



**PERBAIKAN PROSES PEMBUATAN KONTEN PADA
APLIKASI PESONA ASESMATIK VERSI PLATINUM
DENGAN METODE PDCA DI
PT ASESMATIK EDUKASI**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Lely Handayani
55113120117**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PERBAIKAN PROSES PEMBUATAN KONTEN PADA
APLIKASI PESONA ASESMATIK VERSI PLATINUM
DENGAN METODE PDCA DI
PT ASESMATIK EDUKASI**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Lely Handayani
55113120117**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

PENGESAHAN

Judul : PERBAIKAN PROSES PEMBUATAN KONTEN
PADA APLIKASI PESONA ASESMATIK VERSI
PLATINUM DI PT ASESMATIK EDUKASI

Bentuk Karya Akhir : Penyelesaian Masalah

Nama : Lely Handayani

NIM : 55113120117

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Desember 2015

Mengesahkan:

Pembimbing Utama



Dr. Lien Herliani Kusumah, SE., MT

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarbenarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : Perbaikan Proses Pembuatan Konten Aplikasi
Pesona Asesmatik versi Platinum dengan
Metode PDCA di PT Asesmatik Edukasi

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Lely Handayani

NIM : 55113120117

Program Studi : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Desember 2015

merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengelolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Desember 2015



Lely Handayani

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim,

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadapan ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul: **“Perbaikan Proses Pembuatan Konten pada Aplikasi Pesona Asesmatik versi Platinum dengan Metode PDCA di PT Asesmatik Edukasi”**. Penyusunan tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan masukan yang telah diberikan oleh berbagai pihak, baik secara moril dan materil, dan tenaga. Untuk itu, ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, S.E., MT, selaku pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, dan pengetahuan serta waktu, tenaga, dan kesabaran yang telah diberikan selama membimbing.
2. Ibu Dr Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan saran dan masukan untuk mengoptimalkan kualitas karya akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. Didik J Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Erry Rimawan, MBA selaku dosen penguji dan Ibu Dr. Farida Elmim MM selaku ketua sidang yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan kualitas karya tulis ini.

5. Seluruh pegawai PT Asesmatik Edukasi yang telah memberikan waktunya dan izinnya sehingga dapat melakukan penulis dapat melakukan penelitian ini.
6. Kepada orang tua (Hendro Pramono dan Jubaedah) serta Adik (Fuji Cahyadi) yang selalu memberikan bantuan dan menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Sahabat-sahabat (Wenda, Indah, Vidy, Habib, Imul) yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Seluruh teman-teman Angkatan 24 Magister Manajemen Kampus Menteng, khususnya Kak Gya dan rekan konsentrasi manajemen operasional yang telah menjadi teman belajar terbaik dan bantuan serta dukungannya hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh pihak-pihak yang telah disebutkan. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, Desember 2015

Lely Handayani

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	10
2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	12
2.3 Sumber Daya Perusahaan	15
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan	17
2.5 Proses Bisnis Perusahaan	17
BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	20
3.1 Kajian Teori	20
3.2 Penelitian Terdahulu	45
3.3 Kerangka Pemikiran	49
BAB IV METODE PENELITIAN	51
4.1 Jenis/Desain Penelitian	51
4.2 Variabel Penelitian	51
4.3 Jenis dan Sumber Data	54
4.4 Teknik Pengumpulan Data	55
4.5 Teknik Analisis Data	56
BAB V HASIL DAN ANALISA	58
5.1 Hasil Penelitian	58
5.2 Pembahasan	82
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	91
6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Pengguna Aplikasi <i>Gadget</i> di Kalangan Anak Kecil dan Pelajar.....	1
Tabel 3.1.	Detail PDCA	28
Tabel 3.2.	Ringkasan Penelitian Terdahulu	46
Tabel 4.1.	Definisi Operasional	52
Tabel 5.1.	<i>Why's</i> Proses Pembuatan Konten	64
Tabel 5.2.	5W+1H Proses Pembuatan Konten	68
Tabel 5.3.	Kategori Tindakan	69



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram Penjualan Aplikasi Pesona Asesmatik Platinum Tahun 2014	3
Gambar 1.2.	Diagram <i>Claim Customer</i> PT Asesmatik Edukasi Tahun 2014	4
Gambar 1.3.	Diagram Kategori Jenis <i>Claim</i> PT Asesmatik Edukasi Tahun 2014	4
Gambar 2.1.	Alur Proses Asesmen Pembelajaran	13
Gambar 2.2.	Diagram Kebutuhan Siswa dan Guru Terhadap Proses Asesmen	13
Gambar 2.3.	Struktur Organisasi PT Asesmatik Edukasi	16
Gambar 2.4.	Bisnis Proses PT Asesmatik Edukasi	18
Gambar 2.5.	Tahapan Proses Pembuatan Konten	19
Gambar 3.1.	Siklus PDCA	27
Gambar 3.2.	<i>Deming Cycle</i>	28
Gambar 3.3.	Kaitan PDCA dan Delapan Langkah	29
Gambar 3.4.	Contoh Diagram <i>Fishbone</i>	32
Gambar 3.5.	Contoh Diagram Pareto	34
Gambar 3.6.	<i>Different Level of Aggregate</i>	36
Gambar 3.7.	<i>Decision Logic Chain of Improvement</i>	38
Gambar 3.8.	Kerangka Pemikiran	50
Gambar 5.1.	Diagram Kategori Jenis Klaim PT Asesmatik Edukasi Tahun 2014	58
Gambar 5.2.	Diagram alir Proses Pembuatan Konten	59

Gambar 5.3.	Kerangka Kartu Konten PT Asesmatik Edukasi	60
Gambar 5.4.	<i>Flow</i> Proses Pembuatan Konten oleh Divisi <i>Content Creative</i>	62
Gambar 5.5.	Diagram <i>fishbone</i> Proses Pembuatan Konten	65
Gambar 5.6.	Diagram Target Penurunan Problem	67
Gambar 5.7.	Diagram Pareto Penyebab Problem Konten	67
Gambar 5.8.	Perbedaan penggunaan <i>Microsoft Word</i> dengan Program Khusus	73
Gambar 5.9.	Perbedaan Pendeteksian Kesalahan pada Konten	75
Gambar 5.10.	Diagram Alir Proses Pembuatan Konten	77
Gambar 5.11.	Diagram Persentase Problem Sebelum dan Setelah Perbaikan	78
Gambar 5.12.	Diagram Persentase Detail Problem Sebelum dan Setelah Perbaikan	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Klaim pada Konten Aplikasi	97
Lampiran 2. Rekapitulasi PDCA	101

