

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan Industri kreatif selama lima tahun belakangan ini mengalami angka pertumbuhan yang signifikan. Dalam beberapa tahun, pertumbuhan Industri kreatif berada diatas rata-rata pertumbuhan ekonomi nasional. Pada tahun 2013, Badan Pusat Statistik mencatat bahwa sektor industri kreatif mengalami pertumbuhan sebesar 5,76% di atas pertumbuhan ekonomi nasional yang tumbuh sebesar 5,74%¹. Pada tahun 2015, tingkat pertumbuhan Industri kreatif mencapai 7,38%² dan diperkirakan akan terus berkembang di 2018.

Pertumbuhan positif itu menarik perhatian beberapa pihak untuk turut mengambil keuntungan dari perkembangan industri kreatif. Melihat besarnya peluang di sektor ini, Presiden Republik Indonesia yang saat itu dijabat oleh Joko Widodo, pada tahun 2015 merumuskan visi bahwa nantinya Industri kreatif harus menjadi tulang punggung Indonesia.

¹ <http://marketeers.com/ini-kondisi-industri-kreatif-di-indonesia-saat-ini/>, diakses pada tanggal 21 Juli 2018 pukul 12.00

² Data Statistik dan Hasil Survei Ekonomi Kreatif.pdf

Rumusan visi tersebut kemudian berkembang menjadi visi dan misi yang akan dijalankan oleh Badan Ekonomi Kreatif.³

Di Indonesia terdapat enam belas subsektor industri kreatif yang meliputi, (1) Kuliner, (2) Industri Pakaian, (3) Kriya, (4) Televisi dan Radio, (5) Penerbitan, (6) Arsitektur, (7) Aplikasi dan Game, (8) Periklanan (9) Musik, (10) Fotografi, (11) Seni Pertunjukan, (12) Desain Produk, (13) Seni Rupa, (14) Desain Interior, (15) Film, Animasi dan Video (16) Desain Komunikasi Visual.⁴

Sebagai salah satu subsektor di bidang industri kreatif, penerbitan menempati posisi kelima penyumbang dana pendapatan terbanyak dengan presentase sebesar 6,29%⁵. Hal ini dipicu oleh pertumbuhan industri komik yang semakin pesat akibat pengaruh perkembangan teknologi. Asosiasi Komik Indonesia (AKSI) mencatat ada 13 juta orang yang membaca komik di Indonesia setiap harinya. Selain itu, lebih dari 100 judul komik yang dirilis setiap hari di berbagai aplikasi komik maupun media sosial.⁶

Melihat besarnya peluang tersebut, perusahaan baik asing maupun lokal mulai memanfaatkan hal ini dengan meluncurkan berbagai aplikasi dan platform komik. Adapun beberapa perusahaan yang telah meluncurkan

³ <http://www.bekraf.go.id/berita/page/8/bicara-industri-kreatif-indonesia-di-klibf-2018> diakses pada tanggal 21 Juli 2018 pukul 12.00

⁴ Data Statistik dan Hasil Survei Ekonomi Kreatif.pdf

⁵ Data Statistik dan Hasil Survei Ekonomi Kreatif.pdf

⁶ <http://www.bekraf.go.id/berita/page/8/komik-jadi-trigger-perkembangan-industri-kreatif> diakses pada tanggal 21 Juli 2018 pukul 12.00

aplikasi tersebut diantaranya seperti Line Webtoon yang di luncurkan oleh perusahaan di bawah naungan Naver, Comica di bawah naungan Neo Bazar, dan Ciayo comics di bawah naungan CIAYO Corp.⁷

PT. Neo Bazar Indonesia merupakan entitas resmi dari perusahaan asal korea selatan bernama Neo Bazar yang bergerak dibidang penerbitan konten digital seperti game, WebComics dan WebNovels. PT. Neo Bazar Indonesia didirikan sejak April 2016 dengan harapan dapat bekerja sama dengan pihak penerbit dan peneliti yang ada di Indonesia. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, PT. Neo Bazar Indonesia meluncurkan aplikasi berbasis android dengan nama WebComics yang menyajikan konten-konten seperti komik dan webnovel yang berasal dari Korea maupun Indonesia.

Untuk dapat bertahan ditengah persaingan yang ketat, PT. Neo Bazar Indonesia tentunya harus mampu menampilkan kinerja terbaik untuk memuaskan pelanggan-pelanggannya. Salah satu divisi yang memegang peran penting dalam perusahaan adalah Divisi Konten. Divisi Konten merupakan divisi yang berfungsi untuk menjaga kualitas konten-konten (komik dan novel) yang disajikan pada platform WebComics. Sehingga hanya konten berkualitas tinggi yang dikonsumsi oleh pelanggan.

⁷ <https://www.duniaku.net/2018/01/29/platform-webtoon-bermunculan/> diakses pada tanggal 21 Juli 2018 pukul 12.00

Namun pada saat penelitian ini dibuat, peneliti mendapati bahwa adanya kesenjangan antara kondisi ideal dengan kondisi aktual yang terjadi di Divisi Konten. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh dari *customer service* yang menunjukkan bahwa terdapat banyaknya komplain dari pelanggan terkait kualitas konten-konten yang disajikan. Adapun masalah terkait hal tersebut seperti terdapat konten yang mengandung banyak kesalahan penulisan, keterlambatan unggahan konten dari jadwal yang telah ditetapkan, dan ketidaktepatan pemilihan kata dalam menerjemahkan konten yang berasal dari luar sehingga mengurangi kenyamanan pelanggan ketika membaca.

Dalam rangka mengidentifikasi kesenjangan-kesenjangan yang ada serta faktor yang mempengaruhi kesenjangan tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelusuran secara lebih mendalam melalui proses analisis kinerja. Analisis kinerja merupakan proses mengenali adanya masalah dengan membandingkan antara kondisi ideal dan kondisi aktual serta mencari faktor penyebab terjadinya kesenjangan tersebut untuk dijadikan sebagai acuan dalam memilih intervensi yang sesuai.

Analisis kinerja merupakan tahap awal dari pendekatan sistematis yang ada dalam konteks Teknologi Kinerja. Adapun, Teknologi Kinerja menurut organisasi profesi ISPI adalah *A systematic approach to improving productivity and competence, uses a set of methods, and procedures-and*

*a strategy for solving problems- for realizing opportunities related to the performance of people.*⁸ Dari definisi tersebut, peneliti memandang bahwa teknologi kinerja adalah sebuah pendekatan sistematis untuk meningkatkan produktivitas dan kompetensi, menggunakan serangkaian metode dan prosedur –dan sebuah strategi untuk memecahkan masalah- agar mampu merealisasikan kesempatan-kesempatan yang terkait dengan kinerja orang.

Penelitian analisis kinerja ini juga didasari pada definisi Teknologi Pendidikan menurut *Association for Educational Communications and Technology* (AECT) tahun 2004 yang berbunyi “*Educational technology is the study and ethical practice of facilitating learning and improving performance by creating, using, and managing appropriate technological processes and resources.*”⁹ Berdasarkan definisi tersebut, dapat dipahami bahwa teknologi pendidikan merupakan studi dan praktek etis untuk memfasilitasi belajar dan meningkatkan kinerja dengan menciptakan, menggunakan dan mengelola proses dan sumber daya yang sesuai. Adapun keterkaitannya antara pelaksanaan analisis kinerja dan konteks teknologi pendidikan adalah untuk mengetahui secara jelas apa saja

⁸ Dewi Salma Prawiradilaga, 2012, *Wawasan Teknologi Pendidikan*, Kencana, Jakarta, Hlm. 162

⁹ Alan Januszweski and Michael Molenda, *Educational Technology : A Definition with Commentary*, (New York : Routledge, 2010), hal. 1

kesenjangan-kesenjangan yang terjadi dalam ranah pembelajaran yang dapat mempengaruhi kinerja belajar sumber daya manusia yang ada di divisi konten dan mana kesenjangan-kesenjangan diluar konteks pembelajaran.

Analisis kinerja ini juga dianggap sangat penting oleh para teknolog pendidikan khususnya para praktisi HPT (*Human Performance Technology*) karena dijadikan sebagai landasan dan pertimbangan dalam memperbaiki kinerja karyawan maupun organisasi.

Dengan dilakukannya analisis ini diharapkan dapat memberikan informasi yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan landasan bagi perencanaan dan tindakan untuk memperbaiki kinerja, memperjelas masalah atau peluang, menetapkan tujuan untuk tindakan di masa depan, dan menyediakan data, wawasan, atau justifikasi untuk pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kinerja

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan di awal, masalah – masalah yang teridentifikasi, antara lain :

1. Mengapa banyak aplikasi-aplikasi komik yang muncul ditengah masyarakat?

2. Bagaimana cara perusahaan pengembang aplikasi komik dalam bersaing ditengah persaingan pasar yang sangat kompetitif?
3. Apakah kinerja organisasi mempengaruhi kepuasan pelanggan?
4. Mengapa terjadi penurunan kualitas konten yang dikeluarkan oleh PT. Neo Bazar Indonesia ?
5. Bagaimana hasil analisis kinerja untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi pada Divisi Konten di PT. Neo Bazar Indonesia?

C. Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, peneliti memfokuskan penelitian ini pada masalah nomor 5 saja. Yaitu, Bagaimana hasil analisis kinerja karyawan divisi Konten di PT. Neo Bazar Indonesia?

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah, serta pembatasan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah “Bagaimana hasil analisis kinerja untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi pada Divisi Konten di PT. Neo Bazar Indonesia?”.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat kesenjangan dengan melakukan analisis kinerja karyawan Divisi Konten PT. Neo Bazar Indonesia nantinya akan digunakan sebagai landasan dalam menentukan kebijakan maupun intervensi yang akan diambil oleh perusahaan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian sebagai referensi dan sumber bacaan bagi peneliti dan peneliti-peneliti lain dalam melakukan penelitian di masa mendatang.
- b. Penelitian ini bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran dan referensi serta memperluas kajian teoritis dalam Teknologi Pendidikan dan Teknologi Kinerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, kegiatan penelitian memberikan pengalaman nyata dalam menerapkan ilmu-ilmu yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Teknologi Pendidikan

UNJ serta meningkatkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

- b. Bagi PT. Neo Bazar Indonesia, penelitian analisis kinerja ini dapat memberikan informasi yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan maupun intervensi yang akan diambil oleh perusahaan.
- c. Bagi mahasiswa Program Studi Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, penelitian dapat digunakan untuk menambah wawasan mahasiswa Teknologi Pendidikan peminatan Teknologi Kinerja.