

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Universitas Kristen Maranatha (UKM) merupakan salah satu dari sekian banyak universitas swasta di kota Bandung yang berkualitas dan cukup dikenal baik dalam skala lokal, regional, dan bahkan internasional. Universitas Kristen Maranatha memiliki delapan fakultas dengan dua puluh empat program studi, program peminatan dari D3 sejenis, serta program pasca sarjana dengan tiga program studi.

Universitas Kristen Maranatha memiliki visi yakni menjadi perguruan tinggi yang mandiri dan berdaya cipta, serta mampu mengisi dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni abad ke-21 berdasarkan kasih dan keteladanan Yesus Kristus. Sedangkan misi dari perguruan tinggi ini adalah mengembangkan cendekiawan yang handal, suasana yang kondusif, dan nilai-nilai hidup yang kristiani sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dalam penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi Kristen Maranatha. Sebagai suatu sistem yang kompleks, guna mencapai visi dan menjalankan misi sesuai dengan harapan, dibutuhkan suatu komposisi sistem yang terorganisasi dan terstruktur dengan baik.

Koordinatorat Mata Kuliah Umum (KMKU) menjadi bagian dari civitas akademika yang mentransfer nilai-nilai humaniora serta mendorong lulusan yang kritis, rasional dan normatif religius dengan makin konsisten pada ajaran agama, cinta tanah air dalam kemajemukan suku, agama, budaya, dan adat istiadat serta berbudi pekerti luhur, peduli, jujur, dan bertanggung jawab berdasarkan kasih dan keteladanan Kristus. Sebagai bagian integral dari Universitas Kristen Maranatha, sub sistem MKU ini harus mendukung segala program dan rencana kerja yang dirancang dan dilaksanakan oleh universitas tersebut, terutama pada bidang-bidang yang terkait dengan mata kuliah umum.

Mata kuliah umum (MKU) adalah mata kuliah yang dikelola oleh koordinatorat Mata Kuliah Umum dan menjadi beban studi mahasiswa fakultas-fakultas tertentu. Pendidikan Kewarganegaraan, Agama / Fenomenologi, dan Pancasila merupakan mata kuliah wajib di seluruh fakultas UKM. Mata kuliah Etika Profesi diwajibkan di seluruh fakultas UKM selain fakultas Teknik, dan masih banyak mata kuliah lainnya baik mata kuliah wajib maupun mata kuliah pilihan yang dikelola oleh KMKU.

Banyak proses dan pengiriman data (*deliverables process and distribution*) yang dibebankan pada KMKU ini dimana secara *de jure* dilakukan oleh 5 orang dengan komposisi seorang ketua, seorang sekretaris, dan 3 orang staf. Masing-masing personil memiliki tugas dan tanggung jawab yang secara umum sudah diatur sedemikian rupa dan dimandatkan oleh ketua. Operasi-operasi yang begitu banyak dilakukan oleh koordinatorat MKU ini dapat dikategorikan dalam 2 kelompok yakni administrasi akademis dan administrasi keuangan. Tugas administrasi keuangan meliputi pembayaran honor mengajar dosen, pengawas ujian, pengajuan dana kegiatan dan pelaporan keuangan, serta pekerjaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan inventaris kantor, ATK, dan umum. Tugas administrasi akademis meliputi segala aktivitas yang mendukung kelancaran proses belajar mengajar mata kuliah umum, mengadministrasikan data akademis mahasiswa berupa absen kehadiran dan nilai mahasiswa.

Sistem KMKU yang terancang dengan baik dan sistematis dapat mendukung Universitas Kristen Maranatha secara optimal dan efektif dalam menjalankan misi dan mencapai visinya. Guna merealisasikan hal tersebut, setiap komponen sistem harus mengetahui secara pasti tugas dan tanggung jawabnya, mengerti prosedur pelaksanaan tugasnya, dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya.

Kondisi seperti yang diungkapkan di atas belum ditemukan di koordinatorat MKU. Walaupun ada seorang ketua, seorang sekretaris, seorang kepala administrasi, seorang administrator akademis, serta seorang administrator keuangan dan umum, dalam aktivitas operasional Koordinatorat Mata Kuliah Umum masih sering terjadi masalah seperti persilangan tugas, kebingungan

individu mengenai apakah ini merupakan tugasnya atau bukan, kecenderungan personil menunggu perintah atasan untuk menjalankan tugas, alur distribusi dokumen yang tidak konsisten, kontrol yang tidak baik atas pergerakan dokumen, informasi yang sampai kepada penerima kurang akurat, kurang jelas dan kurang tepat waktu. Salah satu masalah informasi yang terjadi pada KMKU adalah adanya kesalahan informasi karena tidak diperolehnya informasi terbaru mengenai hasil *plot-ing* kelas ujian dari pihak fakultas atau jurusan. Selain masalah-masalah tersebut, masalah aktual paling signifikan yang terjadi di KMKU adalah usaha pelatihan yang lebih berat dan waktu pelatihan yang lebih lama terhadap staf baru.

Mengingat dalam menjalankan tugasnya departemen KMKU banyak berkoordinasi dengan pihak eksternal seperti Biro Administrasi Akademik (BAA), Biro Administrasi Keuangan (BAKU), Biro Administrasi Umum (BAU), pihak rektorat, dan seluruh fakultas/jurusan UKM yang menyelenggarakan mata kuliah umum pada kurikulumnya, seluruh masalah internal yang sudah dideskripsikan sebelumnya memberikan dampak negatif terhadap *serviceability* dan performansi KMKU. Keterlambatan datangnya informasi yang dibutuhkan pihak tertentu di luar KMKU, tingkat kerumitan yang tinggi dalam penyusunan jadwal perkuliahan fakultas/jurusan, kesulitan realisasi penggunaan cuti pegawai administrasi, pelemparan tanggung jawab antara KMKU dengan beberapa pihak eksternal atas kehilangan dokumen tertentu, dan kegagalan pengadaan kelas mata kuliah umum di jurusan tertentu merupakan beberapa kasus yang muncul akibat masalah internal di KMKU.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari permasalahan yang sudah dipaparkan pada bagian sebelumnya, diidentifikasi kondisi-kondisi yang menyebabkan permasalahan di koordinat Mata Kuliah Umum yakni :

1. Belum adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) yang optimal untuk operasi-operasi rutin yang memang menjadi tugasnya. Kondisi ini menimbulkan masalah besar pada saat banyak tugas administrasi secara bersamaan menumpuk dan harus diselesaikan dalam waktu dekat. SOP

membantu seseorang memahami prosedur pengerjaan suatu operasi yang sistematis serta mampu melakukannya secara optimal dan efektif. SOP dapat menjadi katalis yang efektif untuk mengarahkan organisasi menuju peningkatan kinerja dan hasil. Dengan SOP yang baik dan *job description* yang jelas maka seluruh personil akan langsung melaksanakan pekerjaannya secara otomatis dan sistematis sehingga waktu pengerjaannya dapat menjadi optimal dan sistem menjadi efektif.

2. Ketidakseimbangan pembagian beban kerja antara 3 orang staf administrasi akibat tidak meratanya tingkat keterampilan, pengalaman, dan penguasaan prosedur.
3. Kondisi KMKU sebagai sub sistem dari UKM yang sedang berada dalam tahap pengembangan sistem sehingga masih terjadi perubahan-perubahan pada komponen sistem UKM dan implementasi teknologi baru. Dampak yang dialami KMKU adalah adanya perubahan tugas dan tanggung jawab KMKU, perubahan kebijakan, dan penggunaan teknologi baru.

1.3. Pembatasan Masalah

Masalah yang dihadapi oleh koordinatort Mata Kuliah Umum (KMKU) cukup luas. Oleh sebab itu, agar laporan tugas akhir ini lebih terarah dan karena keterbatasan waktu pengamatan dan biaya, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yaitu :

1. Mengingat begitu banyaknya tugas yang dibebankan pada KMKU ini, prosedur baku dirancang untuk tugas-tugas mendasar staf koordinatort KMKU mencakup administrasi akademis dan keuangan, tidak mencakup tugas-tugas kepanitiaan kegiatan baik yang diselenggarakan oleh KMKU maupun yang melibatkan KMKU.
2. Analisis sistem dan permasalahannya terbatas pada ruang lingkup KMKU saja. Apabila dalam prosedur suatu tugas melibatkan pihak di luar sistem, maka tidak akan dilakukan pembahasan mendalam mengenai operasi di luar sistem tersebut.

3. Seluruh prosedur operasi standar administrasi akademis dan administrasi keuangan & umum yang dirumuskan penulis adalah prosedur-prosedur administrasi KMKU UKM yang dilakukan pada tahun akademik 2009-2010.
4. Permasalahan di Koordinator Mata Kuliah Umum (KMKU) yang hendak dicari solusinya adalah masalah pada sisi *performance, information, economy, control, efficiency*, dan *service* dari prosedur operasi standar aktual. Oleh sebab itu, masalah pada sumber daya manusia KMKU seperti lambatnya proses belajar staf baru dan jumlah staf administrasi yang terlalu sedikit tidak dianalisis lebih lanjut oleh penulis.
5. Penggunaan teknologi baru seperti perangkat lunak (*software*) baru dan jaringan (*network*) baru tidak dibahas mendalam.

1.4. Perumusan Masalah

Penulis berusaha untuk merumuskan masalah yang akan diteliti dan dibahas, rumusan masalah - masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur kerja aktual dari tugas-tugas mendasar yang menjadi tanggung jawab dari staf bagian administrasi akademis?
2. Bagaimana prosedur kerja aktual dari tugas-tugas mendasar yang menjadi tanggung jawab dari staf bagian administrasi keuangan?
3. Bagaimana usulan prosedur operasi standar dari tugas-tugas mendasar yang menjadi tanggung jawab dari staf bagian administrasi akademis?
4. Bagaimana usulan prosedur operasi standar dari tugas-tugas mendasar yang menjadi tanggung jawab dari staf bagian administrasi keuangan?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi prosedur kerja aktual dari tugas-tugas mendasar yang menjadi tanggung jawab dari staf bagian administrasi akademis.

2. Mengidentifikasi prosedur kerja aktual dari tugas-tugas mendasar yang menjadi tanggung jawab dari staf bagian administrasi keuangan.
3. Mendefinisikan prosedur operasi standar optimal dari tugas-tugas mendasar yang menjadi tanggung jawab dari staf bagian administrasi akademis dan telah diuji menggunakan analisis PIECES.
4. Mendefinisikan prosedur operasi standar optimal dari tugas-tugas mendasar yang menjadi tanggung jawab dari staf bagian administrasi keuangan dan telah diuji menggunakan analisis PIECES.

1.6. Sistematika Penelitian

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 5 bab yang diuraikan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan ini berisi tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah yang terjadi pada lingkungan kerja yaitu mengenai masalah-masalah apa saja yang timbul, pembatasan masalah, tujuan penelitian secara umum dalam melakukan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian tinjauan pustaka ini berisi tentang teori-teori yang diperlukan untuk melakukan pengolahan dimana hal tersebut menjadi landasan berpikir yang membantu penulis dalam melakukan penelitian dan mendukung analisa dari permasalahan yang akan dibahas.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian sistematika penelitian ini berisi tentang *flowchart* mengenai urutan-urutan tentang kegiatan penelitian dari awal pelaksanaan pengamatan sampai kegiatan akhir, yang disusun secara sistematis untuk mempermudah upaya pembahasan terhadap permasalahan yang timbul.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bagian pengumpulan data ini berisikan tentang data-data seperti data umum perusahaan yang dikumpulkan dan melakukan penyusunan data yang

akan dibutuhkan dalam pengolahan data yaitu dengan menggunakan wawancara dan pengaksesan data langsung pada tempat kerja tempat penelitian dilakukan. Pengolahan data melakukan proses pada data yang sudah dikumpulkan menjadi suatu bentuk data yang berguna untuk dianalisis lebih lanjut.

BAB 5 ANALISIS DAN USULAN

Pada bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dalam penelitian dan sudah dipaparkan sebelumnya pada bab pengumpulan dan pengolahan data dimulai dengan pengujian keoptimalan prosedur kerja aktual diikuti dengan usulan-usulan perbaikan bila ada. Setelah itu pada bab ini juga dilakukan analisis terhadap hasil yang didapat dalam pengolahan data dengan melihat masalah yang ada dalam prosedur menggunakan analisis *PIECES as is* dan menguji perbaikan yang diusulkan dengan menggunakan *PIECES to be*. Pada bab ini dianalisis pula formulir yang digunakan dalam prosedur dan diidentifikasi bila ada kelemahan yang dapat diperbaiki.

Pada bab ini berisi prosedur baku (*Standard Operating Procedure / SOP*) yang diusulkan dan format formulir usulan sesuai dengan hasil analisis.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian kesimpulan ini berisi kesimpulan dari analisis sistem dan prosedur operasi baku yang berlaku pada koordinat Mata Kuliah Umum dan memberikan saran-saran yang berguna dari hasil penelitian serta saran dari analisis dan perancangan yang telah dilakukan.