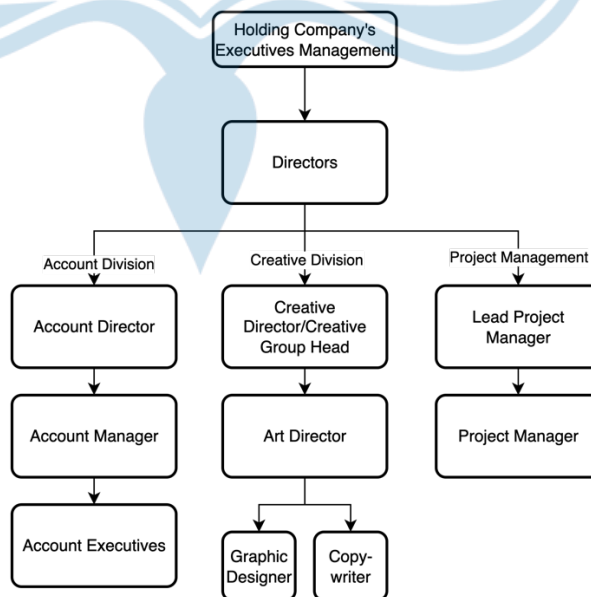


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan media sosial di Indonesia saat ini sangatlah pesat. Menurut laporan We Are Social, pada tahun 2024 jumlah orang yang menggunakan media sosial di Indonesia mencapai 139 juta jiwa, atau 49,9% dari jumlah populasi [1]. Hal ini mendorong berbagai perusahaan untuk menggunakan media sosial sebagai salah satu media promosi atau yang biasa dikenal dengan *digital marketing*. Menurut Andy Prasetyo Wati et al. (2020) dalam bukunya yang berjudul “Digital Marketing” menjelaskan bahwa *digital marketing* adalah istilah umum untuk pemasaran barang atau jasa yang ditargetkan, terukur, dan interaktif dengan menggunakan teknologi digital [2]. Untuk membantu meningkatkan kehadiran digital perusahaan, muncul perusahaan yang bergerak sebagai agensi kreatif untuk membantu masalah tersebut. Menurut Hesmondhalgh, agensi kreatif adalah sebuah organisasi yang menggunakan strategi kreatif untuk membantu klien mencapai tujuan mereka [3]. Agensi kreatif memiliki peran penting dalam mengubah strategi pemasaran menjadi lebih menarik, kreatif, dan efektif dalam meningkatkan citra merek [4]. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan berbagai perusahaan akan layanan kreatif, peran manajemen proyek dalam sebuah agensi kreatif menjadi semakin penting.



Gambar 1. 1. Struktur Organisasi PT. XYZ.

Didalam sebuah agensi kreatif, terdapat berbagai macam divisi yang bergerak sesuai dengan tugasnya masing-masing. Gambar diatas merupakan struktur organisasi PT. XYZ yang bergerak sebagai agensi kreatif. Di PT. XYZ, divisi kreatif bertugas untuk membuat konten media sosial, mulai dari ide konten, penulisan/*copywriting*, hingga pembuatan visualnya baik itu untuk media sosial ataupun *website*. Sedangkan divisi *account* bertugas sebagai penghubung antara klien dengan perusahaan, ketika klien hendak mengirimkan permintaan pekerjaan, di PT. XYZ, divisi *account* menjadi perwakilan PT. XYZ yang berkomunikasi dengan klien. Kemudian *project manager* bertugas untuk mengelola proyek, baik itu dari sisi pembagian sumber daya dan juga pengelolaan manajerial dan administrative proyek sehari-hari. Sebagai salah satu agensi kreatif yang ada di Indonesia, PT. XYZ saat ini menangani berbagai klien dengan latar belakang industri yang berbeda-beda. Namun, sebelumnya PT. XYZ tidak memiliki *project manager* yang bertugas untuk mengelola proyek. Kurangnya pengelolaan dalam proyek yang dijalankan membuat PT. XYZ mengalami kendala internal, seperti pengelolaan proyek yang kurang maksimal yang menyebabkan beban kerja tim tidak teratur dan tidak tercatat, komunikasi proyek yang kurang maksimal yang menyebabkan salah penafsiran dan berdampak pada hasil akhir pekerjaan. Menurut Fitri dan Nurhayani, salah satu faktor yang berperan yaitu adanya hambatan semantik berupa kesalahan interpretasi dari kata atau symbol yang disampaikan komunikan kepada komunikator [5]. Selain itu, alur kerja yang dikelola secara mandiri oleh divisi *creative* bukanlah sebuah solusi yang dapat digunakan untuk jangka panjang dan hal ini menyebabkan beban kerja divisi *creative* yang semakin berat.

Menanggapi masalah internal yang timbul akibat dari tidak adanya peran sentral dalam pengelolaan proyek, PT. XYZ merasa bahwa penambahan posisi *project manager*, disertai dengan alur kerja baru yang lebih terstruktur menjadi semakin krusial. Berdasarkan penelitian Pires dan Varajão, adopsi peran *project manager* dalam agensi kreatif tidak hanya membantu pengelolaan administratif, tetapi juga membangun ekosistem kerja yang terstruktur dan produktif. *Project manager* bertindak sebagai penghubung yang memastikan alur kerja terorganisir dengan baik sehingga hasil pekerjaan memenuhi ekspektasi klien dan meningkatkan kepuasan tim secara keseluruhan [6]. Tidak adanya peran *project manager* sering kali menjadi masalah fundamental dalam operasional agensi kreatif, terutama dalam menghadapi proyek yang kompleks. Penambahan peran *project manager* dinilai dapat menjadi langkah strategis untuk menciptakan alur kerja yang lebih terstruktur dalam jangka panjang.

Berdasarkan studi dari Toukola et al. yang menyorot bagaimana perkembangan proyek yang lebih kompleks dan digitalisasi menyebabkan permintaan untuk *project manager* yang dapat menggunakan alat manajemen proyek secara efektif meningkat [7]. Hal tersebut juga mendorong kebutuhan peran *project manager* di agensi kreatif meningkat. Selain kebutuhan mengenai peran *project manager*, penggunaan alat manajemen proyek juga mengalami peningkatan. Berdasarkan hal tersebut, untuk membuat alur kerja yang terstruktur, PT. XYZ menggunakan alat manajemen proyek Trello untuk memastikan bahwa semua proyek dapat dikelola dengan mudah. Trello merupakan alat manajemen proyek berbasis web yang menyajikan proyek atau tugas dalam bentuk papan kanban [7]. Manfaat perangkat lunak manajemen proyek mencakup integrasi perencanaan proyek, manajemen sumber daya, kolaborasi tim, pelacakan waktu, dan pelaporan [5]. Trello mengorganisir dan mengkategorikan proyek ke dalam papan (boards) yang berisi kartu (cards) yang dapat diberi judul, deskripsi, serta detail sesuai dengan tugas yang dikerjakan. Kartu-kartu ini dapat diatur atau dipindahkan sesuai kebutuhan [7]. Trello memiliki antarmuka yang lebih visual dan intuitif, sehingga mudah digunakan dan dipahami, terutama bagi pemula [8].

1.2 Rumusan Masalah

Kondisi pengelolaan proyek yang belum terstruktur dan tidak adanya peran *project manager* mengakibatkan pengelolaan yang kurang teratur dan pencatatan beban kerja yang kurang baik sehingga berakibat pada persebaran pekerjaan yang kurang baik dan anggota divisi memiliki beban kerja yang tidak seimbang. Selain itu, minimnya pengelolaan mengakibatkan koordinasi proyek yang kurang maksimal, seperti adanya permintaan pekerjaan dengan dokumentasi yang tidak, hilang karena tidak disimpan atau dikelola dengan baik, ataupun anggota PT. XYZ kurang mengetahui proses perkembangan proyek.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, berikut adalah pertanyaan penelitian yang disiapkan oleh penulis:

1. Bagaimana dampak dari alur kerja baru yang diterapkan terhadap pengelolaan alur kerja di PT. XYZ?
2. Bagaimana peran *project manager* dalam pengelolaan pekerjaan di PT. XYZ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan alur kerja baru terhadap pengelolaan proyek di PT. XYZ. Pengelolaan alur kerja tersebut mencakup pengelolaan pekerjaan, beban kerja, koordinasi, hambatan, dan faktor pendorong adopsi. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi peran *project manager* dalam pengelolaan pekerjaan.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis menjelaskan batasan masalah menjadi berikut:

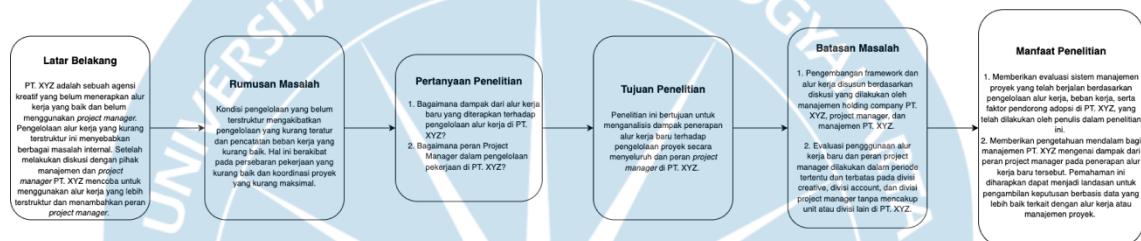
1. Pengembangan *framework* dan alur kerja disusun berdasarkan diskusi yang dilakukan oleh manajemen *holding company* PT. XYZ, *project manager*, dan manajemen PT. XYZ.
2. Evaluasi penggunaan alur kerja baru dan peran *project manager* dilakukan dalam periode tertentu dan terbatas pada divisi *creative*, divisi *account*, dan divisi *project manager* tanpa mencakup unit atau divisi lain di PT. XYZ.
3. Pada penelitian ini, penulis hanya menggunakan 5 proyek dari 2 perusahaan barang konsumen yang bergerak cepat dan 1 perusahaan asuransi, penjaminan, dan investasi. Kelima proyek ini adalah proyek konten sosial media dan konten situs yang bersifat promosional. Dalam 5 proyek tersebut hanya ada 3 divisi yang terlibat dalam pengerjaan proyek, yaitu divisi *account*, *creative*, dan *project manager*.
4. Penelitian ini hanya mengukur keberhasilan alur kerja baru yang digunakan dan penambahan peran *project manager* di PT. XYZ, dan tidak mengukur keberhasilan *project manager* dalam mengelola proyek tidak dievaluasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan evaluasi sistem manajemen proyek yang telah berjalan berdasarkan pengelolaan alur kerja, beban kerja, hambatan, serta faktor pendorong adopsi di PT. XYZ, yang telah dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini.
2. Memberikan pengetahuan mendalam bagi manajemen PT. XYZ mengenai dampak dari peran *project manager* pada penerapan alur kerja baru tersebut. Pemahaman ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk pengambilan keputusan berbasis data yang lebih baik terkait dengan alur kerja atau manajemen proyek.

1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 2. Bagan Keterkaitan Penelitian.