

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Universitas Telkom (disingkat Tel-U) merupakan penggabungan dari empat institusi yang berada di bawah badan penyelenggara *Telkom Foundation* (TF), yaitu *Telkom Engineering School* (TES), *Telkom Economics and Business School* (TEBS), *Telkom Applied Science School* (TASS), dan *Telkom Creative Industries School* (TCIS). Tel-U mengkhususkan program studinya pada bidang “*Information and Communications Technologies, Management and Creative Industries*” sebagai jawaban atas tuntutan perkembangan industri teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat. Rata-rata pertumbuhan sektor bisnis telekomunikasi di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 20% tiap tahunnya. Pertumbuhan ini meliputi bisnis layanan komunikasi berbasis seluler, telepon tetap, internet, dan akses pita lebar. Dengan jumlah pertumbuhan sebesar itu, diperkirakan kebutuhan tenaga Informasi dan komunikasi pada tahun 2010 di Indonesia adalah sebanyak 320.000 orang (Sumber: Telkom *University*). Saat ini penyedia lulusan informasi dan komunikasi berasal dari perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta, termasuk Tel-U. Namun jumlah lulusan dari perguruan-perguruan tinggi yang memiliki program studi terkait dengan bidang informasi dan komunikasi tersebut, baru sekitar 20.000 orang per tahun. Tel-U mencanangkan di tahun 2017 nanti akan menjadi perguruan tinggi berkelas internasional yang unggul di bidang Informasi dan komunikasi dan menjadi agen perubahan dalam membentuk insan cerdas dan kompetitif. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan seleksi calon mahasiswa baru yang berkualitas.

Admisi Nasional Tel-U merupakan departemen yang bertugas mengelola Seleksi Mahasiswa Baru (SMB). Setiap tahunnya SMB dilakukan melalui beberapa jalur, diantaranya Jalur Penelusuran Potensi Akademik (JPPA), Ujian Saringan Masuk (USM) Gelombang I dan II, Ujian Tulis Gelombang (UTG) I dan II, dan *Daily Computer Based Test* (DCBT).

Tujuan SMB Telkom adalah sebagai berikut (Sumber: : Laporan Seleksi Mahasiswa Baru Bersama Telkom 2014):

1. memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat agar lebih mudah dalam pendaftaran dan seleksi calon mahasiswa baru di lingkungan TF,
2. mendapatkan mahasiswa baru dengan kualifikasi yang memadai bagi persyaratan masuk pada masing-masing program studi, sehingga yang bersangkutan memiliki peluang tinggi untuk berprestasi dan menyelesaikan studi dengan baik,
3. untuk mendapatkan mahasiswa dalam jumlah yang cukup untuk *quota* masing-masing program studi,
4. tercapainya rasio yang tinggi antara jumlah pendaftar dan *quota* masing-masing program studi,
5. penyediaan data komprehensif untuk kebutuhan akreditasi program studi.

Perbandingan Rasio jumlah pendaftar dengan kuota SMB pada tahun 2013 dan 2014 dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Rasio Jumlah Pendaftar dengan Kuota Tahun 2013 dan 2014

(Sumber: Laporan Seleksi Mahasiswa Baru Bersama Telkom 2014)

Tahun	2013	2014
Jumlah Pendaftar SMB Keseluruhan	23.124	24.100
Kuota Tel-U	5.120	5.790
Rasio kuota/pendaftar	4,52	4,16
Jumlah Pendaftar Fakultas Rekayasa Industri	739	740
Kuota Fakultas Rekayasa Industri	600	740
Rasio kuota/pendaftar	1,231667	1

Pada Tabel I.1, dapat dilihat ada peningkatan jumlah pendaftar SMB Telkom dari tahun 2013 ke tahun 2014. Pencapaian ini tidak lepas dari usaha yang dilakukan oleh departemen Admisi Nasional untuk memasarkan Tel-U untuk meningkatkan *awareness* dan minat masyarakat terhadap institusi. Tetapi jika dibandingkan

melalui rasio jumlah pendaftar dan daya tampung atau kuota yang disediakan mengalami penurunan.

Berikut adalah kegiatan-kegiatan utama pada Admisi Nasional Tel-U beserta deskripsi kegiatan dan status keberadaan dokumen proses bisnis.

Tabel I.2 Kegiatan-kegiatan Utama Admisi Nasional Tel-U

No	Kegiatan	Deskripsi	Keterangan
1	Kegiatan Sekretariat	Mencakup administrasi, legal, <i>monitoring</i> , dan pengumuman untuk seluruh institusi di bawah TF	Ada dokumen proses bisnis
2	Kegiatan Seleksi	Mencakup terlaksananya jalur seleksi mahasiswa baru yang dilaksanakan bersama untuk seluruh institusi di bawah TF	Ada dokumen proses bisnis
3	Kegiatan Pengolahan Data	Mencakup pengolahan, penyortiran dan rekapitulasi data pendaftar untuk seluruh institusi di bawah TF	Ada dokumen proses bisnis
4	Kegiatan Pemasaran	Mencakup kegiatan pemasaran seperti promosi untuk seluruh institusi di bawah TF	Belum ada dokumen proses bisnis
5	Kegiatan Keuangan	Mencakup penyediaan dana operasional SMB, kelancaran proses pembayaran pihak internal dan eksternal, dan bertanggung jawab dalam pembuatan laporan akhir atas realisasi pendapatan dan beban pelaksanaan SMB Telkom secara keseluruhan.	Ada dokumen proses bisnis

Untuk setiap aktivitas Admisi Nasional Tel-U yang ada, kegiatan pemasaran belum mempunyai proses bisnis yang menjadi standar untuk setiap aktivitas. Hal ini disebabkan karena kegiatan pemasaran selalu berubah sesuai dengan kondisi pendaftar tiap tahun dan tidak semua kegiatan pemasaran selalu dilakukan untuk

setiap jalur seleksi sehingga sulit untuk pegawai membuat dokumen proses bisnis. Saat ini aktivitas yang dilakukan berupa instruksi dari manajer dan juga beberapa kebiasaan yang telah dilakukan. Dari beberapa perlakuan yang ada saat ini mungkin ada suatu *best practice* tetapi belum dieksternalisasikan ke dalam bentuk pengetahuan yang mudah dipelajari oleh semua pegawai. Pada periode 2015/2016 akan terjadi perubahan struktur organisasi dan pegawai, sehingga ketidakberadaan proses bisnis ini dapat memunculkan masalah ketika ada perubahan pegawai terutama pegawai yang berpengalaman, sehingga pengalaman (*tacit knowledge*) yang ada pada pegawai yang keluar tidak dapat digunakan oleh pegawai yang baru. Oleh karena itu, perlu dilakukan dokumentasi ke dalam proses bisnis sehingga dapat dibagikan dan digunakan oleh pegawai lainnya untuk membantu pelaksanaan kegiatan pemasaran. Setelah dokumen proses bisnis dibuat, diperlukan suatu indikator keberhasilan untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan tiap-tiap alur proses bisnis. Indikator keberhasilan akan menjadi tolak ukur penilaian proses pada kegiatan pemasaran yang menentukan status pelaksanaan tiap-tiap alur proses dikatakan berhasil ataupun perlu dievaluasi.

Berdasarkan masalah yang ada, maka perlu dilakukan konversi *tacit knowledge* berupa pengalaman pegawai menjadi *explicit knowledge* berupa dokumen proses bisnis dan indikator keberhasilan sehingga *individual knowledge* yang dimiliki individu menjadi *organization knowledge* yang dimiliki oleh seluruh anggota organisasi dengan model SECI (*Socialization – Externalization – Combination – Internalization*). Model SECI merupakan siklus interaksi dinamis antara *tacit knowledge* dengan *explicit knowledge* (Nonaka dan Takeuchi, 1995). Siklus pada model SECI akan digunakan menjadi tahapan untuk merancang proses bisnis kegiatan pemasaran di Admisi Nasional Tel-U.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan proses bisnis untuk membantu kegiatan pemasaran Admisi Nasional Tel-U?

2. Bagaimana merancang indikator keberhasilan untuk membantu kegiatan pemasaran Admisi Nasional Tel-U?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat rancangan proses bisnis untuk membantu kegiatan pemasaran Admisi Nasional Tel-U.
2. Membuat rancangan indikator keberhasilan untuk membantu kegiatan pemasaran di Admisi Nasional Tel-U.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah dari penelitian ini adalah proses konversi pengetahuan yang dilakukan dengan model SECI hanya satu siklus.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu kegiatan operasional dan pelayanan SMB Telkom pada kegiatan pemasaran Universitas Telkom. Keberadaan proses bisnis dan indikator keberhasilan membantu pegawai untuk mengetahui prosedur kegiatan pemasaran.
2. Membantu pengembangan pengetahuan pegawai departemen Admisi Nasional melalui penerapan *knowledge management*. *Tacit knowledge* yang telah dikonversi menjadi *explicit knowledge* akan lebih mudah disimpan dan digunakan.
3. Membantu menambah *business value* universitas dengan ketersediaan pengetahuan sebagai aset.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini menjelaskan latar belakang permasalahan pendekatan *knowledge management* yang dibahas dalam penelitian ini. Permasalahan yang ada dinyatakan mulai dari area masalah yang

umum hingga sampai pertanyaan yang diajukan pada penelitian. Di bab ini juga terdapat perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan dan asumsi masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penelitian.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini, teori-teori yang menjadi dasar berkaitan dengan penelitian *knowledge management* akan dibahas. Tujuan dari bab ini adalah membentuk kerangka berpikir dan landasan teori yang akan digunakan dalam pelaksanaan penelitian dan usulan rancangan perbaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Metode pemecahan masalah disusun dengan mengamati langsung kondisi nyata pada institusi dan sesuai dengan metode-metode dasar *knowledge management*.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab metodologi penelitian dijelaskan langkah-langkah pemecahan masalah yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian sesuai tujuan dari permasalahan yang dibahas dan berfungsi sebagai kerangka utama untuk tetap menjaga penelitian mencapai tujuan yang ditetapkan. Metode pemecahan masalah disusun dengan melihat kondisi nyata di lapangan dan sesuai dengan metode-metode dasar *knowledge management*.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai proses pengumpulan dan pengolahan data yang terkait dalam penelitian ini. Proses pengumpulan data dilakukan pada tahap *socialization* dan *externalization* dalam metode SECI. Proses pengolahan data dilakukan pada tahap *combination* dan *internalization* dalam metode SECI.

BAB V Analisis

Dalam bab ini dijelaskan analisis yang dilakukan terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data. Data yang didapat dari hasil pengumpulan data pada tahap *socialization* dan *externalization*, kemudian data yang didapat dari hasil pengolahan data pada tahap *combination* dan *internalization* dianalisis secara menyeluruh mengenai masalah-masalah yang ditemukan.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini dipaparkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian.