

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Yogyakarta sebagai kota pendidikan memiliki jumlah penduduk sebanyak 7.358.352 jiwa (Badan Pusat Statistik Provinsi D.I.Yogyakarta, 2015) dan 23 universitas swasta dan negeri yang terakreditasi. Data tersebut membuat peluang bagi perusahaan percetakan yang ada di D.I.Yogyakarta untuk memacu meningkatkan pelayanan agar tetap bertahan dan senantiasa dipercaya oleh pelanggan. Menurut data dari *website* Badan Pusat Statistik Yogyakarta terdapat 20 perusahaan percetakan yang ada di Yogyakarta yang termasuk dalam kategori industri percetakan. Dalam hal ini perusahaan percetakan yang dimaksud merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa percetakan yang ada di Yogyakarta.

Perkembangan dunia bisnis pada bidang jasa yang semakin maju membuat para pengusaha harus meningkatkan kinerja dan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Khususnya, untuk menghadapi tingkat persaingan yang ketat diantara perusahaan yang bergerak pada bidang jasa percetakan. Dengan adanya persaingan pada perusahaan dibidang jasa percetakan ini, memacu setiap perusahaan yang bergerak dibidang yang sama untuk semakin meningkatkan pelayanan agar tetap bertahan dan dapat senantiasa dipercaya oleh pelanggan.

Pelanggan merupakan pengguna barang dan jasa yang menentukan pilihan pada produk, banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dimaksud adalah faktor psikologis yang dipengaruhi oleh motivasi dan persepsi diri sendiri, sedangkan faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang dipengaruhi dari luar diri sendiri, seperti faktor sosial dan faktor budaya. Faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh yang besar terhadap keputusan untuk membeli suatu produk atau menggunakan jasa layanan bagi pelanggan (Hadiyati, 2009). Faktor utama yang mempengaruhi pelanggan untuk menentukan pilihan produk dan jasa yang akan digunakan adalah kualitas. Kualitas dalam penyediaan jasa dan menghasilkan produk yang baik merupakan elemen penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul dari hasil membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap

ekspektasi seseorang. Pelanggan akan merasa puas apabila harapan dipenuhi dan dilebihi. Perusahaan harus memperhatikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas layanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen (Yuliarmi & Riyasa, 2007).

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, maka perusahaan perlu memahami kebutuhan pasar. Kebutuhan pasar perusahaan dapat diketahui dengan membuat atau melakukan perancangan proses bisnis yang baik dan benar. Akumulasi aktivitas yang terjadi dalam setiap proses bisnis pada akhirnya menentukan kesuksesan sebuah perusahaan. Jadi, proses bisnis harus dianalisis untuk memastikan bahwa mereka mendukung tujuan bisnis utama.

Merancang proses bisnis yang benar memungkinkan perusahaan untuk mengenali target pasar serta kelompok pelanggan, memenuhi kebutuhan dengan tepat, membangun proses pendukung pada model bisnis, dan mengelola proses *added value* yang dapat memicu inovasi (Brenner dan Coners, 2010). Selain itu, proses bisnis harus dianalisis untuk memastikan bahwa mereka mendukung tujuan bisnis utama berupa pencapaian tujuan bisnis yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan, efisiensi, efektivitas dan profitabilitas (Jacka dan Keller, 2009).

Salah satu perusahaan yang memperhatikan perancangan proses bisnis untuk memenuhi kebutuhan pasar adalah PT. Pohon Cahaya. PT. Pohon Cahaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri jasa percetakan dan penerbitan yang terletak di Jl. Bantul, Suryodiningratan, Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. PT. Pohon Cahaya melayani jasa percetakan dan menerbitkan buku rohani dengan *brand* Pohon Cahaya. PT. Pohon Cahaya melayani penjualan secara *online*, sehingga seluruh Indonesia dapat melakukan pemesanan di penerbit ini dan dikirim melalui jasa pengiriman.

Dalam penerapan proses bisnis, PT. Pohon Cahaya sering mendapatkan keluhan ketidaksesuaian pesanan yang telah disepakati dengan hasil akhir dari pesanan produk mereka. Ditemukan sejumlah cacat pada pesanan produk yang telah selesai dikerjakan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dihadapi oleh PT. Pohon Cahaya adalah masih terdapat cacat pada produk yang dipesan oleh pelanggan yang sebagian diidentifikasi dipengaruhi oleh proses bisnis yang dilakukan oleh PT. Pohon Cahaya.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah memberikan usulan metode kerja pada proses pencetakan untuk mengurangi kesalahan yang menyebabkan cacat pada produk.

1.4. Batasan Masalah

Dalam mengendalikan permasalahan perlu batasan-batasan masalah untuk memfokuskan permasalahan. Batasan-batasan masalah yang digunakan sebagai berikut:

- a. Penelitian dilakukan pada bagian produksi percetakan PT. Pohon Cahaya.
- b. Penelitian dilakukan pada proses produksi pembuatan buku
- c. Penelitian dilakukan pada lini usaha pracetak PT. Pohon Cahaya.
- d. Identifikasi permasalahan cacat pada produk dilakukan dengan proses bisnis, peta proses operasi dan peta aliran proses.