

## **Bab 1**

# **Pendahuluan**

## **1.1 Latarbelakang**

Pendidikan merupakan hal yang terpenting bagi kehidupan manusia. Pendidikan juga merupakan suatu investasi dalam sector pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan keterampilan serta kecerdasan masyarakat dalam mengelola sumber daya alam yang dimiliki. Salah satu upaya untuk menarik masyarakat agar dapat tertarik dengan masalah Pendidikan adalah dengan menyediakan sistem pendaftaran yang menarik.

PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) adalah agenda tahunan untuk menerima peserta didik baru di berbagai jenjang sekolah. Dalam hal ini, kegiatan yang dilakukan yaitu menentukan daya tampung, mengatur persyaratan peserta didik dan membentuk panitia penerimaan peserta didik baru. PPDB merupakan kegiatan awal sebelum dilakukan proses belajar mengajar (Maryam, 2016). Proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) juga merupakan salah satu proses yang digunakan oleh lembaga pendidikan seperti sekolah untuk menyaring calon peserta didik yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh pihak sekolah (Andrian dkk., 2022). Untuk itu, PPDB perlu dikelola dengan baik dan tepat oleh pihak sekolah Namun, dalam aktivitas layanan PPDB sering berjalan kurang efisien. Hal ini yang dirasakan MA Muhammadiyah Pabos.

MA (Madrasah Aliyah) Muhammadiyah Pabos merupakan sekolah swasta dibawah naungan Kementerian Agama yang terletak di kabupaten Halmahera Barat, propinsi Maluku Utara. MA Muhammadiyah Pabos berdiri sejak tahun 2001. Sama seperti sekolah lainnya MA Muhammadiyah Pabos juga mempunyai agenda tahunan yaitu PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru). Namun, dalam menjalankan layanan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) ini masih terdapat sejumlah permasalahan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sekolah MA Muhammadiyah Pabos permasalahan yang terjadi dalam layanan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) yaitu prosedur pendaftaran yang masih dilakukan secara luring. Calon peserta didik harus datang ke sekolah untuk mengambil formulir kemudian mengisi dan mengembalikannya lagi ke sekolah. Pengumpulan dokumen persyaratan juga dikumpulkan dalam bentuk *hardfile* di sekolah. Informasi jadwal pelaksanaan PLS (Pengenalan Lingkungan Sekolah) juga disampaikan dari mulut ke mulut. Selain itu, permasalahan lainnya pengarsipan dokumen calon peserta didik masih dilakukan secara manual, dan juga terjadi penumpukan berkas antara calon peserta didik baru dengan peserta didik yang sudah ada. Proses promosi layanan PPDB juga hanya sebatas datang ke SMP dan MTs untuk melakukan sosialisasi dan juga mengunggah informasi PPDB di media sosial *facebook*.

Proses pendaftaran yang dilakukan secara luring dirasa kurang efisien, karena beberapa tulisan yang kurang jelas dan isian data pada formulir yang kurang lengkap. Pengumpulan dokumen berupa *hardfile* menyebabkan terjadi penumpukan berkas serta resiko kehilangan. Selain itu, pengarsipan yang dilakukan secara manual juga membuat proses pengarsipan membutuhkan waktu yang

seharusnya pengarsipan bisa dilakukan dalam sehari menjadi dua sampai tiga hari dan resiko terjadi *human error* seperti salah penulisan maupun penyimpanan dokumen calon peserta didik. Hal ini terjadi karena minimnya penggunaan teknologi informasi pada layanan PPDB serta kurangnya gambaran yang jelas mengenai proses bisnis atau alur dalam melakukan aktivitas layanan PPDB di MA Muhammadiyah Pabos, hal ini dapat dilihat dari banyaknya calon peserta didik yang masih bingung dan bertanya mengenai prosedur pendaftaran. Promosi layanan PPDB yang baru sebatas melakukan sosialisasi ke SMP dan MTs terdekat di rasa kurang efisien karena minimnya informasi yang didapatkan. Selain itu, penggunaan media sosial *facebook* dalam mempromosikan PPDB juga kurang menarik perhatian calon peserta didik. Hal ini dikarenakan generasi sekarang (gen Z) lebih menggunakan media sosial seperti *Instagram* dan juga *Tiktok* yang mempunyai tampilan yang lebih menarik.

Untuk meminimalisir masalah tersebut diperlukan perbaikan proses bisnis yang mengatur atau membakukan aktivitas dalam layanan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru). Proses bisnis yang diperbaiki dengan menambahkan penggunaan teknologi selain untuk mempermudah proses layanan PPDB MA Muhammadiyah Pabos juga menjadi keunggulan sendiri dibandingkan dengan sekolah SMA/MA lainnya yang proses pendaftarannya juga masih manual. Proses bisnis adalah suatu kumpulan aktivitas atau pekerjaan terstruktur yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu atau yang menghasilkan produk atau layanan (demi meraih tujuan tertentu). Suatu proses bisnis dapat dipecah menjadi beberapa

subproses yang masing-masing memiliki atribut sendiri tapi juga berkontribusi untuk mencapai tujuan dari superprosesnya.

Pada dasarnya, perancangan proses bisnis yang efektif diperlukan untuk mendukung pencapaian tujuan Sekolah. Meningkatkan prosedur berarti meningkatkan perusahaan agar lebih menguntungkan, kompetitif, produktif, dan mampu menawarkan layanan yang unggul. Prosedur bisnis memungkinkan kegiatan sekolah berjalan secara optimal. Berdasarkan hal tersebut perlunya pemodelan proses bisnis pada PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) MA Muhammadiyah Pabos untuk memudahkan pemahaman terkait alur proses secara terintegrasi dan dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi, sehingga dapat dilakukannya perbaikan proses bisnis.

Dalam mengidentifikasi faktor-faktor permasalahan yang ada pada proses bisnis utama PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) menggunakan *Root Cause Analysis* (RCA). *Root Cause Analysis* (RCA) memiliki tools yang memberikan gambaran akurat mengenai permasalahan yang ada sehingga lebih mudah untuk dipahami (Corcoran, 2004) dalam (Pangestu, 2022). Untuk mendeskripsikan permasalahan suatu konsep menggunakan *fishbone diagram* yang merupakan *tools* dari RCA.

Permasalahan yang ditemukan dilakukan perbaikan proses bisnis. Pada penelitian ini, menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI). *Business Process Improvement* (BPI) adalah kerangka sistem sistematis yang membantu organisasi memajukan atau meningkatkan proses bisnis. Tujuan utama BPI adalah untuk meningkatkan proses bisnis dan memastikan bahwa permasalahan dalam proses bisnis organisasi ditangani dengan benar (Harrington, 1991) dalam

(Pangestu, 2022). Selain itu, untuk meningkatkan efisiensi dan proses manajemen dalam setiap bagian perusahaan, penelitian ini menggunakan *Bizagi Modeler* sebagai alat untuk membuat, mengoptimalkan, atau menampilkan diagram alur kerja pada model proses bisnis. *Bizagi Modeler* mampu melakukan simulasi proses bisnis yang dapat membantu mengidentifikasi permasalahan yang timbul dari hasil pemodelan.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan maka dilakukan penelitian ini dengan judul “Perbaikan Proses Bisnis pada Layanan PPDB di MA Muhammadiyah Pabos menggunakan *Business Process Improvement (BPI)*”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Proses pendaftaran yang dilakukan secara luring dirasa kurang efisien, karena beberapa tulisan yang kurang jelas dan isian data pada formulir yang kurang lengkap serta pengumpulan dokumen berupa *hardfile* menyebabkan terjadi penumpukan berkas serta resiko kehilangan.
2. Proses pengarsipkan yang dilakukan secara manual mengakibatkan aktivitas yang dikerjakan membutuhkan waktu lama dan menimbulkan resiko terjadinya *human error* (salah penulisan maupun penyimpanan dokumen calon peserta didik)

3. Belum adanya gambaran yang jelas terkait proses bisnis dari layanan PPDB karena dilihat dari banyaknya calon peserta didik yang masih bingung dan bertanya mengenai prosedur pendaftaran.

### **1.3 Ruanglingkup**

Untuk memfokuskan arah penelitian, maka penelitian berfokus pada Perbaikan Proses Bisnis pada Layanan PPDB di MA Muhammadiyah Pabos menggunakan *Business Process Improvement* (BPI).

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari uraian identifikasi masalah di atas, maka dapat ditentukan rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana menggambarkan proses bisnis saat ini pada Layanan PPDB di MA Muhammadiyah Pabos dengan menggunakan BPMN?
2. Bagaimana mengidentifikasi permasalahan proses bisnis yang berjalan saat ini?
3. Bagaimana menggambarkan proses bisnis baru untuk menyelesaikan permasalahan pada Layanan PPDB di MA Muhammadiyah Pabos menggunakan metode *Business Process Improvement*?
4. Bagaimana membandingkan hasil pengukuran proses bisnis saat ini dengan proses bisnis rekomendasi?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai penelitian ini adalah:

1. Melakukan pemodelan proses bisnis pada Layanan PPDB di MA Muhammadiyah Pabos dengan menggunakan diagram BPMN.
2. Mengidentifikasi permasalahan proses bisnis yang berjalan saat ini.
3. Mendesain proses bisnis baru untuk menyelesaikan permasalahan pada Layanan PPDB di MA Muhammadiyah Pabos menggunakan metode BPI.
4. Membandingkan hasil pengukuran proses bisnis saat ini dan proses bisnis yang rekomendasi untuk meningkatkan layanan PPDB di MA Muhammadiyah Pabos

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan dan memberikan gambaran proses bisnis yang menjadi bahan perbaikan pada Layanan PPDB di MA Muhammadiyah Pabos.
2. Memberikan rekomendasi pemodelan proses bisnis baru yang dapat digunakan sebagai alur acuan pada Layanan PPDB di MA Muhammadiyah Pabos.