

ANALISIS PROSES BISNIS LAYANAN PENDAFTARAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN MAHASISWA STMIK AKAKOM YOGYAKARTA

Hera Wasiati

Jurusan Manajemen Informatika, STMIK AKAKOM Yogyakarta

e-mail: hera@akakom.ac.id

Abstract

Organizations who provides services need to give a quality services . To improve the quality of PKL services, it is need to know the drawbacks of the system first then it needs to arranged some practical steps to anticipate that drawbacks . One of the ways to understand the business process of PKL services is the business process analysis (BPA).

Business process analysis (BPA) is a way to learn and understand how the activities and functions of a business process can be run in accordance with the achievement of organizational goals . To understand a business process , it used some map business processes by using several standards , including: ANSI (American National Standards Institute) and ASME (American Society of Mechanical Engineers) . From the ASME standard process maps it can be computed by calculating the performance of the business process throughput efficiency .

The final results of this study showed the throughput efficiency is 31.97 % it means the performance of the organization is not optimum yet, because the bureaucracy of the business process are still convoluted / complex .

Keywords : business process analysis , throughput efficiency , service vendors , ANSI Standard, ASME Standard .

PENDAHULUAN

Setiap organisasi yang menyediakan pelayanan menginginkan layanan yang berkualitas. Suatu organisasi, melayani konsumen merupakan “saat yang menentukan” (*moment of thrust*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya, menurut Tjosvold dalam Wasistono, S.[1]. Berkaitan dengan saat-saat yang menentukan, Carlzon dalam Wasistono, S. [1], mengemukakan perlunya mengembangkan strategi baru untuk ekonomi yang mengutamakan pelanggan. Carlzon menamakan abad sekarang sebagai “Abad Pelanggan”, abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang sangat terhormat. Oleh sebab itu, setiap organisasi berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanannya untuk mendapatkan kepuasan pelanggan/pemakai layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diketahui terlebih dahulu berbagai kekurangan yang ada selama ini. Berdasarkan kekurangan tersebut dapat disusun langkah-langkah praktis untuk mengantisipasinya.

Di samping itu perlu juga diperhatikan penggunaan teknologi informasi, apalagi saat ini penggunaan Teknologi Informasi (TI) merupakan suatu keharusan karena begitu banyak manfaat yang diperoleh. Namun penggunaan TI yang tidak tepat akan gagal mendapatkan potensi TI yang sesungguhnya.

Satu diantara sekian banyak alasan mengapa TI gagal memberikan potensinya adalah bahwa TI diterapkan pada cara-cara lama dalam melakukan sesuatu. Bukannya memusatkan perhatian pada bagaimana seharusnya pekerjaan dilakukan, kemudian

mempertimbangkan bagaimana peran TI untuk mendukungnya, sebagian organisasi malah hanya berusaha untuk mengotomatisasikan tugas-tugas yang ada untuk mendapatkan penghematan efisiensi. Dalam melakukan layanan pelanggan, otomatisasi kadangkala menimbulkan masalah pula. Otomatisasi terhadap tugas-tugas yang tidak perlu seringkali dilakukan dengan memasukkan tugas-tugas tersebut ke dalam proses. Kini tugas-tugas itu harus dikerjakan sebagaimana yang dituntut oleh komputer, bukan yang dituntut oleh pelanggan.

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM menyediakan layanan-layanan kepada mahasiswa yang salah satunya adalah layanan pendaftaran Praktek Kerja Lapangan (PKL). Kegiatan PKL diharapkan secara akademik memberikan pengalaman kerja kongkrit di lapangan kerja, kepada mahasiswa yang akan lulus dari jenjang pendidikan Diploma 3 maupun Strata 1, sehingga pada saatnya nanti tidak canggung. Di sisi yang lain, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM berkesempatan untuk ikut andil di dalam menumbangkan ilmu di bidang informatika dan komputer serta menyerap kebutuhan teknologi informasi yang berkembang di dunia kerja.

Layaknya kegiatan akademik yang lain dalam SKS, maka kegiatan PKL juga direncanakan, dikelola, dilaporkan, serta dievaluasi. Terdapat beberapa komponen pengelola yang dapat terlibat, mulai dari ranah administrasi, materi akademik, maupun praktisi di lapangan. Oleh karena itu diperlukan pedoman praktik kerja lapangan ini.

PKL merupakan kegiatan terjadwal, dibawah bimbingan dosen pembimbing yang memenuhi syarat. PKL merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa untuk menyelesaikan perkuliahan jenjang Diploma 3 maupun jenjang Strata 1. Selama ini belum pernah dievaluasi berapa total waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses bisnis pelayanan pendaftaran PKL, apakah serangkaian proses-proses di dalam layanan pendaftaran PKL mahasiswa STMIK AKAKOM itu sudah efisien dan efektif dilihat dari *efisiensi throughputnya*, apakah aliran birokrasi proses bisnis rumit dan bertele-tele atau tidak. Oleh sebab itu pada penelitian ini akan dilakukan analisis proses bisnis untuk layanan pendaftaran PKL mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Diharapkan dari hasil penelitian ini bisa diketahui total waktu yang dibutuhkan, *efisiensi throughputnya*, dan aliran birokrasi proses bisnis pelayanan pendaftaran PKL.

Hamzah Ritchi [2] dalam penelitian berjudul "Identifikasi Pengendalian Aplikasi Dalam Analisis Proses Bisnis" membahas mengenai penerapan analisis pengendalian internal melalui analisis proses bisnis dalam suatu siklus penjualan di sebuah perusahaan dagang furniture kecil menengah yang mengacu pada COSO dan COBIT.

Affatul Azizah [3], dalam penelitian "Desain Proses Bisnis Politeknik TELKOM Menggunakan Metode *Business Process Reengineering* (BPR)". Setelah dilakukan penelitian awal, diketahui bahwa kinerja Politeknik Telkom masih rendah. Hal ini salah satunya dipengaruhi oleh rendahnya efisiensi dan efektifitas proses bisnis yang ada, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada proses bisnis Politeknik Telkom. Metode yang digunakan adalah reengineering dengan pendekatan *Rapid Re*. Pendekatan *Rapid Re* meliputi lima tahap, yaitu: persiapan, identifikasi, visi, pemecahan (rancangan teknis dan rancangan social), dan transformasi. Dari penelitian ini diketahui bahwa kinerja Politeknik Telkom sebesar 117,788 dari skala 400 dengan tingkat pencapaian 29,45%. Hasil desain proses bisnis adalah proses bisnis Politeknik Telkom yang efisien. Pada desain ini terdapat sebuah proses baru, yaitu PPM yang terintegrasi pada proses pembelajaran. Desain tersebut mengakibatkan adanya perubahan struktur organisasi Politeknik Telkom, yaitu Bagian Perpustakaan dan PPM dipecah menjadi Bagian Perpustakaan dan Bagian PPM.

Setelah dilakukan *reengineering* akan terjadi peningkatan kinerja Politeknik Telkom sebesar 76,59 %.

Penelitian ini dengan penelitian di atas sama-sama fokus pada peningkatan *Efisiensi Throughput*. Perbedaannya: pada penelitian ini menggunakan standar ANSI dan ASME.

METODE PENELITIAN

Metodologi yang dipakai pada penelitian ini adalah:

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka ini berkenaan dengan dua hal pokok yaitu studi tentang sistem pelayanan pendaftaran PKL, dan mengenai analisis proses bisnis

2. Analisis Proses Bisnis terhadap layanan pendaftaran PKL

Pada bagian ini akan dianalisis proses-proses bisnis dalam layanan pendaftaran PKL untuk memahami peta proses dan aliran informasi yang melewati batas-batas dan kendali organisasi agar dapat diketahui efisiensi dan efektifitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

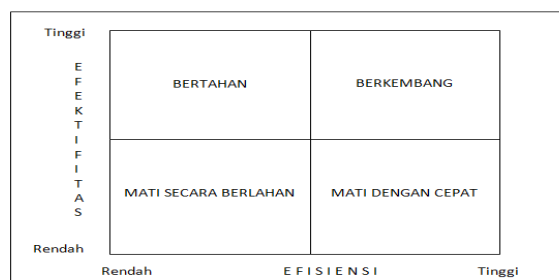
1. Analisis Proses Bisnis

Analisis Proses Bisnis mempelajari dan memahami bagaimana aktifitas dan fungsi dari suatu proses bisnis dapat berjalan sesuai dengan pencapaian tujuan organisasi. Selain itu analisis proses bisnis bertujuan mempelajari kumpulan proses dan aktifitas dari proses bisnis yang dapat digunakan organisasi dan mempelajari seberapa jauh proses bisnis ini mencapai tujuan dari organisasi. Bagaimana melakukan analisis proses bisnis, bagaimana melakukan dekomposisi proses serta melakukan pemetaan proses yang dipergunakan untuk menentukan langkah peningkatan dan penyempurnaan disain proses yang lebih efektif dan berfokus pada kepuasan pelanggan [4] (Obelensky, N.).

Proses bisnis adalah serangkaian aktivitas-aktivitas yang saling berkaitan satu sama lain yang mengkonversikan masukan-masukan (input) bisnis menjadi suatu keluaran (output) bisnis” [5] (Manganelli, R.L., dan Klein, M.M.)

Matriks efektifitas/efisiensi menurut Drucker [6] (Prepard, J., Rowland, P.) yang digambarkan pada Gambar 1 menunjukkan hasil yang diharapkan dari kinerja organisasi jika diukur dalam efisiensi dan efektifitas. Organisasi yang sangat efisien tetapi tidak efektif akan mati terlebih dahulu di pasar.

Mengukur kinerja merupakan kunci untuk menjadi efektif dan efisien. Jika tidak melakukan pengukuran, maka berarti tidak melakukan pengelolaan. Pengukuran kinerja harus memberikan dasar terhadap pemahaman mengenai apa yang seharusnya terjadi dengan organisasi dan memberikan sarana untuk memusatkan usaha pada faktor-faktor atau bidang-bidang tertentu yang harus diperbaiki efektifitas, efisien dan adaptabilitasnya.



Gambar 1 Matriks efektifitas/efisiensi

Ukuran yang bermanfaat untuk diterapkan dalam merancang suatu proses guna memantau kinerja adalah *efisiensi throughput* yang didefinisikan sebagai berikut:

$$\text{Efisiensi throughput} = \frac{\text{Waktu isi pekerjaan (work content time)}}{\text{Total waktu dalam sistem}} \times 100\%$$

Pada analisis proses bisnis ini akan dilakukan langkah-langkah untuk memahami proses layanan dengan cara sebagai berikut: 1. Analisis Organisasi, 2. Analisis Proses.

1.1 Memahami Proses Layanan

Untuk memahami proses layanan secara efektif, maka proses tersebut harus dipetakan. Untuk itu digunakan 2 alat yaitu: secara umum proses layanan dapat dipetakan menggunakan bagan alir (*flow chart*) sederhana (standar ANSI) dan secara detail proses tersebut dirincikan menggunakan tabel proses standar ASME yang telah dijelaskan pada bab II. Dengan menggunakan 2 alat ini diharapkan ada pemahaman yang cukup tinggi terhadap proses sebelum dilakukan tahap berikutnya yaitu menentukan langkah-langkah penyempurnaan / rancangan ulang proses bisnis.

Analisis Proses Bisnis Layanan pendaftaran PKL mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta [7].

Secara Umum layanan pendaftaran PKL mahasiswa STMIK Akakom Yogyakarta, melibatkan beberapa personalia, mulai dari pendaftaran KRS hingga penetapan evaluasi kegiatan, yaitu Mahasiswa, Petugas Adak, Kaprodi (Tim Pengelola PKL), Dosen Pembimbing PKL, dan Pembimbing Lapangan (pembimbing dari instansi tempat PKL). Untuk itu sebelum menganalisis proses layanan, akan dianalisis terlebih dahulu personalia yang terlibat.

1.1.1 Analisis Organisasi

1.1.1.1 Mahasiswa

Tugas Mahasiswa

Mengisi matakuliah PKL di dalam KRS, melakukan pendaftaran PKL di bagian Adak, mencari lokasi PKL, menyampaikan surat permohonan ke instansi tujuan PKL, membuat rencana kerja, melaksanakan PKL, konsultasi dengan pembimbing, membuat laporan, dan mempresentasikan hasil.

1.1.1.2 Petugas Adak

Tugas Petugas ADAK

Menerima pendaftaran mahasiswa peserta PKL, menyediakan surat permohonan ke instansi tujuan PKL, menyiapkan berita acara penyerahan mahasiswa PKL, mempublikasikan kelompok PKL, menjadwalkan presentasi.

1.1.1.3 Kaprodi (Tim Pengelola PKL)

Tugas Kaprodi (Tim Pengelola PKL)

Mengelompokkan peserta PKL berdasar lokasi PKL, memberikan penugasan pembimbingan kepada dosen pembimbing PKL, membantu mencari solusi terhadap hal-hal yang bersifat force-mayor.

1.1.1.4 Dosen Pembimbing PKL

Tugas Dosen Pembimbing PKL

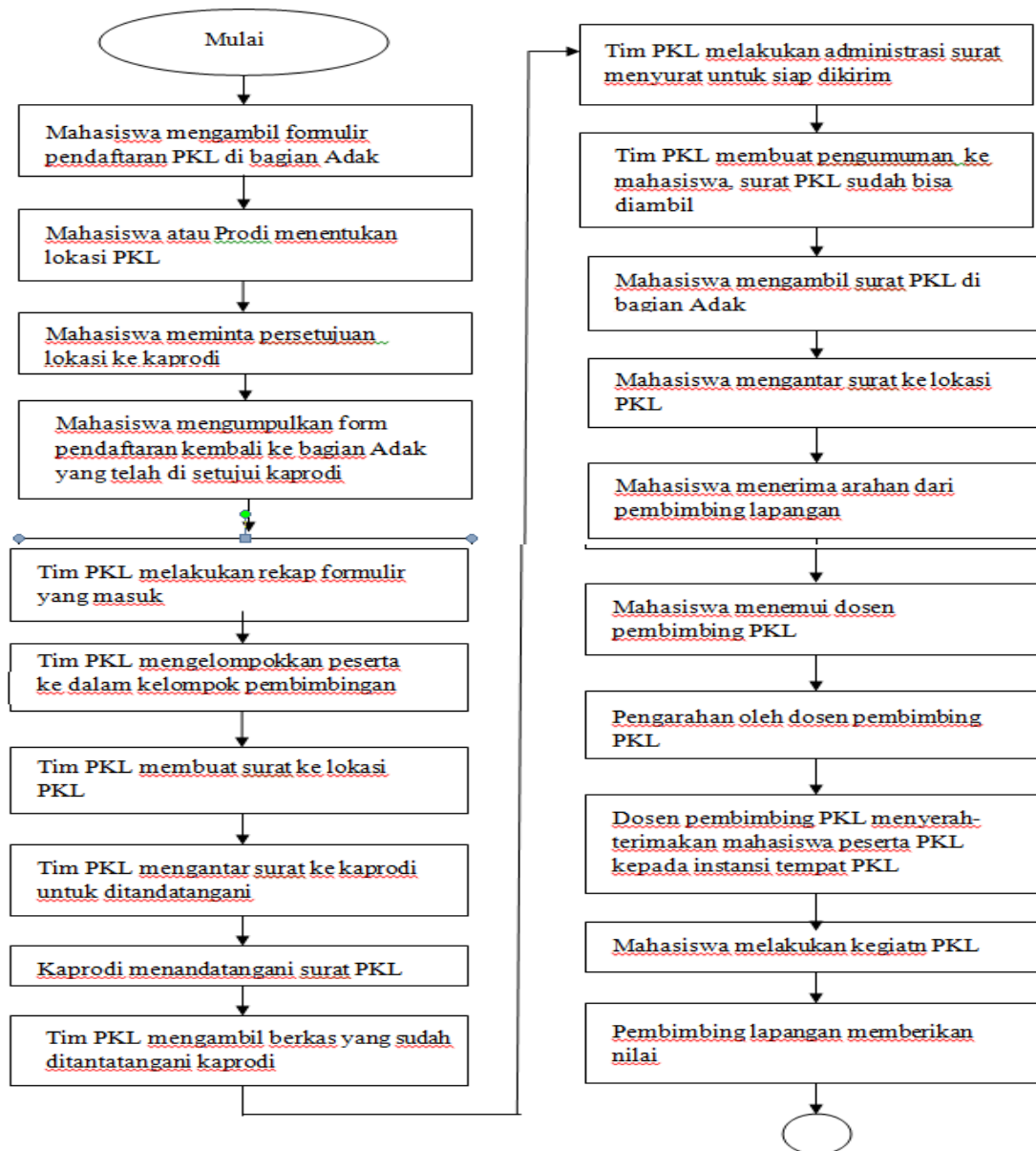
Menyerah-terimakan mahasiswa peserta PKL ke instansi tujuan, membimbing mahasiswa peserta PKL, memonitor pelaksanaan di instansi tujuan, melakukan komunikasi dengan pembimbing lapangan, penarikan kembali mahasiswa peserta PKL, mengelola presentasi, dan melakukan evaluasi (penilaian).

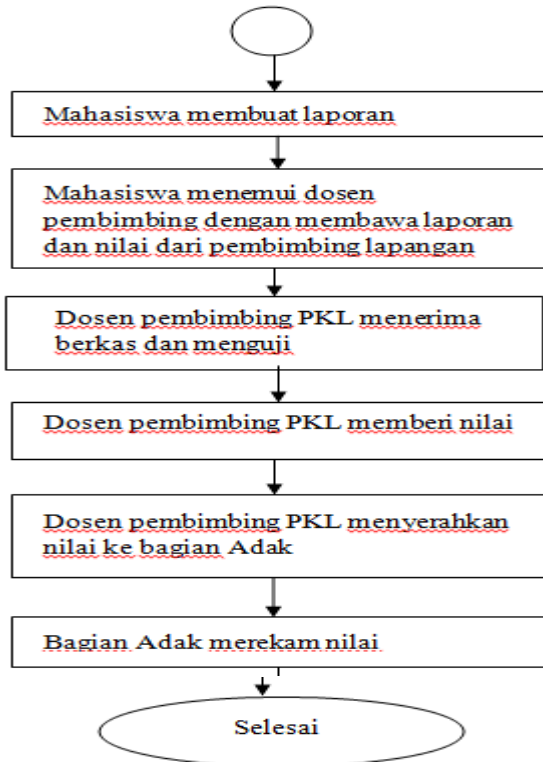
1.1.1.5 Pembimbing Lapangan

Tugas Pembimbing Lapangan

Pembimbing Lapangan berasal dari instansi tujuan PKL, memberikan arahan penyusunan dokumen rencana kerja mahasiswa, membimbing mahasiswa peserta PKL, memberikan penilaian mahasiswa PKL atas kegiatan yang telah dilaksanakan.

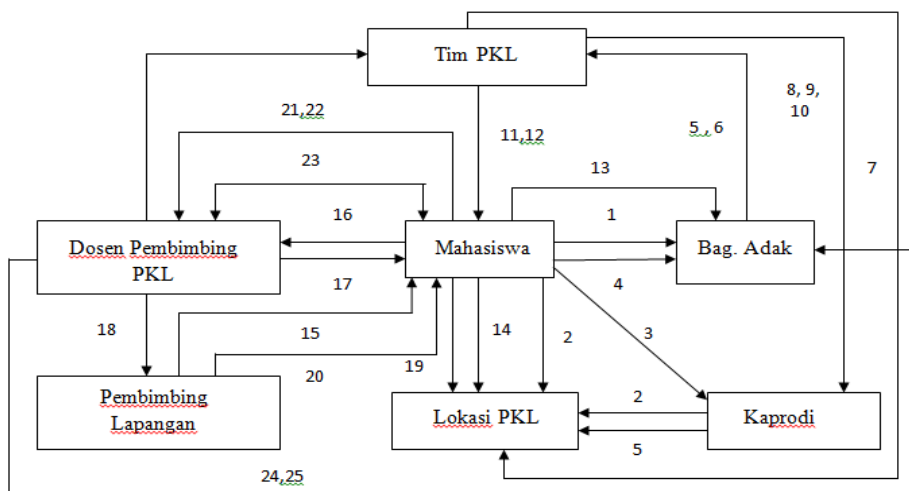
Pada analisis proses layanan pendaftaran PKL menggunakan diagram alir (ANSI) akan dilihat personil-personil mana saja dari organisasi yang terlibat dalam proses, seperti ditunjukkan pada Gambar 2. Pada gambar terlihat bahwa terdapat beberapa personil yang muncul berkali-kali.





Gambar 2 Diagram alir proses Layanan Pendaftaran PKL

Pemahaman terhadap aliran proses yang melintasi struktur organisasi tampak lebih jelas pada Gambar 3. Gambar 3 mengilustrasikan bagaimana proses-proses mengalir, tidak efisien dan tidak efektif. Aliran kerja yang melewati struktur organisasi tidak efisien dan efektif, dimana proses mengalir melewati unit-unit organisasi secara berulang-ulang dan berkelok-kelok, sehingga banyak batasan-batasan yang dilalui proses. Setiap batas akan membuat sebuah aktifitas *hand-off* dan waktu tunggu. Pada mahasiswa terlihat proses/aktifitas yang paling rumit yang berarti mahasiswa sangat disibukkan dan direpotkan. Kemudian terdapat aktifitas berulang pada dosen pembimbing PKL.



Gambar 3 Aliran Proses Melintasi Struktur Organisasi

1.1.2 Analisis Proses

Untuk pemetaan proses yang lebih detail sehingga dapat diukur kinerjanya maka dapat digunakan standar yang dipakai secara luas dalam perusahaan manufaktur dan mulai digunakan di lingkungan kantor dan jasa, yaitu standar ASME (*American Society of Mechanical Engineers*) seperti yang diperlihatkan pada Tabel 1.

Tabel 1 memperlihatkan pemetaan proses secara detail yang didasarkan pada beberapa asumsi dan dokumentasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran PKL. Adanya waktu tunda dalam tahapan proses didasarkan pada keterangan bahwa satu tahap atau beberapa tahap proses diselesaikan dalam satu atau beberapa hari kerja (dengan asumsi 1 hari kerja pelayanan sama dengan 8 jam).

Jika aktifitas diselesaikan dalam satu hari kerja, maka cara menghitung waktu tunda tersebut adalah waktu 1 hari kerja (480 menit) dikurangi dengan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk melakukan seluruh aktifitas proses tersebut pada hari itu.

Tabel 1 Peta Proses Menurut Standar ASME

No	Tahap proses	○	○	□	→	◐	▽	Wkt /mnt	Pemilik Proses
1	Mahasiswa mengambil formulir pendaftaran PKL di bagian Adak				●			15	Mhs
2	Mahasiswa atau Prodi menentukan lokasi PKL (asumsi 3hari)				●			1440	Mhs/Prodi
3	Mahasiswa meminta persetujuan lokasi ke kaprodi	●						10	Mhs
4	Mahasiswa mengumpulkan form pendaftaran kembali ke bagian Adak yang telah di acc kaprodi				●			5	Mhs
5	Menunggu aktifitas berikutnya (diasumsikan 1 bulan untuk bisa masuk seluruh berkas mahasiswa)					●		14400	
6	Tim PKL melakukan rekap formulir yang masuk					●		60	Tim PKL
7	Tim PKL mengelompokkan peserta ke dalam kelompok pembimbingan		●					60	Tim PKL
8	Tim PKL membuat surat ke lokasi PKL						●	120	Tim PKL
9	Tim PKL mengantarkan surat ke kaprodi untuk ditandatangani				●			5	Tim PKL
10	Kaprodi menandatangani surat PKL	●						20	Kaprodi
11	Menunggu aktifitas berikutnya					●		95	
12	Tim PKL mengambil berkas yang sudah ditandatangani kaprodi				●			5	Tim PKL
13	Tim PKL melakukan administrasi surat menyurat untuk siap dikirim		●					60	Tim PKL
14	Tim PKL membuat pengumuman ke mahasiswa, surat PKL sudah bisa diambil		●					30	Tim PKL
15	Menunggu aktifitas berikutnya					●		385	

16	Mahasiswa mengambil surat PKL di bagian Adak						15	Mhs
17	Mahasiswa mengantarkan surat ke lokasi PKL						60	Mhs
18	Menerima arahan dari pembimbing lapangan						60	Pembimbing lapangan
19	Mahasiswa menemui dosen pembimbing						60	Mhs
20	Pengarahan oleh dosen pembimbing PKL						60	Dosen Pembimbing
21	Menunggu aktifitas berikutnya						225	
22	Dosen pembimbing PKL menyerahkan-terimakan mahasiswa peserta PKL kepada instansi tempat PKL						60	Dosen Pembimbing
23	Menunggu aktifitas berikutnya (asumsi 1 hari)						480	
24	Mahasiswa melakukan kegiatan PKL (asumsi 80 jam)						4800	Mhs
25	Pembimbing lapangan memberikan nilai						60	Pembimbing lapangan
26	Menunggu aktifitas berikutnya						420	
27	Mahasiswa membuat laporan						480	Mhs
28	Mahasiswa menemui dosen pembimbing dengan membawa laporan dan nilai dari pembimbing lapangan						15	Mhs
29	Dosen pembimbing menerima berkas dan menguji						20	Dosen pembimbing
30	Menunggu aktifitas berikutnya (asumsi 1 hari)						60	
31	Dosen pembimbing memberi nilai						20	Dosen pembimbing
32	Dosen pembimbing menyerahkan nilai ke bagian Adak						5	Dosen pembimbing
33	Bagian Adak merekam nilai						5	Bag. Adak
	Jml Tahap	8	3	1	10	8	3	
	Total waktu	730	150	4800	1685	16065	185	23615

Aktifitas/tahap yang bernilai tambah adalah aktifitas yang penting bagi pemohon, oleh karena itu secara sederhana adalah aktifitas yang berkaitan dengan persetujuan penentuan lokasi PKL dari Kaprodi yang sesuai dengan keilmuannya. Dari tabel 1 terlihat hanya 8 Proses (30,76%) yang bernilai tambah dari total 26 proses (tidak termasuk 7 proses tunda).

Untuk mengukur kinerja pelayanan secara keseluruhan digunakan *efisiensi throughput* dengan rumus:

$$efisiensi\ throughput = \frac{waktu\ proses\ bukan\ tunda}{total\ waktu\ dalam\ sistem} \times 100\ %$$

Maka untuk proses pelayanan pendaftaran PKL didapat *efisiensi throughput*:

$$efisiensi\ throughput = \frac{7550}{7550 + 16065} \times 100\ %$$

$$efisiensi\ throughput = \frac{7550}{23615} \times 100\ %$$

$$efisiensi\ throughput = 31,97\ %$$

Angka ini cukup kecil dan bisa dikatakan bahwa 68,03% waktu untuk pelayanan pendaftaran PKL dalam sistem tidak bekerja.

Dari beberapa analisis di atas dapat diambil kesimpulan bahwa proses pelayanan pendaftaran PKL di STMIK AKAKOM adalah sebagai berikut:

1. Rasio aktifitas yang tidak bernilai tambah dominan dibandingkan dengan aktifitas yang bernilai tambah, yaitu 8:17. Hanya ada 8 aktifitas yang bernilai tambah yaitu: Mahasiswa meminta persetujuan lokasi ke kaprodi, Kaprodi menandatangani surat PKL, Menerima arahan dari pembimbing lapangan, Pengarahan oleh dosen pembimbing PKL, Pembimbing lapangan memberikan nilai, Mahasiswa membuat laporan, Dosen pembimbing menerima berkas dan menguji, Dosen pembimbing memberi nilai.
2. Waktu yang tidak mempunyai kontribusi terhadap proses tinggi (68,03%). Ini diperoleh dari *efisiensi throughput* sebesar 31,97%.
3. Urutan-urutan proses yang mempunyai waktu terbanyak adalah: proses pengecekan (4800 menit), proses transportasi (1685 menit), proses bernilai tambah (730 menit), proses storage (185 menit) dan proses tidak bernilai tambah (150 menit)
4. Aliran kerja yang melewati struktur organisasi tidak efisien dan efektif, dimana proses mengalir melewati unit-unit organisasi secara berulang-ulang dan berkelok-kelok, sehingga banyak batas-batas yang dilalui proses. Setiap batas akan membuat sebuah aktifitas *hand-off* dan waktu tunggu.

KESIMPULAN

Analisis proses bisnis yang telah diterapkan telah cukup memberikan hasil yang baik, dalam arti terdapat pemahaman proses bisnis yang lebih baik, yaitu:

1. Mengetahui total waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses bisnis sebesar 23615 menit atau 49 hari kerja.
2. Mengetahui *efisiensi throughput* proses bisnis sebesar 31,97% yang berarti 68,03% waktu dalam sistem adalah waktu yang tidak bekerja.
3. Aliran birokrasi proses bisnis rumit dan bertele-tele yang tidak berbasis kepada kepuasan pelanggan.

SARAN

Setelah diketahui *efisiensi throughput* yang relatif kecil/rendah, sebaiknya dilakukan desain ulang proses bisnis yang diharapkan dapat meningkatkan *efisiensi throughput* nya dan aliran birokrasi proses bisnis menjadi tidak rumit dan tidak bertele-tele yang akhirnya berbasis kepada kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wasistono, S., 2001, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Alqaprint, Bandung
- [2] Hamzah Ritchi, *Identifikasi Pengendalian Aplikasi Dalam Analisis Proses Bisnis*, <http://pustaka.unpad.ac.id/archives/1620>, Unpad
- [3] Affatul Azizah, 2009, *Desain Proses Bisnis Politeknik TELKOM Menggunakan Metode Bussiness Process Reengineering (BPR)*, http://www.itelkom.ac.id/library/index.php?option=com_reposotory&Itemid=34&task=detail&nim=112020041.
- [4] Obelensky, N., 1996, *Practical Business Re-engineering*, Elex Media Komputindo.
- [5] Manganeli, R.L., Klein, M.M., 1994, *The Reengineering Handbook A Step-by step Guide to Business Transformation*, Amacom, New York.
- [6] Peppard, J., Rowland, P., 1995, *The Essence of Business Process Re-engineering*, Prentice Hall.
- [7] Tim Penyusun Pedoman PKL STMIK AKAKOM, 2013, *Petunjuk Praktek Kerja Lapangan Mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta*.