BAB 1
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pada masa globalisasi ini, banyak perusahaan yang saling bersaing untuk menjadi yang terbaik di mata konsumen. Para pesaing bukan hanya dari perusahaan didaerah tersebut yang menawarkan produk dan jasa yang sama, tetapi sampai ketingkat nasional maupun internasional. Perusahaan berlomba untuk menjadi yang terbaik dalam hal harga maupun kualitas agar dipilih oleh konsumen. Oleh karena hal tersebut, maka perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan dengan berbagai cara. Peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan membuat standar operasi prosedur (SOP).

SOP diharapkan dapat menjadi panduan bagi karyawan baru maupun lama untuk mengerjakan tugas sesuai dengan standar perusahaan. SOP harus dimiliki oleh semua tingkatan manajemen dalam perusahaan secara tertulis. Pengembangan SOP harus jelas dan mudah untuk dipahami oleh para pemilik proses. Pengembangan SOP telah diatur dalam ISO 9001:2008 tentang manajemen kualitas.

Universitas Komputer Indonesia (Unikom), merupakan salah satu institusi pendidikan yang ikut merasakan persaingan pada masa globalisasi ini. Dengan semakin berkembangnya dunia pendidikan di dunia pada umumnya dan di Indonesia secara khusus, pendidikan telah menjadi usaha yang sangat menjanjikan. Hal ini dapat dilihat dengan bermunculannya institusi pendidikan mulai dari tingkat PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini) sampai dengan tingkat Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk mengembangkan standar operasi yang telah diterapkan oleh Unikom. Dalam penelitian ini, peneliti akan secara spesifik mengembangkan standar operasi pelayanan akademik di lingkungan Program Studi (Prodi) Teknik Industri. Hal ini dikarenakan peneliti merupakan salah satu

mahasiswa aktif di Prodi Teknik Industri sehingga diharapkan peneliti telah cukup mengetahui standar prosedur yang berlaku di Prodi Teknik Industri.

Penerapan standar operasi harus terus diawasi dan dilakukan evaluasi secara kontinyu. Jika dalam penerapannya tidak diawasi maka dapat menimbulkan penyimpangan dalam prakteknya atau bahkan standar operasi yang telah dikembangkan tidak diterapkan. Misalnya dalam perwalian, terkadang ada mahasiswa yang tidak mengetahui jadwal perwalian khususnya mahasiswa semester dua. Berita Acara Perkuliahan (BAP), seharusnya diisi oleh dosen maupun mahasiswa setiap pertemuan tatap muka perkuliahan, tetapi dalam penerapannya, sering kali BAP untuk beberapa pertemuan diisi hanya dalam satu pertemuan tatap muka. Dalam ujian, kadang terjadi perbedaan antara nilai yang ada di situs nilai *online*, perwalian *online*, dan Kartu Hasil Studi. Pada kerja praktek, mahasiswa kurang mendapatkan bimbingan terutama selama kegiatan kerja praktek di perusahaan. Beberapa contoh kasus tersebut dapat terjadi karena kurangnya pemanfaatan dan sosialisasi standar operasi yang ada.

Standar operasi yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan akademik. Pelayanan akademik merupakan berbagai upaya sistematis pendidikan yang memfasilitas peserta didik untuk menguasai kurikulum sehingga mampu mencapai kompetensi standar. Singkatnya adalah berbagai kegiatan belajar mengajar dan kegiatan pendukung lainnya agar peserta didik (dalam hal ini mahasiswa) mampu mencapai standar kompetensi yang ada. Sehingga objek penelitian adalah standar operasi pelayanan akademik yang terdiri dari perwalian, perkuliahan, ujian, kerja praktek, tugas akhir dan prosedur tambahan transkrip nilai.

1.2.Identifikasi Masalah

Peningkatan kualitas administrasi pelayanan akademik harus melibatkan semua bagian yang berhubungan langsung dengan kegiatan tersebut, seperti dosen, sekertariat, kepala program studi, dan pastinya mahasiswa. Dalam penelitian ini, pelayanan akademik yang menjadi bagian penelitian ini adalah proses perwalian,

perkuliahan, ujian, kerja praktek, tugas akhir, dan transkrip nilai. Beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, adalah:

a. Bagaimana sistem kerja yang ada pada Universitas Komputer Indonesia khususnya Prodi Teknik Industri?
b. Bagaimana Standar Operasi Prosedur yang sesuai untuk pelayanan akademik (perwalian, perkuliahan, ujian, kerja praktek, tugas akhir, dan transkrip nilai) di Universitas Komputer Indonesia khususnya Prodi Teknik Industri?
c. Bagaimana penerapan ISO 9001:2008 tentang manajemen mutu dalam penyusunan Standar Operasi Prosedur diatas?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

a. Menganalisis sistem kerja yang ada di Universitas Komputer Indonesia khususnya Program Studi Teknik Industri.
b. Mengembangkan Standar Operasi Prosedur (SOP) pelayanan akademik di Universitas Komputer Indonesia khususnya Program Studi Teknik Industri.
c. Menerapkan ISO 9001:2008 dalam bentuk dokumen tertulis dan terkendali prosedur pelayanan akademik di Universitas Komputer Indonesia khususnya Program Studi Teknik Industri.

1.4.Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

a. SOP yang diteliti adalah SOP Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Industri Unikom yang terdiri dari perwalian, perkuliahan, ujian, kerja praktek, tugas akhir, dan prosedur tambahan transkrip nilai.
b. Proses pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara dan menghimpun dokumen yang bersangkutan.
c. Alur Kegiatan awal yang dicantumkan merupakan alur kegiatan yang telah didokumentasi oleh Unikom.
d. Pengembangan SOP dibatasi pada pendokumentasian prosedur.