

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Universitas Telkom merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di bawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom yang didirikan pada tanggal 14 Agustus 2013 berdasarkan keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Kemendikbud Nomor 309/E/0/2013 dan merupakan gabungan dari empat institusi, yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institusi Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom (Poltek), dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). Universitas Telkom terdiri dari jenjang Diploma 3 (D3), Strata 1 (S1), dan Strata 2 (S2).

Program S2 merupakan pendidikan akademik yang diperuntukkan bagi lulusan program sarjana atau sederajat agar mampu mengamalkan dan mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi melalui penalaran dan penelitian ilmiah (UU No.12/2012). Universitas Telkom merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang memiliki program S2 yang terdiri dari empat jurusan, yaitu : (1) S2 Manajemen, (2) S2 Teknik Informatika, (3) S2 Teknik Telekomunikasi, dan (4) S2 Teknik Industri.

S2 Teknik Industri (TI) merupakan jurusan S2 terbaru yang didirikan pada tahun 2015 di bawah naungan Fakultas Rekayasa Industri (FRI). Dalam S2 Teknik Industri ini terdapat beberapa jalur pendaftaran masuk yaitu reguler, *fast track* dan *double degree*. Jalur reguler merupakan jalur umum dimana mahasiswa S2 Teknik Industri masuk melalui pendaftaran umum. Jalur *fast track* merupakan jalur dimana masa studi program S1 Teknik Industri dan S2 Teknik Industri digabungkan penyelesaiannya selama lima tahun. Jalur *double degree* merupakan jalur yang berkerja sama dengan universitas lain yang telah membuat MoU dimana setelah melaksanakan S2 Teknik Industri selama beberapa semester di FRI kemudian akan dilanjutkan ke universitas tujuan untuk menyelesaikan semester yang tersisa.

Kondisi S2 Teknik Industri FRI sekarang (2016) baru saja dirintis sehingga masih terdapat kekurangan terutama pada bagian prosedural. Pada S2 Teknik Industri terdapat proses bisnis yang berlaku tetapi proses bisnis tersebut belum mencakup keseluruhan proses yang berlaku selama S2 Teknik Industri berjalan. Ketidaktersedianya SOP (*Standard Operation Procedure*) standar untuk proses yang terjadi pada S2 Teknik Industri menyebabkan perbedaan pelaksanaan proses pada tiap-tiap individu pelaksana. Proses pelaksanaan S2 Teknik Industri juga menjadi terhambat dan menyebabkan penurunan efektifitas pekerja. Perancangan kurikulum Satuan Kredit Semester (sks) S2 Teknik Industri juga belum tersedia sehingga pengambilan matakuliah (MK) tidak terencana dengan baik. Berdasarkan hal tersebut S2 Teknik Industri perlu merancang proses bisnis yang terukur dan terstandar.

Proses bisnis merupakan komponen penting dalam pembentukan sistem manajemen mutu. Proses bisnis terdiri dari sekelompok tugas-tugas yang saling berhubungan yang memanfaatkan sumber daya dari perusahaan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan dalam mendukung *organizations process* (Harrington, 1991). *Organizations process* yang baik tentu saja memiliki proses bisnis yang baik pula di belakangnya untuk menopang segala kegiatan bisnisnya secara terkonsep, terstruktur dan berjalan secara berurut dari setiap prosesnya dengan minimum terjadinya kesalahan. Pengelolaan proses bisnis yang tepat dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Falahah, 2012 dalam Serly, 2015).

Proses bisnis bermanfaat untuk memberikan pemahaman dan kemudahan dalam pelaksanaan aktivitas yang ada. Berdasarkan hasil riset Delphi Group yang dilakukan oleh Bambang Setiarso (2005) menunjukkan bahwa *knowledge* dalam organisasi 42% tersimpan dan terstruktur di pikiran atau otak karyawan, 26% dalam dokumen kertas, 20% dalam dokumen elektronik, dan 12% berupa *knowledge base* elektronik. Dari hasil riset tersebut 42% *knowledge* yang masih berada di pikiran atau otak individu organisasi perlu mendapatkan ruang atau sarana yang baik sehingga dapat disampaikan dan dikomunikasikan kepada orang lain (dikutip dalam Saefullah, A. dan Rusdiana, A., halaman 165). Data yang dikumpulkan berdasarkan

dari beberapa sumber yang dimiliki oleh karyawan, dosen serta mahasiswa Universitas Telkom terutama di FRI dan berhubungan dengan S2 Teknik Industri berbentuk *tacit knowledge*. *Tacit knowledge* tersebut kemudian diubah menjadi bentuk *explicit knowledge* yang akan dikonversikan dalam bentuk rancangan proses bisnis S2 Teknik Industri di FRI. *Tacit knowledge* adalah pengetahuan yang bersumber dari pengalaman, keyakinan, asumsi, kebiasaan dan budaya atau proses pembelajaran yang menggambarkan tentang *know what* dan *know why*, yang terbentuk dalam pribadi maupun kelompok yang sifatnya sulit diidentifikasi, disimpan, dipetakan dan sulit dibagi. Menurut Nonaka dan Takeuchi (1993) *explicit knowledge* adalah pengetahuan yang siap diakses, telah didokumentasikan dalam sumber pengetahuan formal yang telah diorganisir dengan baik.

Berdasarkan masalah yang ada maka perlu dilakukan konversi *tacit knowledge* (pengalaman pegawai) menjadi *explicit knowledge* (dokumen proses bisnis) sehingga *individual knowledge* yang dimiliki individu menjadi *organization knowledge* yang dimiliki oleh seluruh anggota organisasi dengan model SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*). Penggunaan model SECI digunakan karena proses yang terjadi pada S2 Teknik Industri masih berbentuk pengalaman pribadi atau *individual knowledge* yang perlu dilakukan perubahan menjadi *explicit knowledge* berbentuk proses bisnis atau SOP yang dapat digunakan secara terstandar. Model SECI merupakan siklus interaksi dinamis antara *tacit knowledge* dengan *explicit knowledge* (Nonaka dan Takeuchi, 1995). Siklus pada model SECI akan digunakan sebagai tahapan untuk merancang proses bisnis S2 Teknik Industri FRI.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, dapat ditentukan perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana rancangan proses bisnis pada program reguler?
2. Bagaimana rancangan proses bisnis pada program *fast track*?
3. Bagaimana rancangan proses bisnis pada program *double degree*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk merancang proses bisnis pada program reguler.
2. Untuk merancang proses bisnis pada program *fast track*.
3. Untuk merancang proses bisnis pada program *double degree*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian ini adalah :

1. Metode SECI dilakukan dengan satu kali putaran dan tidak kembali ke tahap *socialization*.
2. Penyusunan pembagian sks pada S2 Teknik Industri difokuskan pada jalur *fast track*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan rekomendasi penyusunan proses bisnis pada S2 Teknik Industri.
2. Memberikan rekomendasi penyusunan pembagian sks pada S2 Teknik Industri.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. **Bagian kedua** membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan merancang pengumpulan dan pengolahan data, merancang analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data berupa proses bisnis dan sistem secara eksisting, kondisi aktual yang terjadi pada S2 Teknik Industri, analisis kebutuhan dan juga permasalahan.

Bab V Analisis dan Usulan

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data sebagai implementasi metodologi penelitian. Pada bagian ini terutama akan membahas analisis yang komprehensif dari hasil penelitian.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian tugas akhir yang menjawab dari tujuan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.