

## Usulan Perbaikan Proses Bisnis dan Standard Operating Procedures Terkait Ruang Kuliah pada Universitas Islam Bandung Menggunakan Metodologi Model-Based And Integrated Process Improvement

Proposed Repair of Business Process and Standard Operating Procedures of The College  
Room in Islamic University Of Bandung Using Model-Based and Integrated Process  
Improvement Methodology

Ahmad Farhan Dwi Putra

*Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116  
email: ahmadfarhandp@gmail.com*

**Abstract.** Universitas Islam Bandung (UNISBA) is one of the leading private universities in Bandung which was established in 1958. To maintain the quality of its services, UNISBA conducts student satisfaction survey once every one (1) semester. In the survey of student satisfaction in the even semester of 2015-2016, there are 25 aspects of service quality that are considered, only 4 aspects (16%) are considered good and 16 aspects (64%) are sufficiently studied by the students. In the aspect of the academic process, the lecture space factor is the least satisfactory factor. The academic process is the main aspect in the organization of education, because effective teaching and learning process is the main result to be achieved in education. Conducted business process design related to lecture room facilities. The design is done in the process of procurement of inventory goods, the activity of finding inventory of damaged goods, it is proposed to be done more systematic, that is by adding job description to Lecturer waiting room officer to conduct inspection of facility of inventory item and addition of indicator to determine the goods to be replaced And proposed new procurement. In the process of repair and maintenance of the lecture building, the activity of checking the condition that is not feasible is proposed to be done with the indicator to determine the goods to be repaired. Addition of job description is also proposed to the lecturer waiting room to conduct inspection of the lecture building facility.

**Kata Kunci:** Proses Bisnis, Model-Based and Integrated Process Improvement.

**Abstrak.** Universitas Islam Bandung (UNISBA) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta terkemuka di Bandung yang berdiri pada tahun 1958. Untuk menjaga kualitas layanannya, UNISBA melakukan survey kepuasan mahasiswa satu kali setiap satu (1) semester. Pada survey kepuasan mahasiswa semester genap tahun 2015-2016, terdapat hasil yaitu dari 25 aspek kualitas layanan yang dinilai, hanya 4 aspek (16%) yang dinilai baik dan 16 aspek (64%) dinilai cukup oleh mahasiswa. Pada aspek proses akademik, faktor ruang kuliah adalah faktor yang paling rendah tingkat kepuasannya. Proses akademik merupakan aspek yang utama dalam penyelenggaraan pendidikan, karena proses belajar mengajar yang efektif merupakan hasil utama yang ingin dicapai dalam pendidikan. Dilakukan perancangan proses bisnis terkait fasilitas ruang kuliah. Rancangan yang dilakukan yaitu pada proses pengadaan barang inventaris, aktivitas menemukan barang inventaris yang rusak, diusulkan untuk dilakukan lebih sistematis, yaitu dengan menambahkan *job description* pada petugas ruang tunggu Dosen untuk melakukan pemeriksaan terhadap fasilitas barang inventaris dan penambahan indikator untuk menentukan barang yang akan dilakukan penggantian dan diajukan pengadaan baru. Pada proses perbaikan dan perawatan gedung perkuliahan, aktivitas mengecek kondisi yang tidak layak disulkan untuk dilakukan dengan indikator untuk menentukan barang yang akan diperbaiki., Penambahan *job description* juga diusulkan pada petugas ruang tunggu dosen untuk melakukan pemeriksaan terhadap fasilitas gedung perkuliahan.

**Keywords:** Business Process, Model-Based and Integrated Process Improvement.

### A. Pendahuluan

Universitas Islam Bandung (UNISBA) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta terkemuka di Bandung yang berdiri pada tahun 1958. Untuk menjaga kualitas layanannya, UNISBA melakukan survey kepuasan mahasiswa satu kali setiap satu (1) semester. Survey ini dilakukan oleh Badan Penjamin Mutu Universitas Islam Bandung (BPM UNISBA). BPM UNISBA bertanggung jawab atas kualitas layanan yang ada di

UNISBA. Data kepuasan mahasiswa ini menjadi masukan untuk memperbaiki layanan UNISBA kepada mahasiswa. Mahasiswa merupakan konsumen utama dalam layanan pendidikan. Secara garis besar, aspek yang dinilai pada survey kepuasan mahasiswa yaitu aspek kualitas proses akademik yang terdiri atas delapan (8) faktor, aspek kualitas pelayanan administrasi yang terdiri atas lima (5) faktor dan aspek kualitas fasilitas/ layanan penunjang yang terdiri atas dua belas (12) faktor. Pada survey kepuasan mahasiswa semester genap tahun 2015-2016, terdapat hasil yaitu dari 25 aspek kualitas layanan yang dinilai, hanya 4 aspek (16%) yang dinilai baik dan 16 aspek (64%) dinilai cukup oleh mahasiswa. Melihat kondisi ini, pihak UNISBA perlu mengidentifikasi penyebab-penyebab layanan yang tidak memuaskan dan memperbaiki layanannya dalam pencapaian kepuasan mahasiswa.

Proses bisnis Universitas Islam Bandung disusun oleh masing-masing Kepala Bagian (Kabag.) ataupun Kepala Seksi (Kasie.) masing-masing. Saat ini belum terdapat proses audit atau pengujian SOP untuk dapat menganalisis efektivitas SOP yang ada di UNISBA. Masih terdapat pula beberapa proses bisnis yang belum terdokumentasikan pada dokumen SOP, oleh karenanya prosedur kerja hanya didasari oleh kebijakan Kepala Bagian masing-masing yang dapat berubah sewaktu-waktu. Belum optimalnya tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap fasilitas ruang kuliah Universitas Islam Bandung menjadi indikasi bahwa prosedur-prosedur kerja yang terkait dengan fasilitas ruang kuliah belum efektif untuk mengakomodir kebutuhan pengguna ruang kuliah, khususnya Mahasiswa. Penelitian ini akan membahas mengenai upaya perbaikan proses bisnis UNISBA yang berkaitan dengan fasilitas gedung perkuliahan. Pada penelitian ini dilakukan perbaikan proses bisnis dan prosedur terkait gedung perkuliahan untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa dengan pendekatan perbaikan proses bisnis dan *standard operating procedure* (SOP).

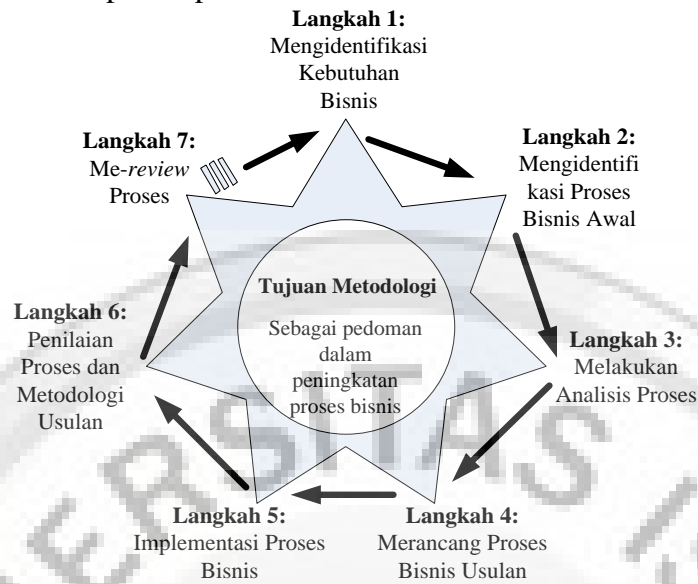
Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana proses bisnis yang terkait dengan fasilitas gedung perkuliahan di Universitas Islam Bandung?”, “Bagaimana hasil analisis dari proses bisnis yang terkait dengan fasilitas gedung perkuliahan di Universitas Islam Bandung?”, “Bagaimana usulan perbaikan proses bisnis yang terkait dengan fasilitas gedung perkuliahan di Universitas Islam Bandung?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Mengidentifikasi proses bisnis yang terkait dengan fasilitas gedung perkuliahan di Universitas Islam Bandung.
2. Mengevaluasi proses bisnis yang terkait dengan fasilitas gedung perkuliahan di Universitas Islam Bandung.
3. Mengusulkan perbaikan proses bisnis dan *standard operating procedure* (SOP) yang terkait dengan fasilitas gedung perkuliahan di Universitas Islam Bandung.

## **B. Landasan Teori**

Menurut Adesola (2005), Metodologi *Model-Based and Integrated Process Improvement* (MIPI) adalah suatu pengembangan metodologi BPI yang merupakan hasil riset program doktoral Sola Adesola dan Tim Baines pada *Cranfield University* di tahun 2005. Metodologi MIPI dikembangkan dengan dasar literatur yang ada dan hasil diskusi dengan para ahli. MIPI merupakan model umum BPI yang terdiri dari tujuh langkah pendekatan prosedural sebagai panduan untuk tindakan dan keputusan yang dapat diambil oleh tim. Metodologi MIPI dapat digunakan untuk peningkatan proses dan inisiatif rekayasa proses. Metodologi ini menjelaskan "apa yang dapat dilakukan" dan "bagaimana" melaksanakannya. Metode MIPI sangat membantu dalam penerapan peningkatan proses bisnis di dalam suatu organisasi perusahaan. Hal ini karena metode

MIPI dapat digunakan sesuai dengan model yang telah baku dan terstruktur. Langkah penerapan MIPI ditampilkan pada Gambar 1.



Sumber: Adesola & Baines, 2005

**Gambar 1.** Langkah Penerapan MIPI

Penjelasan metodologi MIPI juga telah disusun oleh pembuat metodologi dengan menunjukkan langkah, aktifitas inti, *tools* dan teknik pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Aktivitas dan Teknik MIPI

No	Langkah	Deskripsi langkah	Teknik ( <i>Tools</i> )
1	Mengidentifikasi Kebutuhan Bisnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengembangkan visi, tujuan dan pesaing</li> <li>• Melakukan analisis pesaing</li> <li>• Mengembangkan model organisasi</li> <li>• Mengevaluasi aktivitas saat ini, memprioritaskan tujuan</li> <li>• Melakukan perubahan lingkup</li> <li>• Menetapkan target</li> <li>• Mengembangkan tujuan proses dan penilaian kesiapan</li> <li>• Memperoleh persetujuan dan penentuan sumber daya</li> <li>• Melakukan benchmarking proses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Model organisasi</li> <li>• Analisis SWOT</li> <li>• <i>Force field analysis</i></li> <li>• Penilaian kesiapan</li> <li>• Analisis <i>stakeholder</i></li> <li>• Matriks prioritas proses</li> <li>• Analisis pareto</li> <li>• Tabel kinerja proses</li> </ul>
2	Mengidentifikasi Proses Bisnis Awal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengidentifikasi arsitektur proses bisnis</li> <li>• Mendefinisikan lingkup proses</li> <li>• Memetakan proses informasi model saat ini</li> <li>• Memetakan proses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses <i>Xpat</i></li> <li>• <i>IDEFO</i></li> <li>• <i>Walkthrough</i></li> <li>• Analisis sebab akibat</li> <li>• Proses <i>Flowchart</i></li> </ul>
3	Melakukan Analisis Proses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan verifikasi dan validasi untuk mengukur kinerja proses saat ini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Value added analysis</i></li> </ul>
4	Merancang Proses Bisnis Usulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>benchmarking</i> proses</li> <li>• Mengidentifikasi kriteria kinerja untuk merancang proses</li> <li>• Mengidentifikasi fokus kegiatan perancangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Benchmarking</i></li> <li>• <i>Creative silence workshop</i></li> <li>• <i>Brainstorming</i></li> </ul>

No	Langkah	Deskripsi langkah	Teknik ( <i>Tools</i> )
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memetakan dan memvalidasi proses model usulan</li> <li>• Mengidentifikasi kebutuhan IT</li> <li>• Mengestimasi kinerja dari rancangan proses</li> </ul>	
5	Implementasi Proses Bisnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan rencana implementasi</li> <li>• Memperoleh persetujuan pelaksanaan</li> <li>• Meninjau rencana perubahan manajemen</li> <li>• Mengkomunikasikan perubahan</li> <li>• Mengembangkan teknologi</li> <li>• Membuat operasional proses baru</li> <li>• Melatih pekerja</li> <li>• Melaksanakan perubahan</li> </ul>	
6	Penilaian Proses dan Metodologi Usulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan penyebaran proses dan refleksi data kinerja</li> <li>• Merevisi pendekatan organisasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana pelaksanaan</li> <li>• Laporan pengukuran evaluasi</li> <li>• Survei pengukuran pelanggan</li> </ul>
7	Review Proses Usulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengembangkan pandangan strategi bisnis</li> <li>• Menetapkan target dan kinerja proses</li> <li>• Mengembangkan rencana pencapaian target</li> <li>• Rencana penerapan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriks proses <i>improvement</i></li> </ul>

Sumber: Adesola & Baines, 2005

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Usulan

Standard operating procedure diusulkan dengan memperhatikan value added analysis yang dilakukan SOP ditampilkan dalam diagram alir beserta deskripsi yang menjelaskan prosedur karyawan dalam menjalankan tugasnya. SOP yang diusulkan sebagai berikut:

1. SOP Pengadaan Barang Inventaris  
Proses ini merupakan proses yang telah ada dan telah didokumentasikan dalam bentuk SOP tertulis. Pada SOP tertulis, proses ini dijelaskan terbagi atas beberapa SOP, maka perancangan SOP ini dimaksudkan untuk memudahkan dalam menjadi acuan dalam melaksanakan proses ini. SOP pengadaan barang inventaris ditunjukkan pada Gambar
2. SOP Perbaikan Barang Inventaris  
Proses ini merupakan proses yang telah ada dan belum didokumentasikan dalam bentuk SOP tertulis, maka dilakukan pembuatan SOP tertulis sebagai pedoman proses perbaikan barang inventaris yaitu pada Gambar
3. SOP Perbaikan dan Perawatan Gedung Perkuliahan  
Proses ini merupakan proses yang telah ada dan telah didokumentasikan dalam bentuk SOP tertulis. Pada SOP tertulis, proses ini dijelaskan terbagi atas beberapa SOP, maka perancangan SOP ini dimaksudkan untuk memudahkan dalam menjadi acuan dalam melaksanakan proses ini.
4. SOP Pengelolaan Kebersihan Gedung Perkuliahan  
Proses ini merupakan proses yang telah ada dan belum didokumentasikan dalam bentuk SOP tertulis, maka dilakukan pembuatan SOP tertulis sebagai pedoman proses pengelolaan kebersihan gedung perkuliahan.
5. SOP Pengadaan Peralatan Perkuliahan  
Proses bisnis ini merupakan proses yang telah ada dan belum didokumentasikan

dalam bentuk SOP tertulis, maka dilakukan pembuatan SOP tertulis sebagai pedoman proses pengadaan peralatan perkuliahan.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan seluruh tahap penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Universitas Islam Bandung memiliki lima proses bisnis dalam mengelola fasilitas ruang kuliah, diantaranya proses pengadaan barang inventaris, proses perbaikan barang inventaris, proses perbaikan dan perawatan gedung perkuliahan, proses pengelolaan kebersihan gedung perkuliahan dan proses pengadaan peralatan perkuliahan. Pada proses bisnis yang ada saat ini perlu adanya perbaikan dan pengembangan karena proses yang ada belum berjalan secara efektif di mana masih terdapat duplikasi proses, belum terdapatnya gambaran keseluruhan proses bisnis yang ada, dan juga terdapat beberapa aturan yang belum diatur secara baku.
2. *Value added analysis* menunjukkan bahwa adanya aktivitas yang tidak bernilai tambah pada proses bisnis Universitas Islam Bandung untuk diambil tindakan perbaikan. Perbaikan yang dilakukan antara lain:
  - a. Pada proses pengadaan barang inventaris, aktivitas menemukan barang inventaris yang rusak, diusulkan untuk dilakukan lebih sistematis, yaitu dengan menambahkan *job description* pada petugas ruang tunggu Dosen untuk melakukan pemeriksaan terhadap fasilitas barang inventaris dan penambahan indikator untuk menentukan barang yang akan dilakukan penggantian dan diajukan pengadaan baru.
  - b. Pada proses perbaikan dan perawatan gedung perkuliahan, aktivitas mengecek kondisi yang tidak layak diusulkan untuk dilakukan dengan indikator untuk menentukan barang yang akan diperbaiki., Penambahan *job description* juga diusulkan pada petugas ruang tunggu dosen untuk melakukan pemeriksaan terhadap fasilitas gedung perkuliahan.
3. Pembuatan *standard operating procedure* usulan dilakukan untuk membuat prosedur dari proses yang telah dilakukan dan belum terdokumentasikan yaitu dengan membuat SOP mengenai perbaikan barang inventaris, perbaikan dan perawatan gedung perkuliahan, pengadaan peralatan perkuliahan. Terdapat pula prosedur yang telah ada namun dibuat lebih komprehensif, yaitu SOP pengadaan barang inventaris pengelolaan kebersihan gedung perkuliahan.

#### E. Saran

Saran yang diberikan terhadap penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan sistem informasi untuk keperluan pengelolaan dokumen terkait fasilitas gedung perkuliahan agar memberikan kemudahan bagi pihak Universitas dalam melaksanakan proses bisnis, khususnya pada proses bisnis terkait fasilitas gedung perkuliahan.
2. Pada penelitian selanjutnya perlu adanya penelitian serupa pada prosedur pengelolaan kebersihan yang lebih mendetail.
3. Perlu adanya evaluasi dan ujicoba usulan proses bisnis dan SOP pada penelitian ini untuk mengetahui efektifitasnya dan untuk mendapatkan SOP yang lebih baik.

#### Daftar Pustaka

- Adesola dan Baines, 2005. Developing and evaluating methodology for business process improvement. *Business Process Management Journal*, Vol. 11 No. 1, hal. 37-46.
- Christianti, Meliana dan Saputra, 2013. Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan IDEF0

- dengan Studi Kasus Bank X. *Jurnal Sistem Informasi*, 8 (1), h. 56-57.
- Christopher, M., 1998. *Logistics and Supply Chain Management: Strategies for Reducing Cost and Improving Service*. London: Financial Times Pitman Publishing.
- Davenport, T.H., 1993. *Process Innovation : Reengineering Work Through Information Technology*. Boston, MA: Havard Business Press.
- Draft Federal Information Processing Standards Publication, Desember 1993. Integration Definition For Function Modeling (IDEF0), [e-journal]. Tersedia pada: website Integration Definition For Function Modeling (IDEF0), <http://www.idef.com/pdf/idef0.pdf> [Diakses 27 Februari 2016].
- Dyadem Engineering Corporation, 2003. *Guidelines for Failure Mode and Effects Analysis, For Automotive, Aerospace and General Manufacturing Industries*.
- Gaspersz, V, 2012. *All-in-one Management Toolbook*. Bogor: Tri-Al-Bros Publishing.
- Ginting, Rosnani, 2007. *Sistem Produksi*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Grusenmeyer, S. D., 2003. *Developing Effective Standard Operating Procedures*. [pdf] Tersedia pada: <https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/36910/sopsdir.pdf?sequence=1> [Diakses 9 Maret 2016].
- Harrington, H. J., 1991. *Bussiness Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2013. Kebijakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan. [pdf] Tersedia pada: [http://birohukum.bappenas.go.id/data/data\\_presentasi/SOP%20KEBIJAKAN%202013.pdf](http://birohukum.bappenas.go.id/data/data_presentasi/SOP%20KEBIJAKAN%202013.pdf) [Diakses 18 Maret 2016].
- Keyte dan Locher, 2004. *The Complete Lean Enterprise: Value Stream Mapping for Administrative and Office Processes*. Florida: CRC Press Taylor and Francis Group,.
- Laguna, M dan Marklund, J, 2005, *Business Process Modeling, Simulation, and Design*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Lupiyoadi , Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Liker, 2006. *The Toyota Way. 14 Prinsip Manajemen Dari Perusahaan Manufaktur Terhebat Di Dunia*. Erlangga. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2004a. *The Power of Brand*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2006b. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satifaction*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rasmussen, Nils H, 2003. *Process Improvement For Effective Budgeting And Financial Reporting*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Saleh, A. R, 2010. Standard Operating Procedure di Perpustakaan Perguruan Tinggi.[pdf] Tersedia pada: <http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/481/jbptunikompp-gdl-sriutamile-24021-1-scanasli.pdf> [Diakses 6 Maret 2016].
- Stup, Richard, 2001. *Standard Operating Procedures : A Writing Guide*. Dairy Alliance, . [e-journal] Tersedia pada: <http://dairyalliance.psu.edu/pdf/ud011.pdf> [Diakses 27 Februari 2016].
- Tambunan, Rudi M., 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures*

(SOP). Edisi kedua. Jakarta: Maiestas Publishing.

Tjiptono, Fandi, 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah *Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta.

Universitas Islam Bandung, 2015. *Tata Kelola Universitas Islam Bandung*. Bandung: Universitas Islam Bandung.

William, Kevin dan Irwansyah K. R., 2013. *Prosedur Pemutakhiran SOP Keuangan Siklus Inventory Pada Pt X*. [e-journal]. Tersedia pada: website Perpustakaan Universitas Indonesia, <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S54670-Kevin%20William> [Diakses 27 Februari 2016].

Winata, Sheila V., 2016. *Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Chocolab*. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1 (1), h. 78.

