



## USULAN MODEL BISNIS DIGITAL PADA PERUSAHAAN SOFTWARE DI PT NEURONWORKS INDONESIA

Dana Sulistyio Kusumo<sup>1</sup>, Arfive Gandhi<sup>2</sup>, Zahid Al Muhasibi<sup>3</sup>, Fathuddin Ashari Amir<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Prodi Rekayasa Perangkat Lunak, Fakultas Informatika, Universitas Telkom

<sup>2</sup> Prodi Rekayasa Perangkat Lunak, Fakultas Informatika, Universitas Telkom

<sup>3</sup> Prodi Rekayasa Perangkat Lunak, Fakultas Informatika, Universitas Telkom

<sup>4</sup> Prodi Rekayasa Perangkat Lunak, Fakultas Informatika, Universitas Telkom

\*danakusumo@telkomuniversity.ac.id, arfivegandhi@telkomuniversity.ac.id,  
zahidalmuhasibi@student.telkomuniversity.ac.id, fathudinashari@student.telkomuniversity.ac.id

### INFO ARTIKEL

Diterima 21 Desember 2022

Direvisi 1 Februari 2023

Disetujui 13 Maret 2023

Tersedia Online 28 Maret 2023

### ABSTRAK

Keberlangsungan suatu usaha di era Industri 4.0 tidak lagi bergantung pada inovasi produk dan inovasi proses, namun potensi inovasi. Saat ini, PT Neuronworks Indonesia dengan model bisnisnya mempunyai banyak produk digital, salah satunya adalah aplikasi SDM bernama Doors. Walau mempunyai fitur-fitur yang banyak dan lengkap, namun Doors belum mampu menjadi produk nomor satu di bidang aplikasi SDM di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi produk dan inovasi proses tidak cukup bagi Doors. Dalam pengabdian masyarakat yang kami lakukan penyuluhan wawasan tentang Pengantar Pendekatan Business Model Navigator, Pemilihan Pola-Pola Model Bisnis berbasis Pendekatan Business Model Navigator dan Model Bisnis Digital. Dengan pendekatan Business Model Navigator, PT Neuronworks dapat memperoleh minimal 11 model bisnis baru sebagai inovasi model bisnis untuk Doors. Diharapkan inovasi model bisnis baru mampu menstimulus Doors agar dapat memberikan banyak pilihan kepada calon pelanggan dan pelanggan saat ini untuk dapat menggunakan aplikasi SDM Doors sesuai kebutuhannya.

**Keyword:** Aplikasi, Pembelajaran, Digital, Dakwah, Youtube

Korespondensi:

Prodi S1 Rekayasa Perangkat Lunak, Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Jl. Telekomunikasi no. 1, Bandung 40257, Indonesia

E-mail: danakusumo@telkomuniversity.ac.id

ORCID ID: 0000-0002-7451-2653

Penulis Pertama: Dana Sulistyio Kusumo

<https://doi.org/10.25124/charity.v6i1a.5900>

Page 8 – 14 © The Authors. Published by Directorate of Research and Community Service, Telkom University.

This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

## LATAR BELAKANG

Model bisnis merupakan hal yang fundamental bagi keberlangsungan usaha. Model bisnis merupakan penggambaran strategis terkait sasaran yang dituju serta operasional yang diperlukan. Kegagalan dalam penyusunan model bisnis berisiko menyebabkan kegagalan usaha, kerugian finansial, serta pemutusan hubungan kerja pada sumber daya manusianya. Apalagi, bisnis memiliki sifat dinamis dalam arti perlu diperbarui. Selain itu, kondisi terkini perkembangan teknologi informasi (TI) turut memengaruhi model bisnis yang disusun serta dijalankan oleh perusahaan. Kegagalan dalam mengakomodasi kondisi terkini dapat menyebabkan ketidakcocokan antara model bisnis terdahulu terhadap situasi pada saat ini. Hal ini ditegaskan oleh Tykkyläinen dan Ritala [1] yang mengingatkan bayang-bayang kegagalan model bisnis.

Di sisi lain, PT Neuronworks memiliki usaha di bidang TI sehingga model bisnisnya menempatkan TI dalam dua konteks. Konteks pertama, TI berkaitan dengan produk maupun layanan yang diberikan kepada klien atau konsumen. Konteks kedua meliputi TI sebagai proses dalam menghasilkan produk maupun layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa PT Neuronworks memiliki kebutuhan yang sangat tinggi untuk memperbarui model bisnisnya dengan mempertimbangkan konteks bisnis digital yang menjadi sektor usahanya. Pembaruan model bisnis akan berdampak pada pemilihan platform bisnis yang koheren dengan model bisnis perusahaan [2].

Sebagai langkah awal untuk pembaruan model bisnisnya, PT Neuronworks melakukan kerja sama dengan Fakultas Informatika, Universitas Telkom. Kerja sama ini diaktualisasikan berupa penyuluhan pengetahuan tentang perkembangan model bisnis digital pada era saat ini. Kerja sama ini juga tidak lepas dari kajian keilmuan Software Engineering yang juga merambah ke ranah model bisnis digital. Penyuluhan ini diharapkan mampu memantik pemikiran-pemikiran kritis di internal PT Neuronworks sehingga model bisnis yang saat ini dijalankan dapat diperbarui.

## PERMASALAHAN MITRA

Mitra belum mengenal adanya pendekatan Model Bisnis Digital sehingga hanya mengandalkan pada pilihan Model Bisnis-Model Bisnis yang sudah dikenal secara umum. Pendekatan model bisnis saat ini menjadikan salah satu produk unggulan PT Neuronworks yakni Doors, sebuah Sistem Human Resource Management (HRM), belum menjadi pemimpin pasar pada produk atau layanan HRM berbasis digital. Padahal berdasarkan perbandingan dengan produk atau layanan sejenis, Doors mempunyai beberapa keunggulan secara teknis dan teknologi. Penyebab belum banyaknya pengguna Doors juga dikarenakan belum adanya bagian khusus di PT Neuronworks yang fokus pada *business development*. Saat ini, terdapat salah satu pendekatan pengembangan model bisnis digital yang cukup praktis untuk digunakan karena berbasis pada pola-pola model bisnis yang sudah digunakan dan terbukti berhasil. Pendekatan ini dinamakan *Business Model Navigator* (Gassmann, Csik, & Frankenberger, 2014), dapat dilihat pada Gambar 1. Diharapkan dengan mengimplementasikan *Business Model Navigator*, PT Neuronworks dapat membuat Doors mempunyai beberapa model bisnis yang dapat ditawarkan kepada calon atau

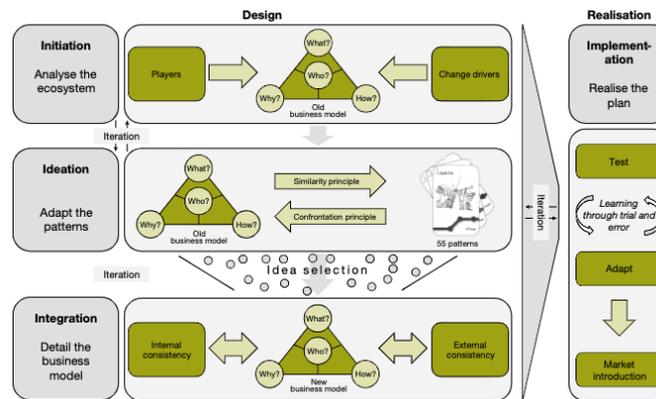
pengguna Doors saat ini sehingga mereka dapat memilih model bisnis yang sesuai dengan kebutuhan dan rencana calon atau pengguna yang ada.

## **METODE PENGABDIAN MASYARAKAT**

Kegiatan Pengabdian Masyarakat Workshop Model Bisnis Digital pada Perusahaan Software di PT Neuronworks Indonesia telah dilaksanakan secara langsung di kantor PT Neuronworks Indonesia pada 17 dan 21 Juni 2022 dihadiri total 28 peserta (16 peserta hari pertama dan 12 peserta hari kedua). Tahapan yang sudah dilakukan adalah diskusi awal dengan PT Neuronworks untuk mendetailkan materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta sebagai tahapan perencanaan untuk pelaksanaan Pengabdian Masyarakat dilanjutkan dengan *workshop* di PT Neuronworks Indonesia secara *onsite*, penutupan, dan rencana tindak lanjut kerja sama.

Pada sesi Pengabdian Masyarakat pada 17 Juni 2022 dilaksanakan pemberian dua materi sebagai berikut: Pengantar Pendekatan Business Model Navigator oleh Indra Lukmana Sardi dan Pemilihan Pola-Pola Model Bisnis berbasis Pendekatan Business Model Navigator oleh Dana S. Kusumo. Di hari pertama pelaksanaan Pengabdian Masyarakat, mitra mendiskusikan terkait pengembangan model bisnis dari salah satu produknya, Doors, yaitu sebuah Sistem Human Resource Management (HRM). Hal ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi dan hasil model bisnis yang diterapkan pada Doors. Doors diajukan dan dipresentasikan oleh tim pengembangnya karena Doors didukung penuh oleh manajemen PT Neuronworks sebagai salah satu produk PT Neuronworks yang dianggap potensial untuk berkembang, namun dirasakan belum mempunyai model bisnis yang optimal.

Metodologi yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini adalah Business Model Navigator sebagaimana digagas oleh Oliver Gassmann, Karolin Frankenberger, Michaela Csik (2014). Gambar 1 mengilustrasikan metode tersebut. Karena waktu pelaksanaan relatif pendek, inovasi model bisnis yang dapat diulas terbatas pada dua tahapan saja: Initiation dan Ideation. Tahapan Integration dan Implementation, tidak bisa dilakukan karena membutuhkan praktik mandiri oleh PT Neuronworks dan juga membutuhkan waktu untuk mengevaluasi hasil pelaksanaannya.



**Gambar 1 Metode Business Model Navigator (Gassmann, Csik, & Frankenberger, 2014)**

## SOLUSI PENGABDIAN MASYARAKAT

Hasil dan pembahasan pengabdian yang menarik didapatkan dari hasil diskusi pada sesi hari pertama. Dari diskusi yang berjalan, sesuai penjelasan pada bagian sebelumnya, Doors adalah salah satu produk PT Neuronworks yang potensial karena fokus pada optimalisasi Sumber Daya Manusia (SDM). Doors mempunyai fitur-fitur yang cukup lengkap yang meliputi:

1. Rekrutmen
2. Pencatatan Kehadiran Otomatis,
3. Notifikasi Pintar
4. Monitor Aktivitas Karyawan
5. Membuat Struktur Organisasi,
6. Dashboard & Manajemen Performansi,
7. Laporan Gaji & Pajak serta Manajemen Tugas.

Saat ini, dukungan manajemen PT Neuronworks diberikan kepada tim pengembang Doors. Walaupun fitur-fitur yang dipunyai Doors cukup lengkap dan dalam pengembangan Doors juga bekerja sama dengan Konsultan SDM, namun secara penguasaan pasar aplikasi Sumber Daya Manusia, Doors bukanlah penguasa aplikasi SDM.

Dalam diskusi bersama tim Pengabdian Masyarakat tersingkap beberapa tantangan dan kendala yang dihadapi oleh Doors. Pemahaman terhadap masalah yang dihadapi oleh suatu organisasi dalam pengembangan dan implementasi produk inovasi adalah langkah penting sehingga dapat direncanakan perbaikan dalam model bisnisnya. Hal ini terbukti dengan cukup lengkapnya fitur-fitur yang disediakan oleh Doors. Namun model bisnis yang belum sesuai menyebabkan produk ini masih kalah dalam persaingan di aplikasi SDM. Diantara tantangan yang dihadapi oleh Doors adalah pengguna belum banyak mengenal Doors dan menggunakan produk pesaing walaupun secara fitur-fitur Doors lebih banyak dan lengkap. Di satu sisi kendala yang dihadapi Doors adalah masih ditemukan cacat program khususnya dalam perhitungan terkait dengan penggajian karyawan terutama yang menggunakan rumus penggajian yang kompleks. Cacat program ini sudah diketahui dan dilakukan perbaikan oleh tim pengembang Doors. Selain itu, terdapat temuan menarik dari pelanggan baru Doors yang menyatakan bahwa mereka berpindah dari aplikasi SDM peringkat satu ke Doors karena dinilai Doors mampu memberikan kebutuhan aplikasi SDM yang lebih sesuai. Kendala lainnya adalah untuk dapat menarik pelanggan, pengembang aplikasi SDM

harus bekerja sama dengan Konsultan SDM dalam memasarkan Aplikasi SDM dengan sistem komisi.

Berangkat dari pemikiran yang menjadi dasar Business Model Navigator bahwa inovasi saat ini lebih mengarah pada inovasi model bisnis dibandingkan bentuk inovasi lainnya. Oleh karena itu, Pengabdian Masyarakat ini menggunakan pendekatan Business Model Navigator untuk dapat mengusulkan inovasi model bisnis pada Doors.

Seperti sudah disampaikan pada bagian sebelumnya, dalam pelaksanaan Pengabdian Masyarakat ini yang dilakukan pada Business Model Navigator adalah tahapan Initiation dan Ideation. Secara umum pada tahapan Initiation, setelah dilakukan analisis ekosistem, terlihat diperlukan perubahan terhadap model bisnis saat ini. Langkah selanjutnya adalah Ideation, yang dilakukan melalui proses mengadaptasikan pola-pola model bisnis dengan cara mencari kesamaan model bisnis dengan bidang produk yang akan dikembangkan pola model bisnis barunya. Untuk perusahaan yang baru menggunakan pendekatan Business Model Navigator, maka akan lebih cepat menggunakan prinsip kesamaan pada pola usaha dengan menggunakan pola model bisnis yang sudah terbukti berhasil (Gassmann, Frankenberger, & Csik, 2014).

Berdasarkan 55 pola bisnis pada Business Model Navigator yang digagas oleh oleh Gassmann, Frankenberger, dan Csik (2014), kegiatan pengabdian masyarakat ini mampu mengidentifikasi kesamaan prinsip yang dapat diterapkan pada model bisnis Doors. Berikut merupakan hasil identifikasi yang diperoleh pada kegiatan pengabdian masyarakat ini.

1. **Add-on:** Pelanggan dapat memilih untuk menambahkan fitur di luar fitur-fitur dasar Doors. Kelebihan dari model bisnis ini adalah pelanggan diberikan kebebasan untuk menambah fitur-fitur yang mereka butuhkan dan tidak membayar fitur-fitur yang tidak mereka pakai.
2. **Revenue sharing:** PT Neuronworks dapat memperkuat kerja sama dengan konsultan SDM dengan memberikan pembagian keuntungan dari rekomendasi klien yang diberikan oleh konsultan SDM yang selama ini sudah bekerja sama dengan PT Neuronworks. Konsultan SDM lebih mengenal pelanggan dibandingkan dengan PT Neuronworks, sehingga diharapkan model bisnis dapat memperbanyak konversi calon pelanggan menjadi pengguna Doors.
3. **Affiliation dan License:** Dapat digunakan secara sendiri-sendiri atau digabungkan dengan stakeholder yang tertarik bekerja sama dengan PT Neuronworks untuk memasarkan dan menggunakan Doors.
4. **Solution Provider:** PT Neuronworks dapat menawarkan solusi SDM melalui Doors pada pengguna PT Neuronworks saat ini dengan model piloting terbatas dengan harapan dari keseluruhan pengguna produk-produk PT Neuronworks terdapat kecocokan atas solusi SDM yang diberikan oleh Doors.
5. **Supermarket:** Untuk dapat menawarkan Doors sebagai sebuah solusi SDM, PT Neuronworks dapat menawarkan beberapa produk lainnya yang dimiliki oleh PT Neuronworks dengan harga yang lebih rendah namun harus membeli beberapa produk-produk PT Neuronworks sekaligus. Neuronworks mendapatkan keuntungan dengan adanya *economy of scope* dari beberapa produk-produknya.
6. **Customer loyalty:** PT Neuronworks dapat memberikan program pelanggan loyalty berupa insentif pemakaian ataupun insentif untuk mendapatkan pelanggan baru pengguna Doors.

7. **Pay per use:** PT Neuronworks dapat juga menawarkan sistem pay per use untuk fitur-fitur yang ada di Doors sehingga pelanggan diberikan kebebasan untuk mengatur penggunaan dan fitur-fitur yang mereka butuhkan.
8. **Freemium:** Fitur-fitur terbatas Doors ditawarkan sebagai layanan gratis dengan harapan pelanggan Doors dapat menambahkan fitur-fitur lainnya. Hal ini sebagaimana temuan Holm dan Günzel-Jensen yang menyatakan bahwa freemium memiliki keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis online (Holm & Günzel-Jensen, 2017).
9. **Performance based Contracting:** Biaya pemakaian Doors tidak berdasarkan nilai kontrak yang sifatnya tetap, namun dari nilai kinerja SDM pada pelanggan yang memakai Doors.
10. **Razor and Blade:** Beberapa fitur-fitur dasar Doors diberikan secara gratis, namun fitur-fitur dasar lainnya dan fitur-fitur lanjutan di mana pelanggan membutuhkan diberikan harga pemakaian fitur-fitur, bahkan bisa ditawarkan dengan harga premium.
11. **Rent instead of Buy:** Selain harga jual-putus, Doors juga dapat ditawarkan dengan skema harga sewa penggunaan Doors.

Berdasarkan kesamaan-kesamaan model bisnis di atas, sangat dimungkinkan adanya penggabungan dari model bisnis-model bisnis. Misalnya, Freemium dapat ditawarkan bersamaan dengan Add-on, di mana dimungkinkan diberikan fitur-fitur terbatas dari Doors. Namun, apabila pelanggan menginginkan fitur-fitur lain yang dibutuhkan, maka pelanggan dapat menambahkannya dengan hanya membayar pada fitur-fitur tambahan tersebut.

Di akhir tahap pelaksanaan *workshop*, PT Neuronworks mengisi kuesioner sebagai indikator kepuasan pelaksanaan *workshop*. Kuesioner disampaikan dalam bentuk kertas kerja yang diisi oleh 12 peserta dan perwakilan manajemen PT Neuronworks. Dari keseluruhan pernyataan sebagian besar ( $\geq 50\%$ ) memilih setuju dalam setiap pernyataan yang ada pada kuesioner, terlebih pada pernyataan nomor 5, yaitu mayoritas peserta dengan persentase angka sebesar 91,6% menyatakan setuju bahwa Tim panitia memberikan layanan pelayanan yang baik selama kegiatan, juga pada pernyataan nomor 3 (Waktu pelaksanaan kegiatan ini relatif sesuai dan cukup), 83,3% peserta menyatakan setuju, dan 8,3% mengatakan netral dan juga sangat setuju. Berikut adalah masukan-masukan para peserta:

1. Materi sudah bagus, penyampaian juga sangat baik, dan mudah dipahami; saran: terus ditingkatkan lagi.
2. Materi yang disajikan sangat *relate* dengan yang terdapat pada perusahaan, hanya saja belum dicoba terkait implementasi di perusahaan.
3. Cukup baik dan perlu diimplementasikan agar terlihat gambarannya.
4. Sudah baik, dan sesuai kebutuhan, perlu lebih diimplementasikan atau membahas studi kasus dimasyarakat secara *real*.
5. Ditambahkan praktik atau implementasi biar lebih *nyantol*.

## KESIMPULAN

Dalam pengabdian masyarakat yang sudah dilakukan di PT Neuronworks Indonesia, sudah disampaikan dan dibahas bersama-sama terkait Model Bisnis Digital pada perusahaan perangkat lunak. Secara umum pelaksanaan berjalan dengan baik dan kami memperoleh masukan yang positif. Dalam sesi diskusi, salah satu produk andalan PT Neuronworks menjadi ulasan studi kasus, yakni Doors. Doors adalah aplikasi SDM

dengan fitur-fitur yang lengkap meliputi: Rekrutasi, Pencatatan Kehadiran Otomatis, Notifikasi Pintar, Monitor Aktivitas Karyawan, Membuat Struktur Organisasi, Dashboard & Manajemen Performansi, Laporan Gaji & Pajak serta Manajemen Tugas. Sayangnya Doors belum menjadi aplikasi SDM nomor satu di Indonesia walau mempunyai fitur-fitur yang cukup lengkap. Dengan menggunakan pendekatan Business Model Navigator, khususnya dua tahapan pertamanya: Initiation dan Ideation, terdapat 11 model bisnis yang dapat saling dikombinasikan untuk menghasilkan lebih banyak model bisnis bagi Doors. Pendekatan inovasi model bisnis lebih berpotensi memberikan kesuksesan dibandingkan jika hanya berinovasi pada produk.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Tykkyläinen and P. Ritala, "Business model innovation in social enterprises: An activity system perspective," *Journal of Business Research*, pp. 684-697, 2021.
- [2] N. Staub, K. Haki, S. Aier and R. Winter, "Taxonomy of Digital Platforms: A Business Model Perspective," in *54th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2021.
- [3] O. Gassmann, M. Csik and K. Frankenberger, *The Business Model Navigator: 55 Models That Will Revolutionise Your Business 1st Edition*, Pearson Education Limited, 2014.
- [4] O. Gassmann, K. Frankenberger and M. Csik, "Revolutionizing the Business Model," in *Management of the Fuzzy Front End of Innovation*, Springer, Cham., 2014.
- [5] A. B. Holm and F. Günzel-Jensen, "Succeeding with freemium: strategies for implementation," *Journal of Business Strategy*, pp. 16-24, 2017.