

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Kadiri merupakan perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Kediri dan menyediakan jasa pendidikan baik program diploma maupun sarjana melalui beberapa fakultas, diantaranya Fakultas Hukum, Fakultas Sosial Politik, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Pertanian dan Fakultas Kesehatan. Terdapat 2 proses utama yang dapat diidentifikasi di Universitas Kadiri yaitu *core process* sebagai proses bisnis utama yang meliputi proses pengajaran, proses penelitian, proses pengabdian masyarakat, proses penerimaan mahasiswa baru dan proses pemasaran serta beberapa *supporting process* yang merupakan proses pendukung dari proses bisnis utama tersebut. Penelitian difokuskan pada salah satu proses dari *supporting process* pelayanan administrasi akademik, yaitu proses registrasi mahasiswa yang merupakan kegiatan pendaftaran ulang setiap mahasiswa pada awal semester agar mendapatkan status sebagai mahasiswa pada program studi masing-masing dan terdaftar pada tahun akademik yang bersangkutan

Proses registrasi mahasiswa merupakan proses kritis bagi *supporting process* pelayanan administrasi akademik dan merupakan proses awal yang menentukan kelangsungan *core process* pengajaran. Dengan 6 jam kerja setiap harinya, proses registrasi mahasiswa di Universitas Kadiri memerlukan waktu selama ± 13.5 jam (4 hari kerja) untuk tiap mahasiswa dan terdiri atas berbagai proses yang melibatkan beberapa unit yang saling mendukung yaitu Bagian Administrasi dan Keuangan (BAK), jurusan, fakultas dan dosen. Semua unit tersebut berfungsi untuk melayani mahasiswa yang akan melakukan proses registrasi.

Pelaksanaan proses registrasi seringkali mendapatkan keluhan-keluhan yang muncul, baik dari unit-unit yang terlibat (pelanggan internal) maupun dari mahasiswa (pelanggan eksternal) yang melakukan proses registrasi. Keluhan-keluhan yang muncul dari unit-unit yang terlibat diantaranya ialah besarnya waktu siklus proses yang disebabkan oleh keterlambatan aliran informasi sehingga menyebabkan terjadinya *delay* pada beberapa aktivitas. Misalnya dosen yang sering mendapat keluhan dari jurusan karena nilai sebagai penentu Indeks Prestasi Semester (IPS) yang menjadi batasan Sistem Kredit Semester (SKS) dari tiap mahasiswa tidak segera dikonfirmasi ke jurusan yang akan melakukan pencetakan Kartu Hasil Studi (KHS). Sedangkan keluhan yang muncul dari mahasiswa adalah terlalu besarnya waktu siklus proses yang diantaranya disebabkan oleh duplikasi aktivitas yaitu pengisian form Kartu Rencana Studi (KRS) oleh mahasiswa dan penginputannya oleh unit BAK serta birokrasi yang terlalu banyak yaitu penggunaan form

KRS yang diisi harus rangkap empat, masing-masing akan diberikan pada dosen, fakultas dan BAK.

Masalah-masalah tersebut di atas sebaiknya tidak terjadi sehingga aktivitas pada proses registrasi mahasiswa dapat dilaksanakan dengan baik yang disertai dengan meningkatnya performansi dan kinerja unit-unit yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu kajian yang menuntut adanya perbaikan-perbaikan pada proses bisnis registrasi mahasiswa. Berdasarkan perbaikan yang telah dilakukan, akan dibuat suatu sistem informasi registrasi mahasiswa yang menjadi alternatif untuk memperoleh informasi dengan tepat dan cepat. Proses registrasi ini diharapkan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada mahasiswa dan unit-unit yang terlibat dalam proses registrasi mahasiswa ini.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana melakukan perbaikan proses bisnis registrasi mahasiswa yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan ?
2. Bagaimana merancang sistem informasi registrasi mahasiswa berdasarkan perbaikan proses bisnis yang telah dilakukan ?

1.3 Tujuan

1. Melakukan perbaikan proses bisnis registrasi mahasiswa dengan metode *business process improvement* berdasarkan kriteria waktu.
2. Merancang suatu alat bantu (*tool*) yaitu sistem informasi registrasi mahasiswa berdasarkan perbaikan proses bisnis yang telah dilakukan.

1.4 Manfaat

1. Meminimasi waktu siklus proses bisnis registrasi mahasiswa.
2. Meningkatkan performansi proses bisnis registrasi mahasiswa dan kinerja unit-unit yang terlibat di dalamnya.
3. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam memperoleh informasi melalui sistem informasi registrasi mahasiswa yang telah dibuat.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan pada proses registrasi mahasiswa mulai dari aktivitas pengajuan nilai indeks per matakuliah oleh dosen dan diakhiri dengan aktivitas penerimaan KTM dan KSM bagi mahasiswa.

2. Pengukuran waktu siklus dilakukan untuk setiap mahasiswa dengan satu kali proses registrasi. Waktu siklus bagi beberapa mahasiswa sekaligus tidak diperhitungkan.
3. Penelitian hanya menghasilkan rekomendasi perbaikan proses bisnis dan perancangan sistem informasi registrasi mahasiswa, tidak sampai pada tahap implementasi.
4. Sistem informasi registrasi mahasiswa yang dibuat hanya menangani masalah nilai, pembayaran biaya registrasi dan pengambilan mata kuliah, tidak menangani masalah perwalian *online* dan penjadwalan kuliah.
5. Data keuangan yang ditangani oleh sistem informasi registrasi mahasiswa hanya berupa data keuangan hasil registrasi bukan data keuangan perguruan tinggi secara mendetail.