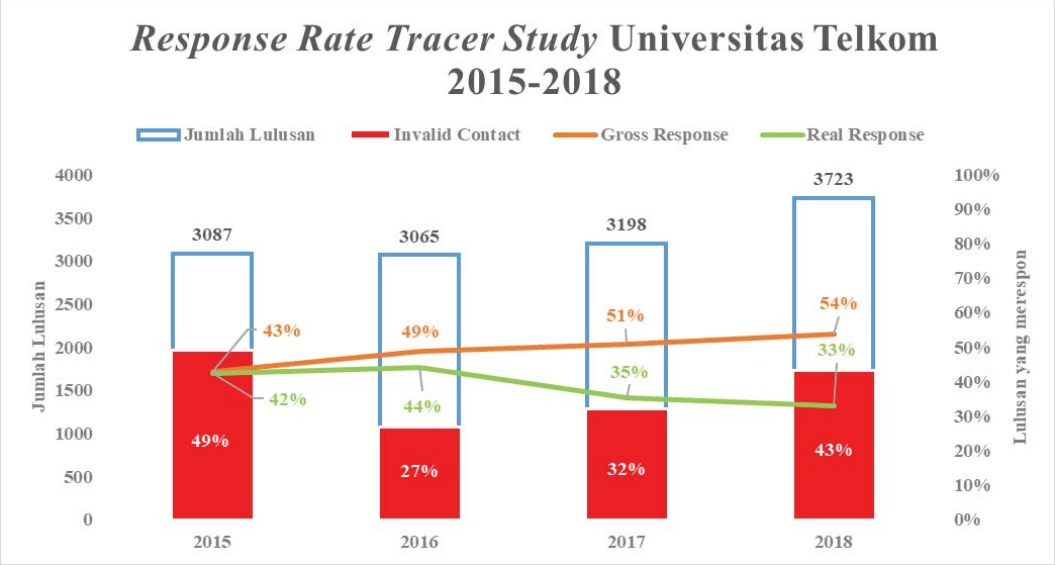
Bab I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Langkah konkret untuk meraih informasi adalah dengan memiliki sistem informasi manajemen yang baik. Sistem informasi manajemen dapat memberikan para pemangku kepentingan yang berada di dalam sistem tersebut menjadi lebih mudah mengakses informasi untuk kepentingan tertentu. Bagi perguruan tinggi, salah satu informasi yang paling penting adalah mengenai informasi umpan balik alumni atau lulusannya. Pada umumnya, hal tersebut diberi istilah *tracer study*. Menurut Schomburg (2016, p. 12), *Tracer study* adalah suatu proses penelitian terhadap lulusan penyelenggara pendidikan tinggi untuk mengetahui apakah lulusan yang dihasilkan memiliki kompetensi yang baik dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Sebagai salah satu perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan di Indonesia, Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) dalam rangka memperoleh data Nasional yang akurat mengenai situasi hubungan pendidikan tinggi dan dunia kerja mewajibkan seluruh perguruan tinggi yang terdaftar untuk melakukan *tracer study* sesuai dengan panduan pelaksanaan *tracer study* No. 313/B/SE/2016 (Kemenristekdikti, 2016) dilengkapi dengan panduan *tracer study* yang berasal dari borang akreditasi program studi (IAPS) dan akreditasi institusi perguruan tinggi (AIPT).

Sejauh ini, proses *tracer study* sudah dilakukan oleh Universitas Telkom dibawah naungan Direktorat Pusat Pengembangan Karir (CDC) secara terpusat dan menjadi salah satu perguruan tinggi percontohan dalam pelaksanaan *tracer study*. Namun berdasarkan fakta pada kondisi aktual, proses yang dilakukan selama 2015 hingga 2018 belum bisa memenuhi kebutuhan program studi maupun mendukung perguruan tinggi dalam beberapa hal terkait pelaksanaan *tracer study*. Sehingga saat mendekati visitasi akreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), program studi melakukan *tracer study* kembali secara individu karena hampir tidak ada informasi yang dapat digunakan untuk mengisi borang akreditasi program studi (IAPS) kualitas laporan bersifat general dibuat untuk semua program studi.

Dengan kondisi seperti ini menunjukan bahwa aksesibilitas informasi belum baik karena belum dapat menyediakan informasi yang dapat memenuhi keperluan *process customer* atau belum berorientasi pada *customer driven objectives.* Selama pelaksanaan *tracer study* 2015-2018 ini, CDC berhasil menunjukan performa terbaiknya sehingga Universitas Telkom mendapatkan apresiasi yang berupa dana hibah dari Kemenristekdikti untuk peningkatan pelaksanaan *tracer study* ini. Namun dengan dana hibah tersebut hanya dapat mencapai angka raihan maksimal 54% dari total populasi lulusan *exit-cohort*. Artinya proses yang dilakukan masih belum efektif memenuhi persyaratan yang diminta oleh Kemenristekdikti sesuai dengan panduan pelaksanaan *tracer study* No. 313/B/SE/2016 yaitu ditargetkan kepada keseluruhan populasi lulusan untuk mendapatkan hasil data nasional untuk keperluan kompilasi dan komparasi terkait *outcome* pendidikan. Berikut Gambar I. 1 menunjukan *response rate* yang didapatkan oleh Unit *Tracer Study* selama tahun 2015-2018.



Gambar I. 1 *Response Rate Tracer Study* Universitas Telkom 2015-2018

Sumber : Direktorat Pusat Pengembangan Karir Universitas Telkom (2019)

Dari data *response rate* tersebut dapat terlihat bahwa adanya pola kesalahan utama dari rendahnya raihan data alumni ini antara lain; banyaknya data alumni yang tidak *valid* dan tingkat ketidakpedulian alumni terhadap pentingnya *tracer study* ini. Data alumni yang tidak valid setiap tahunnya mencapai angka rata-rata 1,245 alumni dari rata-rata jumlah lulusan tahun 2015-2018 yang mencapai angka 3,269 lulusan. Artinya sudah 38% *response rate* yang hilang setiap tahunnya pada proses aktual.

Selain itu, tingkat ketidakpedulian alumni dapat diukur dengan *gap* antara *gross response* dengan *real response tracer study* yang terus meningkat setiap tahunnya. Karena, *real response tracer study* ini menggambarkan jumlah alumni yang mengisikan survei *tracer study* ini secara mandiri. Kemudian untuk *gap* antara *gross response* dan *real response* ini disebut juga dengan *via call response. Via call response* ini adalah sebuah tindakan insidental yang dilakukan oleh Unit *Tracer Study* CDC untuk mencapai target *gross response rate* guna memenuhi sasaran mutu CDC yaitu dengan melakukan kontak secara masif kepada alumni dan menanyakan langsung terkait pertanyaan *tracer study* tersebut melalui panggilan suara. Panggilan suara tersebut dapat menghabiskan waktu rata-rata 30 menit per lulusan. Hal itu menyebabkan biaya proses meningkat setiap tahunnya. Sehingga, dapat dikatakan bahwa rancangan desain proses aktual *tracer study* ini masih jauh dari kata baik. Maka dari itu, perlu dilakukan rekayasa ulang proses bisnis *tracer study* Universitas Telkom menyeluruh agar dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Atrinawati & Pratikta (2019) mengelola keseluruhan proses bisnis di Universitas Kalimantan menggunakan metode *Business Process Management (*BPM) *Lifecycle* dan menggunakan *reference model American Productivity and Quality Center* (APQC) *Process Classification Framework* (PCF) *For Education* 1.0 sampai dengan 5.0. Kemudian, pada penelitian Saraswati et al. (2018) merancang proses bisnis *tracer study* SMK Telkom Bandung dengan menggunakan metode *Business Process Management Process Design* dengan *reference model* serupa yaitu APQC PCF *For Education* namun hanya pada poin 5.0. Setelah itu, penelitian (Masayu & Dachyar, 2018) yang merancang perbaikan pada proses pengadaan di perusahaan asuransi dengan menggunakan metode *Business Process Reengineering* (BPR) dimana proses pada salah satu proses penelitian ini menggunakan metode sederhana as-is dan to-be. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dari itu, penelitian ini menggunakan metode BPM *Lifecycle* karena metode bersifat siklus berkelanjutan dan menggunakan *reference model* APQC PCF 5.0 karena memiliki klasifikasi proses yang paling relevan dengan proses *tracer study*.

I.2 Perumusan Masalah

Fenomena rendahnya kepuasan pelanggan atas luaran yang diperoleh dari CDC Universitas Telkom dan rendahnya produktivitas proses menjadi gejala utama pada permasalahan. Maka dari itu, seperti yang sudah dibahas pada latar belakang permasalahan, perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apa saja yang menjadi sumber permasalahan rendahnya *response rate tracer study* pada proses bisnis aktual?
2. Bagaimana rancangan usulan perbaikan efektivitas proses *tracer study* dalam pemenuhan *requirement* proses dengan menggunakan metode *Business Process Management Lifecycle?*

I.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang ada, maka dapat ditentukan tujuan penelitian ini yang antara lain:

1. Mengidentifikasi sumber permasalahan rendahnya *response rate tracer study* pada proses bisnis aktual.
2. Merancang usulan perbaikan efektivitas proses *tracer study* dalam pemenuhan *requirement* proses dengan menggunakan metode *Business Process Management Lifecycle*.

I.4 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini batasan yang digunakan adalah :

1. Aplikasi yang dibuat hanya sampai *mockup* cara kerja aplikasi *tracer study* pada *workflow design*.
2. Hasil rancangan tidak sampai perancangan pertanyaan kuesioner *tracer study* yang memenuhi persyaratan sistem.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua yaitu:

1. Bagi Akademisi:
   - **a.** Mengembangkan tingkat imajinasi dan nalar dalam penelitian sehingga terlatih untuk melakukan *problem solving.*
   - **b.** Penelitian menjadi sebuah aset dasar untuk dunia kerja.

2. Bagi Institusi:

   a. Penelitian yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat mengusulkan rancangan usulan yang baru pada Unit *Tracer Study* Pusat Pengembangan Karir Universitas Telkom. Sehingga dapat menjadi usulan pengembangan sebagai perbaikan di Unit *Tracer Study* Pusat Pengembangan Karir Universitas Telkom.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian berupa rekayasa ulang proses bisnis *tracer study* yang dilakukan dengan metode BPM *lifecycle*, perumusan masalah berupa pertanyaan bagaimana cara meningkatkan efektivitas *tracer study*, tujuan penelitian berupa peruntukan penelitian ini adalah untuk dapat meningkatkan efektivitas proses, batasan penelitian berupa batasan siklus hidup yang hanya sampai merancang proses dan rancangan aplikasi yang dibangun hanya berupa *mock up interface*, kemudian manfaat penelitian bagi akademisi dan institusi, serta sistematika penulisan yang menguraikan keseluruhan dokumen penelitian ini dari awal hingga akhir.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang berkaitan dengan gejala-gejala yang diteliti serta membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi di dalam penelitian ini seperti Sistem Manajemen Informasi, BPM, *Business Process Modelling,* dsb.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci yaitu pembuatan model konseptual penelitian dan sistematika pemecahan masalah yang terdiri dari pengumpulan data, pengolahan data, perancangan proses, analisis rancangan, serta kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan Data dan Perancangan

Pada bab ini berisi tentang tahap pengolahan data, yang dimulai dengan menentukan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data tersebut meliputi proses bisnis *tracer study* aktual, tujuan proses, persyaratan pada sistem, dan lainnya yang kemudian akan digunakan sebagai *input* dalam tahap perancangan dengan metode *Business Process Management Lifecycle.*

Bab V Analisis Hasil Rancangan Usulan

Pada bab ini berisi analisa perancangan proses bisnis *tracer study* usulan yang diusulkan berdasarkan *requirement* perbaikan yang didapatkan dari *As-Is Modeling and Analysis* pada tahap pengumpulan data dan perancangan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang sudah dilakukan dan saran untuk Unit *Tracer Study* untuk penelitian di kemudian hari.