

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini mengalami banyak kemajuan dalam dunia bisnis, pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang semakin berkembang menuntut semua sektor industri harus mampu beradaptasi lebih cepat dalam persaingan antar perusahaan. Kemampuan beradaptasi dalam dunia persaingan bisnis di era modern ini nantinya akan memberikan dampak penting terhadap keuntungan suatu perusahaan terlebih apabila di era persaingan bisnis global ini, fokus pada pelanggan merupakan keputusan strategis untuk bertahan dalam dunia ekonomi industri. Dalam industri percetakan, dunia percetakan sendiri di bagi menjadi dua bidang yaitu percetakan yang bergerak dibidang *offset printing* dan *Digital Printing*. Bisnis percetakan tumbuh secara pesat dan signifikan di era globalisasi saat ini. Hal ini dibuktikan sebab nyaris setiap aspek kehidupan memerlukan jasa percetakan. Menurut Industri percetakan diproyeksikan tumbuh 10% pada tahun 2019 (bisnis.com,2019)

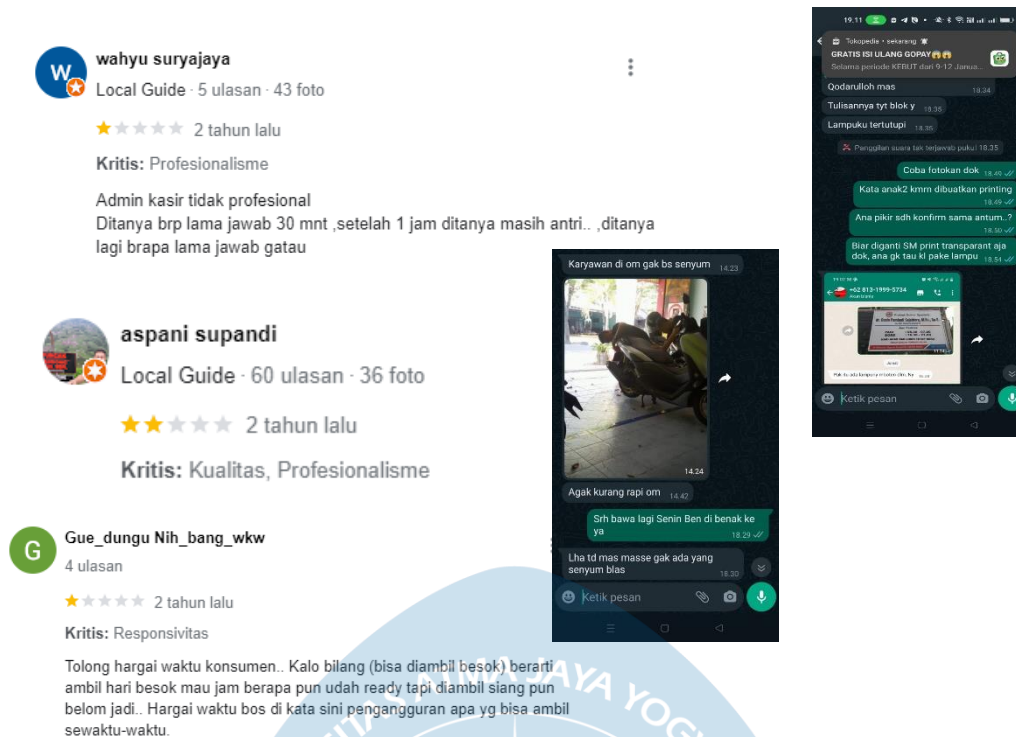
Percetakan merupakan salah satu industri jasa yang berkembang saat ini dan mendapat tempat tersendiri bagi masyarakat terutama perusahaan yang membutuhkan media untuk menyampaikan informasi perusahaan maupun jasa dari suatu perusahaan. Percetakan adalah sebuah proses industri untuk memproduksi secara massal pembuatan tulisan atau gambar dalam jumlah besar dengan menggunakan tinta di atas kertas dengan menggunakan mesin cetak. Lingkup kerja usaha *Digital Printing* berkaitan dengan mencetak kertas, plastic ataupun fleksi (spanduk, banner), kaca dan lain-lain. Produk yang dihasilkan dari usaha percetakan (*Digital Printing*) meliputi brosur, stiker, poster, kartu nama, undangan, foto, buku, dan lainnya.

Astaga Stiker *Digital Printing* merupakan salah satu usaha percetakan yang bergerak di percetakan *Digital Printing* yang berlokasi di Jalan Menteri Supeno 40 Yogyakarta. Produk yang dihasilkan dari Astaga Stiker *Digital Printing* diantaranya stiker branding untuk mobil, motor dan kaca, stiker label, poster, brosur, nota, banner dan x-banner, gantungan kunci, dan DTF (*Direct Transfer Film*) atau metode printing yang memakai bantuan tepung perekat sablon serta kertas yang biasanya dicetak diatas kaos. Percetakan Astaga Stiker *Digital Printing* sudah

berjalan kurang lebih 10 tahun. Seiring berjalannya waktu tidak dipungkiri bahwa permasalahan kerap terjadi di percetakan Astaga Stiker *Digital Printing*. Dilihat dari situs percetakan Astaga Stiker *Digital Printing* yang ada di Google dengan 85 ulasan pelanggan di Google Review. Dimana Google Review sendiri merupakan sumber daya publik yang disediakan oleh Google bagi seseorang untuk memberikan pendapatnya tentang pengalaman yang mereka dapatkan setelah berkunjung. Dari hasil yang didapat terdapat ulasan yang mengeluhkan tentang pelayanan yang tidak professional, waktu tunggu yang lama, dan hasil kualitas cetak maupun hasil pemasangan. Disamping itu pelanggan Astaga Stiker *Digital Printing* juga kerap mengeluhkan hal yang kurang lebih sama di aplikasi *whatsapp* dimana *whatsapp* tersebut merupakan aplikasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pemilik bisnis atau usaha. Hal ini diketahui oleh pemilik karena setiap dua minggu sekali diadakan evaluasi antar pemilik dan karyawan, dan keluhan yang disampaikan baik secara chat maupun ulasan dalam *google* juga menjadi topik atau bahan evaluasi. Pada gambar 1.1. dibawah ini merupakan beberapa ulasan negatif yang terdapat di google review percetakan Astaga Stiker *Digital Printing*



Gambar 1.1. Ulasan Negatif dan Komplain



Gambar 1.1. (Lanjutan) Ulasan Negatif dan Komplain

Terdapat tiga stakeholder dalam penelitian ini yaitu pemilik usaha percetakan Astaga Stiker *Digital Printing*, karyawan yang diwakilkan manager, serta pelanggan. Pemilik percetakan Astaga Stiker *Digital Printing* sendiri, menginginkan peningkatan omset yang signifikan namun permasalahan yang dialami saat ini adalah menurunnya minat pelanggan lama dan jarang atau terhitung sedikit adanya pelanggan baru yang mencetak di percetakan Astaga Stiker *Digital Printing* sehingga mengakibatkan turunnya pendapatan atau omset. Dalam proses wawancara pemilik percetakan Astaga Stiker *Digital Printing* menyadari dalam melakukan promosi percetakan Astaga Stiker *Digital Printing* sangatlah kurang, karena tidak ada divisi khusus seperti marketing dalam usaha ini. Selama ini promosi masih dilakukan hanya melalui akun pribadi pemilik percetakan Astaga Stiker *Digital Printing* dan *marketplace facebook* saja serta mulut ke mulut antar pelanggan. Sebetulnya promosi sempat dilakukan di beberapa media sosial seperti Instagram, Shopee, Tokopedia, namun semua akun tersebut tidak dapat tertangani dengan baik sehingga tidak mempengaruhi kenaikan omset dari percetakan Astaga Stiker *Digital Printing*.

Permasalahan yang juga dialami stakeholder bagian karyawan yang diwakilkan manager pada saat wawancara berlangsung adalah sering terjadi miskomunikasi antara bagian admin dan bagian produksi. Dimana admin mengeluhkan kerap

diprotas atau dikomplain oleh pelanggan karena tidak dapat memastikan waktu kapan selesainya produk yang dicetak, hal ini juga diperkuat kembali saat peneliti melakukan wawancara langsung kepada karyawan bagian admin. Admin mengatakan, bahwa saat terjadi komplain admin tidak dapat memberikan kepastian mengenai solusi waktu karena perkiraan hasil jadi merupakan tanggung jawab bagian produksi. Permasalahan mengenai komplain perkiraan waktu merupakan komplain satu dari beberapa permasalahan komplain lain yang kerap dialami bagian admin. Miskomunikasi antara bagian admin dan bagian produksi juga dikuatkan kembali saat peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan bagian produksi. Bagian produksi mengatakan bahwa ketidakpastian waktu hasil cetak diakibatkan karena kerap terkendala dengan adanya kerusakan mesin secara tiba-tiba, yang mengakibatkan pekerjaan cetak menjadi menumpuk dan terkadang kewalahan untuk mengatur waktunya. Apabila terjadi kerusakan mesin maka semua pekerjaan cetak menjadi terhambat dan alternatif paling cepat dan memungkinkan adalah melemparkannya ke percetakan lain atau melakukan subkon. Namun terkadang waktu selesai cetak belum bisa dipastikan karena apabila melakukan subkon ke percetakan lain maka mengikuti antrian cetak pada percetakan tersebut.

Selain bagian admin dan produksi, bagian *graphic* desain juga mengeluhkan mengenai perilaku pelanggan yang terkadang memperlambat pekerjaan *graphic* desain. Terkadang pelanggan yang belum memiliki desain untuk dicetak, menggunakan jasa desain dari Astaga Stiker Digital Printing. Dimana, ketentuan revisi yang diberikan pihak percetakan Astaga Stiker Digital Printing adalah tiga kali revisi. Namun pada kenyataannya terkadang ada pelanggan yang melebihi batas revisi yang diberikan. Untuk pelanggan lain yang datang langsung ke lokasi percetakan kadang harus mengantri lebih lama dan apabila terlalu lama maka pelanggan lain memilih pergi ke percetakan lain selain percetakan Astaga Stiker Digital Printing. Selain itu jasa desain di percetakan Astaga Stiker Digital Printing juga dilakukan secara online / tidak langsung datang ke lokasi. Namun apabila ada pelanggan yang tetap melakukan revisi melebihi batas yang diberikan maka pekerjaan *graphic* desain menjadi menumpuk dan memperlambat proses cetak.

Peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan salah satu pelanggan yang sedang mengantri di percetakan Astaga Stiker Digital Printing saat dilakukannya observasi langsung ke lokasi. Menurut pelanggan yang merupakan salah satu

broker mengatakan bahwa masalah yang kerap dialami saat melakukan cetak adalah masalah kualitas cetak, dimana terkadang ada warna yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Ketidaksesuaian warna tersebut kadang berada di atas atau di bawah level warna yang diinginkan. Selain itu, pemasangan juga terkadang tidak rapi tetapi hanya untuk beberapa karyawan saja tidak semua karyawan, dan terkadang harga di Astaga Stiker Digital Printing lebih mahal untuk bahan baku tertentu dibandingkan dengan percetakan lain. Namun pelanggan tersebut tetap mau melakukan cetak di Astaga Stiker Digital Printing dikarenakan Astaga Stiker Digital Printing mau bertanggung jawab atau memberikan jaminan uang kembali atau cetak ulang secara gratis dan itu tidak semua dilakukan percetakan lain, rata-rata percetakan lain mau mengembalikan 50% saja jika terjadi kesalahan.

Ketergantungan permasalahan antar stakeholder sangat terlihat pada permasalahan ini. Permasalahan pada bagian karyawan admin, produksi, graphic desain sangat mempengaruhi layanan yang diberikan kepada pelanggan. Sehingga penilaian pelanggan ataupun kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan percetakan Astaga Stiker Digital Printing dipresentasikan melalui google review atau komplain langsung melalui chat. Sehingga terkadang review buruk pada google review menjadi wadah pelanggan untuk mengungkapkan pengalamannya saat mencetak di percetakan Astaga Stiker Digital Printing. Review buruk yang diberikan pelanggan mempengaruhi rating pada google review dan komplain langsung melalui chat. Akibat dari adanya rating buruk tersebut, keinginan pemilik percetakan Astaga Stiker Digital Printing untuk memperluas pasar dengan mendapatkan pelanggan baru tidak tercapai karena pelanggan baru terkadang perlu melihat review terlebih dahulu sebelum menggunakan jasa percetakan yang akan dipakainya. Sehingga hal ini mampu mempengaruhi omset yang didapat percetakan Astaga Stiker Digital Printing yang terkadang mengalami penurunan atau cenderung stabil tanpa peningkatan omset. Maka dari itu, pemilik percetakan Astaga Stiker *Digital Printing* ingin mengetahui lebih dalam bagian pelayanan apa saja yang perlu untuk diperbaiki kualitasnya dalam melayani pelanggan supaya kedepannya tidak terjadi kembali ulasan atau keluhan buruk yang merugikan percetakan Astaga Stiker *Digital Printing* karena sangat mempengaruhi kepercayaan customer baru untuk melakukan cetak dan memperluas pasar percetakan Astaga Stiker Digital Printing.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah yang dirumuskan berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, adalah adanya keluhan negatif baik melalui ulasan di google review, maupun chat di aplikasi *whatsapp* business yang diberikan pelanggan terhadap pelayanan percetakan Astaga Stiker *Digital Printing*. Keluhan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan pelanggan dengan kinerja pelayanan Astaga Stiker *Digital Printing*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai yaitu dengan merancang perbaikan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang diharapkan beberapa stakeholder perusahaan. Serta mengurangi banyaknya keluhan / komplain pelanggan pada *whatsapp business* dimana dalam seminggu rata-rata tidak lebih dari 10 orang yang komplain dan pada *google review* diharapkan adanya penurunan komplain / rating buruk sebesar 10%.

1.4. Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdiri dari batasan penelitian yang dilakukan di percetakan Astaga Stiker *Digital Printing* antara lain :

- a. Penelitian lebih difokuskan di area desain, admin, dan produksi
- b. Pengumpulan data dilakukan secara online dengan menggunakan media Google form yang dikirimkan melalui WhatsApp kepada pelanggan yang melakukan cetak kurang lebih dua kali.