

PROGRAM BANTU LAYANAN PADA BAGIAN PROSES PENERBITAN BUKU UMUM STUDI KASUS: PENERBIT ANDI

Susanti Amelia
Harianto Kristanto

Abstrak

Ketepatan waktu terbit merupakan salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan dalam sebuah proses penerbitan karena seringkali menjadi hal yang sulit dikendalikan oleh pihak penerbit. Hal ini terjadi karena banyaknya stakeholder yang terlibat dan kurangnya kedisiplinan dari tiap stakeholder untuk menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu. Pada akhirnya ini akan menyebabkan SOP (Standard Operating Procedure) yang berlaku pada Penerbit Andi tidak dapat dijalankan dengan baik.

Customer Relationship Management merupakan pendekatan yang dapat menjaga relasi yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Konsep dari pendekatan ini juga dapat digunakan untuk menjaga hubungan antar tiap stakeholder yang terlibat dalam proses penerbitan agar proses yang terjadi di dalamnya menjadi terpantau dengan baik. Salah satu contoh penerapan konsep dari pendekatan ini adalah dibuatnya notifikasi yang akurat untuk stakeholder yang terlibat sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Penelitian ini akan menghasilkan sebuah sistem yang mampu memberikan notifikasi yang akurat untuk setiap stakeholder yang terlibat. Notifikasi tersebut diwujudkan dalam dua cara yaitu melalui sistem tersebut dan melalui notifikasi email yang akan otomatis dikirimkan tanpa harus menjalankan sistem. Di samping itu sistem juga dapat memantau status tiap naskah lengkap dengan tanggalnya pada tiap proses yang dilewati. Dengan adanya sistem tersebut, waktu proses penerbitan dapat terpantau dengan baik dan meminimalisir terjadinya pelanggaran waktu penerbitan sehingga waktu terbit dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan pada SOP di Penerbit Andi.

Kata Kunci : *Notifikasi Email Otomatis, Customer Relationship Management, Standard Operating Procedure*

1. Pendahuluan

Dalam penerbitan sebuah buku, banyak proses penting yang terjadi. Mulai dari penulis menyerahkan naskah tulisannya sampai dengan buku yang telah jadi didistribusikan ke cabang-cabang Andi di berbagai kota. Masalah yang sering terjadi pada penerbitan buku adalah waktu penerbitan. Seringkali waktu penerbitan menjadi sangat lama akibat ketidak disiplinannya dari masing-masing bagian proses penerbitan. Hal ini dikarenakan batas waktu yang diberikan untuk tiap-tiap bagian terkadang tidak ditepati dengan baik. Di samping itu pimpinan juga belum memiliki solusi yang tepat agar waktu terbit sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Selama ini pengontrolan masih dilakukan dengan cara manual. Ketika hasil keputusan diterima atau ditolak sebuah naskah belum juga keluar misalnya, maka manajer operasional harus mencari secara manual sampai pada tahapan proses manakah naskah tersebut telah dikerjakan. Selain itu, banyaknya stakeholder yang terlibat juga membuat proses penerbitan menjadi lebih lama. Seringkali proses penilaian telah dilakukan, namun penulis ternyata memberikan respon cukup lama sehingga pada akhirnya proses penerbitan mengalami kemunduran.

Dalam penelitian ini akan dibangun sebuah sistem untuk pihak penerbitan buku yang akan memberikan peringatan (*warning*) pada tiap-tiap bagian proses penerbitan ketika waktu yang diberikan untuk menjalankan tugas hampir atau telah habis. Peringatan akan dilakukan dalam 2 cara yaitu peringatan pada sistem (pada tiap halaman masing-masing *stakeholder* yang terlibat) dan peringatan melalui email pada masing-masing *stakeholder*. Selain itu sistem juga dapat memberitahukan kepada administrator mengenai proses yang sedang berlangsung untuk sebuah naskah tertentu. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat membantu stakeholder yang terlibat pada penerbitan agar waktu terbit menjadi lebih disiplin sesuai dengan SOP yang berlaku dan memudahkan pimpinan dalam melakukan pengontrolan terhadap naskah yang masuk. Dengan demikian sistem dapat meminimalisir terjadinya penundaan proses terbitnya sebuah naskah.

2. Landasan Teori

Konsep dasar dari penelitian ini adalah memberikan peringatan pada tiap-tiap bagian yang terlibat pada proses penerbitan buku melalui 2 cara, yaitu melalui notifikasi pada sistem itu sendiri dan melalui notifikasi dengan email.

a. *Customer Relationship Management (CRM)*

CRM merupakan sebuah teori yang secara khusus membahas mengenai hubungan antara perusahaan dan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata pelanggan. Pengertian lain juga memaparkan bahwa CRM merupakan sebuah sistem yang terintegrasi dan digunakan untuk mengendalikan aktivitas-aktivitas dalam sebuah organisasi. Ada 3 komponen CRM menurut *blueprint* :

1. Customer

Customer merupakan semua pihak yang pernah, akan dan sedang merasakan produk, jasa atau layanan yang diberikan perusahaan

2. Relationship

Dalam membangun relationship (hubungan), harus terjadi komunikasi 2 arah antara pelanggan dan perusahaan. Tujuan dari hubungan ini ialah kepuasan dari pelanggan agar pelanggan menjadi loyal dan memiliki nilai positif kepada perusahaan tersebut

3. Management

CRM harus berfokus pada pengelolaan dan peningkatan hubungan sejati dengan pelanggan dalam jangka panjang. CRM membantu perusahaan untuk membangun pemahaman yang mendalam tentang nilai yang diperoleh dari mengembangkan hubungan yang solid dan kontribusi hubungan tersebut bagi pengembangan keunggulan kompetitif perusahaan. (Barners, James.G, 2000 :_)

CRM menurut Berson, Alex; Smith, Stephen; Thearling, Kurt (2000:45) diklasifikasikan CRM menjadi 3 tipe :

1. *Operational CRM*

Operational CRM atau yang dikenal dengan “*front office*” perusahaan umumnya mengacu pada otomatisasi dari proses bisnis sebuah perusahaan terhadap pelanggan. Area yang berkaitan dengan *Operational CRM* meliputi otomatisasi penjualan, pemasaran dan layanan. Contohnya yaitu penyediaan fasilitas pencarian produk. Pelanggan sering kali mengalami kesulitan dalam mencari produk yang mereka inginkan, karena itu diperlukan fasilitas *search*

2. *Analytical CRM*

Analytical CRM atau yang dikenal sebagai “*back office*” merupakan analisis data pelanggan dan pasar, seperti analisis mengenai *trend* pasar dan analisis perilaku pelanggan. Secara umum

Analytical CRM digunakan untuk merancang dan melaksanakan pemasaran. Data yang digunakan adalah data yang didapat dari *Operational CRM*, dikumpulkan kemudian dianalisis, sehingga dari situ perusahaan dapat membangun relasi yang lebih kuat dengan pelanggan. Hal ini kemudian digunakan perusahaan untuk menentukan layanan yang tepat bagi pelanggan, harga dan pengembangan produk baru. Dengan demikian apa yang dilakukan perusahaan akan lebih efisien karena perusahaan dapat mengetahui lebih cepat apa yang diinginkan oleh pelanggan dan segera mewujudkannya.

3. *Collaborative CRM*

Collaborative CRM merupakan metode yang sangat efektif dalam komunikasi karena mencakup interaksi langsung dengan pelanggan. Interaksi dapat terjadi melalui halaman web, email dan *Automated Voice Response*. Sebagai pendekatan penting untuk manajemen hubungan pelanggan, *Collaborative CRM* sangat meningkatkan layanan yang ditawarkan dan membahas masalah-masalah seperti penjualan, dukungan teknis dan pemasaran.

Kasus penelitian ini termasuk tipe *Analytical CRM* karena program bantu ini merupakan “*back-office*” yang meliputi seluruh proses dalam proses penerbitan buku di Penerbit Andi dari proses penerimaan naskah, pembuatan desain hingga akhirnya naskah diterbitkan. Di samping itu, program bantu ini juga termasuk dalam tipe *Collaborative CRM* karena selain menghubungkan para karyawan Penerbit Andi yang terlibat dalam proses penerbitan, program ini juga merupakan penghubung antara penulis dan pihak Penerbit Andi dengan tujuan hubungan keduanya menjadi lebih terkelola dengan baik sehingga penulis puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penerbit.

b. *Standard Operational Procedure*

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan prosedur tertulis yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses dalam perusahaan. SOP bersifat baku sehingga harus ditaati oleh seluruh karyawan dan pimpinan agar kegiatan operasional dapat berlangsung sesuai dengan harapan perusahaan dan menghasilkan keuntungan. SOP diperlukan di setiap perusahaan agar pegawai maupun pimpinan memiliki tingkat disiplin yang tinggi dalam melakukan tiap pekerjaan yang menjadi miliknya serta memperjelas apa yang menjadi wewenang dan kewajiban dari setiap bagian. Sebagai contoh dalam penelitian kali ini yaitu pada percetakan Andi khususnya bagian penerbitan, memiliki SOP untuk proses penerbitan buku. SOP ini dibuat agar masing-masing bagian yang berkaitan dengan penerbitan sebuah buku mengetahui dengan jelas wewenang dan tugas yang harus dilakukan.

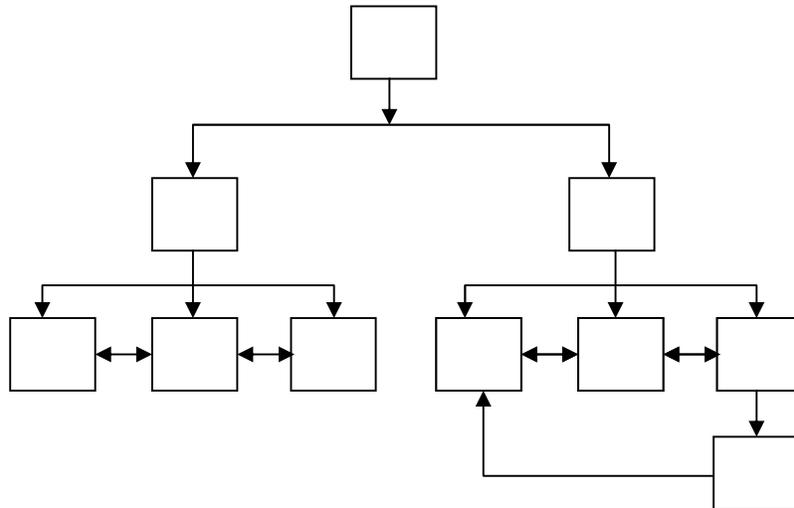
c. *Interaksi Manusia dan Komputer*

Shneiderman (1998:8) menjabarkan interaksi manusia dan komputer merupakan disiplin ilmu yang berhubungan dengan perancangan, evaluasi dan implementasi sistem komputer interaktif untuk digunakan oleh manusia, serta studi fenomena-fenomena besar yang berhubungan dengannya. Sebuah sistem harus memiliki rancangan antarmuka yang baik agar mempermudah pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika prinsip-prinsip IMK diterapkan dalam pembangunan sebuah sistem dan pengguna sistem puas dalam menggunakan sistem tersebut maka relasi yang baik akan terjalin antara pengguna satu dengan yang lainnya. Dalam penelitian ini, perancangan antarmuka sistem menggunakan perancangan antarmuka interaktif 8 aturan emas.

d. Web Design

Web design mencakup berbagai keterampilan dan disiplin ilmu yang digunakan dalam produksi dan pemeliharaan website, berbagai bidang desain web yang meliputi desain grafis, desain *interface*, *authoring*, termasuk kode standar, perangkat lunak dan pengalaman pengguna desain. Beberapa hal dalam *web design* yang perlu diperhatikan adalah navigasi.

Karena ada proses yang bersifat serial maupun paralel maka rancangan program bantu proses penerbitan di Penerbit Andi dibuat menggunakan struktur navigasi campuran. Struktur navigasi ini bersifat fleksibel dan bebas sehingga jika diperlukan adanya percabangan maka akan dibuat percabangan. Berikut adalah gambar dari struktur navigasi campuran.

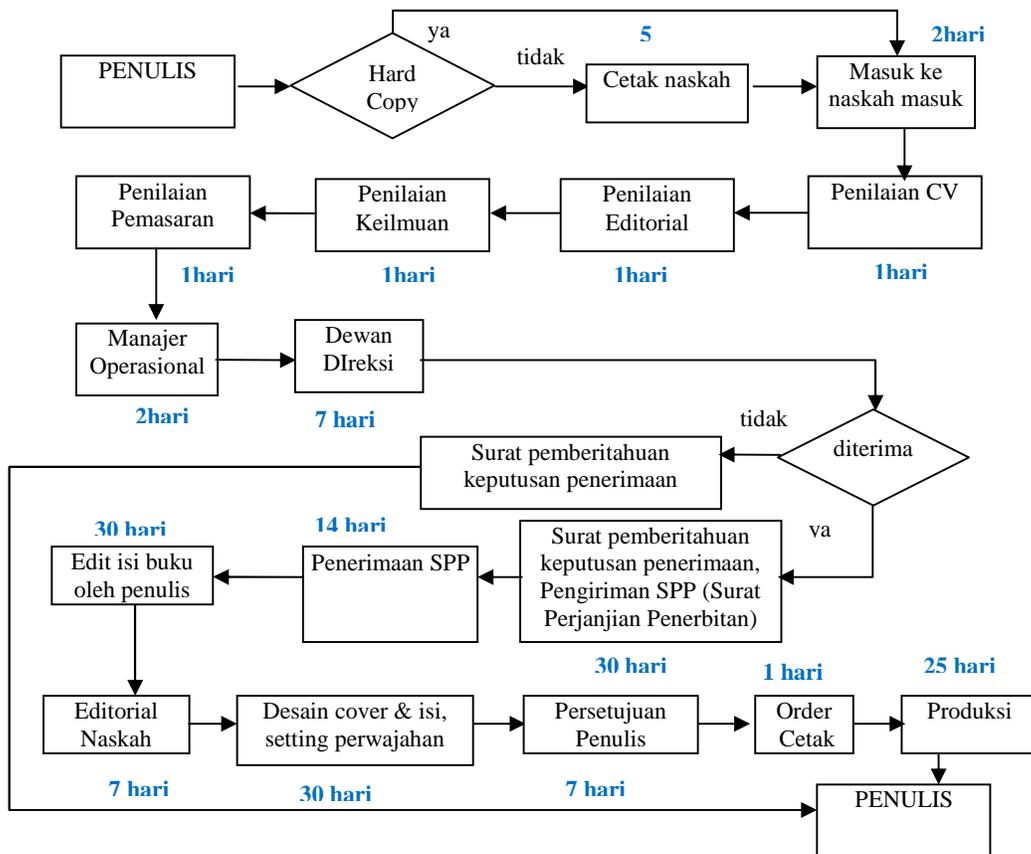


Gambar 1. Struktur Navigasi Campuran

3. Perancangan Sistem

a. Standard Operational Procedure Proses Penerbitan pada Penerbit Andi

Dasar dari pembuatan sistem ini mengacu pada *Standard Operasional Procedure* proses penerbitan yang berlaku pada penerbit Andi. Batasan-batasan waktu yang dipakai, bagian-bagian yang terlibat dan aliran proses penerbitan. Berikut merupakan gambaran dari SOP proses penerbitan yang berlaku di penerbit Andi.

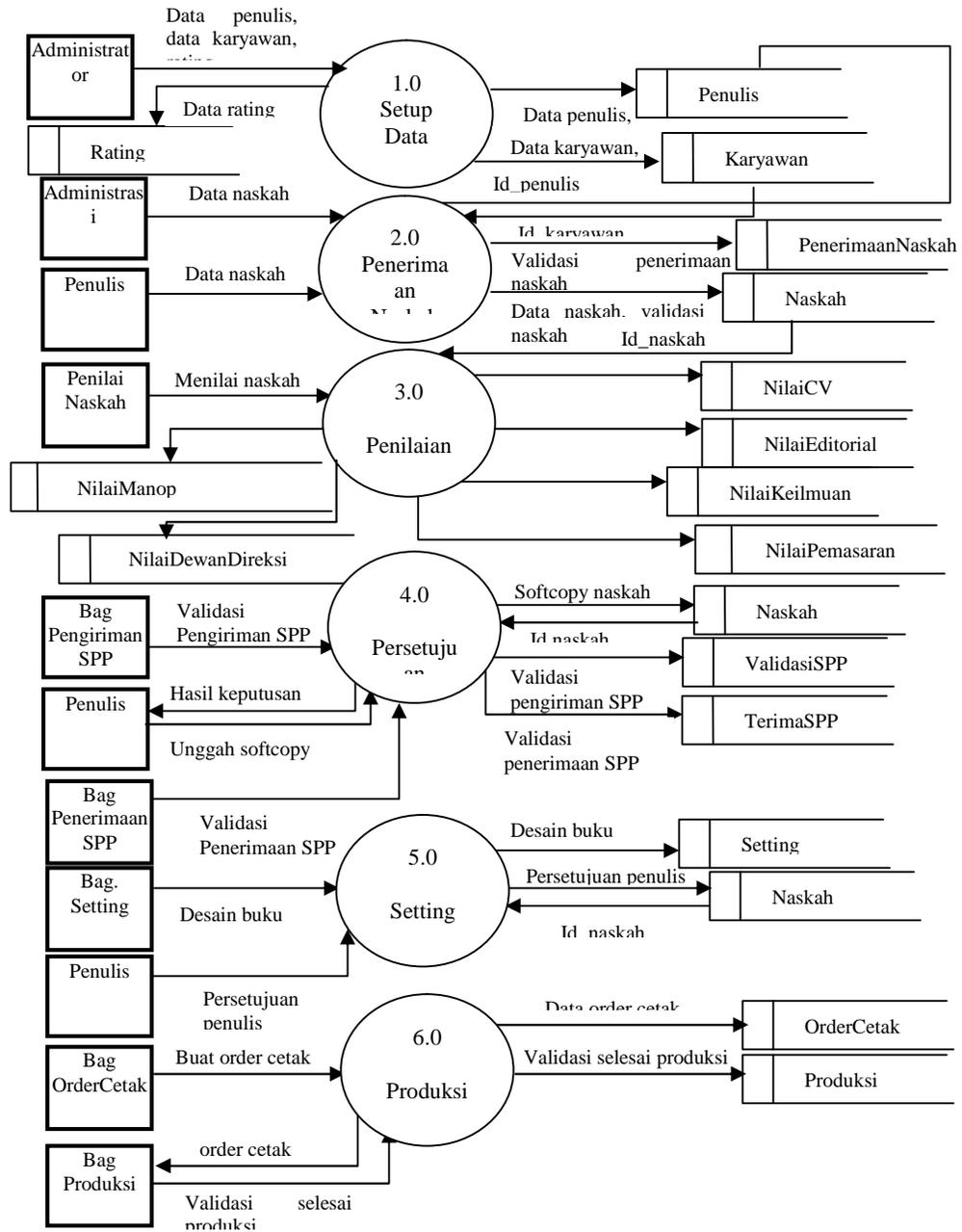


Gambar 2. SOP Proses Penerbitan Andi

b. Rancangan Sistem

Proses dari sistem yang akan dibangun dapat dilihat dari Data flow diagram (DFD). DFD merupakan sebuah representasi grafik dari sebuah sistem. DFD menggambarkan komponen-komponen sebuah sistem, aliran-aliran data, penyimpanan dari data tersebut dan dokumentasi dari sistem informasi yang ada. Aliran data tersebut termasuk masukan, proses dan keluaran pada sistem.

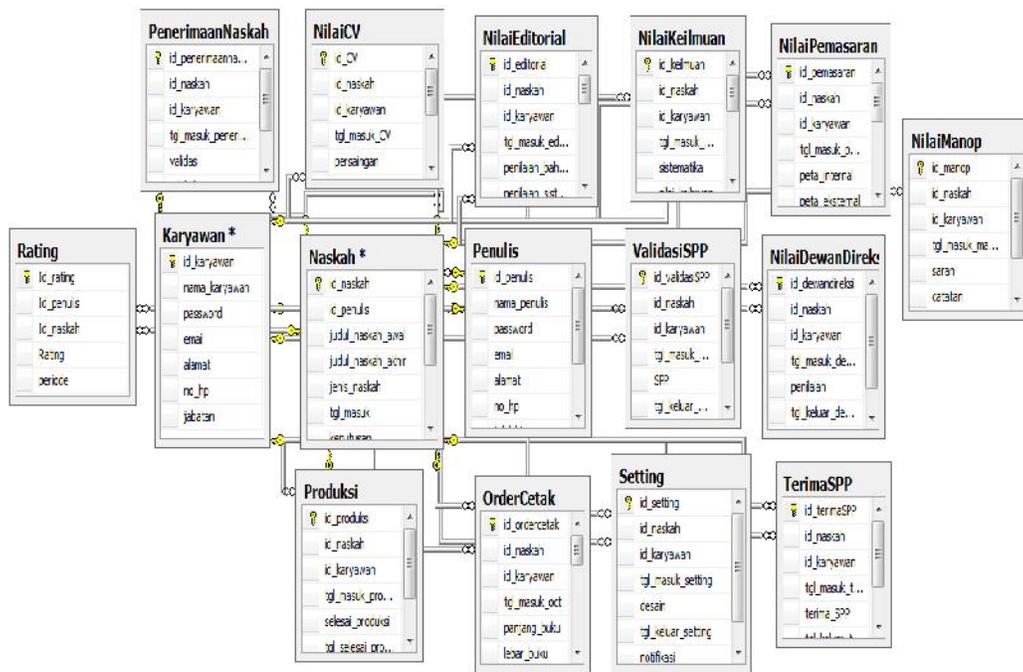
Dengan gambaran tersebut maka dapat diketahui dari mana data berasal, keluaran dalam bentuk apa, proses apa saja yang terjadi di dalamnya. Penggambaran DFD dimulai dengan penggambaran konteks diagram yang merupakan penggambaran umum dari alur data yang terdapat pada sistem. Dari konteks diagram tersebut selanjutnya dapat diuraikan kedalam DFD level 0, 1, hingga ke level yang paling detail mewakili alur data yang ada. Gambar 1 merupakan gambar DFD Level 1 yang ada pada sistem.



Gambar 3. DFD Level 1

c. Rancangan Basis Data

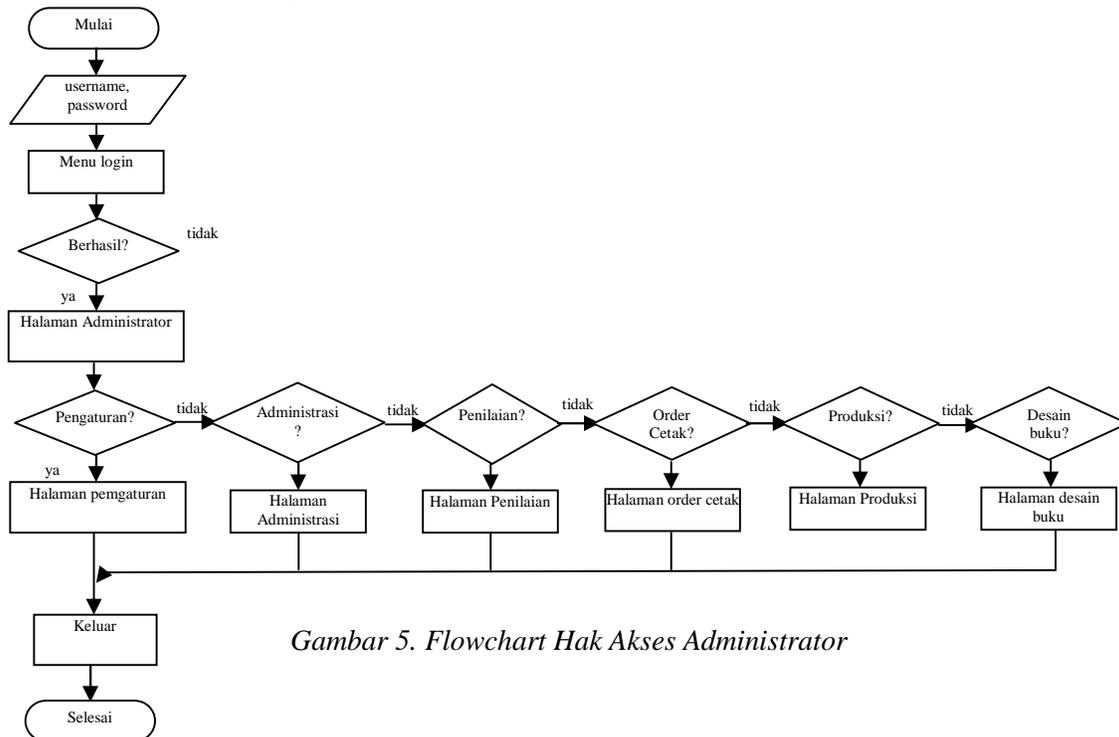
Berikut merupakan rancangan database yang digunakan pada sistem. Semua tabel yang ada berjumlah 16 tabel dengan 3 entitas kuat (karyawan, naskah, penulis) dan 13 entitas lemah (penerimaan naskah, nilaiCV, nilaiEditorial, nilaiKeilmuan, NilaiPemasaran, NilaiManop, Rating, ValidasiSPP, NilaiDewanDireksi, Produksi, OrderCetak, Setting, TerimaSPP).



Gambar 4. Rancangan Basis Data

d. Rancangan Proses

Flowchart merupakan salah satu alat yang dapat menggambarkan alur kerja sistem yang akan dibangun. Di bawah ini digambarkan aliran proses hak akses administrator.

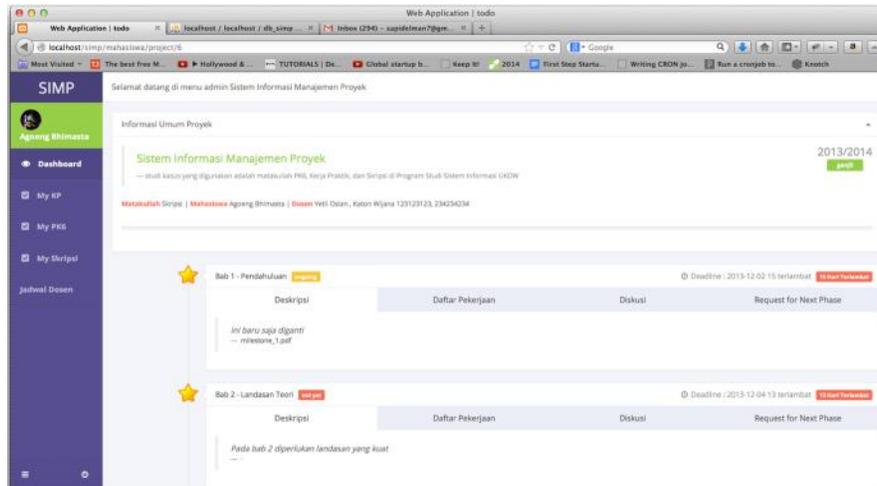


Gambar 5. Flowchart Hak Akses Administrator

4. Implementasi dan Analisa Sistem

a. Implementasi Sistem

Sistem dilengkapi dengan fasilitas *tracking* sebuah naskah, untuk mengetahui sampai di mana proses pembuatan naskah dan kapan naskah tersebut melewati tiap-tiap proses yang ada. Untuk lebih memudahkan pengguna, proses juga ditampilkan dengan proses *bar* yang mewakili tiap-tiap proses penerbitan.



Gambar 6. Halaman Proses Terbit

Untuk memudahkan pengguna dalam mengontrol batas waktu tiap naskah sekaligus memberikan peringatan akan keterdesakan waktu pengerjaan, maka pada *gridview* daftar naskah tiap pengguna warna baris dibedakan sesuai dengan keterdesakan waktu pengerjaan. Yaitu warna merah yang menunjukkan waktu pengerjaan telah habis dan warna kuning yang menunjukkan waktu pengerjaan telah mendekati batas waktu yang ditentukan. Salah satu contoh penerapannya adalah pada halaman penerimaan naskah.



Gambar 7. Pemberian Warna Berbeda pada GridView sesuai keterdesakan waktu

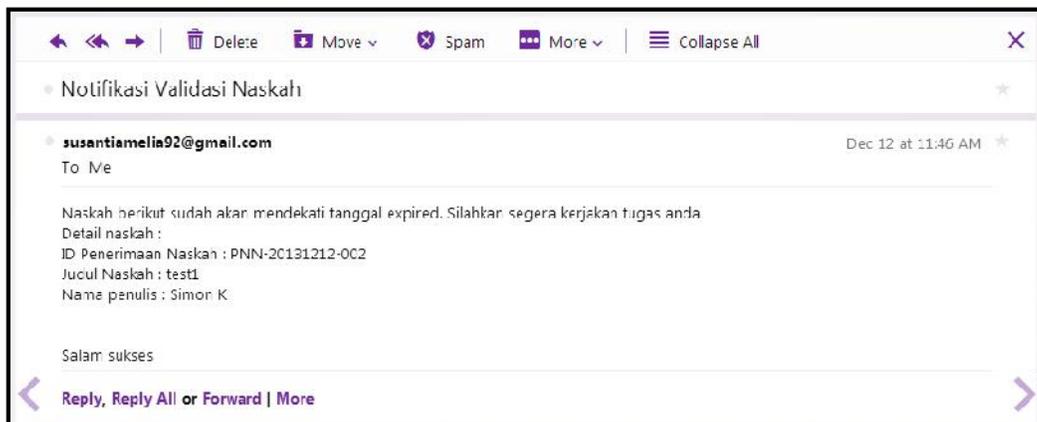
Sistem juga dilengkapi dengan pemberian notifikasi untuk naskah-naskah yang belum dibaca oleh masing-masing pengguna. Hal ini dilakukan untuk mengingatkan pengguna mengenai jumlah naskah baru yang harus dikerjakan pengguna sehingga diharapkan pengguna akan lebih disiplin

dalam melakukan tugasnya. Salah satu penerapannya ada pada halaman daftar naskah masuk bagian desain buku.

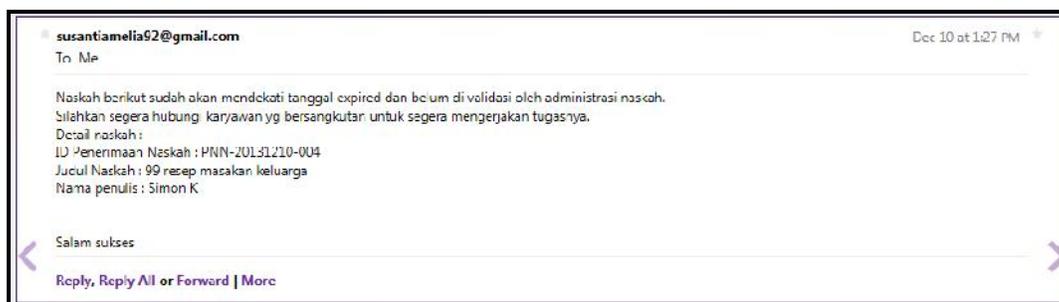


Gambar 8. Notifikasi Naskah Bagian Penerimaan SPP

Notifikasi email yang diberikan oleh sistem bersifat otomatis. Email akan terkirim secara otomatis tanpa perlu menjalankan program bantu terlebih dahulu. Pengiriman notifikasi melalui email dapat dilihat pada gambar 7 dan gambar 8.



Gambar 9. Gambar Email Notifikasi Peringatan ke Bagian Penerimaan Naskah



Gambar 10. Gambar Email Notifikasi Peringatan ke Administrator

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Sistem mampu menampilkan notifikasi/peringatan untuk masing-masing *stakeholder* yang terlibat pada proses penerbitan. Peringatan didasari oleh batas waktu masing-masing proses sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pada *Standard Operating Procedure* proses penerbitan pada Penerbit Andi.
2. Sistem mampu mempermudah komunikasi antar satu *stakeholder* dengan *stakeholder* lainnya dalam proses penerbitan sehingga dapat meminimalisir keterlambatan proses terbit.
3. Sistem mampu melakukan *tracking* suatu naskah tertentu sehingga perusahaan dapat memberikan respon yang lebih cepat kepada penulis.

Daftar Pustaka

- Barners, J. G. (2000). *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Berson, A., Smith, S., & Thearling, K. (2001). *Building Data Mining Application for CRM*. New York: McGraw Hill Publication..
- Shneiderman, B. (1998). *Designing the User Interface-Strategies for Effective Human-Computer Interaction*. USA: Addison-Wesley.