

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

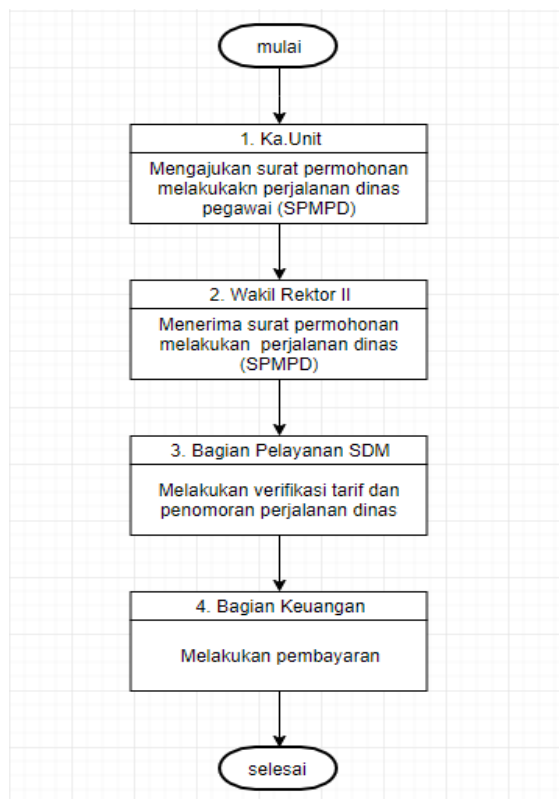
Universitas Telkom merupakan perguruan tinggi swasta yang berdiri sejak tahun 2013 diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom di Kabupaten Bandung yang terbagi ke dalam 27 program studi dan dikelola oleh 7 fakultas yang dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana, antara lain laboratorium, pusat bahasa, perpustakaan dan sarana belajar elektronik. Dengan banyaknya fasilitas yang terdapat di perguruan tinggi ini, tentunya didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat menjalankan berbagai proses bisnis yang berjalan di Universitas Telkom. Kualitas adalah tujuan strategis yang ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan semua pihak yang berkepentingan (Montgomery, 2009). Untuk menjamin kualitas kerja yang akan dicapai, Universitas Telkom menetapkan beberapa prosedur bagi pegawai untuk menunjang kinerja dan kualitas sesuai dengan tujuan Universitas Telkom, salah satunya adalah perjalanan dinas pegawai.

Perjalanan dinas pegawai adalah salah satu program penunjang dari Universitas Telkom yang memfasilitasi pegawai ketika melaksanakan tugas keluar kota dalam rangka meningkatkan kualitas baik dari segi akademik maupun non akademik Universitas Telkom. Perjalanan dinas pegawai terbagi menjadi 2 jenis, yaitu perjalanan dinas dalam negeri dan perjalanan dinas luar negeri. Perjalanan dinas dalam negeri dan luar negeri meliputi kegiatan seperti seminar, studi banding, dan rapat kerja sama dengan organisasi atau perusahaan lain. Perbedaan perjalanan dinas dalam dan luar negeri hanya terletak di alur birokrasi, dimana untuk perjalanan dinas luar negeri membutuhkan persetujuan langsung dari pengurus Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), sedangkan untuk perjalanan dinas dalam negeri hanya membutuhkan persetujuan Kepala Unit dan Wakil Rektor II.

Pada prosedur perjalanan dinas pegawai ini fasilitas yang didapatkan oleh pegawai ditentukan berdasarkan tarif yang sesuai dengan level pegawai di Universitas Telkom. Akomodasi yang didapatkan dari perjalanan dinas berupa transportasi, penginapan,

serta uang harian yang semuanya tercantum pada form Surat Permohonan Melakukan Perjalanan Dinas (SPMPD, form ini diisi oleh bagian SDM Fakultas dan kemudian diajukan ke SDM Pusat untuk di proses hingga mengeluarkan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD), dan Daftar Ongkos Perjalanan (DOP). Prosedur dalam perencanaan perjalanan dinas pegawai ini di dokumentasi pada SOP Perjalanan Dinas Pegawai.

SOP perjalanan dinas pegawai adalah sebuah prosedur perencanaan sebelum perjalanan dinas dilakukan, akan tetapi SOP yang berlaku ini ternyata tidak sesuai dengan pelaksanaan yang dilaksanakan di lapangan sehingga masih banyak aktifitas yang belum terdokumentasi. Berikut adalah proses bisnis eksisting dari Perjalanan Dinas Pegawai yang ada di Universitas Telkom.



Gambar I. 1 Proses Bisnis Eksisting

Waktu proses dalam prosedur perjalanan dinas pegawai di Universitas Telkom ini membutuhkan waktu minimal 2 minggu dari pengajuan hingga proses pembayaran

yang didapatkan dari wawancara dengan pihak SDM fakultas, termasuk untuk SPPD dan akomodasi. Hal ini menyebabkan keluhan di kalangan pegawai yang mengatakan bahwa proses nya terlalu lama, karena biasanya surat tugas atau undangan untuk tugas di luar kota biasanya mendadak dan perlu di proses secara cepat.

SOP Perjalanan Dinas Pegawai yang berlaku di Universitas Telkom ini masih menggunakan ISO 9001:2008 sebagai standar persyaratannya, sehingga perlu di *update* ke ISO 9001:2015 yang merupakan standar internasional yang terbaru. ISO 9001:2015 merupakan standar yang menetapkan persyaratan untuk kualitas sistem manajemen yang berguna bagi organisasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. ISO 9001:2015 memiliki beberapa perubahan persyaratan seperti struktur menjadi *high level structure* yang terdiri dari 10 klausul, dan harus menerapkan *risk based thinking*, yaitu mempertimbangkan risiko pada setiap proses dalam lingkup organisasi (Rizqih, 2017). Pada penelitian ini penerapan risiko yang dilakukan mengacu pada manajemen risiko ISO 31000:2009. Terdapat beberapa tahap dalam manajemen risiko yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya menentukan konteks dan penilaian risiko (ISO 31000, 2009). Penilaian risiko terdiri dari identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko. dan perlakuan risiko (ISO 31000, 2009). Kemudian hasil dari penilaian risiko tersebut direkam dalam bentuk dokumen *risk register* (ISO 31000, 2009).

Dalam penelitian ini akan dibahas proses penentuan persyaratan-persyaratan layanan dalam bentuk *Standard Operational Procedure* (SOP) berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 8.6 tentang perencanaan dan pengendalian operasional di Universitas Telkom serta menggunakan metode Business Process Improvement. Penggunaan BPI bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tanpa mengurangi efektivitas dari prosedur perjalanan dinas pegawai agar kedepannya menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dengan adanya perbaikan ini prosedur ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan terhadap pihak-pihak yang terkait di dalamnya.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah pada Universitas Telkom, rumusan masalah yang akan dibahas:

1. Apa saja risiko-risiko yang dapat terjadi pada prosedur perjalanan dinas pegawai di Universitas Telkom?
2. Perubahan apa yang dilakukan pada SOP perjalanan dinas pegawai yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.6 di Universitas Telkom?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi risiko dan penanggulangan dari prosedur perjalanan dinas pegawai di Universitas Telkom.
2. Membuat *Standard Operational Procedure* (SOP) yang sesuai *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.6 dengan metode *Business Process Improvement*.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan adalah data yang didapat dari bagian SDM Universitas Telkom.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada proses perjalanan dinas pegawai dalam negeri.
3. Penelitian ini tidak sampai ke tahap implementasi.
4. Aplikasi sudah tersedia yaitu aplikasi *igracias*.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Memberikan rancangan *Standard Operational Procedure* (SOP) perjalanan dinas pegawai sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.6 di Universitas Telkom.
2. Mengetahui risiko-risiko yang akan terjadi dalam proses perjalanan dinas pegawai Universitas Telkom.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penilaian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjadi dasar dari dilaksanakannya penelitian ini. Selain latar belakang terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, system masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada Landasan Teori berisi mengenai metode yang digunakan dalam penelitian dan teori terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian, serta teori pendukung yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang langkah-langkah penelitian dan sistematika pemecahan masalah diantaranya tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan, tahap analisis, serta tahap kesimpulan dan saran.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang proses pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data-data tersebut selanjutnya akan di olah dan dijadikan acuan untuk tahap perancangan.

### **BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS**

Bab ini berisi proses perancangan SOP penyusunan tugas akhir berdasarkan ISO 9001:2015 dan *risk register*. Kemudian hasil dari perancangan tersebut di analisis.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.