualitas yang lebih baik dari sisi keuangan. Penelitian ini merekomendasikan BPL untuk melakukan perbaikan monitoring arus kas perusahaan sehingga dapat memperbaiki proposisi nilai keuangan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa proposisi nilai administrasi BPL masuk dalam kategori terbaik dibandingkan dengan para pesaingnya. Administrasi yang baik di BPL dilakukan dengan memberikan layanan administrasi paripurna namun memerlukan biaya besar. Mempertimbangkan administrasi adalah proposisi nilai yang dipandang tidak terlalu penting, BPL perlu mempertimbangkan untuk mengefisiensikan proses administrasi tanpa harus mengurangi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kata kunci: Pengembangan bisnis Tenaga Alih Daya, Five Forces Porter, Model Kanvas, Analisis Lingkungan Eksternal dan Internal, PESTEL, Key Success Factor, Rantai Nilai, Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan, The Five Generic Competitive, Analisa Persaingan Usaha.

ABSTRACT

Growth of outsourcing business in Indonesia has been fluctuating. According to a survey conducted by the Indonesian Business Association of outsourcing business (ABADI), the total market value of the outsourcing business in 2016 reached Rp 65.72 trillion or grew 66.3% from market value in 2015. The highest business growth occurred in 2015 which reached 130%, while the lowest growth was in 2013 with a growth of 32.3%.

In the midst of the fluctuating business growth, the growth of outsourcing business of PT Bahtera Pesat Lintasbuana (BPL) in the banking and telecommunication segment has been declining continuously. This study was conducted to identify the causes of the declining growth as a basis to design a proposed business strategy to increase business growth in the said segments.

This study only involves an outsourcing company which has been in the industry for a long time. Analyzes is undertaken toward company's internal and external environments including value proposition analysis using primary data obtained through surveys and customer interviews, corporate secondary data, and information from reliable sources.

The results show that customers in the banking and telecommunications segments value organization capabilities as the most important value propositions to be possessed by outsourcing companies. Out of the seven value propositions identified, the financial element is the value proposition that BPL also needs to improve. Finance is the second most important value proposition for customers wherein other three competitors have better quality on this element. This research recommends BPL to improve the company's cash flow monitoring so that it can improve the financial value proposition. This study also shows that BPL has a better quality with regards to value proposition Administration compared to competitors. BPL provides a comprehensive administration processes, which at some point is considered rather costly. Therefore, considering the administration is a value proposition that is considered by customer as not one of the most three important value proposition, BPL should consider to streamlining its administrative process without reducing the services provided to customers

Keywords: Outsourcing Bussiness Development, Five Forces Porter, Canvas Model, General Business Environement, Eksternal and Internal Analysis, PESTEL, Key Success Factor, Value Chain, Competitive Advantage, The Five Generic Competitive, SWOT Analysis