

BAB III

PRAKTEK PESANAN BARANG DI PERCETAKAN MEDIAFFA

A. Profil Percetakan Mediaffa

1. Letak Geografis

Percetakan Mediaffa berada di jalan Sarwo Edi Wibowo Plamongan Sari Rt.03 Rw.03 Kec. Pedurungan Kota Semarang. Semarang termasuk kota besar yang sedang berkembang di segala jenis bidang usaha, mulai dari bidang perdagangan, jasa dan produksi. Baik usaha kecil maupun besar, mereka berlomba - lomba untuk memasarkan produk - produk mereka.

Desa Plamongan Sari dapat dikatakan sebagai desa yang mandiri. Lebih dari separuh warganya mendirikan usaha kecilnya, mulai dari usaha kuliner, menyediakan jasa cuci motor, foto copy, rental komputer, jasa percetakan dan sebagainya. Baik itu usaha yang didirikan mulai dari nol, maupun meneruskan usaha milik keluarga mereka menjadi owner untuk usahanya sendiri.

Desa Plamongan Sari terletak di sebelah timur dari pusat pemerintahan kota Semarang, yaitu sekitar 12 Km dari pusat kota. Di sepanjang jalan Desa Plamongan Sari dapat dijumpai berbagai usaha rumahan yang memajang produk atau barang dagangan mereka, namun hanya ada beberapa usaha atau jasa percetakan.

Percetakan Mediaffa terletak sangat strategis, yaitu didepan kampus STIFAR (Sekolah Tinggi Farmasi) di Jl. Sarwo Edi Wibowo Plamongan Sari Semarang. Kendati belum terlalu besar, posisi strategisnya membuat banyak klien yang datang dan memakai jasa percetakannya. Beberapa klien mungkin tertarik karena keunggulan letak yang sangat strategis tersebut.

2. Latar Belakang Historis

Percetakan Mediaffa mulai berdiri pada tanggal 3 maret 2004. Percetakan milik Bapak Afif Nashirul Umam S, Sos.i ini memiliki dua tempat usaha. Tempat pertama berada di Jl. Sarwo Edi Wibowo Plamongan Sari sebagai tempat desain dan packaging, sedangkan tempat yang kedua terletak terpisah, yaitu di Jl. Atmodiriono I / 25 Semarang dengan lebar 100 m panjang 80 m. Yang berfungsi sebagai tempat produksi.

Pada awal berdirinya, percetakan Mediaffa hanya memiliki modal 350 Juta rupiah. Jumlah yang tidak terlalu besar apabila digunakan untuk sebuah percetakan. Meskipun demikian secara bertahap usaha bapak Afif ini mampu bertahan dan berkembang ditengah persaingan percetakan percetakan yang lain.

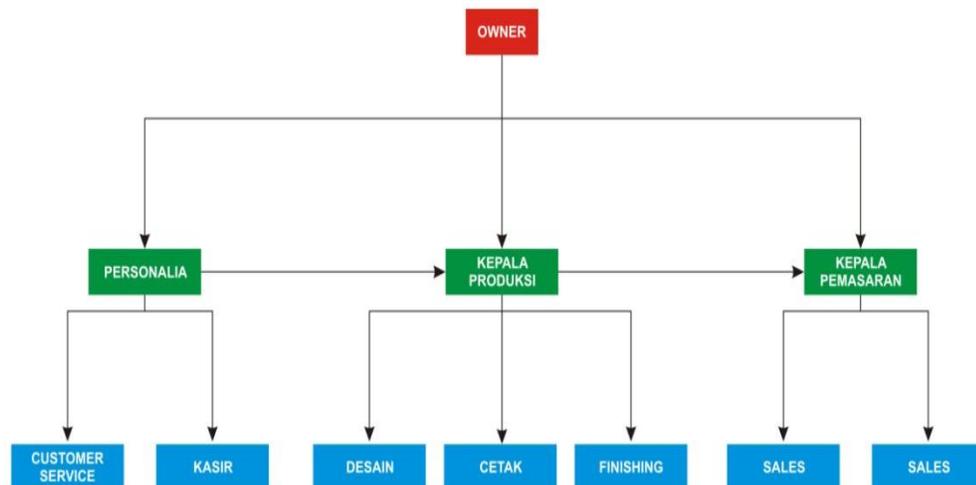
Pada saat pertama kali memulai kariernya di bidang percetakan, dengan modal yang seadanya bapak Afif memulai usahanya dengan membuka percetakan cutting stiker dan stampel. Seiring berjalannya waktu, permintaan konsumen yang semakin meningkat dan berbeda atau berlainan dari yang bapak Afif sajikan seperti MMT, brosur, neon box dan sebagainya. Hal itu tak

dapat menghentikan langkah bapak Afif untuk mengembangkan usahanya, beliau mulai mengajukan kerja sama dengan percetakan yang lebih besar lagi untuk meningkatkan kualitas dan memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan dorongan semangat dari istri dan keluarganya, hingga saat ini ia mampu mengembangkan usahanya.¹

3. Struktur Kepengelolaan Percetakan Mediaffa

Di percetakan Mediaffa terdapat beberapa karyawan yang telah mendapat tugas dan bagiannya masing - masing, meskipun dalam aplikasinya sering kali terjadi saling membantu namun masing - masing tetap harus bertanggung jawab atas tugasnya dengan sebaik baiknya.

Berikut adalah struktur kepengelolaan percetakan Mediaffa



¹Hasil Wawancara dengan Bapak Afif Nashirul Umam S, Sos.i, Pemilik Percetakan , Pada Tanggal 11 Oktober 2014

Keterangan :

- a. *Owner* adalah seseorang atau instansi yang memiliki proyek atau pekerjaan dan memberikanya kepada pihak lain yang mampu melaksanakanya sesuai dengan perjanjian kontrak kerja. owner mempunyai kewajiban pokok yaitu menyediakan dana untuk membiayai proyek.
- b. *Personalia* adalah personel atau kepegawaiaan, mengandung arti keseluruhan orang-orang yang berkerja pada suatu organisasi; yang mempunyai fungsi pengadaan yang berhubungan erat dengan penarikan tenaga kerja, seleksi dan penempatan tenaga kerja sesuai dengan keahliannya.
- c. *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang dihadapi. Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan pelanggan.
- d. *Kasir* adalah tempat melakukan transaksi / pembayaran yang menjadi akhir dari sebuah transaksi jual beli antara konsumen dan produsen sehingga menghasilkan kepuasan pada masing-masing pihak.

- e. Kepala Produksi, tugas dan tanggung jawab kepala produksi adalah menjamin tercapainya hasil pesanan dalam hal jumlah, kualitas dan waktu yang sesuai dengan rencana.
 - f. Desain adalah perencanaan untuk mewujudkan suatu gagasan, jadi tugas desain yaitu menggambarkan bentuk sesuai dengan yang diinginkan pesanan.
 - g. Cetak adalah menduplikasikan sekumpulan teks/gambar yang terdapat dalam suatu bahan atau acuan cetak yang nantinya di transferkan ke media cetak atau substrat sesuai dengan keinginan kita.
 - h. *Finishing* adalah suatu proses penyelesaian atau penyempurnaan akhir dari suatu pekerjaan.
 - i. Kepala Pemasaran adalah seseorang yang bertanggung jawab untuk melakukan perencanaan strategi pemasaran
 - j. Sales adalah kegiatan yang hanya fokus pada menjual produk, dan bertujuan untuk meningkatkan penjualan produk saja.
4. Komoditas Produk Percetakan Mediaffa

Percetakan Mediaffa melayani segala jenis bentuk cetak, seperti cetak mmt, spanduk, brosur, kartu nama, stiker, stampel, undangan, kalender dan sebagainya. Apabila konsumen ingin mencetak yang tidak disediakan,

biasanya akan dilempar ke percetakan lain yang merupakan relasi percetakan Mediaffa yang menyediakan kebutuhan konsumen tersebut.²

5. Laba Penjualan dan Gaji Karyawan

Keuntungan usaha perbulan dapat dilihat dari ramai dan banyaknya jumlah pesanan yang diinginkan konsumen. Apabila semakin banyak jumlah permintaan konsumen, maka semakin banyak pula pemasukan yang didapat. Omset yang didapat per bulan jika jumlah pesanan dan banyaknya konsumen yang datang untuk memesan, maka laba percetakan bisa mencapai 50-80 juta perbulan. Gaji karyawan diberikan satu bulan sekali dengan jumlah sesuai kesepakatan diawal dengan menyesuaikan bagian tugasnya masing - masing.³

B. Mekanisme Pemesanan di Percetakan Mediaffa

Sebelum menjelaskan mengenai mekanisme pemesanan cetak di percetakan Mediaffa, terlebih dahulu akan dijelaskan beberapa tipe konsumen dan cara mereka melakukan pemesanan. Konsumen yang datang biasanya belum memiliki desain untuk kebutuhannya dan hanya mencetak dalam jumlah sedikit, seperti MMT warung, spanduk ataupun kartu nama. Apabila ada konsumen yang datang dan akan mencetak dalam jumlah banyak biasanya adalah pelanggan baru dan tak sedikit dari mereka yang membangun relasi baru dengan percetakan Mediaffa. Adapula konsumen yang hanya mengirim file siap cetak yang akan

² Hasil Wawancara dengan Bapak Annur Amiruddin selaku Kepala produksi di Percetakan Mediaffa, pada Tanggal 11 Oktober 2014

³ Hasil Wawancara dengan Bapak Afif Nashirul Umam S, Sos pada Tanggal 12 Oktober 2014

dikirim melalui email, biasanya konsumen ini adalah pelanggan tetap yang selalu mencetak menggunakan jasa percetakan Mediaffa.

Terdapat beberapa mekanisme pemesanan cetak oleh konsumen kepada percetakan Mediaffa sebagaimana di ungkapkan oleh pemilik percetakan yaitu bapak AfifNashirul Umam S, Sos.i, sebagai berikut :

a. Transaksi dilokasi.

Konsumen yang datang umumnya berlokasi tidak jauh dari percetakan dan tidak sedikit yang datang meminta didesain lalu dicetak sesuai kebutuhan konsumen, dan ada juga yang melakukan tawar menawar harga untuk dijual kembali. Biasanya transaksi dilokasi hanya dilakukan untuk cetak 1 – 3 hari jadi.

b. Transaksi melalui email

Pemesanan ini umumnya dilakukan dengan pelanggan yang telah beberapa kali melakukan transaksi dengan Percetakan Mediaffa. File yang dikirim berupa desain siap cetak, dan pengirim harus menyertakan keterangan untuk bahan, ukuran dan jumlah secara detail, setelah file dikirim oleh konsumen diharuskan konfirmasi melalui telepon.

c. Transaksi melalui sales

Pemesanan ini biasanya dilakukan oleh pelanggan baru yang didapat dari sales, biasanya file yang dititipkan berupa file belum jadi atau masih dalam bentuk sketch dan perlu didesain ulang. Agar tidak terjadi kesalahan

dalam proses cetak biasanya desain yang telah didesain ulang dikirim melalui email untuk konfirmasi ACC.

d. Transaksi sistem kontrak

Pemesanan ini umumnya dilakukan karena pemesanan cetak dalam jumlah besar (partai besar) yang disepakati diawal transaksi seperti kemasan kebab turki, dalam satu bulan harus mencetak kemasan sebanyak 10.000 pcs dan dilakukan selama satu tahun atau sesuai kesepakatan kontrak.

Adapun mekanisme pembayaran percetakan Mediaffa umumnya dilakukan melalui beberapa cara, yaitu :

- a. Membayar uang muka sebesar 30% - 50% dari harga total, dan sisanya dilunasi saat pesanan diambil. Biasanya sistem ini diberlakukan kepada konsumen yang datang ke lokasi.
- b. Pembayaran melalui rekening, biasanya dilakukan oleh pelanggan tetap maupun pelanggan baru yang memiliki kesibukan yang tinggi.
- c. Pembayaran melalui kurir (sales), biasanya dilakukan ketika pesanan cetak sudah jadi dan pada saat pengiriman pesanan pembayaran dilakukan secara langsung oleh penerima dan kurir dengan menyerahkan bukti pembayaran atau nota.
- d. Membayar uang muka sebesar 75% di awal dari harga total sesuai kesepakatan dan sisanya dilunasi ketika kontrak sudah habis. Biasanya

dilakukan oleh pelanggan partai besar yang melakukan kontrak. Namun ada juga yang melunasinya diawal perjanjian sesuai kesepakatan.⁴

C. Pelaksanaan Akad Pemesanan di Percetakan Mediaffa

Pemesan dapat langsung datang atau berkunjung ke percetakan untuk melihat daftar harga, harga yang sudah tercantum dapat berubah lebih murah sesuai jumlah pesanan. Setelah sepakat dengan harga yang disepakati jika desain belum siap cetak maka pemesan perlu menunggu dan memberi interuksi kepada petugas desain yang telah disiapkan. Jika file sudah siap cetak pemesan dapat mengisi “form persetujuan” sebagai tanda bukti ACC atau fix nya desain dan untuk menguatkan kedua belah pihak jika terjadi kesalahan pada saat proses cetak agar tidak menjadi kesalah pahaman.⁵

Didalam form persetujuan juga dijelaskan dengan sangat tegas, bahwa pemesan diwajibkan meneliti kembali titik - titik fatal desain yang akan dicetak secara detail meliputi :

1. Ukuran desain
2. Warna
3. Bahan
4. Font yang digunakan
5. Gambar yang digunakan sebagai background (jika ada)

Berikut adalah contoh “form persetujuan” percetakan Mediaffa.

⁴*Ibid.*

⁵Hasil wawancara dengan Nur rochim selaku karyawan di Percetakan Mediaffa Tanggal 12 Oktober 2014

FORM PERSETUJUAN

MOHON TELITI DAN CERMATI ULANG GAMBAR TEXT SERTA UKURAN, KOMPLAIN DALAM BENTUK APAPUN TIDAK DILAYANI SETELAH LEMBAR INI DITANDA TANGANI OLEH CUSTOMER DAN PETUGAS DESAIN

Desain	Ejaan Kalimat	Ukuran	Warna	Jumlah Cetak	Keterangan :	
Nama Perusahaan : Tanggal : No. Telp :					Paraf Petugas Desain	Paraf Customer

Lembar Ini Wajib Ditandatangani Oleh Customer !!



Akad pemesanan di percetakan Mediaffa juga dapat dilakukan melalui telepon atau email oleh pemesan dan dikonfirmasi kembali oleh petugas desain atau customer service. Apabila ada yang tidak sesuai dengan apa yang telah dipesan, maka pesanan dapat dikembalikan dan melakukan komplain kepada percetakan Mediaffa.

Percetakan Mediaffa menetapkan beberapa ketentuan komplain bagi para pelanggannya, sebagai berikut :

1. Jika barang pesanan terjadi kesalahan cetak yang murni kesalahan dari pihak percetakan, maka yang bertanggung jawab pihak percetakan dengan cara mengganti atau mencetak kembali barang pesanan.
2. Apabila terjadi perubahan setelah masa tenggang revisi berakhir, maka pihak percetakan tidak bertanggung jawab.
3. Jika bahan yang sudah dicetak tidak sesuai dengan yang telah disepakati, percetakan Mediaffa memberikan solusi untuk pemesan tetap menggunakan pesanan yang sudah ada dengan pengurangan biaya sesuai kesepakatan dan mengganti dengan yang baru dengan bahan sesuai kesepakatan diawal dengan penambahan biaya pesanan yang baru.

Jenjang waktu pengambilan atau pengiriman pesanan yang diberikan dapat berbeda - beda sesuai kesepakatan tergantung jumlah pesanan. Untuk pesanan dalam jumlah sedikit percetakan Mediaffa memberikan waktu selama 3 - 5 hari pesanan siap diambil atau diantar, namun apabila pemesan meminta untuk dipercepat proses cetaknya karena mendesak maka pemesan dapat dikenakan biaya tambahan sebesar 35% - 50% dari harga total sesuai kesepakatan. Untuk pesanan dalam jumlah banyak percetakan Mediaffa memberikan batas waktu sampai 7 - 15 hari tergantung banyaknya pesanan. Dan untuk pemesanan dalam sistem kontrak, pesanan dikirim sesuai dengan perjanjian yang tertulis didalam kontrak tergantung kesepakatan.

Semua media bahan cetak telah disediakan baik kertas, bahan mentah MMT, tinta dan sampai finishing oleh percetakan Mediaffa, pemesan hanya menentukan jenis bahan yang digunakan dan memberikan desain yang belum maupun yang sudah siap cetak untuk proses selanjutnya. Uang muka diserahkan setelah transaksi telah disepakati dan sisa uang pesanan diserahkan ketika pesanan diterima.

D. Kasus Komplain Yang Terjadi Dalam Pemesanan di Percetakan Mediaffa

Dari awal didirikannya sampai saat ini tidak terhitung berapa kali jumlah kasus komplain setelah barang telah jadi, antara lain :

1. Kasus kesalahan cetak, pada tanggal 13 Agustus 2006 ibu Shofiyah yang bertempat tinggal di Mranggen Demak, memesan undangan pernikahan untuk anaknya. Namun pada hari berikutnya ada perubahan pada tanggal akad nikah. Beliau segera memberitahukan kepada pihak Percetakan melalui telpon, dan pihak percetakan menyanggupi. Hari pengambilan barang, ibu Shofiyah (pemesan) datang untuk mengambil pesannya yang sudah jadi, setelah diterima pesanan tersebut dicek terlebih dahulu oleh beliau. Namun ternyata perubahan pada tanggal akad nikah belum dirubah. Padahal ibu Shofiyah sudah memberitahu akan pergantian tanggal sebelum masa revisi berakhir kepada bapak Annur Amiruddin.⁶Namun disinilah akar masalah dari kasus ini, pihak Mediaffa tidak bisa menerima atau pun memperbaiki kembali dengan

⁶Hasil wawancara dengan Ibu shofiyah selaku pemesan yangkomplain di kediamannya, tanggal 23 september 2014

alasan karena terlalu banyaknya jumlah barang pesanan tersebut. Kalaupun menginginkan dicetak kembali, pihak pemesan harus membayar biaya tambahan.⁷

2. Kasus keterlambatan pengiriman, pada tanggal 23 Juli 2012 bapak Sugiono yang bertempat tinggal di Pucang gading memesan kalender dan kartu nama yang akan jadi selama 10 hari. Namun pada hari yang disepakati, barang pesanan belum juga dikirim. Padahal pihak percetakan menjanjikan barang akan dikirim 10 hari kemudian.
3. Kasus kesalahan bahan, pada tanggal 9 february 2014 bapak Ridwan (konsumen) yang bertempat tinggal di Plamongan sari memesan spanduk. Namun pada hari pengambilan ternyata ada kesalahan, pihak percetakan membuatkan pesanan dengan bahan MMT. Pihak konsumen meminta ganti rugi dan meminta dibuatkan kembali.

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Annur Amiruddin selaku kepala produksi tanggal 12 Oktober 2014.