

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen sangat diperlukan untuk kebutuhan pribadi maupun kelompok, agar suatu kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan baik. Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya organisasi (Hanafi, 2015). Manajemen juga merupakan pengambilan keputusan, dimana seorang manajer harus menentukan tujuan yang akan dicapai kemudian menentukan pihak, waktu, dan cara melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Suprihanto, 2014). Menurut Fayol (2014) terdapat lima fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengendalian. Fungsi-fungsi manajemen tersebut berperan penting dalam menjalankan kegiatan organisasi yaitu sebagai acuan yang akan memandu pelaksanaan kegiatan tersebut. Dengan adanya sistem manajemen yang baik maka kegiatan dalam organisasi akan berjalan dengan lancar dan mencapai target yang diinginkan.

Manajemen sebagai proses dalam mencapai tujuan organisasi pasti memerlukan dokumen sebagai bahan pendukung dalam pelaksanaannya. Membahas tentang dokumen pasti tidak jauh dari dokumentasi sebagai kegiatan yang berhubungan dengan dokumen. Dokumentasi dipahami sebagai proses merekam objek, baik berupa objek audio, video, maupun audio-visual (Fitriani, 2018). Dokumen berkaitan dengan bukti dan bukti menyiratkan fakta. Dokumen tidak hanya terbatas

pada objek dua dimensi saja, tetapi bisa dalam bentuk tiga dimensi. Definisi dokumen tidak lagi ditekankan pada bentuknya, namun pada apapun yang dapat memberikan informasi dan melaksanakan berbagai fungsi dokumen (Fitriani, 2018). Semua data-data yang dikumpulkan secara digital, lisan, maupun tulisan bisa dikategorikan sebagai dokumen. Pada zaman dahulu, dokumen hanya berupa informasi tertulis atau surat yang berbentuk fisik. Namun, saat ini dokumen sudah dikategorikan dalam banyak bentuk seperti tulisan, suara, gambar, video, simbol, dan lainnya. Dokumen berfungsi sebagai alat komunikasi, bukti dari kegiatan yang telah dilakukan, dan juga sebagai data pendukung apabila diperlukan dalam memecahkan sebuah masalah.

Dari penjabaran mengenai manajemen dan dokumen di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen dokumen merupakan proses merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan sebuah dokumen atau surat penting. Dalam suatu organisasi penting sekali untuk memajemen sebuah dokumen agar nantinya dokumen tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik sesuai dengan fungsinya. Manajemen dokumen juga memudahkan sebuah organisasi untuk mengarsipkan dokumen agar saat dibutuhkan kembali dokumen tersebut tersedia dengan lengkap.

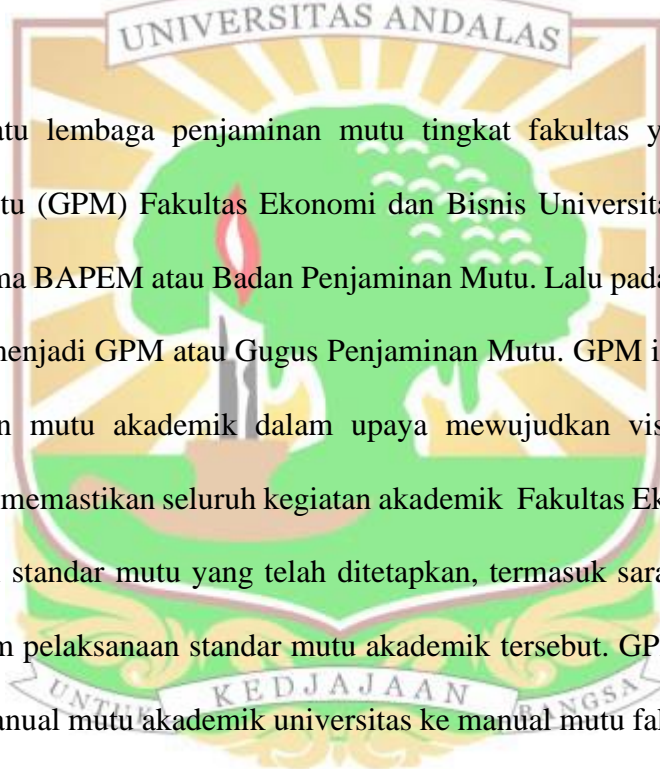
Sebuah organisasi pastinya ingin memberikan kualitas yang terbaik untuk memenuhi kepuasan *stakeholder* atau pelanggan. Oleh karena itu, adanya manajemen mutu yang diterapkan sebagai sistem yang mengedepankan kualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Secara etimologi, mutu berasal dari bahasa Inggris yaitu *quality* yang artinya kualitas. Penjaminan mutu bertujuan memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan yang dijalankan secara internal untuk mewujudkan visi dan misi perguruan tinggi, serta untuk memenuhi

stakeholders melalui penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi (Bancin, 2017). Hal itu memerlukan sebuah dokumen sebagai data pendukung dalam melaksanakan penjaminan mutu tersebut. Dengan itu, dokumen penjaminan mutu sebagai dokumen atau surat penting yang sifatnya tertulis atau tercetak untuk memenuhi standar mutu sebuah organisasi secara konsisten sehingga pihak yang berkepentingan memperoleh kepuasan.

Organisasi memiliki banyak bentuk, salah satunya dibidang pendidikan seperti perguruan tinggi. Pada perguruan tinggi terdapat lembaga yang mengelola mutu perguruan tinggi tersebut. Perguruan tinggi harus bisa menetapkan dan mewujudkan visi dan misi kampus dengan merencanakan, menjalankan, dan mengendalikan proses dalam pencapaian mutu. Pemerintah telah menetapkan penjaminan mutu bagi seluruh Perguruan Tinggi melalui Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) yang berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi. SPM Dikti meliputi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) atau Akreditasi. Badan penjaminan mutu memiliki peran penting dalam penyelenggaraan seluruh kegiatan akademik. Adanya Badan penjaminan mutu ini untuk memastikan bahwa mutu pada lembaga tersebut telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penjaminan mutu merupakan suatu proses sistematis dan berkelanjutan yang bertujuan menghasilkan, meningkatkan, dan mempertahankan mutu suatu institusi sehingga kualitasnya terjamin dan diakui masyarakat (Fitrah, 2018). Penjaminan mutu di perguruan tinggi dilakukan untuk mengukur seberapa efektif kebijakan akademik yang diterapkan dan seberapa tinggi mutu lulusan yang dihasilkannya, selain untuk meningkatkan daya saing di antara Perguruan Tinggi, baik

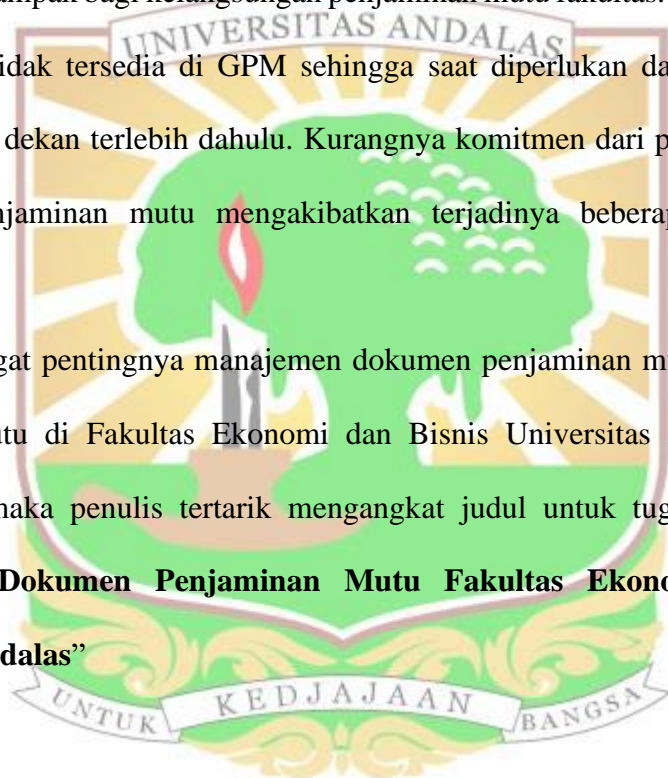
di dalam maupun di luar negeri. Salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang melaksanakan SPM Dikti yaitu Universitas Andalas. Universitas Andalas menetapkan lembaga penjaminan mutu menjadi tiga tingkatan, yaitu LPM (Lembaga Penjaminan Mutu) ditetapkan sebagai unit penjaminan mutu tingkat Universitas, GPM (Gugus Penjaminan Mutu) sebagai unit penjaminan mutu tingkat Fakultas, dan GKM (Gugus Kendali Mutu) sebagai unit penjamin mutu tingkat Program Studi. Harus adanya keterkaitan antara LPM, GPM dan GKM agar penjaminan mutu tercapai dengan optimal.

Salah satu lembaga penjaminan mutu tingkat fakultas yaitu pada Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas. Awal didirikan bernama BAPEM atau Badan Penjaminan Mutu. Lalu pada tahun 2023 telah berubah nama menjadi GPM atau Gugus Penjaminan Mutu. GPM ini memiliki peran mengembangkan mutu akademik dalam upaya mewujudkan visi dan misi serta bertujuan untuk memastikan seluruh kegiatan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan, termasuk sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan standar mutu akademik tersebut. GPM memiliki tugas menjabarkan manual mutu akademik universitas ke manual mutu fakultas, melakukan pelatihan dan konsultasi kepada civitas academica, membahas dan menindaklanjuti laporan dari GKM departemen atau program studi, merumuskan kebijakan dan standar akademik fakultas bersama dengan senat fakultas, mengelola dokumen pada fakultas seperti laporan kinerja dosen, laporan keuangan, laporan penelitian, laporan pengabdian kepada masyarakat, laporan evaluasi kinerja dekan, dan dokumen lainnya.



GPM sempat berhenti beroperasi karena pengurus yang lama tidak lagi mengelola GPM. Dokumen-dokumen yang ada di ruangan GPM tidak lengkap dan tidak terstruktur sesuai dengan kriteria-kriterianya, dokumen tersebut tidak terintegrasi dengan baik dikarenakan tempat penyimpanan yang sudah tidak dapat diberdayakan sehingga beberapa dokumen berada di ruangan lain. Komputer yang tersedia juga sudah lama dan dokumen terbaru belum diperbarui. Akibat dari terhentinya GPM beroperasi berdampak bagi kelangsungan penjaminan mutu fakultas. Misalnya laporan kinerja dekan tidak tersedia di GPM sehingga saat diperlukan data tersebut harus diminta kepada dekan terlebih dahulu. Kurangnya komitmen dari pengurus terhadap pentingnya penjaminan mutu mengakibatkan terjadinya beberapa permasalahan tersebut.

Mengingat pentingnya manajemen dokumen penjaminan mutu agar aktivitas penjaminan mutu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas berjalan dengan baik, maka penulis tertarik mengangkat judul untuk tugas akhir tentang **“Manajemen Dokumen Penjaminan Mutu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas”**



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis mendapatkan rumusan masalah terkait dengan manajemen dokumen penjaminan mutu pada GPM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen dokumen penjaminan mutu pada GPM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas?

2. Apa kendala dalam manajemen dokumen penjaminan mutu pada GPM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas?
3. Bagaimana solusi dari kendala yang dihadapi dalam manajemen dokumen penjaminan mutu pada GPM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis mengangkat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen dokumen penjaminan mutu pada GPM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas
2. Untuk mengetahui kendala dalam manajemen dokumen penjaminan mutu pada GPM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas
3. Untuk mengetahui solusi dari kendala yang dihadapi dalam manajemen dokumen penjaminan mutu pada GPM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas



1.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2018) terdiri atas observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

1. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati lapangan secara langsung yang bertujuan untuk mengetahui berbagai informasi terkait penelitian yang diteliti.

2. Wawancara

Metode wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan tanya jawab dengan narasumber baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian.

3. Studi Keperpustakaan

Metode studi keperpustakaan adalah metode pengumpulan data dan informasi dari beberapa literatur kepustakaan, buku, karya tulis ilmiah yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti seperti buku mengenai manajemen dokumen penjaminan mutu.

1.5 Manfaat Pengumpulan Data

Hasil dari penelitian ini diharapkan penulis dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Akademisi

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca untuk sumber rujukan dan acuan, serta memberikan wawasan mengenai manajemen dokumen pada suatu perusahaan.

2. Bagi Praktisi

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk peningkatan dan pembaharuan kualitas dalam melakukan manajemen dokumen agar dapat memberikan hasil yang terbaik.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Sebagai salah satu syarat memperoleh Ahli Madya Program Studi DIII Administrasi Perkantoran, maka penulis melaksanakan magang pada Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas. Magang dilaksanakan selama 40 hari kerja yang dilaksanakan mulai dari tanggal 4 Januari 2023 sampai dengan 28 Februari 2023 sesuai dengan jam kerja kantor dan telah disepakati oleh akademik kampus.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan tugas akhir ini dikelompokkan menjadi lima bab, masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode pengumpulan data, manfaat pengumpulan data, tempat dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori yang berhubungan dengan objek penelitian penulis. Landasan teori berisikan tentang pembahasan manajemen, dokumen, tahapan

manajemen dokumen dan sistem penjaminan mutu. Teori ini didapatkan melalui pembelajaran semasa kuliah dan buku yang berhubungan dengan penelitian dari berbagai sumber yang relevan dengan judul tugas akhir.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Bab ini membahas tentang gambaran umum dari instansi tempat magang yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas. Berisikan tentang sejarah, visi, misi, tujuan, struktur organisasi, serta tugas pokok dan fungsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil analisis dan pembahasan masalah dari penelitian yang didapatkan penulis dengan metode pengumpulan data yang telah dijelaskan pada Bab I. Pembahasan menyajikan fakta-fakta yang berkaitan dengan penelitian penulis. Pembahasan merupakan jawaban dari rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijabarkan pada Bab I.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan dan analisis selama kegiatan magang terkait dengan manajemen dokumen penjaminan mutu pada GPM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas. Kesimpulan menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta menyampaikan inti dari hasil penelitian. Saran berfungsi sebagai bahan evaluasi agar hasil penelitian dapat bermanfaat bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas untuk lebih baik ke depannya.

