# USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS EVALUASI *IN-HOUSE TRAINING* DI SMP NEGERI 10 CIMAHI DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS MANAGEMENT*

## *PROPOSED BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT OF IN-HOUSE TRAINING EVALUATION AT SMP NEGERI 10 CIMAHI USING BUSINESS PROCESS MANAGEMENT APPROACH*

**Tria Oktavia Aradiny[1], Wiyono Sutari[2], Heriyono Lalu[3]**

[1,2,3] Universitas Telkom, Bandung
[1]**triaaradiny@telkomuniversity.ac.id**, [2]**wiyono@telkomuniveristy.co.id**,
[3]**heriyonolalu@telkomuniversity.ac.id**

**Abstrak**

Evaluasi merupakan suatu kegiatan yang kritikal untuk dilakukan dalam keigatan organisasi atau perusahaan. Begitu pun dalam sektor pendidikan, evaluasi dilaksanakan untuk mengukur kompetensi guru. Salah satu bentuk evaluasi kompetensi guru adalah *in-house training*. SMP Negeri 10 Cimahi adalah sekolah yang telah mengimplementasikan *in-house training* kepada gurunya. Namun, berdasarkan hasil survei menyatakan bahwa terdapat 53% guru berpendapat bahwa pelaksanaan *in-house training* ini tidak berdampak pada peningkatan kompetensi guru sehingga tidak dapat mencapai tujuan dari *in-house training*. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan perbaikan rancagan usulan proses bisnis evaluasi *in-house training*. Pendekatan yang digunakan adalah *business process management*, dimana langkah pertama yang dilakukan adalah *define data and collection standard* untuk mendefinisikan permasalahan serta mengumpulkan data primer dan sekunder untuk pengolahan data. Selanjutnya, tahap *as-is process modeling and analysis* untuk menentukan gap apa saja yang ada antara kondisi aktual dan *requirements* sehingga dapat diperbaiki di tahap selanjutnya. Setelah itu, tahap *change design to-be* dimana dilakukan perancangan usulan perbaikan dari gap yang telah diidentifikasi. Adapun usulan yang diberikan pada penelitian ini, untuk mengatasi permasalahan adalah dengan menyediakan sarana untuk menampung survei peserta dan menambahkan kegiatan evaluasi kompetensi peserta dengan menggunakan media aplikasi berbasis *web*. Usulan yang diberikan dapat diterima oleh pihak *stakeholder* yang dibuktikan dalam bentuk *checklist* verifikasi. Melalui usulan ini, akan menjadi pengembangan konsep yang lebih baik ke depannya untuk dapat membuat aplikasi evaluasi *in-house training* yang lebih terintegrasi dan dapat meningkatkan kompetensi guru.

Kata kunci : Proses Bisnis, Manajemen Proses Bisnis, *In-house Training*, *Business Process Model and Notation*, Rekayasa Ulang

**Abstract**

*Evaluation is a critical activity to be carried out in the activities of an organization or company. Likewise in the education sector, evaluation is carried out to measure teacher competence. One way to evaluate teacher competence is through in-house training. SMP Negeri 10 Cimahi is a school that has implemented in-house training for its teachers. However, based on the results of the survey, it was stated that 53% of teachers thought that the implementation of in-house training did not have an impact on increasing teacher competence so that they could not achieve the objectives of in-house training. Therefore, this study aims to improve the design of the proposed in-house training evaluation business process. The approach used is business process management, where the first step is to define problems and collect primary and secondary data for data processing. Next, the as-is process modeling and analysis stage is to determine what gaps exist between actual conditions and requirements so that they can be corrected in the next stage. After that, the change design to-be stage is where the proposed improvements are made from the identified gaps. As for the suggestions given in this study, to overcome the problem is to provide a means to accommodate participant surveys and add participant competency evaluation activities using a web-based application. The proposals given can be accepted by the stakeholders as evidenced in the form of a verification checklist. This proposal will be a better concept development in the future to make in-house training evaluation applications that are more integrated and can improve teacher competence.*

*Keywords: Business Process, Business Process Management, In-house Training, Business Process Model and Notation, Reengineering*

## 1. Pendahuluan

Evaluasi adalah kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan suatu instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan [1, p. 311]. Evaluasi merupakan kegiatan yang kritikal untuk dilakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan agar dapat mengukur peningkatan kinerja dari pegawainya. Begitu pun dalam sektor pendidikan, salah satu faktor penentu pencapaian tujuannya adalah kompetensi guru. Maka dari itu, perlu dilakukannya evaluasi kompetensi paga guru di sekolah. Salah satu bentuk evaluasi untuk mengukur kompetensi guru adalah *in-house training* (IHT). IHT adalah program pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak internal sekolah, sebagai upaya untuk meningkatkan kompetensi guru dalam menjalankan tugasnya dengan menggunakan potensi-potensi yang ada [2, p. 40]. SMP Negeri 10 Cimahi merupakan sekolah menengah pertama yang telah berdiri sejak tahun 2003 dan sudah memiliki nilai akreditasi sekolah A. Sejauh ini, SMP Negeri 10 Cimahi telah melaksanakan kegiatan IHT dalam upaya untuk meningkatkan kompetensi guru nya. Pelaksanaan IHT dilaksanakan setiap satu semester sekali. Namun, pada kondisi aktual proses IHT di SMP Negeri 10 Cimahi belum dapat memenuhi harapan dari peserta IHT itu sendiri.

Sejauh ini, SMP Negeri 10 Cimahi telah melaksanakan kegiatan IHT dalam upaya untuk meningkatkan kompetensi guru nya. Pelaksanaan IHT dilaksanakan setiap satu semester sekali. Namun, pada kondisi aktual proses IHT di SMP Negeri 10 Cimahi belum dapat memenuhi harapan dari peserta IHT itu sendiri. Dari data kondisi aktual dapat diketahui bahwa terdapat 6.3% guru yang berpendapat bahwa proses *in-house training* sangat tidak berdampak pada peningkatan kompetensi guru dan 46.9% guru yang berpendapat bahwa *in-house training* tidak berdampak pada peningkatan kompetensi guru. Dari data tersebut dapat disimpulkan, bahwa hampir setengah dari guru di SMP Negeri 10 Cimahi berpendapat bahwa pelaksanaan IHT belum optimal karena belum dapat memenuhi tujuan dan kepuasan pesertanya. Selanjutnya, untuk mengetahui akar permasalahan maka dilakukan kembali survei kuesioner kepada responden yang berpendapat bahwa pelaksanaan IHT belum memberikan dampak pada peningkatan kompetensi guru. Dalam melaksanakan identifikasi akar permasalahan digunakan teori pengelolaan pelatihan. Teori ini digunakan karena dapat membantu dalam mengidentifikasi bagaimana tahapan untuk menyelenggarakan kegiatan pelatihan dengan baik sehingga dapat memenuhi tujuan organisasi [3, p. 17]. Dalam survei ini, responden diminta untuk menentukan faktor apa yang menyebabkan permasalahan pada IHT. Faktor tersebut antara lain fasilitas, materi, instruktur, metode, dan *administrator* [6, pp. 38-41].

Berdasarkan hasil kuesioner, dapat diketahui bahwa dari tujuh belas responden terdapat 12% yang berpendapat bahwa fasilitas merupakan faktor yang menyebabkan terjadinya permasalahan IHT, untuk materi juga terdapat 12% responden yang berpendapat bahwa faktor ini merupakan penyebab terjadinya permasalahan IHT, untuk instruktur terdapat 6% responden berpendapat bahwa faktor ini merupakan penyebab terjadinya permasalahan IHT, untuk metode terdapat 29% responden berpendapat bahwa faktor ini merupakan penyebab terjadinya permasalahan IHT, dan untuk *administrator* terdapat 47% responden berpendapat bahwa faktor ini berdampak terhadap terjadinya permasalahan IHT. Jadi dapat disimpulkan, bahwa administrator merupakan faktor yang paling mempengaruhi terhadap terjadinya permasalahan pada pengelolaan IHT. Tugas utama *administrator* adalah mengelola pelaksanaan IHT mulai dari tahap perencanaan hingga evaluasi. Berdasarkan hasil survei, alasan *administrator* dipilih menjadi faktor utama yang menyebabkan terjadinya permasalahan IHT karena *administrator* belum menerapkan evaluasi. Dalam pengelolaan IHT di SMP Negeri 10 Cimahi perlu dilakukan evaluasi karena pelaksanaan IHT yang telah dilaksanakan selama ini belum memberikan hasil yang baik untuk dapat meningkatkan kompetensi peserta. Selain itu, pihak *administrator* juga belum memiliki *feedback* yang cukup untuk dapat melakukan perbaikan pada pengelolaan IHT. Maka dari itu evaluasi sangat diperlukan untuk dapat mengatasi permasalahan yang terjadi sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang terjadi adalah belum dilaksanakannya evaluasi pada pengelolaan IHT di SMP Negeri 10 Cimahi. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut perlu dirancang usulan perbaikan proses bisnis IHT dengan membuat sistem evaluasi.

Berdasarkan teori pengelolaan pelatihan, bentuk evaluasi dapat berupa survei kepuasan dan uji kompetensi peserta. Untuk dapat membantu dalam merancang tahapan survei kepuasan peserta, digunakan teori *customer satisfaction evaluation*. Teori ini dipilih karena dapat menjelaskan secara mendetail bagaimana tahap merancang survei dari penentuan atribut kuesioner, pengujian kuesioner, hingga penyebaran kuesioner kepada responden [7, p. 15]. Sedangkan untuk merancang penilaian kompetensi peserta, menggunakan indikator kompetensi guru dari Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 16 Tahun 2007. Maka berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi permasalahan tidak optimalnya kegiatan IHT di SMP Negeri 10 Cimahi karena belum dapat memenuhi tujuan dan harapan pesertanya perlu dilakukan perbaikan pada proses bisnis aktual. Pada penelitian kali ini, pendekatan yang digunakan adalah *Business Process Management*.

## 2. Dasar Teori

### 2.1 Evaluasi *In-house Training*

Evaluasi adalah kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan suatu instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan [1, p. 311]. Sedangkan menurut Alfaris [2, p.40], IHT adalah program pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak internal sekolah, sebagai upaya untuk meningkatkan kompetensi guru dalam menjalankan tugasnya dengan menggunakan potensi-potensi yang ada. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi IHT adalah kegiatan terencana yang dilakukan oleh pihak internal sekolah untuk mengetahui informasi perkembangan kompetensi guru dengan menggunakan instrumen sebagai alat ukurnya. Agar pelatihan dapat terkelola dengan baik, terdapat beberapa tahapan yang perlu dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan Teori Pengelolaan Pelatihan [3, p. 17]. Berikut merupakan rincian tahapan-tahapannya.

1. Menentukan dan merumuskan tujuan pelatihan.
2. Menyusun urutan kegiatan pelatihan.
3. Melaksanakan evaluasi bagi peserta.
4. Mengimplementasikan pelatihan.
5. Evaluasi program pelatihan.

### 2.1 Hubungan Kompetensi Guru, Kepusan Guru, dan Pelatihan

Menurut Depdiknas [5, p. 34], kompetensi guru pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dasar yang dimiliki oleh seorang guru, yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Salah satu upaya dalam meningkatkan kompetensi guru adalah melalui pelatihan. Hal ini didukung oleh teori Basri dan Rusdiana [6, p. 227], yang mengemukakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara pelatihan dan peningkatan kompetensi guru. Maka dari itu, pelaksanaan pelatihan ini dianjurkan untuk diikuti oleh semua guru. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 Tahun 2007, terdapat empat kompetensi guru yang perlu diukur antara lain pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesionalisme. Penyelenggaraan pelatihan harus dapat memenuhi kebutuhan dari guru. Selain itu, juga agar pelaksanaan pelatihan dapat mencapai tujuannya perlu dilakukan rancangan sebaik mugkin yang sesuai dengan harapan peserta. Untuk mengukur kepuasan peserta dalam pelatihan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi. Berdasarkan indikator kepuasan manajemen pelatihan [6, p. 38-41], indikator yang mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan antara lain fasilitas, materi, instruktur, metode, dan *administrator*. Berdasarkan pendapat ahli [4, p. 23], menyatakan bahwa kepuasan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerjanya. Maka dari itu, semakin tinggi kepuasan guru, semakin tinggi pula kinerjanya. Agar kepuasan guru dapat tercapai, perlu dilakukan perbaikan pelaksanaan pelatihan. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup signifikan antara pelatihan, kepuasan guru, dan kompetensi guru. Dimana jika pelatihan yang dilaksanakan berjalan dengan baik akan meningkatkan kepuasan guru, dengan meningkatnya kepuasan guru maka kompetensi guru juga akan meningkat.

### 2.2 *Customer Satisfaction Evaluation*

Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan guru terhadap pelaksanaan IHT, maka diterapkan teori *customer satisfaction evaluation*. *Customer satisfaction evaluation* menurut Czarnecki [7, p. 14] adalah suatu usaha yang biasanya program terintegrasi dengan organisasi bisnis, yang tidak hanya mencakup metriks kepuasan konsumen saja, tapi juga ukuran terkait lainnya, seperti loyalitas konsumen dan nilai. *Adapun customer satisfaction evaluation program* yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan penerapan yang dilaksanakan di Motorola. Dimana *customer satisfaction evaluation program* terhubung ke pendekatan *six sigma* yang dikembangkan perusahaan. Berikut adalah tahapan *customer satisfaction evaluation program* [7, p. 15].

1. Menentukan tujuan
2. Menentukan atribut dan merancang kuesioner
3. Melakukan uji coba program *customer satisfaction evaluation*
4. Mengumpulkan data
5. Menganalisis data
6. Menggunakan data

### 2.4 Rekayasa Ulang Proses Bisnis

Menurut Weske [8, p. 5] proses bisnis adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam koordinasi di lingkungan bisnis dan teknis untuk mewujudkan strategi bisnis yang biasanya diberlakukan dalam suatu organisasi, tapi dapat juga saling berinteraksi dengan proses bisnis di luar organisasi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa proses bisnis adalah serangkaian kegiatan yang diberlakukan dalam suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Rekayasa ulang proses bisnis adalah pemikiran ulang yang mendasar dan desain ulang proses yang radikal untuk mencapai peningkatan luar biasa dalam ukuran kontemporer yang kritis, seperti

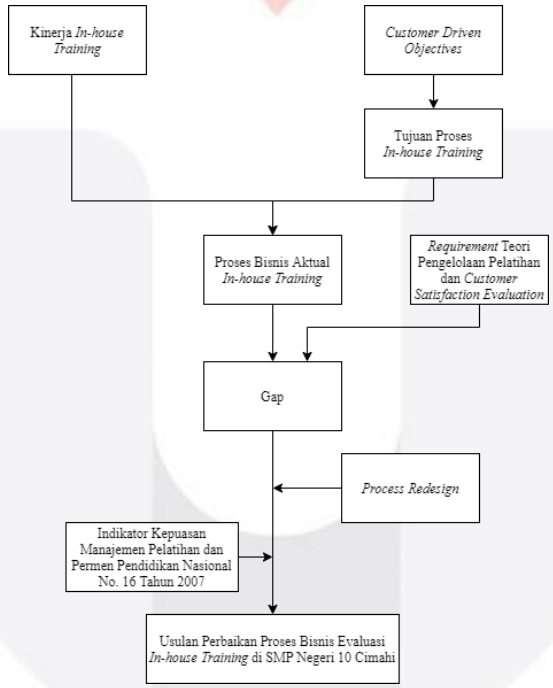
harga, kualitas, layanan, dan kecepatan [9, p. 43]. Rekayasa ulang proses bisnis juga merupakan pendekatan yang berfokus pada analisis ulang proses bisnis, strategi pemikiran ulang, dan mengintegrasikan kegunaan teknologi informasi dan *process redesign* untuk mencapai peningkatan efisiensi [10, p. 1). Pada penelitian ini, rekayasa ulang proses bisnis menggunakan pendekatan BPM [11, pp. 22-24].

### 2.5 *Business Process Management*

Menurut *Association of Business Process Management Professionals* [12, p. 44], *business process management* adalah ilmu mamajemen yang memperlakukan proses bisnis sebagai aset. Ini mengasumsikan bahwa tujuan organisasi dapat dicapai melalui definisi, teknik, kontrol, dan dedikasi perbaikan proses bisnis secara terus menerus. Berdasarkan beberapa pengertian menurut para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *business process management* adalah suatu metode untuk mendukung rancangan perbaikan, analisis, dan mendefinisikan proses bisnis organisasi baik *profit, non-profit,* atau entitas pemerintahan yang sehingga dapat mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri melalui perbaikan proses bisnis secara terus-menerus.

## 3. Pengembangan Model Konseptual

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah *business process management*. Berdasarkan penelitian [13, p. 1], pendekatan ini dapat membantu organisasi atau perusahaan untuk mencari tahu dan menilai apakah proses bisnis berjalan secara efektif dan efisien serta melakukan perbaikan apabila terdapat ketidaksesuaianUntuk dapat merancang usulan perbaikan proses bisnis evaluasi *in-house training*, dibutuhkan beberapa variabel. Berikut adalah model konseptual pada penelitian ini.




Gambar 1 Model Konseptual

Konsep pertama yang digunakan dalam tugas akhir adalah konsep proses bisnis aktual. Proses bisnis aktual terdiri dari variabel penjelas berupa kinerja proses IHT dan *customer driven objectives*. Kinerja proses berupa data pelaksanaan IHT yang telah dilaksanakan pada periode sebelumnya seperti proposal dan hasil penilaian supervisi. Sedangkan, *customer satisfaction evaluation* berupa data survei dampak pelaksanaan IHT terhadap peningkatan kompetensi guru dan data wawancara untuk menentukan tujuan proses. Konsep dan atribut proses bisnis aktual dimodelkan dengan menggunakan *tool* BPMN. Setelah dilakukan pemodelan proses bisnis, selanjutnya dilakukan analisis untuk menentukan seberapa baik proses yang dimodelkan dengan berbasis konsep teori pengelolaan pelatihan dan *customer satisfaction evaluation*. Dari hasil analisis akan didapatkan gap yang merupakan permasalahan yang akan menjadi acuan untuk melakukan perbaikan proses bisnis evaluasi IHT.

Untuk melakukan rancangan perbaikan proses bisnis, digunakan konsep *process redesign business process management*. Selain itu, perancangan juga dilakukan dengan berbasis variabel indikator kepuasan manajemen pelatihan untuk merancang survei kepuasan peserta IHT dan Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2007 untuk merancang penilaian kompetensi guru. *Output* dari perancangan pada tugas akhir ini berupa usulan rancangan perbaikan proses bisnis evaluasi IHT.

## 4. Pembahasan

### 4.1 *As-Is Process Modeling and Analysis*

Pada tahap ini, dilakukan analisis gap antara kondisi aktual kegiatan IHT di SMP Negeri 10 Cimahi dengan requirements teori pengelolaan pelatihan dan *customer satisfaction evaluation*. Berdasarkan hasil analisis gap, dapat disimpulkan bahwa usulan perbaikan yang harus dilakukan pada proses bisnis IHT adalah sebagai berikut:

1. Organisasi harus menyediakan wadah bagi peserta untuk dapat menyampaikan kritik dan saran terhadap pelatihan yang telah dilaksanakan dan menyelenggarakan evaluasi peningkatan kompetensi peserta.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek yang dibutuhkan untuk mengukur kepuasan peserta IHT antara lain jumlah pertanyaan, skala dan indikator pengukuran.
3. Melaksanakan uji coba aplikasi survei untuk memastikan tidak ada sistem yang *error* dan dapat dilajalankan dengan baik.
4. Menyebarkan kuesioner kepada peserta IHT, dimana pengisian dilakukan melalui aplikasi sehingga data dapat langsung terekap.
5. Mengolah data dan melakukan analisis kualitatif terhadap data tersebut dalam bentuk laporan evaluasi IHT.
6. Menjadikan data hasil evaluasi IHT sebagai acuan perbaikan sekolah di periode mendatang.

Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan analisis *input, output,* serta *event* penggerak dari proses bisnis aktual IHT. Berikut merupakan penjelasan untuk *input, output,* serta *event* penggerak proses bisnis aktual.

| No. | *Input* | *Output* | *Event Penggerak* |
|---|---|---|---|
| 1 | Hasil penilaian kinerja guru melalui supervisi | Laporan pelaksanaan IHT | *Message:* Perintah dari Kepala Sekolah untuk merancang dan melaksanakan IHT sebagai bentuk tindak lanjut penilaian kinerja guru melalui supervisi |
| 2 | - | - | *Timer*: Penentuan lamanya IHT dilaksanakan |

### 4.2 *Change Design To-Be*

Gambar 2 Kelengkapan Model Proses

Pada tahap *change design to-be* ini, dilakukan perancangan perbaikan proses bisnis IHT dengan menggunakan acuan kelengkapan model proses seperti pada Gambar 4.1. Tahap pertama dalam perancangan proses, yaitu dilakukan identifikasi tujuan dilaksanakannya proses *in-house training*. Adapun *stakeholder* yang terlibat dalam proses *in-house training* adalah kepala sekolah, PKS Kurikulum, dan guru mata pelajaran/wali kelas. Identifikasi tujuan dilakukan melalui *in-depth interview* kepada salah satu staf bagian kurikulum. Berikut adalah tujuan dilaksanakannya IHT.

1. Tujuan Utama
   Tujuan utama dari IHT adalah untuk meningkatkan mutu pendidikan di lingkungan satuan pendidikan atau sekolah.
2. Tujuan Jangka Pendek
   Tujuan jangka pendek dari IHT adalah untuk meningkatkan kompetensi guru dengan memberikan training yang berkualitas.
3. Tujuan Jangka Panjang
   IHT dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan mutu sekolah di tahun mendatang.

Tahap selanjutnya dalam perancangan proses adalah menentukan *input* dan *output* proses. Penentuan *input* perlu dilakukan untuk menentukan apa saja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses dan penentuan *output* perlu dilakukan untuk menentukan *output* yang diharapkan sebagai tujuan dilaksanakannya proses.

Tabel 1 *Input*, *Output*, dan *Event* Penggerak Proses Usulan

| No. | *Input* | *Output* | *Event* Penggerak |
|---|---|---|---|
| 1 | Hasil penilaian kinerja guru melalui supervisi | Laporan evaluasi IHT yang sesuai dengan pemaparan tujuan di poin IV.1.1.3, *requirements* teori pengelolaan di poin IV.1.2.1, dan *requirements customer satisfaction evaluation* di poin IV.1.2.2. | *Message:* Perintah dari Kepala Sekolah untuk merancang dan melaksanakan IHT sebagai bentuk tindak lanjut penilaian kinerja guru melalui supervisi |
| 2 | Usulan perbaikan IHT dari periode sebelumnya | Tindak lanjut evaluasi permasalahan IHT. | *Timer:* Penentuan lamanya IHT dilaksanakan |
| 3 | - | - | *Signal:* Penentuan sinyal dari sistem yang dapat memulai proses |
| 4 | - | - | *Exception:* Penentuan kriteria yang dapat menyebabkan proses menjadi *error* |

Dalam merancang rekayasa ulang, proses IHT dibagi menjadi tiga tahapan. Tahapan tersebut yaitu tahap perencanaan, tahap penyelenggaraan, dan tahap evaluasi. Rancangan rekayasa ulang proses bisnis IHT yang telah sesuai dengan tujuan organisasi, *requirement* teori pengelolaan pelatihan, dan *requirement customer satisfaction evaluation* terdapat pada lampiran.

### 4.3 Analisa dan Evaluasi Hasil Perancangan

Pada tahap ini, dilakukan analisa rancangan usulan perbaikan proses bisnis IHT terhadap *requirements* pemenuhan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Setelah dilakukan perancangan usulan perbaikan proses bisnis IHT dengan menggunakan pendekatan *business process management*, selanjutnya perlu dilakukan verifikasi terhadap hasil rancangan tersebut ke pihak *stakeholder*. Dalam proses IHT ini, *stakeholder* tersebut adalah Bagian Kurikulum SMP Negeri 10 Cimahi. Verifikasi rancangan usulan dilaksanakan untuk mengetahui apakah rancangan yang dibuat telah sesuai dengan *requirements* yang telah ditentukan.

Tabel 2 Analisa Kesesuaian Hasil Rancangan Usulan dengan Tujuan Proses

| No. | Tujuan | Analisa |
|---|---|---|
| 1 | Meningkatkan mutu pendidikan di lingkungan satuan pendidikan atau sekolah | IHT usulan dirancang dengan berdasarkan pemenuhan requirement tujuan ini. Dimana seperti dijelaskan di latar belakang sebelumnya bahwa permasalahan yang terjadi adalah pelaksanaan IHT yang tidak memberikan dampak yang signifikan pada peningkatan kompetensi guru. Sebagai usulan dirancang suatu aplikasi evaluasi IHT berbasis web. Dengan adanya aplikasi ini, dapat menampung feedback dari peserta sebagai masukan agar pelaksanaan IHT dapat menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan peserta. Selain itu, pada aplikasi ini juga memiliki fitur untuk mengukur peningkatan kompetensi guru. |
| 2 | Meningkatkan kompetensi guru dengan memberikan *training* yang berkualitas | |
| 3 | Menjadi acuan untuk meningkatkan mutu sekolah di tahun mendatang | |

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian rancangan perbaikan usulan proses bisnis evaluasi IHT yang telah dilaksanakan, bertujuan untuk membantu SMP Negeri 10 Cimahi menyelesaikan permasalahan pelaksanaan IHT yang tidak optimal dengan menggunakan pendekatan *business process management* dan mempertimbangkan *requirements* teori pengelolaan pelatihan serta *customer satisfaction evaluation*. Terdapat beberapa gap yang dihasilkan dari analisis antara kondisi aktual *as-is process modeling* dengan *requirements* teori pengelolaan pelatihan dan *customer satisfaction evaluation*. Gap ini digunakan sebagai input pada tahap *change design to-be* untuk merancang perbaikan proses bisnis usulan. Rancangan perbaikan proses bisnis evaluasi IHT dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahap perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi. Perbedaan dari proses bisnis aktual terletak pada tahap evaluasi dimana dilaksanakannya survei kepuasan dan uji kompetensi peserta IHT. Hasil rancangan perbaikan proses bisnis usulan evaluasi IHT telah memenuhi *requirements* dan tujuan proses. Hal ini berdasarkan hasil analisis verifikasi rancangan usulan. Verifikasi dilakukan kepada pihak *stakeholders*, yaitu bagian kurikulum serta guru SMP Negeri 10 Cimahi. Maka dapat disimpulkan bahwa rancangan usulan perbaikan proses bisnis layak untuk diimpementasikan.

**Referensi**


[1] Daryanto. (2009). Panduan Proses Pembelajaran Kreatif dan Inovatif. Jakarta: AV Publisher.Alfaris, S. (2012). Peningkatan Kemampuan Guru Mata Pelajaran Melalui *In-House Training*. Jurnal Pendidikan Penabur, 40.

[2] Alfaris, S. (2012). Peningkatan Kemampuan Guru Mata Pelajaran Melalui In-House Training. Jurnal Pendidikan Penabur, 40.

[3] Kamil, M. (2010). Model Pendidikan dan Pelatihan. Bandung: Alfabeta.

[4] Supatmi, M., Nimran, U., & Utami, H. (2013). Pengaruh Pelatihan, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan. Profit Jurnal Administrasi Bisnis Vol 7 No. 1, 32.

[5] Depdiknas. (2005). Pembinaan Profesionalisme Tenaga pengajar (Pengembangan Profesionalisme Guru). Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan dasar dan Menengah Direktorat Pendidikan Lanjutan Pertama Depdiknas.

[6] Basri, H., & Rusdiana, A. (2015). Manajemen Pendidikan dan Pelatihan. Bandung: Pustaka Setia.

[7] Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2010*). Customer Satisfaction Evaluation Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. London: Springer.

[8] Weske, M. (2007). Business Process Management Concepts, Languages, Architectures. Germany: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

[9] Hammer, M., & Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. New York: HarperCollins.

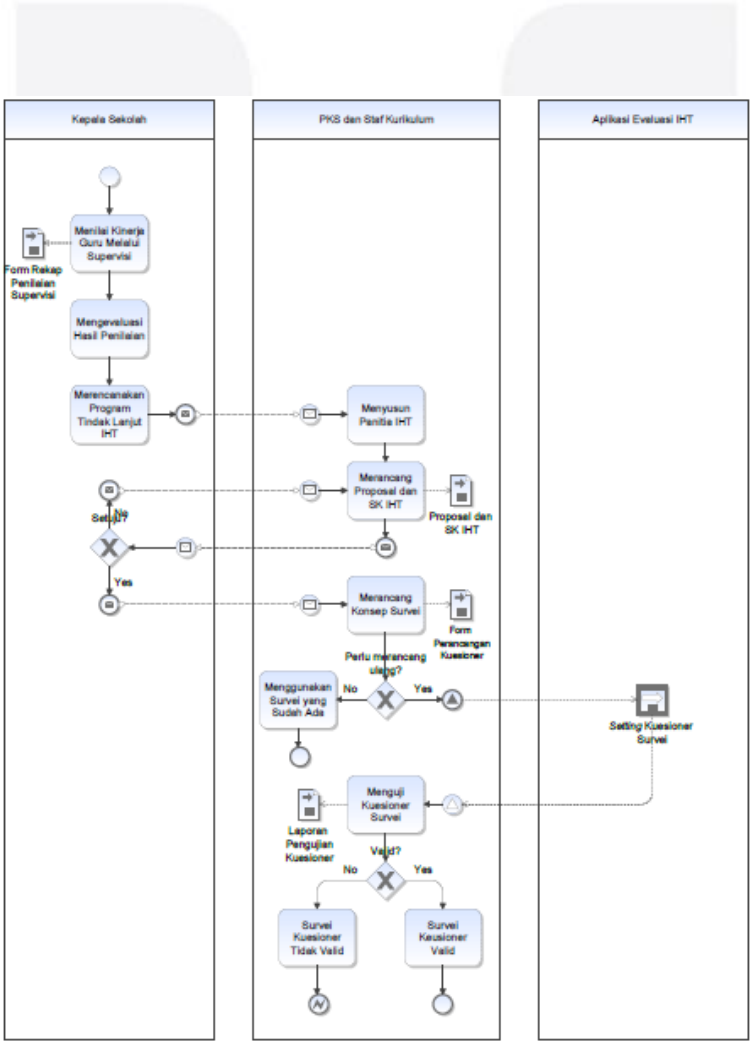
[10] Susanto, H. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Guru Sekolah Mengengah Kejuruan. Jurnal Pendidikan Vokasi, 198.

[11] Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018*). Fundamentals of Business Process Management Second Edition*. Berlin: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

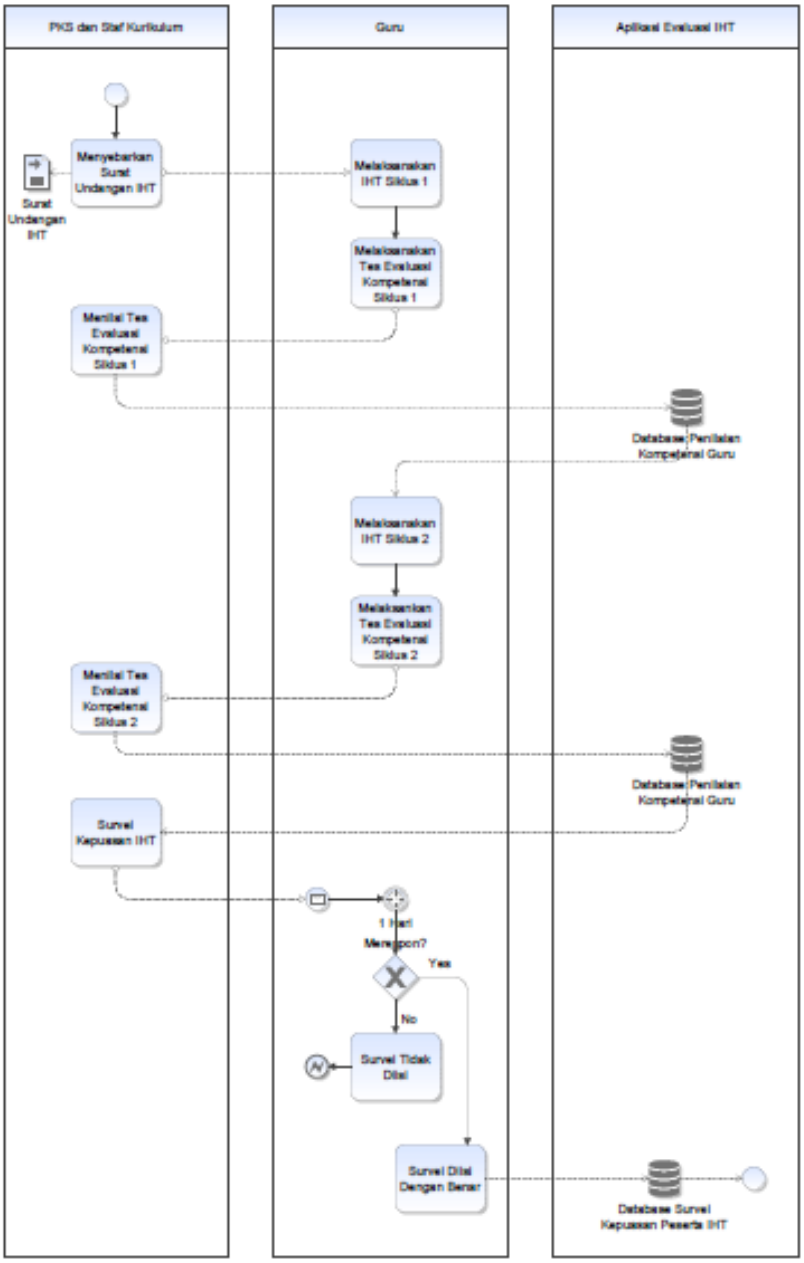
[12] *Association of Business Process Management Professional*. (2013). *Guide to the business process management common body of knowledge* (BPM CBOK®): ABPMP BPM CBOK®-[version 3.0-*third release*].

[13] Azizah, A. Z. (2020). Analisis Studi Kelayakan Bisnis Fashion Muslimah "Galery Amanah" menggunakan Pendekatan *Business Process Management* (BPM). Jurnal Jaring SainTek, 1.

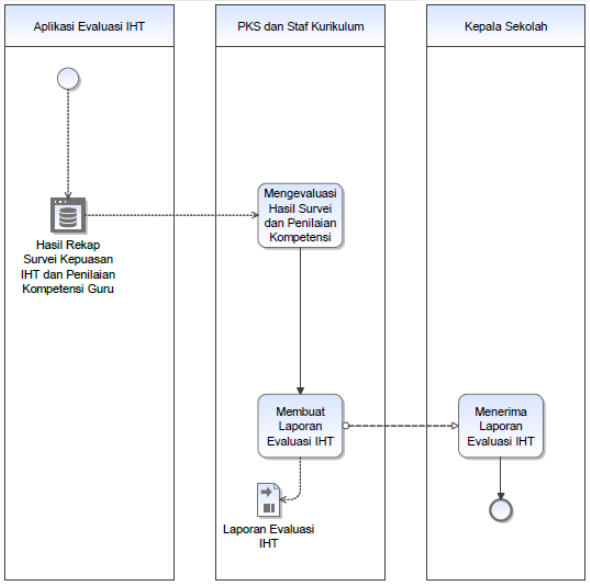

**Lampiran:**




Gambar 3 Proses Bisnis IHT Usulan Tahap Perencanaan




Gambar 4 Proses Bisnis IHT Usulan Tahap Penyelenggaraan




Gambar 5 Proses Bisnis IHT Usulan Tahap Evaluasi