

# **BAB I PENDAHULUAN**

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

Fakultas Teknologi Informasi (FTI) adalah salah satu fakultas termuda di Universitas Kristen Maranatha (UKM), yaitu fakultas ke-7 berdasarkan urutan, yang baru diresmikan dengan SK Rektor No. 007/SK/UKM/II/2005 pada tanggal 1 Februari 2005. Hingga kini keberadaan FTI mendapat sambutan yang baik dari masyarakat. FTI memiliki 3 (tiga) jurusan yaitu S1 Teknik Informatika, S1 Sistem Informasi dan D3 Teknik Informatika.

Dengan meningkatnya kinerja FTI, aktifitas pekerjaan berhubungan dengan proses akademik maupun administrasi mengalami peningkatan kompleksitas serta melibatkan berbagai pihak. FTI beroperasi dengan kontribusi yang tinggi dari pihak-pihak seperti TET, TAT/TKT, mahasiswa dan pihak penunjang lainnya. Seluruh aktifitas pekerjaan yang dilakukan di FTI adalah suatu sistem kesatuan yang berisi prosedur-prosedur yang harus ditaati oleh seluruh pihak yang terlibat di dalamnya guna mengatur sistem manajemen kualitas secara berkelanjutan.

SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah suatu set instruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk dalam melakukan suatu pekerjaan dalam suatu organisasi. Masalah yang timbul hingga kini yaitu FTI belum memiliki sistem SOP terdokumentasi atau tertulis. Tahun 2005 terdapat sistem SOP yang terdokumentasi namun sistem tersebut tidak tersosialisasikan dan memerlukan perbaikan atau revisi. Setelah itu seluruh aktifitas pekerjaan, baik proses akademik atau administrasi, dilakukan berdasarkan pada instruksi lisan. Contoh prosedur instruksi secara lisan yaitu prosedur pengajuan ujian khusus (akademik) dan prosedur pengajuan dana (administrasi).

Masalah utama yaitu karyawan (TAT/TET) FTI tidak memiliki panduan langkah-langkah tertulis dalam mengerjakan suatu tugas sehingga terdapat kemungkinan pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan aturan yang ditentukan pihak manajemen atas FTI atau UKM. Selain itu terdapat masalah yaitu kesulitan dalam pergantian jabatan pekerjaan yang baru karyawan FTI (TET, TAT/TKT). Oleh karena tidak tersedianya dokumentasi sistem SOP, maka timbul kendala dalam memahami peran, tugas dan tanggung jawab dalam suatu proses. Sebaliknya, apabila FTI memiliki sistem SOP yang terdokumentasi secara tertulis dan tersosialisasikan, maka bersifat efektif dan efisien bagi karyawan baru untuk memahami peran dan tugas serta tanggung jawab.

Masalah yang dipaparkan diatas mempengaruhi dan memperburuk kinerja dan kualitas proses bisnis di FTI. Oleh karena itu dengan adanya Tugas Akhir ini, yang berfokus pada analisis dan perancangan dokumentasi SOP FTI, diharapkan penulis dapat menganalisis dan merancang SOP untuk proses akademik dan administrasi berdasarkan standar ISO 9001:2000. Sehingga FTI memiliki manual kualitas yang terdokumentasi secara efektif dan terstandar, guna mengimplementasi dan memelihara sistem manajemen kualitas internal organisasi FTI. Dengan penerapan sistem SOP, maka FTI dapat memberikan layanan administrasi atau akademik yang berkualitas dan sesuai bagi karyawan FTI (TAT/TKT/TET), mahasiswa FTI dan pihak terkait lainnya. Pada akhirnya, FTI mampu bersaing baik secara lokal maupun global dan mencapai visi dan misi serta tujuan yang ingin dicapai.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Masalah utama yang dibahas dalam Tugas Akhir ini, yakni:

1. Bagaimana cara mengidentifikasi SOP yang dibutuhkan FTI?

2. Bagaimana membuat SOP yang mengikuti standard ISO 9001:2000?
3. Bagaimana merancang formulir yang dibutuhkan prosedur?
4. Prosedur-prosedur apa saja yang dibutuhkan untuk proses administrasi?
5. Prosedur-prosedur apa saja yang dibutuhkan untuk proses akademik?
6. Apakah prosedur-prosedur yang baru dirancang telah bersifat efektif dan efisien untuk sistem manajemen kualitas FTI?

Pertanyaan tersebut diatas merupakan perumusan masalah dari Tugas Akhir ini.

### **I.3 Tujuan Pembahasan**

Tujuan dari Tugas Akhir ini yang berfokus pada analisis dan perancangan SOP untuk FTI, yakni:

1. Mendeskripsikan cara untuk mengidentifikasi SOP yang dibutuhkan FTI.
2. Mendeskripsikan cara pembuatan SOP yang mengikuti standar ISO 9001:2000.
3. Mendeskripsikan perancangan formulir yang dibutuhkan prosedur.
4. Menentukan prosedur-prosedur yang dibutuhkan untuk proses administrasi.
5. Menentukan prosedur-prosedur yang dibutuhkan untuk proses akademik.
6. Menentukan keefektifan dan keefisienan prosedur-prosedur yang baru untuk sistem manajemen kualitas FTI.

### **I.4 Ruang Lingkup Kajian**

Tugas Akhir ini berfokus pada analisis dan perancangan dokumentasi SOP (*Standard Operating Procedure*) Fakultas

Teknologi Informasi (FTI) UKM yang mengikuti standar ISO 9001:2000. Terdapat 2 (dua) cakupan proses dalam FTI yaitu:

- 1) Proses Akademik adalah proses yang berhubungan langsung dengan kegiatan belajar mengajar untuk level fakultas.
- 2) Proses Administrasi adalah proses yang berhubungan dengan kegiatan administrasi Tata Usaha FTI untuk level fakultas.

Tugas akhir ini berfokus pada analisis dan perancangan SOP yang mengikuti standar ISO 9001:2000 untuk sistem manajemen kualitas organisasi.

## **I.5 Sumber Data**

Terdapat 2 (dua) jenis data pada Laporan Tugas Akhir ini, yakni:

- 1) Data Primer, yaitu fakta atau bukti yang bersifat faktual, objektif dan konkrit yang diperoleh di FTI. Contoh data primer yaitu langkah-langkah dalam suatu proses tertentu (akademik atau administrasi) di FTI, misalnya alur proses dari Prosedur Pengajuan Ujian Khusus di FTI. Selain itu, terdapat formulir dan surat yang digunakan untuk mendukung suatu prosedur tertentu, misalnya Formulir Pengajuan Ujian Khusus, Surat Keputusan Dekan FTI, dll.
- 2) Data Sekunder, yaitu prinsip, teori pendukung, dan keterangan atau pendapat para ahli atau pakar tentang sistem manajemen kualitas berdasarkan standar ISO 9001:2000, definisi SOP, teknik penulisan SOP, dan manfaat SOP bagi organisasi

## **I.6 Metode dan Teknik Penelitian**

Metode yang diterapkan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir ini yaitu metode eksplanatif, yaitu setiap proses administrasi

dan akademik FTI dibahas, dianalisis dan dikaji dengan penjelasan, perincian, dan penjabaran secara spesifik untuk setiap proses yang terlibat. Proses dijabarkan dari awal hingga akhir beserta dengan pihak yang terlibat dan dokumen yang dibutuhkan.

Teknik yang diterapkan pada proses pengumpulan data pada Laporan Tugas Akhir ini, yakni:

- 1) Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen atas FTI dan pihak-pihak penunjang lainnya seperti Pembantu Dekan FTI, Kepala Tata Usaha FTI, Ketua Jurusan di FTI, Kepala Laboratorium FTI, Koordinator Magang KP/TA, Koordinator Kemahasiswaan dan dosen FTI.
- 2) Data sekunder diperoleh melalui buku teks, jurnal penelitian dan artikel-artikel di Internet.

## **I.7 Sistematika Penyajian**

Laporan Tugas Akhir ini tersusun dari 5 (lima) Bab, antara lain:

### **Bab I Pendahuluan**

Berisi uraian garis besar Tugas Akhir yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, metode dan teknik penelitian dan sistematika penyajian Laporan Tugas Akhir.

### **Bab II Kajian Teori**

Berisi teori pendukung yang merupakan acuan penulis untuk menyusun Laporan Tugas Akhir. Kajian teori berisi antara lain pengertian proses, prosedur dan sistem; pengertian SOP, pihak penulis SOP, format SOP, panduan penulisan SOP, langkah pengembangan SOP, dan manfaat SOP; panduan dan simbol-simbol diagram alir; definisi formulir; sejarah dan definisi ISO; sistem manajemen kualitas ISO

9001:2000; klausul 4 (Sistem Manajemen Kualitas) ISO 9001:2000.

### Bab III Analisis dan Perancangan

Berisi analisis data umum organisasi FTI, yaitu sejarah singkat FTI, visi dan misi FTI, struktur organisasi FTI, program pendidikan serta mahasiswa dan karyawan FTI.

Bab ini berisi daftar prosedur dan formulir yang dirancang/dianalisis. Selain itu berisi pula deskripsi format prosedur dan formulir yang berdasarkan standar ISO 9001:2000.

### Bab IV Hasil Penelitian

Berisi daftar hasil prosedur-prosedur yang dirancang penulis, baik prosedur untuk proses administrasi maupun proses akademik. Bab ini berisi pula daftar dari seluruh prosedur yang dirancang dan dianalisis untuk proses akademik dan proses administrasi. Daftar hasil prosedur dan formulir yang dispesifikasikan pada Bab III.

### Bab V Penutup

Berisi kesimpulan yang menjawab rumusan masalah yang dipaparkan pada Bab I, dan saran dari penulis.