

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Universitas Kristen Maranatha merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Jalan Surya Sumantri Nomor 65 Bandung. Untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya, Universitas Kristen Maranatha memiliki 6 biro, yaitu Biro Administrasi Umum, Biro Administrasi Keuangan, Biro Sumber Daya Manusia, Biro Pengelolaan Gedung, Biro Pelatihan dan Sertifikasi serta Biro Administrasi Akademik (BAA).

Setiap kegiatan dan informasi mengenai akademik dan administrasi dalam perguruan tinggi ini dapat ditemukan di dalam BAA. Mulai dari hal-hal yang berkaitan dengan mahasiswa baru, kalender akademik, penerbitan ijazah, beasiswa serta kegiatan akademik dan administrasi lainnya.

Karena itu, BAA memiliki peranan penting dalam kegiatan akademik dan administrasi dalam perguruan tinggi ini. Agar kegiatan administrasi dan akademik dapat berjalan dengan lancar dan baik, maka pelayanan yang diberikan oleh BAA sendiri perlu diperhatikan agar setiap pemakai layanan di BAA dapat merasa puas.

Saat ini dalam pelaksanaan aktivitasnya, BAA mendapat mahasiswa yang bertanya-tanya mengenai alur pelaksanaan prosedur beasiswa, legalisasi ijazah dan permohonan pembuatan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) yang hilang karena mahasiswa tidak mengetahui alur pelaksanaan prosedur tersebut dengan jelas. Hal ini terjadi karena tidak ada prosedur tertulis yang diinformasikan dari BAA. BAA juga mendapatkan keluhan dari mahasiswa akibat pihak BAA tidak dapat memberikan informasi yang konsisten kepada mahasiswa dalam melakukan prosedur-prosedur diatas. Karena itu, pihak BAA ingin meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya dan dapat meningkatkan efisiensi kerja di BAA. Hal ini dilakukan dengan membuat prosedur tertulis yang jelas dan diinformasikan kepada setiap pengguna prosedur di BAA.

### **1.2 Identifikasi masalah**

Masalah-masalah yang terjadi di BAA saat ini mungkin diakibatkan oleh:

1. Belum adanya pendokumentasian prosedur untuk beberapa prosedur di BAA.
2. Belum dilakukannya sosialisasi prosedur untuk setiap pemakai dan pelaksana prosedur.
3. Prosedur yang sudah didokumentasikan belum terdokumentasi dengan jelas dan rinci.
4. *Jobdescription* yang belum lengkap.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Adapun pembatasan masalah yang ada dalam penelitian ini agar penulis tidak menyimpang dari topik Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pendokumentasian prosedur dibuat dalam bentuk diagram alir (*flowchart*).
2. Analisis dan usulan yang dilakukan hanya untuk prosedur, formulir dan penyesuaian *job description*.
3. Penelitian yang dilakukan tidak sampai pada tahap *logical design*, implementasi, *construction and testing* dan *installation*.
4. Pembuatan usulan tidak melibatkan masukan dari mahasiswa.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur-prosedur, formulir-formulir dan *job description* yang sudah ada saat ini di dalam BAA?
2. Apa kelemahan-kelemahan prosedur, formulir dan *job description* yang ada saat ini di dalam BAA?
3. Bagaimana usulan perancangan prosedur yang baru untuk BAA berdasarkan *framework* PIECES (*performance, information, economy, control, efficiency, services*)?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui prosedur-prosedur, formulir-formulir dan *job description* yang ada di dalam BAA saat ini.
2. Mengetahui apa yang menjadi kelemahan-kelemahan setiap prosedur, formulir dan *job description* yang ada saat ini.
3. Membuat usulan perancangan prosedur yang baru berdasarkan *framework* PIECES (*performance, information, economy, control, efficiency, services*)?

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang mendukung dalam penyelesaian masalah yang ada dalam penelitian ini.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah pengerjaan penelitian agar lebih sistematis dan terarah.

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi data umum BAA, formulir-formulir yang digunakan di BAA serta prosedur yang sudah ada saat ini baik berbentuk lisan, maupun tulisan.

#### **BAB 5 ANALISIS DAN USULAN**

Dalam bab ini akan dilakukan analisis terhadap formulir-formulir, *job description* dan prosedur-prosedur yang ada dan mencari kelemahan-kelemahannya dan mengusulkan perbaikan yang dapat dilakukan.

#### **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dan usulan kepada BAA.