

# PERANCANGAN PROSES BISNIS *TRACER STUDY* DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN TELKOM BANDUNG MENGGUNAKAN METODE *PROCESS DESIGN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT*

## *DESIGN OF TRACER STUDY BUSINESS PROCESS AT TELKOM VOCATIONAL HIGH SCHOOL USING PROCESS DESIGN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT METHOD*

Carissa Serina Saraswati<sup>1</sup>, Wiyono Sutari<sup>2</sup>, Heriyono Lalu<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom  
<sup>1</sup>[carissasaraswati@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:carissasaraswati@student.telkomuniversity.ac.id), <sup>2</sup>[wiy2606@gmail.com](mailto:wiy2606@gmail.com),  
<sup>3</sup>[heriyonolalu@telkomuniversity.ac.id](mailto:heriyonolalu@telkomuniversity.ac.id)

### Abstrak

SMK Telkom Bandung merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan yang terletak di Jl. Radio Palasari Dayeuhkolot, Bandung. SMK Telkom Bandung telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan suplemen ISO 9004:2000, ISO 14000 dan ISO 16000 secara konsisten. SMK Telkom Bandung berdiri sejak tahun 2013 dan sudah meluluskan sekitar 398 siswa. Dengan semakin banyaknya siswa yang lulus dari SMK Telkom Bandung, *tracer study* atau penelusuran alumni diperlukan untuk dapat mengetahui sebaran para alumninya sehingga dapat menjadi dasar evaluasi maupun kebijakan. Karena SMK Telkom Bandung belum memiliki proses *tracer study* yang terstandar dan terdokumentasi, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan proses usulan *tracer study* dengan memperhatikan tujuan dari institusi tersebut. Perancangan dimulai dengan melakukan analisis gap berdasarkan kondisi aktual serta requirement ISO 9001:2015 klausul 8.2.1 tentang komunikasi pelanggan dan PCF pada APQC poin 5.0 tentang Mengembangkan dan Mengelola Hubungan dan Layanan Stakeholder. Setelah analisis gap, dilakukan Perancangan proses dilakukan dengan membuat struktur proses terlebih dahulu agar mengetahui aktivitas apa saja yang terjadi sehingga menghasilkan usulan proses yang efisien. perancangan proses *tracer study* dengan metode process design business process management. Penelitian ini menghasilkan SOP yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak SMK Telkom Bandung. Untuk mempermudah pelaksanaannya, maka dibuat aplikasi berbasis web yang terintegrasi mulai dari pendataan alumni, memperbarui data, serta mendokumentasikan hasil proses *tracer study* yang dilaksanakan.

Kata kunci: SMK, ISO 9001:2015, *Tracer study*, *Process Design*, *Business Process Management*

### Abstract

SMK Telkom Bandung is one of the vocational high schools located on Jl. Radio Palasari Dayeuhkolot, Bandung. SMK Telkom Bandung also implements ISO 9001: 2008 quality management system with ISO 9004: 2000, ISO 14000 and ISO 16000 supplement consistently. SMK Telkom Bandung established since 2013 and has graduated about 398 students. With the increasing number of students who graduated from SMK Telkom Bandung, *tracer study* or alumni tracking is needed to be able to know the distribution of its alumni can be implemented. Because SMK Telkom Bandung has not been able to perform a standardized and documented *tracer study* process, this study aims to know. The design begins with a gap analysis based on the actual conditions and requirements of ISO 9001: 2015 clause 8.2.1 which is customer communication and PCF on APQC 5.0 points on Developing and managing and serving Stakeholders. After the gap analysis is done, the process of making structures to find out what happens that produces an efficient process. *Tracer study* design process with process design process of business process management. This research produces SOP that can be used for the SMK Telkom Bandung. To facilitate the implementation, then created an integrated web-based applications ranging from data collection alumni, security data, and also improve the process of tracking traces are implemented.

Keywords: SMK, ISO 9001:2015, *Tracer study*, *Process Design*, *Business Process Management*

## 1. Pendahuluan

Proses bisnis dapat berlaku dalam banyak hal termasuk pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu bersaing di dunia kerja. Di Indonesia, pendidikan dapat diperoleh baik secara formal dan non formal. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai

lanjutan dari Sekolah Menengah Pertama (SMP), SMK merupakan jenjang pendidikan tingkat menengah yang mempunyai tujuan utama yaitu mempersiapkan peserta didik sebagai calon tenaga kerja dan mengutamakan pengembangan keterampilan peserta didik untuk melaksanakan jenis keterampilan tertentu agar siap memasuki dunia kerja.

*Tracer study* merupakan studi yang tujuan utamanya untuk memperoleh informasi mengenai lulusan yang sudah bekerja dan belum bekerja. Selain itu *tracer study* bertujuan untuk mengetahui hasil pendidikan dalam bentuk penguasaan dan pemerolehan kompetensi lulusan yang diaplikasikan di dunia kerja serta transisi dari dunia pendidikan ke dunia usaha dan industri. Melalui ini, penyelenggara pendidikan mampu untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya.

Di SMK Telkom Bandung, *tracer study* para alumninya masih terbilang belum berjalan dengan baik. Padahal siswa yang memilih SMK mempunyai tujuan untuk bisa langsung memasuki dunia industri sehingga dengan adanya *tracer study*, hal tersebut sangat memudahkan para siswa yang akan lulus dan berniat langsung memasuki dunia kerja ataupun melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi untuk menciptakan relasi juga mendapat informasi-informasi terbaru. *Tracer study* tidak hanya berguna bagi para siswa tetapi juga untuk pihak sekolah karena dapat mengumpulkan data-data akurat yang berfungsi untuk meningkatkan kompetensi sekolah dan sebagai bahan evaluasi terhadap sistem yang ada. Maka dari itu, sistem *tracer study* yang baik dibutuhkan bagi pihak sekolah agar bisa memberikan manfaat dan meningkatkan kualitasnya.

Berdasarkan masalah yang ada maka perlu dilakukan sebuah perancangan proses untuk *tracer study* di SMK Telkom Bandung sehingga proses bisnisnya dapat memberi hasil yang baik dan dapat mencapai tujuan dari SMK Telkom Bandung itu sendiri sehingga akan berdampak pada organisasi. Dalam perancangan proses bisnis ini, metode yang dapat digunakan merupakan metode *Process Design Business Process Management* karena proses bisnis yang dirancang berdasarkan kebutuhan dan tujuan organisasi tersebut sehingga dapat meningkatkan kualitas organisasi tersebut dengan efektif dan efisien.

## 2. Dasar Teori

### 2.1 Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System-QMS*) menurut Gaspersz (2008:268) yaitu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. Gaspersz (2008:273) membagi Sistem Manajemen Mutu menjadi dua macam, yaitu Sistem Manajemen Mutu Informal dan Sistem Manajemen Mutu Formal.

### 2.2 ISO 9001:2015

ISO 9001 adalah standar yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu adalah alat yang dapat digunakan organisasi untuk menentukan bagaimana ia dapat memenuhi persyaratan pelanggannya dan pihak-pihak lain yang berkepentingan yang terlibat dalam kegiatannya. Manfaat dari ISO 9001 adalah membantu bisnis dan organisasi menjadi lebih efisien karena menunjukkan bahwa suatu organisasi menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan juga memenuhi persyaratan dari organisasi itu sendiri. Dari klausul empat sampai sepuluh dalam standar ISO 9001:2015 disusun berdasarkan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Klausul 4, 5, 6, dan 7 termasuk dalam *Plan*, klausul 8 termasuk dalam *Do*, klausul 9 termasuk dalam *Check*, dan klausul 10 termasuk dalam *Action*. [1]

### 2.3 Proses Bisnis

Proses bisnis adalah serangkaian instrumen untuk mengorganisir suatu kegiatan dan untuk meningkatkan pemahaman atas keterkaitan suatu kegiatan. Sedangkan Davenport (1993)[2] mendefinisikan proses bisnis sebagai aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi output tertentu untuk kalangan pelanggan tertentu. Terdapat di dalamnya penekanan yang kuat pada bagaimana pekerjaan itu dijalankan di suatu organisasi, tidak seperti fokus dari produk yang berfokus pada aspek apa. Suatu proses oleh karenanya merupakan urutan spesifik dari aktivitas kerja lintas waktu dan ruang, dengan suatu awalan dan akhiran, dan secara jelas mendefinisikan *input* dan *output*.

Proses bisnis menurut Henry J. Johansson (1993) adalah satu set kegiatan terkait yang mengambil input dan mengubahnya untuk menciptakan sebuah output. Idealnya, transformasi yang terjadi dalam proses tersebut harus memberi nilai tambah pada input dan menciptakan output yang lebih bermanfaat dan efektif bagi penerimanya baik hulu maupun hilir.

### 2.4 Business Process Management

Secara definisi, *Business Process Management* (BPM) adalah suatu disiplin manajemen yang memperlakukan proses bisnis sebagai asset. BPM merupakan sebuah pendekatan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi melalui pembangunan otomatisasi proses dan ketangkasan untuk mengelola perubahan. BPM membantu perusahaan dalam mengawasi dan mengontrol seluruh elemen pada proses bisnis, seperti karyawan, pelanggan, pemasok, dan workflow. BPM meningkatkan kualitas proses bisnis melalui penyediaan mekanisme feedback yang lebih baik. Review yang berkesinambungan dan real-time akan membantu perusahaan dalam mengidentifikasi masalah dan kemudian

mengatasinya secara lebih cepat sebelum masalah tersebut berkembang menjadi lebih besar. BPM menyelaraskan secara efisien keinginan dan kebutuhan suatu organisasi agar proses bisnis bisa dirancang dengan baik.

### 2.5 Process Design

Dalam BPM, terdapat perancangan proses yang merupakan definisi formal dari tujuan, hasil, dan organisasi dari aktivitas dan aturan yang diperlukan untuk menghasilkan produk, layanan, atau hasil. Perancangan proses melibatkan pembuatan spesifikasi untuk proses bisnis dalam konteks tujuan bisnis dan tujuan kinerja proses juga menyediakan rencana dan panduan untuk bagaimana alur kerja dan aturan yang diterapkan berinteraksi dengan proses internal dan eksternal lainnya. Perancangan proses memiliki enam tahapan, diantaranya [3]: *Define data collection standards, Define project scope – process, workflow, Data discovery and “As Is” modelling, Workflow analysis and recommended change, Process workflow change design, Design simulation and iteration.*

### 2.6 American Productivity and Quality Center (APQC)

APQC atau *American Productivity and Quality Center* adalah suatu perusahaan yang didirikan pada tahun 1977 yang dibentuk untuk menyediakan layanan kepada organisasi lainnya agar dapat membentuk aktivitas kerja yang lebih efektif dan efisien. APQC juga membantu sebuah organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan, membangun cara-cara baru yang lebih baik dalam bekerja, dan berhasil dalam pasar yang kompetitif dengan fokus kepada produktivitas, pengetahuan inisiatif manajemen, benchmarking, dan peningkatan kualitas. APQC menyediakan secara lengkap *framework* yang disebut *Process Classification Framework (PCF)* sehingga dapat membantu organisasi dalam membuat proses bisnis dengan baik. PCF merupakan sebuah taksonomi proses bisnis lintas fungsional yang dimaksudkan untuk memungkinkan perbandingan obyektif kinerja dalam dan antar organisasi.

### 2.7 Tracer study

*Tracer study* atau juga bisa disebut studi penelusuran merupakan bagian penting dari aktivitas sebuah lembaga pendidikan. Melalui *tracer study* akan diperoleh berbagai informasi penting yang sangat bermanfaat bagi lembaga pendidikan yang bersangkutan, bagi para lulusan, dan juga lembaga-lembaga lain yang terkait dengan penyelenggaraan pendidikan. *Tracer study* memungkinkan sebuah lembaga pendidikan melacak kondisi lulusan yang dihasilkan dan dari informasi yang diperoleh dapat diambil berbagai kebijakan yang bermanfaat bagi para lulusan dan bagi pengembangan lembaga yang bersangkutan.

Finch, dkk (Patni Ninghardjanti, 1999: 43)[4] mengemukakan bahwa studi penelusuran bertujuan untuk mengetahui mobilitas tamatan dan kepuasan tamatan terhadap pekerjaannya. Mobilitas tamatan dapat dilihat dari mobilita karir, baik secara vertikal maupun horizontal. Mobilitas karir secara vertikal dapat ditelusuri melalui jenjang jabatan pekerjaan yang diperoleh tamatan sedangkan mobilitas horizontal ditelusuri melalui banyaknya tamatan yang melakukan perpindahan tempat kerja. Berdasarkan hasil penelusuran lulusan, sekolah dapat melakukan berbagai tindakan yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas sekolah yang bersangkutan. Pemanfaatan hasil studi penelusuran juga memungkinkan sekolah melakukan perubahan dan penyesuaian sehingga sustainabilitas sekolah lebih menjamin.

Slamet PH (1993) mengemukakan bahwa studi penelusuran bertujuan untuk mengetahui: sejarah karir tamatan, status karir atau pekerjaan tamatan, dan penilaian tamatan terhadap program pendidikan atas dasar pengalaman kerja mereka. Meyer, dkk. (Patni Ninghardjanti, 1999: 44) mengklasifikasi tujuan studi penelusuran menjadi tiga hal:

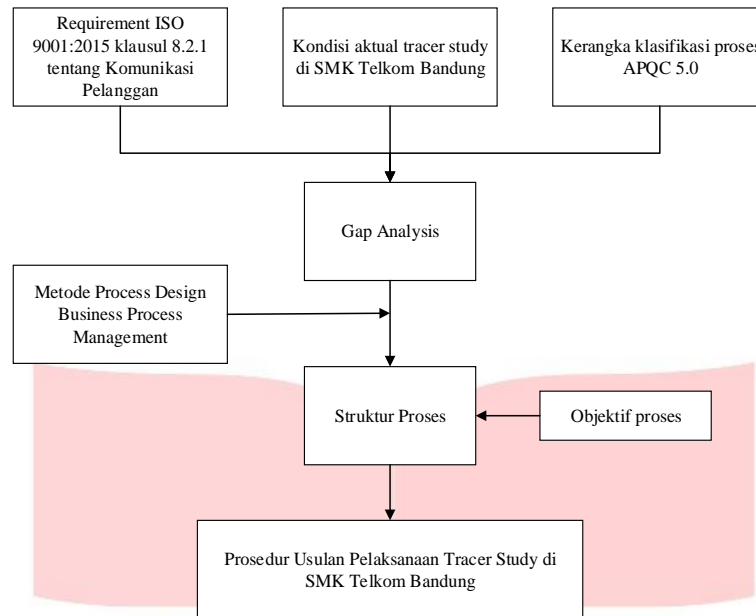
1. Untuk memperbaiki pengajaran dan pembelajaran di sekolah,
2. Membantu alumni dalam mencari pekerjaan,
3. Mengumpulkan informasi penting sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki program.

### 2.8 Key Performance Indicator

*Key Performance Indicator* adalah suatu indikator yang memberikan informasi sejauh mana keberhasilan dalam mewujudkan target kerja yang telah ditetapkan. KPI bukan hanya mengukur suatu panjang, suatu waktu proses, ataupun suatu umur alat tetapi ukuran dari suatu performance. KPI juga merupakan ukuran kunci terhadap bisnis atau kesuksesan, bukan hanya ukuran seadanya dari suatu bisnis proses. Dengan demikian, KPI sangat erat berhubungan dengan objektif dari proses yang akan diukur.

## 3. Model Konseptual

Model konseptual merupakan sebuah kerangka yang menunjukkan hubungan rangkaian sebuah konsep pemikiran berdasarkan aspek hipotesis dan teoritis untuk menjadi pedoman penelitian agar mempermudah mencapai tujuan yang ditetapkan dan dapat memecahkan masalah dalam penelitian. Berikut merupakan model konseptual dari penelitian ini:



Gambar 3.1 Model Konseptual

Model konseptual di atas menunjukkan keseluruhan model dalam mengerjakan penelitian perancangan proses bisnis tracer study di SMK Telkom Bandung menggunakan Process Design Business Process Management.

Penelitian diawali dengan melakukan identifikasi proses bisnis eksisting yang ada juga Requirement ISO 9001:2015 klausul 8.2.1 dan process classification framework dari APQC 5.0 sehingga menghasilkan analisis gap dan mendapatkan pemahaman terhadap proses yang ingin diperbaiki. Kemudian dari analisis gap dilakukan perancangan proses dengan menggunakan menggunakan process design business process management sesuai dengan tujuan SMK Telkom Bandung. Perancangan proses disusun menggunakan struktur proses untuk mengetahui aktivitas apa saja yang bisa terjadi tiap proses sehingga rancangan lebih terperinci. Aktivitas yang dihasilkan dari tiap prosesnya disesuaikan dengan objektif proses sehingga akan dihasilkan proses yang efektif dan efisien. Dengan adanya struktur proses yang terperinci, aktivitas-aktivitas tersebut disusun menjadi prosedur usulan pelaksanaan tracer study di SMK Telkom Bandung.

Diharapkan dengan adanya perbaikan dan perancangan proses di SMK Telkom Bandung khususnya pada proses tracer study, akan memberi dampak baik bagi semua pihak terkait baik entitas sekolah ataupun entitas yang berada di luar sekolah, serta melakukan proses perbaikan secara terus menerus untuk mempertahankan mutu sekolah (*continuous improvement*).

#### 4. Pembahasan

##### 4.1 Hasil identifikasi gap berdasarkan kondisi aktual SMK Telkom Bandung dengan keseluruhan requirement

Dari hasil identifikasi gap kondisi aktual dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.2.1 tentang Komunikasi Pelanggan dan kerangka klasifikasi proses APQC *for Education* kategori 5.0 tentang Mengembangkan dan Mengelola Hubungan dan Layanan Stakeholder, diketahui gap yang didapat adalah:

1. Keadaan eksisting di SMK Telkom Bandung yaitu penelusuran alumni masih belum baik karena masih dilakukan secara informal dan hasil yang didapat masih digunakan untuk pihak internal saja.
2. SMK Telkom Bandung belum memiliki feedback kepuasan pelanggan untuk alumni sedangkan dalam tracer study, feedback yang dibutuhkan berasal dari alumni dan industri.
3. Belum adanya penyebaran informasi yang dibutuhkan para stakeholder terkait pengelolaan alumni
4. Hubungan dengan stakeholder, contohnya perusahaan, dalam tracer study masih belum terlaksana dengan baik karena masih berfokus untuk pelaksanaan tugas lain di bidang Hubin seperti praktek kerja lapangan.
5. Beberapa hal yang belum terlaksana oleh bagian Hubin berdasarkan SOTK SMK Telkom Bandung diantaranya adalah proses bisnis tracer study pada database alumni SMK Telkom Bandung.

Berdasarkan hasil dari analisis gap diatas, maka persyaratan untuk usulan *tracer study* di SMK Telkom Bandung adalah sebagai berikut:

1. Membuat proses tracer study yang sesuai dengan tujuan SMK Telkom Bandung.
2. Menentukan sumber daya yang dibutuhkan juga jadwal pelaksanaan dalam proses tracer study.
3. Membuat suatu database yang bisa diakses pihak sekolah, alumni, maupun dari pihak industri berisi data dan feedback dari alumni dan industri

#### 4.2 Perancangan Proses

Setelah mengetahui hasil dari analisis gap, dapat dirancang proses *tracer study* yang disusun sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh pihak sekolah. Pada penelitian ini proses dirancang dengan menstrukturkan proses yang terjadi di bagian HUBIN SMK Telkom Bandung sehingga bisa diidentifikasi aktivitas apa yang terjadi. Dalam penelitian ini, dalam proses *tracer study* terdapat tiga sub proses yaitu:

1. Penyusunan kuesioner untuk menentukan informasi apa saja yang dibutuhkan dalam proses *tracer study*
2. Pelaksanaan pengumpulan data alumni yang dilakukan dengan pihak sekolah menyebar kuesioner lalu para alumni mengisi pertanyaan yang sudah diajukan dan data alumni tersebut akan tersimpan di database alumni
3. Pengolahan data alumni yaitu data alumni yang terkumpul diolah hingga menjadi informasi yang mudah ditangkap oleh entitas sekolah sehingga dapat menjadi bahan evaluasi atau kebijakan sekolah

#### 4.3 Hasil Rancangan Proses

Setelah mengetahui input berupa data para alumni dan output berupa laporan alumni yang dihasilkan dari pelaksanaan *tracer study*, selanjutnya dilakukan tahap perancangan alur atau urutan proses yang mencakup sumber daya dan penanggung jawab dari proses *tracer study*. Urutan proses yang dibuat berdasarkan struktur proses yang dirancang berdasarkan hasil analisis gap dengan ISO 9001:2015 klausul 8.2.1, process classification framework pada APQC untuk edukasi poin 5.0 tentang mengembangkan dan mengelola hubungan dan layanan stakeholder. Berikut ini merupakan proses *tracer study* berdasarkan hasil dari identifikasi gap yang diperoleh dan struktur proses yang telah disusun:

1. Bagian Hubungan Industri (Hubin) menentukan informasi apa saja yang dibutuhkan dari para alumni sebagai bahan pertanyaan proses *tracer study*.
2. Kemudian dilanjutkan dengan menentukan tipe pertanyaan untuk kuesioner, apakah berupa pertanyaan terbuka atau pertanyaan tertutup
3. Setelah menentukan tipe pertanyaan, bagian Hubin merumuskan pertanyaan yang akan diberikan pada alumni seperti data diri alumni, pekerjaan, waktu tunggu kerja, *feedback* terhadap sekolah, dan sebagainya sesuai tujuan sekolah
4. Selanjutnya membuat draft kuesioner *tracer study* untuk diverifikasi oleh Kepala Sekolah, jika tidak disetujui, pihak Hubin merevisi pertanyaan yang telah dibuat, jika kuesioner disetujui maka dihasilkan form kuesioner penelusuran alumni.
5. KaUr IT mengunggah form kuesioner *tracer study* ke website SMK Telkom Bandung agar mempermudah alumni dalam mengakses
6. Proses selanjutnya adalah pelaksanaan pengumpulan data alumni, yaitu dengan mengumpulkan kontak para alumni yang dibantu oleh KaUr IT
7. Setelah itu, staf Hubin memberi informasi kepada alumni tentang pelaksanaan *tracer study*, bisa melalui perwakilan alumni ataupun pengumuman di website sekolah
8. Selanjutnya, alumni mengisi kuesioner sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
9. Setelah data alumni terkumpul, proses selanjutnya adalah pengolahan data alumni dengan mengkategorikan berdasarkan kebutuhan pihak sekolah
10. Data yang sudah dikategorikan diolah menggunakan metode statistika sehingga akan diperoleh data numerik.
11. Data yang didapatkan dari analisis dibuat tabel atau grafik sehingga memudahkan pihak sekolah dalam menarik kesimpulan yang didapat dari *tracer study*
12. Laporan *tracer study* disimpan ke database alumni sehingga memudahkan pihak sekolah dalam penelusuran alumni dan sebagai informasi terdokumentasi

#### 4.4 Key Performance Indicator (KPI)

Dalam perancangan usulan proses *tracer study*, setelah membuat rancangan urutan proses *tracer study*, selanjutnya adalah menentukan pengukuran atau Key Performance Indicator (KPI) mengenai proses *tracer study*. KPI berfungsi untuk mengukur beberapa aspek yang ada dalam proses *tracer study*, sehingga keberhasilannya bisa diukur

Tabel 4 Hasil Key Performance Indicator

Objektif Aspek	Indikator Kinerja	Cara Perhitungan	Sumber Data	Frekuensi Pengukuran
Pelaksanaan pengumpulan data <i>tracer study</i>	Presentase jumlah data yang masuk	$\text{Data masuk} = \frac{\text{Data alumni terkumpul}}{\text{Total alumni}} \times 100\%$	Rekap Penelusuran	6 bulan sekali
	Rata-rata keterlambatan pengisian	$\text{Presentase keterlambatan} = \frac{\text{Jumlah Data Masuk Terlambat}}{\text{Seluruh Data Masuk}} \times 100\%$	Penetapan jadwal pelaksanaan <i>tracer study</i>	6 bulan sekali

## 4.5 Pembahasan

### Rancangan Prosedur Pelaksanaan *Tracer study* dengan ISO 9001:2015 Klausul 8.2.1

Pada requirement ISO 9001:2015 tentang komunikasi pelanggan disebutkan bahwa organisasi harus menyediakan informasi yang berkaitan dengan produk dan layanan, menangani permintaan, kontrak atau pesanan termasuk perubahannya, memperoleh feedback, menangani barang milik pelanggan, dan membuat persyaratan. Dalam rancangan SOP yang dibuat, organisasi sudah menyediakan informasi tepatnya tentang alumni.

### Rancangan SOP Pelaksanaan *Tracer study* dengan PCF Pada APQC (Poin 5.0)

5.1.1 Pahami kebutuhan stakeholder. Poin ini sudah terpenuhi dengan adanya proses mengunggah hasil *tracer study* ke website ataupun database alumni sehingga orang tua calon murid dapat mengetahui sebaran alumni SMK Telkom Bandung serta memberikan informasi berupa lowongan kerja bagi para alumni yang sedang mencari pekerjaan yang terdapat di database.

5.2.1 Menyampaikan strategi hubungan. Poin ini terpenuhi dengan menentukan sumber daya yang dibutuhkan untuk pelaksanaan proses *tracer study* untuk mengidentifikasi kebutuhan murid dalam belajar maupun untuk masuk ke dunia industri. Serta menjaga hubungan baik khususnya dengan perusahaan agar memberikan dampak positif bagi para alumni SMK Telkom kedepannya seperti informasi tentang lowongan pekerjaan, dll.

5.4.3 Rancang dan kembangkan kegiatan komunikasi. Poin ini terpenuhi dengan membuat suatu database yang bisa diakses pihak sekolah, alumni, maupun dari pihak industri jika terdapat keperluan sehingga memudahkan berbagai pihak.

5.5.4 Tangkap dan nilai feedback dari stakeholder. Poin ini terpenuhi dengan adanya penambahan kolom feedback untuk alumni dalam kuesioner *tracer study* untuk alumni

5.5.5 Ukur kepuasan pelanggan. Poin ini sudah terpenuhi dengan adanya usulan menambah kritik dan saran pada kuesioner *tracer study* para alumni sehingga dapat menjadi masukan untuk pihak sekolah.

### Analisis Usulan Database Berbasis Website Untuk Pelaksanaan *Tracer Study* di SMK Telkom Bandung

Aplikasi berbasis website untuk proses *tracer study* SMK Telkom Bandung dibuat untuk memudahkan pihak sekolah dalam melakukan penelusuran data alumni serta penyimpanan data secara efisien. Fitur yang dirancang pada aplikasi ini diantaranya adalah:

1. Alumni  
Aplikasi berbasis website dapat meningkatkan kapabilitas proses pengumpulan data alumni sehingga proses akan menjadi lebih efisien karena merupakan aplikasi berbasis website sehingga memudahkan alumni dalam mengisi maupun memperbarui data. Selain itu para alumni juga dapat mengakses informasi terkait alumni.
2. Hubungan Industri  
Selain menjalin hubungan dengan alumni, hubungan dengan industri merupakan hal yang penting dilakukan karena bisa berdampak baik bagi pihak sekolah kedepannya. Untuk pihak industri terdapat form kepuasan terhadap pegawai perusahaannya yang merupakan lulusan SMK Telkom Bandung.
3. Evaluasi Hasil Pengumpulan Data  
Hasil dari pengumpulan data bisa diakses oleh para entitas sekolah sehingga dapat memantau sebaran para alumni dan menjadi bahan untuk rekomendasi perbaikan bagi pihak sekolah.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *process design business process management*, hasil perancangan proses *tracer study* mempertimbangkan objektif dari proses *tracer study* terhadap SMK Telkom Bandung karena metode tersebut merancang proses sesuai tujuan yang ingin dicapai organisasi. Perancangan proses ini juga dirancang berdasarkan analisis gap dan objektif dari proses *tracer study* untuk memenuhi *requirement*. Pada analisis gap dilakukan perbandingan dengan *Requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.2.1 tentang komunikasi pelanggan serta PCF pada APQC 5.0 tentang mengembangkan dan mengelola hubungan dan layanan stakeholder. Analisis gap yang dihasilkan diantaranya membuat proses *tracer study* yang sesuai dengan tujuan SMK Telkom Bandung, menentukan sumber daya yang dibutuhkan juga jadwal pelaksanaan dalam proses *tracer study*, pengelolaan informasi terkait alumni serta adanya suatu database yang bisa diakses pihak sekolah, alumni, maupun dari pihak industri berisi data dan *feedback* dari alumni dan industri.

Dari hasil rancangan terdapat tiga proses yang ada pada pelaksanaan *tracer study* di SMK Telkom Bandung yaitu:

1. Proses penyusunan kuesioner,
2. Pelaksanaan pengumpulan data alumni, serta
3. Proses pengolahan data.

Selain rencana operasional seperti yang sudah tertera, terdapat rencana strategis untuk meningkatkan kapabilitas yaitu dengan membuat suatu database khusus untuk menjalin hubungan antara alumni SMK Telkom Bandung maupun

hubungan dengan pihak industri. Hasil dari penelitian ini berupa rancangan SOP *tracer study* yang diharapkan proses menjadi terdokumentasi dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

#### Daftar Pustaka

- [1] ISO 9001:2015. Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan. Cognoscenti Consulting Group.
- [2] Davenport, Thomas. 1993. *Process Innovation: Reengineering work through information technology*, Harvard Business School Press, Boston
- [3] Tony Benedict, N. B. 2013. *BPM CBOOK Version 3.0*. Pensacola: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- [4] Fajaryati, N, dkk, 2015. 'Studi Penelusuran (*Tracer study*) Terhadap Alumni Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta', *Jurnal Electronics, Informatics, and Vocational Education (ELINVO)*, Vol. 1 no. 1