

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Media cetak adalah wadah informasi cetak yang mudah ditemukan pembacanya. Menurut Hamundu (1999), media cetak membantu penerimaan informasi untuk mengatur masukan informasi tersebut. Media cetak dapat diseleksi oleh pembacanya secara mudah dibandingkan dengan berita melalui radio dan televisi. Media cetak tidak hanya mengulas berita yang bersifat politik saja, namun dewasa ini media cetak juga mengulas berita yang berbau gaya hidup, hobi, agama dan lain sebagainya. Media cetak juga mempunyai pangsa pasar tersendiri mulai dari segi usia, segi sosial, segi pendidikan dan lain sebagainya. Media cetak yang sering dikenal adalah koran, tabloid, dan majalah, ketiga contoh ini memiliki fungsi yang berbeda. Majalah adalah penerbitan berkala yang berisi bermacam – macam artikel dalam subjek yang bervariasi. Majalah biasa diterbitkan secara mingguan, dwimingguan atau bulanan. Majalah biasanya memiliki artikel mengenai topik yang sedang populer yang ditujukan kepada masyarakat umum dan ditulis dengan gaya bahasa yang mudah dimengerti banyak orang (sumber: <http://id.wikipedia.org/wiki/Majalah>).

Dewasa ini banyak media cetak yang mengincar pasar Sekolah Menengah Atas (SMA) karena pada masa inilah seseorang mengalami masa transisi dari seorang remaja menjadi dewasa. Media cetak yang banyak dipilih oleh remaja adalah majalah. Menurut Hurlock (1980), remaja lebih berminat membaca majalah daripada buku-buku, karena majalah mempunyai desain dan iklan yang menarik.

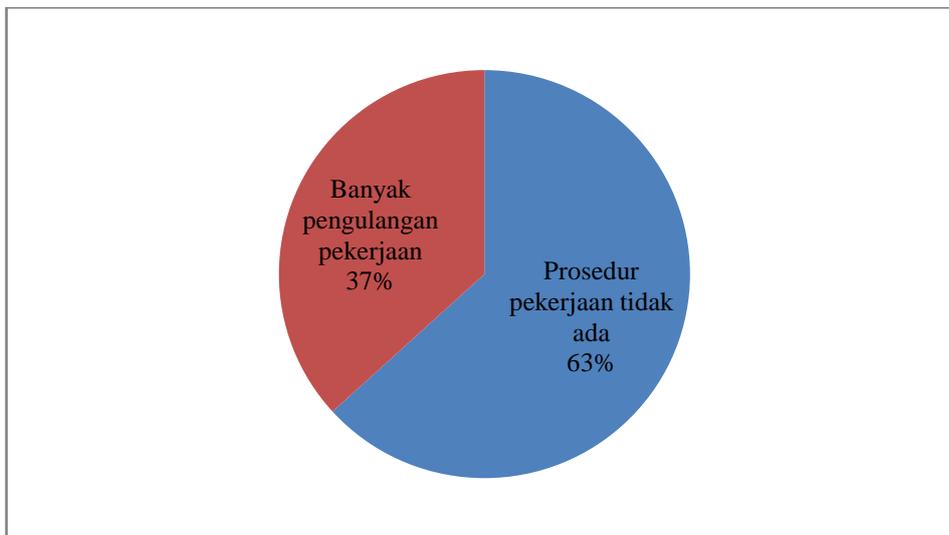
D Jugend Magazine ,salah satu majalah remaja di kota Bandung adalah pertama terbit pada tahun 2009. D Jugend Magazine mempunyai pangsa pasar untuk Sekolah Menengah Atas (SMA) di kota Bandung dan sekitarnya. Keunggulan dari D Jugend Magazine mempunyai perbedaan dengan majalah SMA pada umumnya, sesuai dengan *tagline* majalah ini yaitu “*the young inspiration*” maka *core*

*business* dari majalah ini adalah kreatifitas, informasi penting bagi remaja, fakta yang sedang populer dan ide – ide non-konvensional dimana semuanya akan menstimulus pemikiran para pembacanya. D Jugend Magazine juga mengajak para konsumennya untuk menjadi *ambassador*.

Untuk mempertahankan kinerja pegawai pada majalah ini diperlukan proses bisnis yang baik dalam. Hambatan utama bagi pihak D Jugend Magazine adalah tidak ada proses bisnis yang standar untuk menjalankan pekerjaan, sehingga pekerjaan tidak selesai pada waktu yang telah ditentukan. Karena tidak adanya standarisasi inilah kinerja karyawan kurang dan merugikan pegawai D Jugend Magazine karena beban kerja tinggi (Arya, Briyan.*Editor in chief* D Jugend Magazine,2011)

Untuk mewujudkan proses bisnis yang dapat diukur dan dievaluasi keberhasilannya, D Jugend Magazine perlu memiliki dan menerapkan *Standard Operational Procedure* (SOP). SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja suatu perusahaan berdasarkan indikator – indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen perusahaan, yaitu komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh D Jugend Magazine untuk mewujudkan majalah yang sesuai dengan *core business*

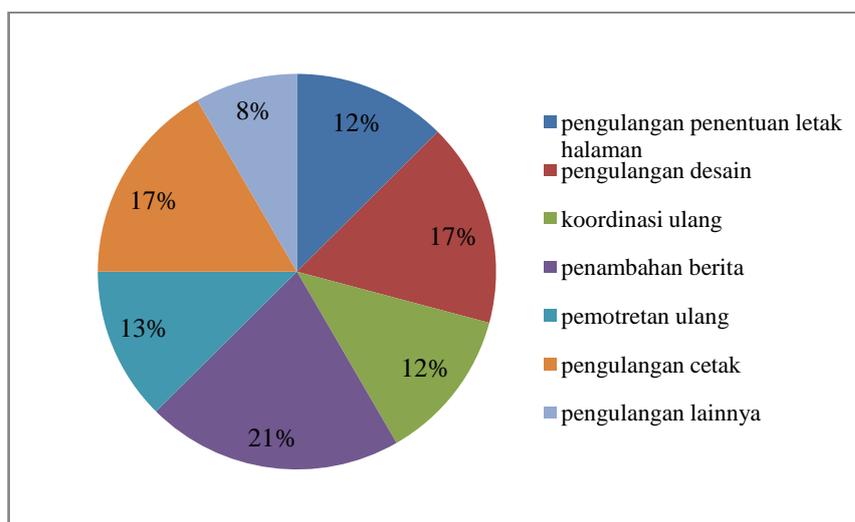
Gambar I.1 menunjukkan penyebab ketidakefektifan kinerja karyawan D Jugend Magazine



**Gambar I. 1 Grafik Penyebab Ketidakefektifan Kinerja Karyawan**

(Sumber: Wawancara *Editor in chief* D Jugend Magazine)

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa penyebab penurunan kinerja 37% disebabkan pengulangan pekerjaan. Pengulangan pekerjaan yang terjadi adalah penentuan letak halaman, desain, koordinasi ulang antar divisi, penambahan berita terbaru, pemotretan, dan percetakan. Dapat dilihat pada Gambar I.2:

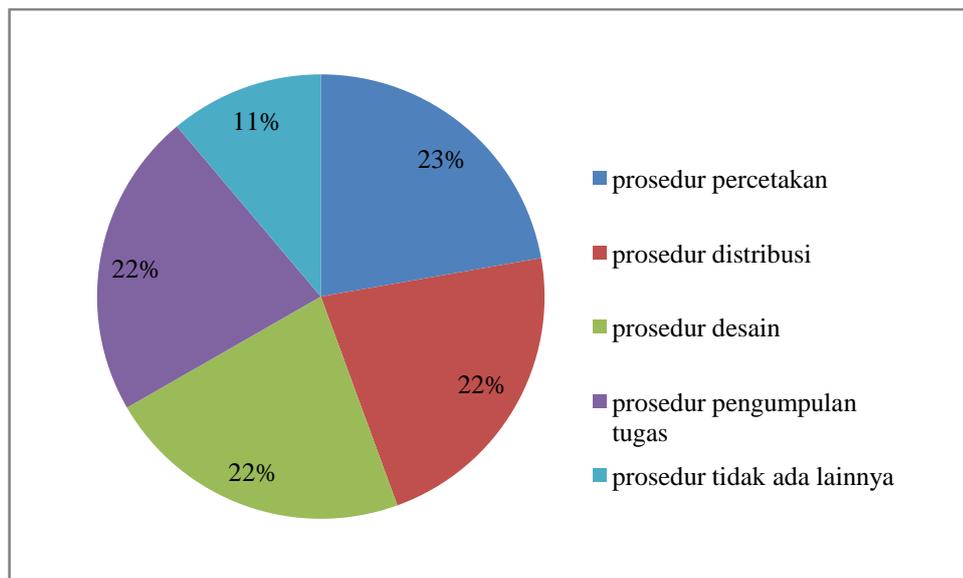


**Gambar I. 2 Grafik Pengulangan Pekerjaan pada D' Jugend Magazine**

(Sumber: Bag. Administrasi D' Jugend Magazine)

Dari grafik tersebut dapat dilihat sebanyak 21% adalah pengulangan pada penambahan berita, 17% pengulangan desain dan pengulangan cetak, 13% pengulangan pemotretan, 12% pengulangan penentuan letak halaman, dan 8% merupakan pengulangan selain hal-hal tersebut.

Dari Gambar I.1 dapat dilihat 63% sisanya dikarenakan karena prosedur pekerjaan tidak ada, seperti prosedur percetakan, prosedur distribusi, prosedur desain dan prosedur pengumpulan berita. Dapat dilihat pada Gambar I.3 berikut:



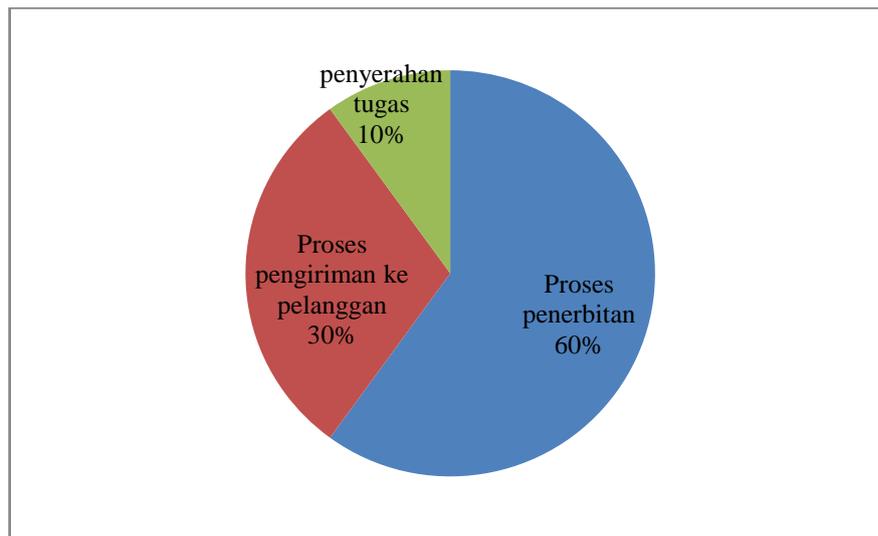
**Gambar I. 3 Grafik Prosedur yang dibutuhkan oleh karyawan D' Jugend Magazine**

(Sumber: Bag. Administrasi D' Jugend Magazine)

Dari Gambar I.3 dapat dilihat bahwa dari 23% karyawan di D Jugend Magazine mengeluhkan perlu adanya prosedur percetakan, 22% karyawan di D Jugend Magazine mengeluhkan perlu adanya prosedur distribusi, 22% karyawan di D Jugend Magazine mengeluhkan perlu adanya prosedur desain, 22% karyawan di D Jugend Magazine mengeluhkan perlu adanya prosedur prosedur pengumpulan tugas, dan 11% karyawan di D Jugend Magazine mengeluhkan prosedur selain yang disebutkan sebelumnya. Pertanyaan dilampirkan pada lampiran E.

Dari grafik tersebut dapat dinyatakan bahwa proses bisnis dalam mengerjakan pekerjaan setiap divisi belum ada SOP yang berlaku, karena SOP belum dirancang

sehingga menyebabkan pekerjaan terhambat untuk dikerjakan. Bagi suatu perusahaan yang sedang dalam tahap berkembang membutuhkan SOP agar dalam tahap pengerjaan tugas dapat selesai tepat waktu. Dengan adanya pemetaan SOP dan proses bisnis dalam D Jugend Magazine ini diharapkan kinerja D Jugend Magazine akan menjadi maksimal dan dapat lebih memuaskan para pembaca sebagai pelanggan utamanya.



**Gambar I. 4 Grafik Keterlambatan yang sering terjadi pada D Jugend Magazine**

(Sumber: Wawancara *Editor in chief* D Jugend Magazine)

Dari gambar 1.4 keterlambatan proses yang sering terjadi pada D Jugend Magazine adalah sebesar 10% adalah keterlambatan yang disebabkan oleh penyerahan tugas, 30% merupakan keterlambatan proses pengiriman ke pelanggan, dan 60% merupakan keterlambatan proses yang disebabkan oleh proses penerbitan. Dari penjabaran tersebut dapat terlihat beberapa masalah yang berhubungan dalam mengerjakan pekerjaan di D Jugend Magazine. Penelitian ini difokuskan pada perbaikan proses bisnis dan perancangan SOP di D Jugend Magazine yang efektif dan efisien.

Untuk mendapatkan proses bisnis yang efektif dan efisien penelitian ini menggunakan metode *benchmarking*. Metode *benchmarking* digunakan untuk

mempelajari proses bisnis D Jugend Magazine dan membandingkan atau melihat proses bisnis majalah remaja lain di kota Bandung sehingga mendapatkan masukan-masukan yang bermanfaat untuk proses bisnis D Jugend Magazine. Selain melihat data mitra *benchmarking*, penelitian ini juga *benchmark* ke *framework* APQC yaitu *Broadcasting Process Clasification Framework*. Data *benchmarking* ini mengambil dari beberapa data majalah lain di kota Bandung yaitu, Scool dan Suave. Data yang diambil mengacu pada kinerja SDM dan proses bisnis yang berjalan dalam majalah tersebut. Majalah tersebut menjadi mitra *benchmarking* dikarenakan ketiga majalah tersebut mempunyai pangsa pasar yang sama dengan D Jugend Magazine, selain itu *framework* yang digunakan agar proses dapat berjalan dengan baik. Dari *benchmarking* ini diharapkan D Jugend Magazine dapat menerapkan sistem perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvement*).

## **I.2 Perumusan Masalah**

Masalah yang dirumuskan pada Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana mengidentifikasi proses bisnis yang terdapat pada D Jugend Magazine?
2. Bagaimana merancang SOP D Jugend Magazine yang efektif dan efisien?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah:

1. Mengidentifikasi proses bisnis yang terdapat pada D Jugend Magazine
2. Merancang SOP D Jugend Magazine yang efektif dan efisien.

## **I.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan tidak sampai tahap implementasi
2. Penelitian tidak dilakukan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan modal perusahaan
3. Penelitian yang dilakukan memakai *framework* APQC yaitu *Broadcasting Process Classification Framework*

4. *Broadcasting Process Classification Framework* pada penelitian ini adalah poin *operating process*

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan masukan kepada D Jugend Magazine berupa hasil identifikasi proses bisnis
2. Memberikan masukan kepada D Jugend Magazine berupa rancangan SOP
3. Sebagai salah satu rancangan untuk mendukung visi, misi serta target pengembangan D Jugend Magazine

### **I.6 Sistematika Penulisan**

#### **Bab 1      Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **Bab II     Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. **Bagian kedua** membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

#### **Bab III    Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, merancang analisis pengolahan data

#### **Bab IV    Pengolahan Data**

Pada bab ini berisi pemahaman mengenai tujuan perusahaan dan

proses. Di dalam pemahaman tujuan perusahaan terdapat visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi. Sedangkan di dalam pemahaman proses terdapat identifikasi dan pemahaman proses bisnis *existing*, identifikasi *input* dan *output*, identifikasi kebutuhan pelanggan, dan identifikasi ketersediaan SDM, teknologi, dan fasilitas pendukung.

#### **Bab V Analisis dan Usulan**

Pada bab ini berisi hasil analisa dari data yang diperoleh, yang meliputi analisis mengenai penyebab permasalahan, analisis aktivitas dan interpretasi disertai pembahasan hasil-hasil perbaikan proses bisnis dengan menggunakan metode penelitian yang mendukung.

#### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.