

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Universitas Telkom merupakan perguruan tinggi swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom dan telah diresmikan pada tanggal 14 Agustus 2013, merupakan penggabungan dari empat Perguruan Tinggi Swasta, yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). Sebagai salah satu penyelenggara pendidikan di Indonesia Universitas Telkom memiliki visi untuk menjadi perguruan tinggi berkelas dunia (*A World Class University*) yang berperan aktif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan seni berbasis teknologi informasi dengan empat tahap yaitu: *governance excellence, academic management excellence, academic resources excellence* dan *academic quality excellence* (Sumber: Rencana Strategi Tel-U, 2013). Dalam pencapaian visi perlu didukung dengan mempertahankan dan mengembangkan kualitas dari kegiatan program studi, seperti pelayanan dalam proses pendidikan dan pengajaran dalam mewujudkan sumber daya manusia dengan menghasilkan mahasiswa yang memiliki kompetensi yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi pelanggan atas suatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya (Sudarso, 2016). Evaluasi pelayanan didapatkan berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari survei kepuasan pelanggan. Terdapat survei internal mengenai evaluasi dosen oleh mahasiswa (EDOM) yang merupakan salah satu pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dan salah satu *stakeholder* Universitas Telkom yang dapat dilakukan setiap UAS melalui *website* I-Gracias sebagai syarat dalam melakukan percetakan kartu ujian. Pada saat ini, Universitas Telkom telah memiliki standarisasi ISO 9001:2008 dengan salah satunya terdapat standarisasi mengenai kepuasan pelanggan. Survei

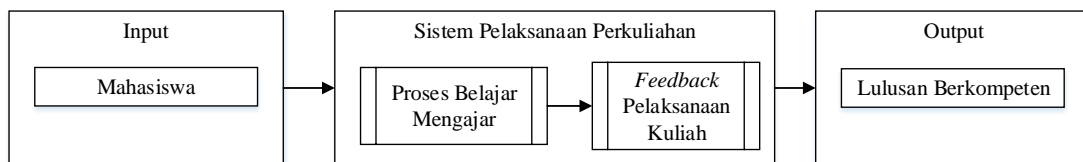
EDOM merupakan salah satu alat yang dapat mengukur kepuasan mahasiswa terhadap hasil kinerja dosen selama proses belajar mengajar. Hasil dari survei EDOM merupakan persentase jumlah nilai EDOM dosen dan jumlah persentase jumlah nilai EDOM mata kuliah, dan setiap Prodi di haruskan membuat rencana tindak lanjut terhadap nilai tersebut.

ISO telah menerbitkan standar terbarunya, yaitu ISO 9001:2015 sehingga standar ISO 9001:2008 sudah tidak berlaku. Pada perubahan tersebut terdapat persyaratan mengenai *risk based thinking* sebagai salah satu upaya menjaga kualitas proses untuk menghasilkan layanan yang konsisten sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Risiko merupakan peristiwa masa depan yang tidak pasti dan bisa berdampak pada kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya (Creativenz, 2014). Hal tersebut dapat dijadikan acuan untuk menerapkan manajemen risiko untuk mengelola risiko dalam organisasi. Keuntungan dalam dilakukannya manajemen risiko adalah dapat meningkatkan kinerja perusahaan, membantu dalam proses menganalisis dan mengelola risiko, serta dapat mengurangi kemungkinan terjadinya risiko dan mengurangi dampaknya jika risiko tersebut terjadi (Creativenz, 2014). Hasil dari manajemen risiko adalah *risk register* yang merupakan dokumen didalamnya berisi tentang hasil analisis risiko dan tindakan terhadap risiko (PMI, 2008).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Kotler, 2007). Berbicara mengenai kepuasan, tentu erat hubungannya dengan kebutuhan dan harapan. Kebutuhan adalah sebuah motivator atau pengendali yang menyebabkan pelanggan mencari jenis produk atau layanan tertentu, sedangkan harapan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Lucas, 2012). Kualitas pelayanan bagi mahasiswa bukan saja semata-mata untuk sekedar memenuhi kebutuhan organisasi melainkan juga untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang merasakan arti dari pelayanan (Frisdiantara & Graha, 2013). Kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan

yang diberikan oleh lembaga perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Strategi kepuasan mahasiswa harus didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan mahasiswa itu sendiri.

Untuk menciptakan kebutuhan dan harapan mahasiswa ISO 9001:2015 memiliki klausul 4.2 mengenai menetapkan kebutuhan dan harapan *stakeholder* dengan *requirement* yaitu organisasi harus menentukan *stakeholder* yang relevan dengan sistem manajemen mutu dan persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu. *Stakeholders* sebagai kelompok atau individu yang dapat mempengaruhi dan atau dipengaruhi oleh suatu pencapaian tujuan tertentu (Freeman, 1984). Terdapat beberapa pemangku berkepentingan di Universitas Telkom, yaitu Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), pimpinan Universitas Telkom, pimpinan Fakultas, dosen, staf, mahasiswa, perusahaan industri, dan pemerintah (Sumber: Rencana Strategi Tel-U, 2013). Gambar I.1 menjelaskan bahwa pada sistem pelaksanaan perkuliahan, mahasiswa sebagai *input* maupun *output*.



Gambar I. 1 Sistem Pelaksanaan Perkuliahan

Pada sistem pelaksanaan perkuliahan, mahasiswa menjadi sebagai pelaku utama atau *stakeholder* yang mana sebagai *input* dan *output* proses. Aktivitas pada sistem pelaksanaan perkuliahan terdapat proses belajar mengajar dan *feedback* pelaksanaan perkuliahan. *Feedback* pelaksanaan perkuliahan merupakan kepuasan dari mahasiswa yang dirasakan selama proses pelaksanaan perkuliahan tiap periode. Dengan proses pelaksanaan perkuliahan, mahasiswa dapat dibentuk menjadi lulusan dengan kompeten yang baik. Terdapat profil lulusan pada salah satu Fakultas di Universitas Telkom yaitu Fakultas Rekayasa Industri, sebagai berikut:

1. Menguasai dasar-dasar ilmiah dan keterampilan dalam bidang Teknik Industri sehingga mampu menemukan, memahami, menjelaskan dan merumuskan cara penyelesaian masalah keteknikindustrian.
2. Mampu menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan keteknikindustrian dalam kegiatan produktif dan pelayanan kepada masyarakat di bidang infokom, dengan sikap dan perilaku yang sesuai dengan tata kehidupan bersama.
3. Mampu bersikap dan berperilaku dalam membawakan diri berkarya sebagai ahli Teknik Industri di bidang Infokom, maupun dalam berkehidupan bersama di masyarakat.
4. Mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang Teknik Industri dan infokom
5. Mampu berwirausaha di bidang infokom, memiliki wawasan global, dan berjiwa nasional. (Sumber: <http://telkomuniversity.ac.id>)

Kondisi aktual di Universitas Telkom, belum ada prosedur mengenai kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai *stakeholder* yang akan memandu dalam dalam proses untuk mendapatkan penetapan antara kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap program studi. Pada salah satu survei internal yang sudah digunakan Universitas Telkom yaitu Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM), hasil di dapatkan hanya jumlah persentase jumlah nilai EDOM dosen dan persentase jumlah nilai EDOM mata kuliah tanpa ada proses evaluasi yang dihasilkan data hasil survei sebagai pengelolaan *knowledge* yang dimiliki oleh institusi. Maka dari itu, untuk tugas akhir ini akan dirancang proses menetapkan kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap program studi dan proses evaluasi menetapkan kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap program studi.

Pada tugas akhir ini, *knowledge management* dijadikan pertimbangan dalam perancangan proses penetapan kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap program studi dan perancangan proses evaluasi hasil data survei. Penerapan *knowledge management* dalam perguruan tinggi, sudah menjadi kebutuhan yang mendasar dalam era globalisasi pada saat ini. Kemampuan perguruan tinggi dalam mengelola

knowledge yang ada merupakan kekuatan yang diperlukan untuk dapat tetap bertahan. *Knowledge management* adalah suatu kegiatan pengaturan *knowledge* organisasi untuk menciptakan *business value* dan untuk menghasilkan keunggulan kompetitif (Tiwana, 2001). *Knowledge management* sebagai penghimpun informasi dari berbagai sumber dan bentuk yang dikelola untuk dijadikan informasi dan dapat dipublikasikan baik secara bentuk visual maupun tertulis. Pengelolaan *knowledge* pada perguruan tinggi dapat membantu dalam melakukan evaluasi, baik kinerja institusi secara keseluruhan maupun kinerja entitas yang ada didalam institusi. Adapun beberapa tahap dalam mengelola *knowledge* diawali dengan tahap *capture*, *storage*, *share*, *retrieve*, dan *reuse*. Berdasarkan hasil wawancara, kondisi aktual institusi belum ada proses evaluasi dalam melakukan survei sebagai pengelolaan *knowledge* dari setiap periode. Pengelolaan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi ukuran kinerja institusi dari setiap periodenya.

Business Process Improvement (BPI) dijadikan sebagian metode untuk tugas akhir ini dalam perancangan proses penetapan kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap program studi. Metode tersebut digunakan untuk membantu institusi mendapatkan perbaikan yang signifikan pada proses bisnis dimana dalam kondisi aktual sudah ada proses aktual yang berjalan. Dengan demikian, pada tugas akhir ini akan dilakukan penyusunan rancangan SOP Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa terhadap program studi berdasarkan klausul 4.2 ISO 9001:2015 dengan *Knowledge Management* menggunakan metode *Business Process Improvement* di Universitas Telkom.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka menghasilkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana rancangan SOP Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa proses menetapkan kebutuhan dan harapan terhadap program studi ?

2. Bagaimana rancangan SOP Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa proses evaluasi kebutuhan dan mahasiswa terhadap program studi ?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam tugas akhir ini yaitu:

1. Rancangan SOP Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa proses menetapkan kebutuhan dan harapan terhadap program studi
2. Rancangan SOP Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa proses evaluasi kebutuhan dan mahasiswa terhadap program studi

I.4 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih terfokus, maka perlu adanya batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Tugas akhir ini hanya sampai tahap pemberian rancangan usulan SOP Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa terhadap program studi. Untuk implementasi rancangan tidak termasuk didalam bahasan tugas akhir ini,
2. Pemilihan *interested parties* pada penelitian hanya berfokus kepada mahasiswa dengan tingkat *urgency* yang paling tinggi,
3. *Knowledge conversion* yang digunakan hanya sampai tahap *comparison*,
4. *Risk management* yang digunakan hanya *risk asesment* dengan *risk evaluation*.

I.5 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang didapatkan dari penelitian ini :

1. Rancangan *SOP* dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam mengelola kebutuhan dan harapan *interested parties*,
2. Mendokumentasikan *knowledge* yang dimiliki entitas sebagai salah satu aset yang berguna dalam mengelola *interested parties*.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam perancangan SOP survei kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap program studi di Universitas Telkom

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi studi literatur diyang relevan dengan permasalahan pada tugas akhir ini, dan metode yang digunakan untuk memecahkan permasalahan pada tugas akhir ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode konseptual serta langkah-langkah dalam menyelesaikan permasalahan tugas akhir ini. Diawali dengan tahap pengumpulan data, tahap perancangan dan analisis, dan tahap kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data-data aktual yang relevan untuk selanjutnya dapat dijadikan sebagai acuan dalam merancang SOP Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa Terhadap Program Studi berdasarkan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2 dengan *Knowledge Management* menggunakan *Business Process Improvement*.

Bab V Perancangan dan Analisis

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil rancangan dan analisis dari SOP Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa Terhadap Program Studi berdasarkan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2 dengan *Knowledge Management* menggunakan *Business Process Improvement*..

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan permasalahan tugas akhir yang menjawab tujuan tugas akhir serta memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.