

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas Kristen Maranatha mempunyai visi menjadi perguruan tinggi yang mandiri dan berdaya cipta serta mampu mengisi dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni abad 21 berdasarkan kasih dan keteladanan Kristus.

Di Universitas Kristen Maranatha terdapat 8 Fakultas salah satunya yaitu Fakultas Sastra. Fakultas Sastra merupakan Fakultas ke 4 yang berada pada Universitas Kristen Maranatha.

Fakultas Sastra merupakan sebuah organisasi perguruan tinggi yang berskala besar. Dengan begitu, FS tentunya memiliki beragam proses bisnis dalam kegiatan operasional yang dilakukan. Sebagai organisasi pendidikan yang berbentuk perguruan tinggi, FS sudah tentu memperhatikan masalah kualitas dan mutu yang menjadi sebuah permasalahan utama yang dihadapi oleh semua perguruan tinggi di Indonesia. dimana dalam pelayanan-pelayanannya baik itu dari segi akademik dan administrasi, dibutuhkan prosedur-prosedur yang terstandarisasi.

Dalam rangka mencapai pelayanan prima, yang ditandai oleh kepuasan pihak-pihak yang terkait di dalam Fakultas Sastra, maka perlu adanya evaluasi SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ada dan merevisinya jika diperlukan, dan membuat SOP baru jika memang belum ada, *Standard Operating Procedure* (SOP) sendiri adalah tahapan yang harus dilalui dalam suatu proses kerja tertentu, yang dapat diterima oleh seorang yang berwenang atau yang bertanggung jawab untuk mempertahankan tingkat penampilan atau kondisi tertentu sehingga suatu kegiatan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

Untuk itu Fakultas Sastra perlu membuat SOP dalam bentuk standar ISO 9001:2000, sehingga peningkatan mutu yang ada pada Fakultas mampu untuk ditingkatkan lagi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dirumuskan permasalahan yang menjadi dasar penelitian, yaitu :

1. Bagaimana menganalisa, merancang dan merevisi *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk proses akademik di Jurusan Sastra Inggris?
2. Bagaimana menganalisa, merancang dan merevisi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah ada untuk proses administrasi di Jurusan Sastra Inggris?

1.3 Tujuan Pembahasan

1. Menganalisis dan merancang *Standard Operating Procedure* untuk proses akademik Sastra Inggris menggunakan standard mutu ISO 9001:2000
2. Menganalisis dan merancang *Standard Operating Procedure* untuk proses administrasi Sastra Inggris menggunakan standard mutu ISO 9001:2000
3. Mendokumentasikan Proses bisnis akademik dan administrasi yang ada di Jurusan Sastra Inggris disesuaikan dengan standar mutu ISO 9001:2000

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berikut ini adalah Ruang Lingkup kajian dari analisis dan perancangan SOP :

1. Penelitian dilakukan pada Jurusan Sastra Inggris
2. *Standar Operating Procedures* yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan ISO 9001:2000 tentang manajemen kualitas.
3. Prosedur yang dibuat adalah sebanyak 40 prosedur pada proses akademik dan administrasi Fakultas Sastra Jurusan Sastra Inggris.

1.5 Sumber Data

1. Wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait
2. Observasi langsung ke lapangan (TU Fakultas sastra)
3. Buku dan Internet

1.6 Sistematika Penyajian

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, Tujuan Pembahasan, Ruang Lingkup Kajian, sumber data serta sistematika penyajian penyusunan laporan (sistematika penelitian).

- **BAB II KAJIAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang menunjang dan melandasi penelitian serta metode-metode yang digunakan dalam melakukan analisis dan perancangan sistem.

- **BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi sejarah Fakultas Sastra, Profil Fakultas Sastra, Struktur Organisasi, visi, misi, tujuan, Proses Bisnis, list proses, analisis yang ada serta pembuatan rancangan SOP

- **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan dari SOP (Standard operating Standard) lebih detail lagi mencakup list-list proses yang ada dalam Fakultas Sastra.

- **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian dan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi organisasi dalam hal ini Fakultas Sastra UKM.