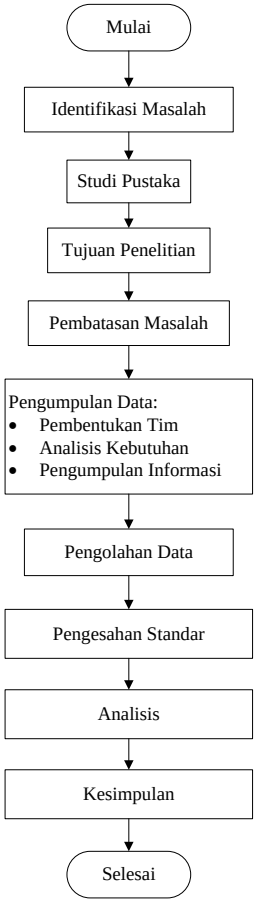
BAB 3
KERANGKA PEMECAHAN MASALAH

Pada bagian ini, akan dijelaskan tahapan yang dilakukan oleh peneliti mulai dari awal sampai dengan penelitian selesai. Penelitian ini dilakukan di Universitas Komputer Indonesia (Unikom), khususnya Program Studi Teknik Industri (TI). Yang menjadi bahan penelitian adalah standar operasi prosedur (SOP) pelayanan akademik yang sudah ada, dianalisis kemudian dievaluasi dan dikembangkan agar sesuai dengan ISO 9001:2008 dan Panduan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SMP-PT).

3.1. *Flow chart* Pemecahan Masalah



Gambar 3.1. *Flow Chart* Pemecahan Masalah

3.2. Tahap Pemecahan Masalah

3.2.1. Identifikasi Masalah

Tahap ini dilakukan untuk memastikan bahwa masalah yang diangkat untuk menjadi bahan penelitian perlu dilakukan. Dalam penelitian ini, pelayanan akademik yang menjadi bagian penelitian ini adalah proses perwalian, perkuliahan, ujian, kerja praktek, dan tugas akhir. 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?

3.2.2. Studi Pustaka

Tahap ini dilakukan untuk memperkaya teori dan referensi penulis. Studi pustaka dilakukan untuk mengetahui dasar-dasar dalam penyusunan SOP dan teknik penyusunan. Kegiatan ini dilakukan di perpustakaan kampus Unikom maupun perpustakaan kampus lain dan mencari informasi melalui internet.

3.2.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini akan menjadi panduan dalam melaksanakan penelitian ini sampai dengan akhir. Berikut merupakan tujuan 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 dalam bentuk dokumen tertulis dan terkendali prosedur pelayanan akademik di Universitas Komputer Indonesia khususnya Program Studi Teknik Industri sesuai dengan standar ISO 9001:2008 tentang manajemen mutu.

3.2.4. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ini berfungsi untuk mempermudah penelitian dan membuat penelitian menjadi lebih terfokus. Pembatasan 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.

3.2.5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk mengumpulkan semua data yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini. Pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahap, yakni:

a. Pembentukan tim

   Pembentukan tim ini bertujuan untuk menentukan dan menetapkan orang-orang yang ikut bertanggung jawab dan terlibat langsung dalam pengembangan standar ini.
b. Analisis kebutuhan

   Analisis kebutuhan bertujuan untuk memahami berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi dalam penyusunan SOP. Analisis kebutuhan ini biasa dilakukan dengan memahami visi dan misi perusahaan, dalam hal ini universitas.
c. Pengumpulan informasi

   Pengumpulan informasi dilakukan dengan mengumpulkan informasi tentang standar-standar yang akan digunakan sebagai panduan dalam menyusun SOP dan informasi tentang kegiatan pelayanan akademik itu sendiri.

3.2.6. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menyusun kembali aliran kegiatan yang terjadi di TI Unikom kedalam standar-standar yang telah ditentukan. Selain itu dilakukan

juga beberapa usulan perbaikan pada aliran kegiatan yang dirasa masih kurang efektif.

3.2.7. Pengesahan Standar

Data yang telah diolah menjadi dokumen prosedur sesuai dengan standar yang ditentukan kemudian disahkan. Ketentuan siapa yang mengesahkan tergantung dari siapa pemilik proses prosedur tersebut (penganggung jawab prosedur). Pengesahan ini juga bagian dari ketentuan oleh ISO 9001:2008.

3.2.8. Analisis

Hasil pengolahan data kemudian dianalisis. Analisis dilakukan dengan membandingkan aliran proses sebelum dan sesudah dilakukannya perbaikan.

3.2.9. Kesimpulan

Menarik kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Kesimpulan juga dapat dibarengi dengan memberikan saran pada *stateholders* ataupun untuk para peneliti selanjutnya yang akan melanjutkan penelitian ini.