

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran teknologi informasi mempengaruhi berbagai sektor dalam mewujudkan sistem yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan hasil kerja yang lebih cepat dan akurat (Bouty, Koniyo, dan Novian 2019). Penerapan teknologi informasi juga dilaksanakan di tingkat perguruan tinggi seperti halnya di Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha). Hal tersebut dapat ditunjukkan dari adanya sistem yang digunakan untuk menunjang proses layanan akademik kepada mahasiswa Undiksha secara daring. Penerapan tersebut seperti adanya Sistem Informasi Akademik (SIAK), *E-learning* Undiksha, Sistem Informasi Asistensi Mengajar, Sistem Pangkalan Data Mahasiswa, Sistem Informasi Kuliah Kerja Nyata (KKN), Sistem Informasi Magang, Sistem Notifikasi, Kuesioner, Sistem *Smart Payment*, Sistem TTE dan Sistem Go Undiksha yang dapat dilihat pada SSO Undiksha. Sebagian besar sistem yang ada SSO Undiksha berhubungan erat dengan layanan yang menunjang kegiatan akademik mahasiswa. Sebagai institusi perguruan tinggi negeri yang memiliki tujuan untuk menciptakan lulusan yang berdaya saing sudah seharusnya Undiksha memberikan dukungan layanan akademik yang prima kepada mahasiswa. Dalam pengelolaan layanan akademik mahasiswa, Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) memiliki organisasi yang bertanggung jawab dalam bagian tersebut yaitu Bagian Akademik dan Statistik.

Bagian Akademik dan Statistik Undiksha merupakan salah satu organisasi yang berada di bawah Biro Akademik Kemahasiswaan Perencanaan dan

Kerjasama (AKPK) Undiksha. Berdasarkan Permendikbud Ristek No. 14 Tahun 2016, Bagian Akademik dan Statistik Undiksha bertanggung jawab dalam pengelolaan segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan dan pengkajian pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta mendaftarkan mahasiswa. Selain itu bagian ini juga bertanggung jawab dalam hal menyusun statistik akademik. Dalam menjalankan fungsinya Bagian Akademik dan Statistik Undiksha memiliki 3 (tiga) sub-bagian, yaitu (1) Sub-Bagian Registrasi dan Statistik, (2) Sub-Bagian Akademik dan Evaluasi, dan (3) Sub-Bagian Sarana Pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Nyoman Mudana, S.Sos., M.Pd selaku Koordinator Bagian Akademik dan Statistik Undiksha didapatkan beberapa hal mengenai proses bisnis pada organisasi tersebut. Dokumentasi proses wawancara dapat dilihat pada lampiran 2. Proses bisnis yang dituangkan pada SOP di organisasi tersebut didokumentasikan dari tahun 2016 dan terakhir diperbaharui pada tahun 2019. Narasumber tidak mengetahui secara pasti jumlah proses bisnis khususnya SOP yang ada pada Bagian Akademik dan Statistik Undiksha. Menurut data yang didapatkan dalam bentuk draf rancangan dokumen SOP sebanyak 35 berkas dan 2 berkas dokumen SOP resmi. Seluruh dokumen resmi SOP belum bisa ditunjukkan dikarenakan adanya permasalahan pada perangkat komputer yang menyimpan dokumen SOP dan petugas tidak melakukan *backup* terhadap dokumen resmi SOP tersebut. Dengan ini menunjukkan bahwa selama ini dokumentasi proses bisnis yang ada di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha belum dilaksanakan dengan baik. Walaupun dari pihak Bagian Akademik dan Statistik Undiksha sudah berupaya untuk mendokumentasikan proses bisnis yang

ada, tapi upaya untuk melakukan pengawasan dan evaluasi proses bisnis baru terlaksana hanya pada penyedia layanan akademik yang berada di fakultas dan program studi. Sedangkan pada Bagian akademik dan statistik yang berada pada tingkat lembaga belum pernah melakukan pengawasan dan evaluasi terkait manajemen proses bisnis yang ada.

Wawancara juga dilakukan kepada sejumlah 8 orang mahasiswa yang telah menyelesaikan tugas akhir/skripsi dan alumni dari masing-masing fakultas yang ada di Undiksha. Dokumentasi proses wawancara dapat dilihat pada lampiran 3. Wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi terkait penerapan manajemen proses bisnis dalam mengurus administrasi akademik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, sejumlah 7 orang narasumber yang mengaku tidak mengetahui panduan dari alur mengurus administrasi akademik baik dalam bentuk bagan ataupun dokumen resmi dari Bagian Akademik dan Statistik Undiksha. Selain itu terdapat narasumber yang memiliki masalah ketika ingin mengajukan *input* nilai yang dikonversi dan juga narasumber yang memiliki masalah ketika mengurus persyaratan dokumen untuk mendaftar wisuda dikarenakan ketidaktahuan informasi alur dalam mengurus administrasi tersebut. Narasumber lebih banyak mendapatkan informasi dari teman dan sebagian mendapatkan informasi dari koordinator program studi masing-masing. Akan tetapi, Bagian Akademik dan Statistik Undiksha sudah berupaya dalam memberikan informasi ke mahasiswa walaupun hanya disebarakan melalui media *web* resmi Bagian Akademik dan Statistik Undiksha.

Berdasarkan permasalahan tersebut sudah seharusnya diperlukan pengawasan dan evaluasi pada manajemen proses bisnis. Pada

Permendikbudristek No. 2022 ditekankan bahwa proses bisnis juga dipandang perlu untuk dilakukan pengawasan dan evaluasi sewaktu-waktu. Evaluasi proses bisnis dapat digunakan sebagai alat untuk perbaikan pelaksanaan manajemen proses bisnis secara berkelanjutan. Untuk mengetahui keadaan proses bisnis organisasi saat ini dapat melalui tindakan evaluasi tingkat kematangannya dan pengukuran (Kurnia dkk. 2023). Model pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kematangan proses bisnis pada organisasi salah satunya adalah *Business Process Maturity Model* (BPMM) (Velayati dkk. 2020). BPMM menjadi salah satu model yang direkomendasikan untuk mengukur kematangan proses pada institusi perguruan tinggi (Matkovic, Pavlicevic, dan Tumbas 2017). BPMM menjadi acuan untuk mengukur tingkat maturitas proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi dengan tujuan mencapai tingkat maturitas tertinggi yaitu perbaikan berkelanjutan (Fathurrahma dkk., 2018). Salah satu model BPMM yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kematangan proses bisnis adalah *Business Process Orientation Maturity Model* (BPOMM) (Fatimah 2019).

BPOMM menggambarkan perbaikan evolusioner yang memandu organisasi untuk tumbuh menjadi model bisnis yang lebih matang dan dewasa (Izzati 2018). Terdapat 4 (empat) tingkat kematangan proses bisnis dalam BPOMM yaitu *ad-hoc*, *defined*, *linked*, dan *integrated*. Pengukuran pada model BPOMM berfokus pada 9 (sembilan) area yaitu *the strategic view* (SV), *process definition and documentation* (DDP), *performance measurement and management* (MMP), *process organizational structure* (POS), *People Management* (UK), *process organizational culture* (POK), *market orientation* (TU), *the supplier view* (VD), dan *information system support* (PIP) (Škrinjar dan Trkman 2013). Dibandingkan

dengan model kematangan proses bisnis lainnya, keunggulan dari BPOMM yaitu menerapkan pengukuran pada sembilan area dengan berorientasi pada proses bisnis yang dapat menentukan prioritas yang perlu diambil untuk meningkatkan kematangan proses bisnis (Fatimah 2019). Menilai keseluruhan proses bisnis, meningkatkan kinerja proses bisnis secara holistik, dan memahami aspek-aspek proses bisnis mampu dilakukan oleh BPOMM (Kurnia dkk. 2023). Selain itu BPOMM merupakan metode populer yang digunakan di sejumlah penelitian di lingkungan bisnis (Tarhan, Turetken, dan Reijers 2016).

Penelitian ini berfokus menganalisis tingkat kematangan proses bisnis di Bagian Akademik dan Statistik Universitas Pendidikan Ganesha dengan menggunakan model *Business Process Orientation Maturity Model* (BPOMM). Pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan sejumlah metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan *stakeholder* terkait di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha. Setelah dilakukan pengumpulan data dan analisis, maka diketahui tingkat kematangan proses bisnis dan area yang menjadi kelemahan pada Bagian Akademik dan Statistik Undiksha. Hasil analisis nantinya digunakan sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan terhadap manajemen proses bisnis Bagian Akademik dan Statistik Undiksha.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagian Akademik dan Statistik Undiksha tidak melakukan pencadangan penyimpanan dokumen proses bisnis dan organisasi tidak mengetahui secara pasti proses bisnis yang ada.

2. Belum dilakukannya tindakan pengawasan dan evaluasi kepada proses bisnis yang ada di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha.
3. Ditemukan mahasiswa yang tidak mengetahui cara mengurus pengajuan *input* konversi mata kuliah dan mengurus dokumen untuk keperluan wisuda.

Dari sejumlah rumusan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana hasil pengukuran tingkat kematangan proses bisnis di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha?
2. Bagaimana hasil gambaran area yang menjadi titik kelemahan pada kematangan proses bisnis di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha?
3. Bagaimana rekomendasi peningkatan berdasarkan area yang memiliki hasil pengukuran kematangan tingkat proses bisnis yang rendah di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dicapai pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil pengukuran tingkat kematangan proses bisnis di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha.
2. Mengetahui area yang menjadi titik kelemahan pada kematangan proses bisnis di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha.
3. Mengetahui rekomendasi peningkatan berdasarkan area yang memiliki hasil pengukuran kematangan tingkat proses bisnis yang rendah di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilaksanakan di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha.
2. Penelitian ini hanya mengukur tingkat kematangan proses bisnis dengan menggunakan *Business Process Orientation Maturity Model* (BPOMM).
3. Aspek yang digunakan untuk mengukur tingkat kematangan proses bisnis meliputi *The Strategic View, Process Definition and Documentation, Performance Measurement and Management, Process Organizational Structure, People Management, Process Organizational Culture, Market Orientation, The Supplier View, Information System Support*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini kepada Bagian Akademik dan Statistik Undiksha, antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran deskriptif mengenai tingkat kematangan proses bisnis di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha saat ini.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi peningkatan manajemen proses bisnis di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha menjadi lebih optimal.