

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

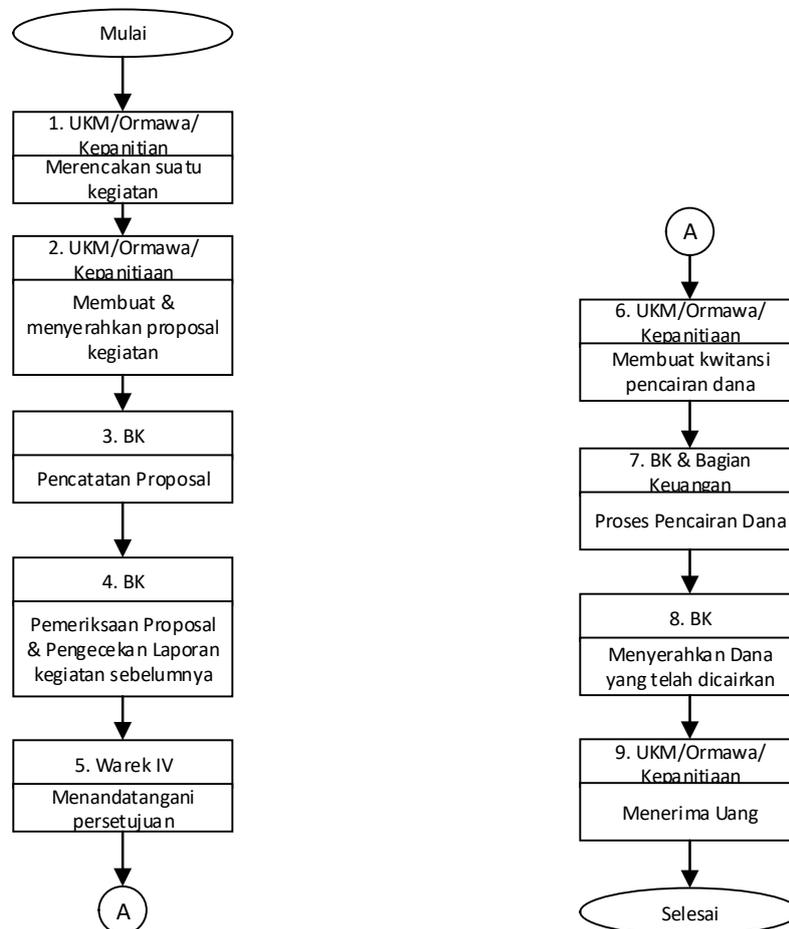
Universitas Telkom merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berdiri sejak tahun 2013, yang sebelumnya mempunyai nama IT Telkom dan STT Telkom. Universitas Telkom di jalankan oleh Yayasan Pendidikan Telkom di kabupaten Bandung yang terdapat 31 jenis program studi dan dikelompokkan menjadi 7 fakultas yang dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana, antara lain laboratorium, pusat bahasa, perpustakaan dan sarana belajar elektronik. Dengan banyaknya fasilitas yang disediakan oleh universitas Telkom maka akan membuat banyak mahasiswa menjadi berkembang dan berpikir kreatif. Kreativitas adalah suatu proses mental yang melibatkan munculnya gagasan atau konsep baru, atau hubungan baru antara gagasan dan konsep yang sudah ada (Hardani, 2014). Untuk mengembangkan kreativitas mahasiswa maka universitas Telkom memberi berbagai macam sarana bagi mahasiswa, salah satunya ialah Program Kegiatan Mahasiswa.

Program Kegiatan Mahasiswa bertujuan untuk meningkatkan motivasi mahasiswa untuk lebih berprestasi pada kegiatan non akademis, meningkatkan kemampuan *softskill* mahasiswa, meningkatkan kreativitas mahasiswa, meningkatkan kemampuan berorganisasi mahasiswa. Program kegiatan mahasiswa diantaranya orientasi studi dan pengenalan kampus, acara-acara UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa), dan acara-acara himpunan.

Pada prosedur pengusulan program kegiatan mahasiswa pihak kampus akan melihat program kegiatan yang akan dibuat dan akan memberikat izin dan persyaratan yang berbeda-beda berdasarkan kegiatan yang terpenting tidak mengganggu pelaksanaan perkuliahan.

SOP pengusulan program kegiatan mahasiswa adalah sebuah perencanaan sebelum kegiatan tersebut dilakukan, akan tetapi SOP yang berlaku ini ternyata tidak sesuai dengan pelaksanaan yang dilaksanakan di lapangan sehingga masih banyak aktifitas yang belum terdokumentasi, seperti presentasi kegiatan kepada BK,

dan juga membuat pakta integritas. Berikut adalah proses bisnis eksisting dari pengusulan program kegiatan mahasiswa yang ada di universitas telkom.



Gambar I. 1 Proses Bisnis Eksisting

SOP Pengusulan Program Kegiatan Mahasiswa 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, dikarenakan ISO 9001:2008 sudah tidak berlaku lagi. 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).

Dalam penelitian ini akan dibahas proses penentuan persyaratan-persyaratan layanan dalam bentuk *Standard Operational Procedure* (SOP) berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 6.1 tentang Tindakan untuk menangani risiko dan peluang di Universitas Telkom serta menggunakan metode Business Process Improvement. Penggunaan BPI bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tanpa mengurangi efektivitas dari prosedur pengusulan program kegiatan mahasiswa 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 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah pada Telkom University, maka perumusan masalah yang akan dibahas:

1. Apa saja yang harus dipertimbangkan dalam merancang SOP dengan menggunakan metode Business Process Improvement?
2. Bagaimana perubahan rancangan SOP pengusulan program kegiatan mahasiswa?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

1. Menentukan risk register dalam proses perencanaan dengan menggunakan risk assessment
2. Agar pengusulan program kegiatan mahasiswa berjalan sesuai dengan apa yang ingin dicapai.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilakukan tidak sampai tahap implementasi.
2. Penelitian tidak membahas efektifitas pelaksanaan UKM/Ormawa/Kepanitiaan

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi SOP yang sesuai dengan standar yang sudah ada.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **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, batasan 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.