

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pelaksanaan kegiatan perkuliahan pada program studi S1 Sistem Informasi didukung oleh aktivitas – aktivitas yang dapat memberikan wawasan, aktivitas secara praktik, serta ilmu tambahan kepada mahasiswa maupun mahasiswi. Salah satu aktivitas penunjang kegiatan perkuliahan yang dilakukan secara praktik atau *hands-on* yaitu ada pada kegiatan praktikum yang diselenggarakan oleh Laboratorium tertentu dengan berkoordinasi kepada dosen mata kuliah terkait. Adapun kegiatan praktikum pada prodi S1 Sistem Informasi dilaksanakan sesuai dengan mata kuliah terkait yang akan melaksanakan aktivitas praktik untuk mahasiswa ataupun mahasiswi. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa atau mahasiswi, keberhasilan aktivitas praktikum dan kualitas praktikum pada Laboratorium, maka pihak prodi dan juga laboratorium perlu melaksanakan kegiatan *monitoring* dan evaluasi melalui media umpan balik (*feedback*) yang diisi oleh mahasiswa dan mahasiswi program studi S1 Sistem Informasi sebelum melaksanakan kegiatan praktikum. Pengukuran kepuasan mahasiswa tersebut dilaksanakan untuk mengukur seberapa jauh Laboratorium sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa dan mahasiswi dalam rangka meningkatkan kualitas praktikum.

Pada program studi Sistem Informasi terdapat laboratorium dengan jumlah enam (6) laboratorium praktikum dan beberapa laboratorium riset yang menaungi laboratorium praktikum. Enam laboratorium pada prodi SI yaitu *Enterprise Intelligent System (EIS)*, *Enterprise System Development (ESD)*, *Enterprise Data Engineering (EDE)*, *Enterprise Infrastructure Management (EIM)*, *System Architecture Governance (SAG)*, dan *Enterprise System and Solution (ESS)*.

Pelaksanaan praktikum yang disusun oleh masing – masing Laboratorium, sudah dijalankan sesuai dengan arahan, ketentuan, dan prosedur yang tepat sesuai dengan kebijakan prodi dan fakultas. Setiap kegiatan praktikum tersebut dilaksanakan, maka *stakeholder* seperti Laboran dan Kepala Urusan

Laboratorium (Ka. Ur Laboratorium) akan melaksanakan pemantauan, pengukuran, dan evaluasi terhadap keberlangsungan praktikum yang ada pada masing – masing laboratorium. Aktivitas pemantauan, pengukuran, dan evaluasi tersebut dilakukan di setiap akhir kegiatan praktikum yaitu dengan penyebaran kuesioner secara *online* berbentuk *google form*. Pada penelitian ini berfokus dalam proses pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa, proses pelaksanaan tersebut dimulai dari kegiatan menyerahkan mekanisme atau tata cara pengisian kuesioner kepada asisten laboratorium, lalu dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner kepada praktikan yang dilakukan oleh asisten laboratorium. Lalu, mahasiswa sebagai praktikan mengisi kuesioner yang kemudian data pengisian tersebut dikumpulkan pada akses *google sheets* berbentuk rekapan.

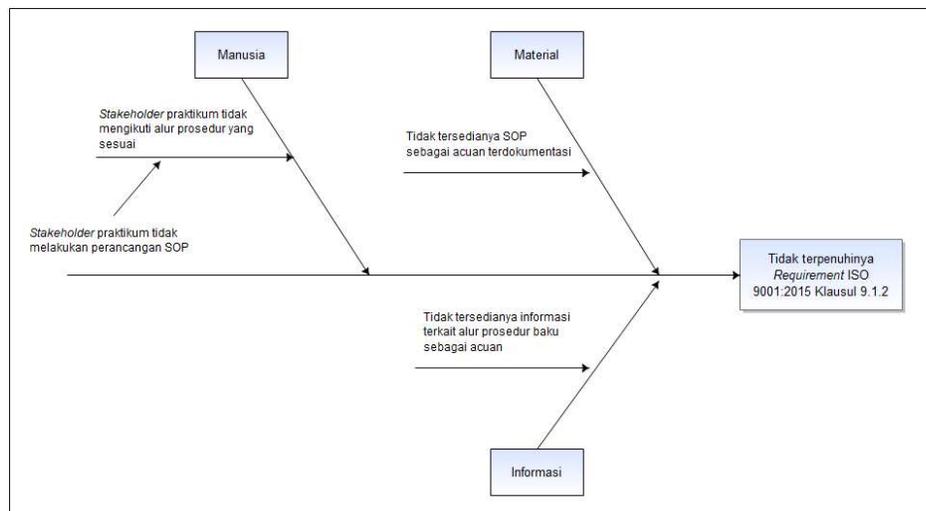
Setelah dilakukan wawancara kepada Ka. Ur Laboratorium, Laboran dan Asisten praktikum, didapatkan informasi bahwa dalam pengukuran kepuasan mahasiswa tidak memiliki standar acuan baku yang terdokumentasi secara tertulis sebagai pedoman pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap praktikum, sehingga diperlukan adanya perancangan dokumen standar sebagai penunjang pengukuran kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan melalui kegiatan *feedback*. Selain terkendala melalui dokumen standar pengukuran kepuasan mahasiswa berupa *feedback*, didapatkan bahwa terdapat beberapa duplikasi data pada hasil kuesioner *google form* yang tidak dihapus oleh pihak Laboran, serta terdapat kuesioner tambahan yang diberikan secara mandiri oleh beberapa Laboratorium sebagai *assessment* kepada praktikan dimana pada hasil kuesioner yang ada di dalam pengerjaan jurnal tersebut akan didata oleh tiap laboratorium sebagai penilaian tambahan untuk praktikan.

Untuk memaksimalkan perancangan dokumen standar berupa SOP pengukuran kepuasan mahasiswa, maka diperlukan adanya langkah, alur, dan prosedur kerja yang tepat agar proses dapat berjalan secara maksimal, efektif, dan efisien. Alur dan prosedur kerja tersebut selain berbentuk SOP, dapat termuat juga dalam bentuk pemetaan proses bisnis atau alur prosedur. SOP dalam pelaksanaan Praktikum pada Prodi Sistem Informasi sangat diperlukan sebagai acuan kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan kegiatan

praktikum, hasil dari kuesioner tersebut nantinya akan dipergunakan sebagai bahan audit dari masing – masing program studi. Sebuah proses bisnis yang baik harus memuat alur proses dari awal hingga akhir secara terperinci dan jelas dengan mempertimbangkan pelaku proses (*process owner*) dan detail setiap aktivitas yang divisualisasikan. Melalui pemetaan proses bisnis, perancangan SOP tersebut dapat dilakukan dengan metode *Business Process Improvement* (BPI) dengan mempertimbangkan efektivitas, efisiensi, dan adaptabilitas, serta improvisasi setiap prosesnya, agar tercapainya tujuan – tujuan yang telah ditentukan yaitu memiliki input, memprosesnya dan menghasilkan *output* yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Berdasarkan kendala dan permasalahan yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya, akar permasalahan pada penelitian ini yaitu tidak terpenuhinya *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 terkait dengan Kepuasan Pelanggan pada poin pertama yaitu “Organisasi harus memantau persepsi pelanggan tentang sejauh mana harapan dan kebutuhan mereka telah terpenuhi”. Penyebab dari permasalahan tersebut yaitu terdapat tiga faktor utama yaitu Faktor Manusia, Material, dan Informasi. Sehingga pada penelitian tugas akhir ini berfokus untuk melakukan perancangan SOP pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan praktikum di Prodi Sistem Informasi Universitas Telkom berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*.

## I.2 Alternatif Solusi



### Gambar I.1 *Fishbone* Akar Permasalahan

Dapat diketahui pada *fishbone* akar permasalahan disebabkan oleh beberapa faktor seperti manusia, material, dan informasi. Tidak terpenuhinya *Requirement* ISO 9001:2015 disebabkan oleh faktor manusia, material, dan informasi, sehingga usulan solusi dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel I.1 Alternatif Solusi

No	Akar Masalah	Alternatif Solusi
1	Tidak tersedianya SOP sebagai acuan terdokumentasi	Pembuatan rancangan SOP sebagai acuan terdokumentasi.
2	<i>Stakeholder</i> praktikum tidak melakukan perancangan SOP	
3	<i>Stakeholder</i> praktikum tidak mengikuti alur prosedur yang sesuai	Mencantumkan proses bisnis dan atau alur proses yang baku dalam SOP pengukuran kepuasan mahasiswa.
4	Tidak tersedianya informasi terkait alur prosedur baku sebagai acuan	

### I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian tugas akhir ini adalah bagaimana usulan rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan praktikum di Prodi Sistem Informasi Universitas Telkom berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2?

### I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah, maka tujuan penelitian tugas akhir ini adalah merancang SOP pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan praktikum di Prodi Sistem Informasi Universitas Telkom yang disesuaikan dengan acuan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat penelitian yang diharapkan:

1. Kepada pihak Laboratorium Sistem Informasi, agar dapat mengidentifikasi akar permasalahan, dapat dilakukan perancangan usulan secara baik dan tepat, serta dapat mengimplementasikan solusi berupa usulan rancangan sebagai instrumen peningkatan laboratorium apabila diimplementasikan.
2. Kepada pembaca, agar dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang tepat mengenai perancangan SOP, serta pemetaan proses bisnis yang tepat.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan, pembahasan pertama adalah latar belakang yang terdiri dari permasalahan yang disertai dengan data – data pendukung, akar permasalahan, dan historis perusahaan. Adapun sub-bab lainnya yaitu rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab landasan teori, melakukan studi literatur yang relevan dengan permasalahan pada penelitian. Adapun studi literatur dilaksanakan untuk mendapatkan referensi terkait pemecahan masalah yang pernah dibahas pada penelitian sebelumnya.

### **BAB III METODOLOGI PERANCANGAN**

Pada bab metodologi perancangan, dilakukan observasi, identifikasi, dan analisis mengenai teknik maupun metode dalam penelitian yang dituangkan dalam bab ini sehingga dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan pada penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab pengumpulan dan pengolahan data, dilakukan proses pengumpulan data baik data primer maupun data sekunder serta

pengolahan data yang disesuaikan dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 terkait kepuasan pelanggan.

## **BAB V ANALISIS**

Pada bab analisis, dilakukan analisis dari hasil perancangan serta memastikan validitas dan verifikasi dari hasil rancangan kepada pihak terkait.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab kesimpulan dan saran, dilakukan pemberian rangkuman akhir berupa kesimpulan terkait penelitian serta saran yang diberikan untuk pihak terkait maupun kepada peneliti selanjutnya.