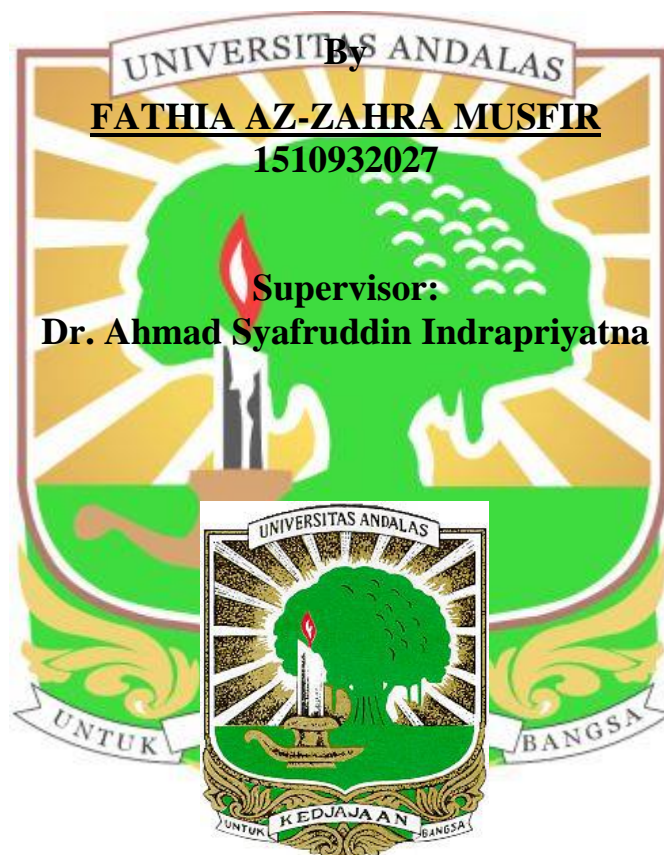


EVALUATION OF BUSINESS PROCESS AT LPTIK UNAND

FINAL PROJECT



DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF ENGINEERING
ANDALAS UNIVERSITY
PADANG
2020

ABSTRACT

Rapid industrial development has made the technology used more diverse. This can be seen in companies and educational institutions, especially in the field of information technology (IT). The Institute for Information and Communication Technology Development (LPTIK) is an institution that is engaged in supporting the development of information and communication technology at Andalas University. The desired role is that technology and available resources can be used to the fullest. Effective and efficient work is a priority for LPTIK so that the time and resources to do work need to be considered. Currently LPTIK has an operational standard procedure (SOP) that is used for every IT service job. The SOP consists of several process activity where no time measurements are made for each process. Therefore, work measurement is needed to determine the standards time of work in order to achieve good work productivity.

The method used in working measurement on this research is stopwatch time study. This method is used due to the short work cycle in the LPTIK and can classify every stage of the process based on actual employee conditions in the LPTIK. This method is precisely used to improve the operation process, employee efficiency, employee performance, overall time required to perform each SOP. The object measured in this research is 4 LPTIK employees and 1 public relations staff who run their work based on 7 existing SOP.

The results showed that there were 2 additional SOP to e-Office information System and the change of the SOP of Website News Registration that was managed by public relation Unand. There is one type of SOP that is processed using value stream mapping due to delay of process that is Web Hosting SOP. Improvements made to SOP Web Hosting are future state map describing the proposed condition an activity improvement that is not value added. The process of data processing at 6 other SOP is done to determine the standard time of each SOP. There are 4 SOP that can not be done by stopwatch time study which are SOP for Teleconference, SOP for Internet Network installation, SOP for publishing student number, and SOP for payment of student arrears.

Keywords: *information, LPTIK, productivity, technology, SOP, standard time.*

ABSTRAK

Perkembangan industri yang sangat pesat membuat teknologi yang digunakan semakin beragam. Hal tersebut dapat dilihat pada perusahaan maupun lembaga pendidikan khususnya di bidang teknologi informasi (TI). Lembaga Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (LPTIK) merupakan lembaga yang bergerak dalam menunjang perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Universitas Andalas. Peran yang diinginkan adalah teknologi dan sumber daya yang ada dapat digunakan secara maksimal. Pekerjaan yang efektif dan efisien merupakan prioritas bagi LPTIK sehingga waktu dan sumberdaya untuk melakukan pekerjaan perlu diperhatikan. Saat ini LPTIK memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan untuk setiap pekerjaan layanan TI. SOP tersebut terdiri dari beberapa aktivitas proses dimana tidak ada pengukuran waktu yang dilakukan untuk setiap proses. Oleh karena itu dibutuhkan pengukuran kerja untuk menentukan waktu standar pekerjaan agar tercapai produktivitas kerja yang baik.

Metode yang digunakan dalam pengukuran kerja pada penelitian ini adalah metode pengukuran jam henti. Metode ini dipakai karena siklus pekerjaan pada LPTIK pendek dan bisa mengklasifikasikan setiap tahapan proses berdasarkan kondisi aktual karyawan pada LPTIK. Metode ini tepat digunakan untuk meningkatkan proses operasi, efisiensi karyawan, kinerja karyawan, waktu keseluruhan yang dibutuhkan untuk melaksanakan setiap SOP. Objek yang diukur pada penelitian ini adalah 4 karyawan LPTIK dan 1 staff humas yang menjalankan pekerjaannya berdasarkan 7 SOP yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 SOP tambahan terhadap sistem informasi e-office dan pergantian SOP Penerbitan Berita Website yang dikelola oleh staff Humas Unand. Terdapat satu jenis SOP yang diproses menggunakan value stream mapping dikarenakan adanya delay terhadap proses yaitu SOP Hosting Web. Perbaikan yang dilakukan terhadap SOP Hosting Web adalah future state map yang menggambarkan kondisi usulan terhadap perbaikan aktivitas yang tidak bernilai tambah. Proses pengolahan data pada 6 SOP lainnya dilakukan untuk menentukan waktu baku. Waktu standar yang didapatkan setelah pengukuran memiliki perbedaan yang signifikan terhadap penelitian sebelumnya. Selain itu, ada 4 SOP yang tidak bisa dilakukan pengukuran waktu dengan metode stopwatch time study yaitu SOP Teleconference, SOP Pemasangan Jaringan Internet, SOP Penerbitan Nomor Induk Mahasiswa, dan SOP Pembayaran Tunggakan Mahasiswa.

Kata Kunci: informasi, LPTIK, produktivitas, SOP, teknologi, waktu standar.