

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman semakin banyak orang yang ingin meningkatkan kualitas pribadinya untuk bisa bersaing di era modern ini dengan cara menempuh pendidikan hingga strata yang paling tinggi. Dengan kualitas pribadi yang baik dan pengetahuan yang luas, maka seseorang dapat merubah kehidupannya semakin baik pula. Seperti yang disampaikan oleh Thubany (2013) dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Pendidikan Terhadap Kehidupan Keluarga” bahwa pendidikan adalah kebutuhan manusia sepanjang hayat. Pendidikan sangat penting artinya, tanpa memiliki pengetahuan yang cukup yang diperoleh melalui proses pendidikan, manusia akan menemukan kesulitan dalam mengembangkan diri dan keluarganya. Dari pernyataan tersebut, pendidikan menjadi salah satu faktor penting bagi seseorang bisa meningkatkan kualitas pribadi dan kehidupannya.

Dalam memilih lembaga pendidikan, seseorang patut memahami kualitas dan kauntitas lembaga pendidikan. Tingkat baik buruknya mutu pendidikan pada lembaga perguruan tinggi menjadi alasan bagi calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi tersebut, mulai dari mutu pelayanan hingga manajemen pengelolaan perguruan tinggi. Selain mutu pendidikan, fasilitas yang diberikan oleh perguruan tinggi menjadi salah satu faktor penting bagi calon mahasiswa melihat apakah perguruan tinggi tersebut memberikan fasilitas yang baik bagi mahasiswanya, dari fasilitas yang secara langsung dipergunakan dalam menunjang proses pendidikan (gedung, ruang belajar, meja, kursi dan sebagainya) hingga fasilitas yang secara tidak langsung menunjang proses pendidikan. Terutama pada jenjang pendidikan strata S1 yang menjadi tingkatan tertinggi seseorang untuk mencari ilmu, maka orang tersebut harus benar-benar dapat menyeleksi dengan begitu banyaknya lembaga (institusi) pendidikan universitas yang berada di Indonesia.

Menurut Prayitno (2017) dengan semakin ketatnya persaingan antar institusi pendidikan mengakibatkan setiap institusi harus dapat mengelola

institusinya secara professional. Setiap perguruan tinggi harus melakukan upaya dalam menciptakan kualitas dengan baik. Salah satunya memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya. Dan direktorat yang banyak berhubungan langsung dengan mahasiswa adalah direktorat akademik dan direktorat kemahasiswaan. Adanya pelayanan yang baik, maka akan tercipta pula suasana belajar yang kondusif dan berdampak positif bagi mahasiswa tersebut dan universitas. Apabila mahasiswa merasa pelayanan yang ada sudah baik dan mampu meningkatkan kualitas dirinya, maka kualitas universitas akan ikut meningkat pula. Allah SWT telah berfirman bahwa “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyapaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah maha mendengar dan maha melihat” (Al-Quran, 4 : 58) yang berarti setiap karyawan harus memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan arahan yang telah disampaikan oleh atasan dan memberikan pelayanan dengan porsi yang sama (Adil) kepada setiap mahasiswa.

Output dari perguruan tinggi adalah mencetak lulusan dengan kompetensi dan keahlian dibidang masing-masing yang ditunjang dengan keterampilan, *soft skill*, etika yang baik dan mampu menjadi generasi muda yang berguna bagi bangsa dan negara. Dalam memberikan pelayanan yang baik, maka institusi harus mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) dengan baik pula. Mengelolah SDM dengan baik dapat berdampak positif bagi institusi tersebut dalam pencapaian sasaran institusi terutama dalam pelayanan bagi mahasiswa. SDM merupakan peran yang sangat penting dalam suatu organisasi karena menjadi peran utama dan menjadi modal besar dalam tercapainya tujuan perusahaan. Seperti yang telah dijelaskan oleh Dessler (2016: 4-5) pada bukunya yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia” bahwa tidak ada manajer yang ingin mempekerjakan orang yang salah untuk suatu pekerjaan. Dengan adanya SDM yang baik didalamnya, maka sasaran dan tujuan institusi akan tercapai. SDM yang memiliki kompetensi baik harus memahami deskripsi pekerjaan mereka, yang nantinya dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan. Deskripsi pekerjaan adalah daftar yang berisikan tugas, tanggung jawab, hubungan pelapor, kondisi

kerja dan tanggung jawab penyeliaan dari suatu pekerjaan (Dessler, 2016 :120) Pemahaman akan deskripsi pekerjaan dapat membantu para karyawan dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan dengan baik dan sesuai dengan porsinya. Untuk mendapat kejelasan pekerjaan, maka institusi harus memiliki proses bisnis yang bertujuan agar aktivitas dan pekerjaan bisa terstruktur dengan baik. Dengan adanya proses bisnis dan SDM yang baik, maka sasaran dan tujuan institusi dapat berjalan sesuai dengan harapan dan dapat dilaksanakan lebih terarah. Keberhasilan proses bisnis didasarkan pada proyek pengembangan dan manajemen sumber daya manusia yang efektif. Para pemangku kepentingan harus memahami manfaat yang diperlukan dalam penyusunan dan pencapaian tujuan tentang manajemen manusia, ia mengantisipasi dan mengidentifikasi perubahan yang diperlukan pada level ini, dengan menciptakan BPR proyek baru (Nesrine dan Habib, 2016 :167).

Manajemen proses bisnis sangat diperlukan dalam sebuah organisasi, begitu pula dengan institusi pendidikan. Pentingnya manajemen proses bisnis dalam menjalankan sebuah organisasi yakni terstrukturnya aktivitas dan pekerjaan yang harus di selesaikan dan masalahmasalah yang timbul akan terselesaikan dengan baik pula. Menurut Aldiabat *at all* (2018) manajemen proses bisnis sebagai pendekatan manajemen yang berfokus pada proses yang mencakup empat elemen yakni aligrumen strategi, TI, keterlibatan karyawan dan peningkatan proses. Sedangkan proses bisnis adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh suatu bisnis dimana mencakup inisiasi input, transformasi dan suatu informasi, dan menghasilkan output. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa manajemen proses bisnis sangat penting diterapkan pada sebuah organisasi atau institusi supaya aktivitas yang dilakukan dan diterapkan terstruktur. Pengolahan proses bisnis yang jelas, maka pembagian deskripsi pekerjaan pada karyawan akan terbagi dengan baik, dan institusi dapat memberikan pelayanan dan timbal balik yang baik kepada mahasiswanya.

Untuk mengetahui apakah proses bisnis yang sudah ada pada institusi tercipta dan tersusun dengan baik maka harus dilakukan analisa terhadap proses bisnis yang sudah ada. Dikutip dari jurnal yang ditulis oleh Latiffisanti *et all* (2017) ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menganalisa proses bisnis. Metode pertama yaitu CIM-OSA dimana metode ini ada kerangka klasifikasi yang

memiliki tiga elemen yaitu manajemen proses, proses operasional dan proses pendukung. Selanjutnya adalah metode Porter dimana metode ini hanya memiliki dua elemen yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung. Namun metode ini dapat digunakan pada perusahaan manufaktur. Metode berikutnya adalah Davenport, metode ini memiliki dua elemen yakni proses operasional dan manajemen proses. Metode terakhir yang dapat digunakan untuk menganalisa adalah APQC, metode ini hanya memiliki dua elemen yaitu proses operasional dan manajemen proses digabung menjadi satu dengan proses pendukung. Metode ini selalu berkembang dan dapat digunakan dalam semua bidang terutama bidang pendidikan.

Dalam penelitian terdahulu, banyak peneliti yang menggunakan metode CIM-OSA atau APQC dalam melakukan analisa proses bisnis. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2006) dengan judul “Identifikasi Proses Bisnis Perguruan Tinggi Dengan Pendekatan Kerangka CIM-OSA” dimana dalam penelitiannya, peneliti menggunakan metode CIM-OSA untuk mengidentifikasi proses bisnis yang ada pada di Direktorat Akademik perguruan tinggi “XYZ” Surabaya. Hasil dari penelitian tersebut yakni mudahnya pihak pengelola dalam melihat sistem yang kompleks pada penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mutakin (2010) dengan judul “Pengukuran Kinerja Manajemen Rantai Pasokan Dengan Pendekatan Scor Model 9.0” dimana metode APQC digunakan sebagai pembanding antara hasil dari perhitungan matrik kinerja dengan nilai matrik yang ada di dalam APQC. Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, peneliti menggunakan dua metode dalam menganalisa proses bisnis yang sudah ada pada institusi. Dua metode tersebut adalah CIM-OSA dan APQC. Dari penelitian terdahulu, peneliti berfikir bahwa dua metode ini dapat dikombinasikan sebagai metode untuk menganalisa proses bisnis. Dalam penelitian ini, metode CIM-OSA akan digunakan sebagai kerangka klasifikasi dengan tiga elemen yang ada, sedangkan pendekatan untuk proses bisnis pada institusi akan menggunakan metode APQC. Hasil dari analisa proses bisnis nantinya dapat digunakan sebagai bahan untuk memperbaiki deskripsi pekerjaan bagi karyawan dalam meningkatkan pelayanan untuk mahasiswa.

Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) merupakan salah satu institusi pendidikan strata S1 bertaraf internasional yang berada pada naungan

Semen Indonesia Foundation (SMIF) yang didirikan oleh PT Semen Indonesia (persero) Tbk. Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) memiliki 10 jurusan yang nantinya diharapkan dapat menghasilkan lulusan dengan kompetensi dan kualitas yang baik. Dengan berdirinya Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) ini menjadi daya pikat bagi siswa yang ingin meneruskan ke jenjang yang lebih tinggi. Dengan harapan Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) dapat memberikan timbal balik kepada mahasiswanya meliputi pendidikan yang berkualitas, *soft skill* yang dibutuhkan di dunia kerja, serta relasi dari tenaga pendidik yang berkompeten.

Untuk menunjang pelayanan yang baik kepada mahasiswa, Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) memiliki direktorat yang bertanggung jawab atas pelayanan tersebut yaitu Direktorat Akademik dan Direktorat Kemahasiswaan. Kedua direktorat ini memiliki SDM yang dimana tugasnya adalah memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Namun ada beberapa keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa yang berhubungan dengan dua direktorat tersebut. Beberapa permasalahan yang timbul antara lain adanya keterlambatan informasi, prosedur skripsi yang berubah-ubah, dan adanya kesulitan dalam peminjaman kelas. Diperkuat dengan wawancara yang telah dilakukan oleh salah satu karyawan pada direktorat tersebut bahwa salah satu penyebab timbulnya permasalahan yakni kurangnya pemahaman tugas kerja yang diberikan oleh pemimpin kepada karyawannya. Dari permasalahan tersebut, terlihat bahwa adanya pelaksanaan deskripsi pekerjaan yang kurang maksimal sehingga menimbulkan permasalahan yang berimbas kepada pelayanan mahasiswa.

Dari realita yang sudah terjadi, penulis ingin memperbaiki deskripsi pekerjaan yang ada di Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) dengan menganalisa proses bisnis menggunakan metode CIM-OSA dan APQC. Metode CIM-OSA merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menggambarkan proses bisnis. Sedangkan APQC sendiri adalah model pemetaan yang selalu berkembang dan dapat digunakan di semua bidang. Dari hasil analisa proses bisnis, dapat digunakan sebagai bahan untuk perbaikan deskripsi pekerjaan yang dapat meningkatkan pelayanan dengan baik bagi mahasiswa. Maka dari itu, penulis

mengusulkan penelitian dengan judul “Perencanaan Deskripsi Pekerjaan Dengan Analisa Proses Bisnis menggunakan metode CIM-OSA dan APQC”.

1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, fokus penelitian ini mengenai analisa proses bisnis yang menggunakan klasifikasi proses bisnis CIM-OSA dan APQC yang nantinya dapat digunakan untuk merencanakan deskripsi pekerjaan karyawan Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI). Maka sebagai bahan penelitian studi ini nantinya, rumusan masalah yang diperoleh adalah sebagai berikut :

“Bagaimana perencanaan deskripsi pekerjaan karyawan Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) dengan analisa proses bisnis menggunakan metode CIM-OSA dan APQC ?“

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Memberikan usulan perencanaan deskripsi pekerjaan karyawan Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) dengan analisa proses bisnis dengan menggunakan metode CIM-OSA dan APQC. “

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) dan institusi lainnya dalam perbaikan deskripsi pekerjaan menggunakan analisa proses bisnis menggunakan metode CIM-OSA dan APQC.

2. Sebagai informasi bagi institusi yang menjadi objek penelitian.

1.4.2 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi dalam bentuk ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia (SDM).

2. Sebagai pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dengan masalah yang sama namun variable yang berbeda terutama yang berkaitan dengan penerapan proses bisnis dan deskripsi pekerjaan.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam maka peneliti melihat permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian pada :

- a. Direktorat Akademik dan Direktorat Kemahasiswaan

Penelitian dilakukan pada dua direktorat tersebut karena Direktorat Akademik dan Direktorat Kemahasiswaan memiliki keterkaitan terhadap pelayanan mahasiswa.

