



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

LATAR BELAKANG PERUSAHAAN

2.1. Analisis Internal Perusahaan

Universitas Multimedia Nusantara (UMN) yang telah mendapatkan akreditasi A pada tahun 2017, adalah universitas yang berkomitmen mengembangkan ICT, UMN telah melengkapi fasilitas kampusnya dengan adanya laboratorium dan studio broadcasting serta pendukung pengelolaan laboratoriumnya menggunakan aplikasi yang disebut GAPURA.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari bagian akademik dan administrasi kemahasiswaan UMN, per januari 2020 mahasiswa aktif UMN berjumlah sebanyak 7894 orang mahasiswa. Salah satu fasilitas yang digunakan bersama dan dapat diakses oleh seluruh civitas akademik UMN adalah laboratorium dan studio broadcast ini. Pengguna layanan dan fasilitas laboratorium ini lebih banyak diakses oleh mahasiswa dari fakultas tertentu seperti Fakultas Ilmu Komunikasi serta Fakultas Seni dan Desain.

Sebagaimana dijelaskan dalam tabel 2.1, bahwa selama tahun 2019, GAPURA mencatat 6969 alat yang dipinjam dan rata-rata transaksi peminjaman adalah sebanyak 580,75 alat per bulan serta 28 alat per harinya. Kepadatan peminjaman peralatan ini didukung oleh jumlah dan jenis peralatan-peralatan yang disediakan. Jenis peralatan laboratorium dan jumlahnya dijelaskan pada tabel 2.2. Pihak-pihak selaku pengguna layanan yang kemudian meminjam peralatan ini sebagian besar

merupakan mahasiswa. Dalam bidang akademis, mereka menggunakan fasilitas ini untuk pengerjaan tugas kuliah di semester berjalan dan juga tugas akhir.

Tabel 2.1 Jumlah alat yang dipinjam selama tahun 2019

Bulan	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES
Jumlah alat dipinjam	40	757	637	1138	603	79	487	584	973	573	879	219
Jumlah hari efektif	22	19	21	20	21	13	23	23	21	23	22	15
Rata-rata peminjaman per hari	1,81	39,84	30,33	56,9	28,71	6,07	21,17	25,39	46,33	24,92	39,95	14,6

Selain itu, ada pula penggunaan dalam bidang non-akademis misalnya kelompok mahasiswa dalam unit kegiatan mahasiswa (UKM) yang juga memanfaatkan fasilitas peminjaman alat ini untuk kegiatan mereka. Penggunaan peralatan-peralatan yang ada di laboratorium broadcasting juga diperuntukkan untuk pengerjaan tugas kantor dan kegiatan universitas yang dibebankan tanggung jawab pengerjaannya kepada dosen atau karyawan. Jumlah fasilitas berupa peralatan yang dapat dipinjam dari laboratorium Broadcasting UMN berdasarkan data di tahun 2019 adalah sebagaimana dijelaskan pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Jumlah peralatan di laboratorium Broadcasting UMN tahun 2019

No	Kelompok Barang	Jenis barang	Jumlah barang
1	Photography	28	159
2	Film	25	508
3	Broadcasting	12	240
4	Accessories	41	239
Total		106	1146

Mekanisme peminjaman dan tata tertib penggunaan fasilitas ini sudah diatur dan dijelaskan di GAPURA. Secara singkat, prosedur peminjamannya adalah sebagai berikut, peminjam atau pengguna layanan mengajukan permintaan penggunaan peralatan disertai jenis dan banyaknya jumlah peralatan yang dipinjam serta waktu penggunaannya melalui aplikasi GAPURA. Permintaan peminjaman alat tersebut akan dikirim ke dosen dan koordinator laboratorium di tiap fakultas untuk kemudian diberikan persetujuan agar proses peminjaman tersebut bisa dilanjutkan. Setelah mendapatkan persetujuan, aplikasi akan memberikan mengirimkan data peminjam, jadwal peminjaman dan alat-alat yang akan dipinjam kepada petugas laboratorium. Petugas laboratorium kemudian akan memeriksa kelengkapan alat dan mempersiapkan alat-alat yang akan dipinjam berdasarkan data tersebut. Dalam kesehariannya, laboratorium banyak menerima permasalahan seputar pelanggan yang tidak mengerti cara transaksi di laboratorium, tata cara peminjaman, kesulitan mengenali jenis alat yang digunakan hingga tata cara penggunaan alatnya. Pengguna layanan yang berasal dari berbagai latar belakang ini juga berhubungan dengan kemampuan dasar dalam pengetahuan, pengenalan, dan penggunaan alat-alat yang ada di laboratorium broadcast ini.

Masalah yang kemudian muncul adalah semakin banyak alat yang baru dan memiliki tingkat kerumitan yang membutuhkan kemampuan dan keterampilan pengguna dalam mengoperasikannya. Dari sisi pengguna layanan, hal ini berakibat sering munculnya pertanyaan-pertanyaan seputar cara penggunaan peralatan, terutama saat transaksi peminjaman peralatan tersebut. Beberapa peralatan memang memiliki tata cara pengoperasian yang rumit, sehingga membutuhkan penjelasan

yang lebih rinci agar pengguna paham dan dapat menggunakan alat tersebut dengan baik.

Kesulitan ini biasa muncul dari kalangan staf atau karyawan yang mendapat tugas kantor yang mengharuskan menggunakan peralatan yang ada di laboratorium broadcast, namun mereka bahkan sama sekali belum pernah menggunakan alat yang akan mereka pinjam. Dari kalangan mahasiswa juga sering muncul pertanyaan-pertanyaan seputar penggunaan alat-alat. Umumnya mereka tidak mengerti saat dijelaskan oleh dosen di dalam kelas, selain itu ada beberapa yang memang belum pernah mengetahui cara penggunaan alat yang akan mereka pinjam.

Kegiatan sirkulasi peminjaman yang dibarengi dengan aktifitas pengelola dalam memberikan penjelasan tentang alat dan teknis penggunaan alat kepada pengguna layanan tentunya berpotensi mengakibatkan waktu yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan menjadi lebih panjang. Sedangkan sebagaimana dijelaskan pada tabel 2.1 bahwa peminjaman alat perharinya sangat padat, sehingga akan ada antrian sirkulasi peminjaman dari pengguna layanan lainnya yang terjadi karena harus menunggu jika ada pengguna yang membutuhkan penjelasan lebih rinci dari alat-alat yang dipinjamnya itu.

Jika kegiatan menjelaskan cara penggunaan alat ini tidak mendapat perhatian, masalah lain yang mungkin akan terjadi adalah berakibat timbulnya kesalahan penggunaan bahkan berakibat kerusakan alat karena ketidaktahuan dan kurangnya keterampilan dalam mengoperasikan alat yang dipinjam. Dalam pengamatan yang dilakukan peneliti, berdasarkan tabel 2.3 dijelaskan ada kasus

yang terjadi akibat mengabaikan aturan dan terjadinya kelalaian saat menggunakan peralatan laboratorium.

Sebagai data awal dan bahan dari penelitian ini yang akan melihat kebutuhan pengembangan yang mungkin dilakukan, peneliti melakukan observasi dan pengambilan sample dari kuisioner yang disebar kepada pengguna layanan laboratorium. Dalam kurun waktu observasi dari tanggal 20 februari 2020 hingga 2 maret 2020, didapat hasil adanya kesulitan-kesulitan yang muncul selama proses transaksi dan sepanjang kegiatan pengelola di laboratorium broadcasting UMN.

Tabel 2.3 Hasil pengamatan layanan laboratorium broadcasting UMN.

No	Uraian	Jumlah	Persentase
1	Kurang informasi teknis penggunaan alat	9	29%
2	Kurang informasi tentang peralatan	9	29%
3	Kurang informasi tentang gapura	8	26%
4	Pengabaian prosedur	5	16%
	Total	31	100%

Dalam hasil observasi yang dituangkan dalam Tabel 2.3, peneliti mengelompokkan menjadi 4 bagian yang merupakan kebutuhan dan juga kesulitan yang dihadapi pengguna termasuk juga pengelola laboratorium broadcasting UMN. Tabel 2.3 tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar pengguna mengalami masalah dalam hal kurangnya informasi mengenai peralatan-peralatan yang ada di laboratorium. Selain itu pula dalam jumlah persentase yang sama besar, mereka tidak memiliki informasi, pengetahuan, serta keterampilan yang cukup untuk mengoperasikan peralatan yang disediakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh masalah yang sering dihadapi di laboratorium broadcast Universitas Multimedia Nusantara, serta mencari pemecahan dari masalah tersebut. Masalah yang dihadapi dalam keseharian kegiatan di laboratorium ini adalah melayani peminjaman peralatan untuk kepentingan akademis dan non akademis dengan pengguna yang berasal dari civitas akademika UMN. Masalah utama yang dihadapi adalah banyaknya pengguna yang tidak mengetahui cara penggunaan peralatan yang mereka pinjam, dan hal ini selain menyulitkan mereka sebagai pengguna, juga bagi pengelola laboratorium yang harus berulang kali menjelaskan penggunaan alat-alat tersebut.

Selain melakukan observasi, peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui kuisisioner dengan harapan dapat melihat sejauh mana perubahan ini diperlukan dan seberapa pentingnya dalam usaha untuk meningkatkan nilai pelayanan di laboratorium. Kuisisioner ini dilakukan pada tanggal 28 februari 2020 hingga 5 maret 2020 dengan melibatkan 23 responden yang merupakan pengguna layanan yang sudah pernah menggunakan layanan dan fasilitas di laboratorium UMN. Responden ini terdiri dari 12 orang mahasiswa, 6 orang staf, dan 5 orang dosen.

Aspek penilaian yang diajukan adalah mencakup:

- Tangible (Penampilan fisik)
- Reliability (Kehandalan/konsistensi layanan)
- Responsiveness (Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan)
- Assurance (Keyakinan)
- Empathy (Empati)

Aspek penilaian yang oleh peneliti dikembangkan dalam 18 jenis pertanyaan untuk kemudian dinilai oleh responden dengan penilaian berdasarkan tingkat penilaian sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Kurang Setuju

4 = Cukup Setuju

5 = Setuju

6 = Sangat Setuju

Dalam tabel 2.3 yang merupakan hasil kuisisioner yang dibuat untuk melihat tingkat kepuasan pengguna layanan laboratorium, didapat informasi penilaian kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan oleh laboratorium Broadcasting UMN ini berkisar antara 4,61 hingga 5,28 atau dengan rata-rata keseluruhan adalah 5,02 dari nilai maksimal penilaian di angka 6.

Tabel 2.4 Tingkat kepuasan pengguna layanan laboratorium broadcasting UMN

No	Aspek Penilaian	Nilai (Skala 1-6)
1	Tangible	4,61
2	Reliability	5,28
3	Responsiveness	5,09
4	Assurance	5,09
5	Empathy	5,01

Menyimak hasil yang didapatkan pada tabel 2.4, tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan dan fasilitas laboratorium broadcasting UMN dapat dikatakan setuju untuk disebut memuaskan. Namun untuk lebih meningkatkan layanan, aspek tangible yang masih mendapatkan nilai 4,61 serta aspek empathy

yang mendapatkan nilai 5,01 merupakan peluang bagi pihak pengelola laboratorium untuk dapat ditingkatkan lagi. Meskipun saat ini bernilai cukup setuju dan setuju, aspek tangible dan empathy ini adalah nilai atas apresiasi pengguna layanan terhadap penampilan fisik dari fasilitas serta kesan atas perhatian dan layanan yang mereka terima.

Peneliti mencoba melihat hubungan antara hasil pengamatan dan hasil survey yang telah dilakukan. Aspek tangible dan empathy dari hasil survey yang dilakukan mendapatkan nilai paling kecil, peneliti melihat kaitannya hal ini dengan kurangnya informasi alat yang tersedia di laboratorium serta tentang pemahaman pengguna tentang alat-alat yang tersedia dan ketidaktahuan mereka tentang penggunaan alat tersebut. Akibatnya, pengguna merasa fasilitas yang ada kurang memadai dan secara fisik peralatannya dianggap ketinggalan jaman karena secara teknis sulit dioperasikan, tidak seperti halnya peralatan-peralatan baru yang lebih mudah serta sederhana dalam pengoperasiannya.

Aspek empathy yang juga memiliki nilai yang rendah ini erat kaitannya dengan kondisi pelayanan saat petugas pengelola harus berulang kali memberikan penjelasan perihal jenis peralatan dan teknis penggunaan alat kepada pengguna layanan. Di saat yang bersamaan, petugas juga harus menyiapkan berbagai peralatan yang harus diberikan kepada pengguna lainnya. Kondisi ini mungkin mengakibatkan petugas merasa kerepotan dan tergesa-gesa sehingga timbul kesan kurang perhatian dan simpati kepada pengguna layanan.

Dampak lebih besar lagi di masa mendatang adalah jika dikaitkan dengan jumlah mahasiswa yang mungkin akan bertambah setiap tahunnya, jadwal

perkuliahan yang makin padat, dan juga penambahan jumlah peralatan, maka tingkat kesulitan petugas pengelola laboratorium akan semakin bertambah. Hal lainnya adalah makin besar kemungkinan lebih banyak pengguna yang tidak mengetahui jenis peralatan di laboratorium dan bagaimana cara penggunaan alat-alat tersebut, hingga pada akhirnya pengguna layanan akan semakin merasa layanan yang diberikan semakin berkurang.

Dampak dari masalah ini bagi laboratorium adalah berkurangnya nilai layanan yang diberikan kepada pengguna layanan, dan secara umum bagi UMN adalah kurangnya layanan yang diberikan bagi mahasiswanya dari salah satu fasilitas yang dimiliki universitas. Lebih jauh lagi, ini akan dapat mempengaruhi minat calon mahasiswa yang akan masuk ke UMN jika mengetahui bahwa layanan yang diberikan oleh laboratoriumnya dinilai kurang.

Peneliti melihat besarnya permasalahan tentang kurangnya informasi mengenai jenis peralatan dan teknis penggunaan peralatan hingga mencapai 58% dari keseluruhan permasalahan yang timbul saat layanan laboratorium sebagaimana yang dipaparkan dalam tabel 2.3. Peneliti juga melihat hubungan dengan permasalahan lainnya yakni tentang bagaimana meningkatkan nilai layanan yang diberikan laboratorium. Dengan menyelesaikan permasalahan pertama, peneliti berharap dapat sekaligus menyelesaikan permasalahan kedua. Meningkatnya pengalaman baik dan kepuasan pengguna layanan atas fasilitas yang diberikan akan meningkatkan nilai layanan yang diberikan laboratorium.

Peneliti mengambil salah satu pendekatan penyelesaian dengan menawarkan bentuk transformasi digital dari cara penyampaian informasi mengenai peralatan

yang ada di laboratorium serta kegiatan pengajaran untuk teknis penggunaan peralatan oleh pengelola laboratorium kepada pengguna yang hal tersebut biasa dilakukan berulang-ulang. Peneliti berharap hal ini akan menjadi lebih sederhana yakni membuat konsep penyampaian informasi yang lebih sederhana, mudah diperoleh dan disampaikan. Penyampaian informasi ini dalam bentuk media pembelajaran tentang cara pengoperasian alat dan termasuk pula hal lain yang berkaitan dengan laboratorium.

Media pembelajaran yang dimaksud adalah membuat konten video yang berisi materi tentang tata cara penggunaan alat yang ada di laboratorium UMN. Jika cara ini dilakukan, maka ada beberapa pihak yang mungkin akan dilibatkan, di antaranya: bagian laboratorium sebagai penanggung jawab sekaligus pengelola peralatan, tim pembuat konten video, dan bagian lainnya adalah IT (information Technology) yang nanti akan bertugas menyematkan video tersebut dalam aplikasi peminjaman peralatan sehingga pengguna dapat melihat langsung nama, jenis, bentuk, hingga tata cara penggunaan peralatannya.

Observasi dilakukan peneliti untuk melihat kemungkinan adanya masalah-masalah yang timbul dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh laboratorium broadcasting UMN. Permasalahan yang timbul tersebut nantinya akan diselesaikan dengan pendekatan digital, yakni transformasi digital.

Kaitannya observasi yang telah dilaksanakan oleh peneliti dengan penelitian ini adalah bahwa berdasarkan hasil observasi diketahui adanya suatu permasalahan yang dialami oleh pengguna layanan dalam hal informasi terkait jenis peralatan hingga teknis penggunaan peralatan yang ada di laboratorium. Pengguna tidak

mengetahui dengan jelas informasi tersebut sehingga pengelola laboratorium harus menyediakan waktu dan senantiasa siap untuk menjelaskan hal-hal tersebut yang tentunya menambah beban pekerjaan pengelola selain harus mengurus administrasi, sirkulasi dan perawatan peralatan yang ada di laboratorium.

Penelitian ini kemudian mencari pemecahan masalah tersebut dengan melakukan transformasi digital yang akan diterapkan dalam layanan yang diberikan laboratorium kepada pelanggannya, yakni pengguna layanan laboratorium. Penyelesaian ini oleh peneliti akan dapat diatasi dengan penerapan penggunaan video tutorial yang akan disematkan dalam aplikasi layanan yang dimiliki laboratorium. Dengan video tutorial ini, pengguna akan mendapatkan informasi mengenai jenis alat dan teknis penggunaan alat yang ada di laboratorium. Pemenuhan kebutuhan informasi ini diharapkan dapat turut meningkatkan nilai kepuasan dari layanan yang diberikan oleh laboratorium broadcasting UMN.

Video tutorial ini dibuat dengan teknis penyampaian tentang informasi dan cara penggunaan alat yang disampaikan oleh seorang tutor dengan menggunakan alat-alat peraga sebagaimana jenis alat yang akan dijelaskan berdasarkan judul videonya. Konsep ini dipilih peneliti karena dianggap lebih sederhana dan mudah dibuat serta memerlukan waktu yang tidak lama dibanding dengan pembuatan video menggunakan animasi. Selain itu alat peraga yang digunakan juga merupakan alat yang sesungguhnya sebagaimana alat yang biasa akan digunakan oleh pengguna atau peminjam peralatan laboratorium. Hal ini akan lebih memudahkan pengguna dalam memahami video tutorial ini.

Analisis SWOT

Dalam kaitannya dengan perangkat analisis yang digunakan untuk mengetahui potensi yang dimiliki oleh perusahaan dan laboratorium broadcasting UMN sebagai fokus penelitian, peneliti menggunakan analisis SWOT. Dengan analisis ini, peneliti mengumpulkan kemungkinan yang menjadikan faktor-faktor yang termasuk dalam SWOT ini dapat dijadikan dasar pengembangan transformasi digital nanti.

Strengths

Kekuatan yang dimiliki oleh Universitas Multimedia Nusantara, khususnya bagian laboratorium broadcasting ini di antaranya, adalah:

- Jumlah alat yang banyak dan beragam, terutama dalam kaitannya menunjang kegiatan perkuliahan. Jumlah peralatan teregistrasi aplikasi gapura saat ini sebanyak 1146 buah alat.
- Studio laboratorium yang besar dan layak digunakan sebagai tempat praktikum mahasiswa. Ukuran studio fotografi 45 m² dan studio tv seluas 155 m² dengan ketinggian plafon ruangan 4 m hingga 5 m.
- Dukungan aplikasi gapura yang dapat melayani pengguna secara online setiap saat. Memiliki kemampuan melayani civitas akademika UMN yang terdiri dari mahasiswa, staf dan dosen.

Sistem yang terintegrasi, fasilitas dan alat yang cukup beragam, dukungan staff pengelola yang tidak hanya mampu bertugas mengelola administrasi peminjaman

peralatan namun juga terampil dan menguasai secara teknis peralatan-peralatan yang ada di laboratorium. Hal ini menjadikan laboratorium UMN ini memiliki strength untuk bersaing dengan universitas lain yang memiliki fasilitas sejenis.

Weaknesses

- Jumlah pengelola yang sedikit, hanya 2 orang. Hal ini mengakibatkan sulitnya pelayanan terutama pada waktu-waktu tertentu, pelayanan menjadi lambat pada saat peminjaman ramai, misalkan pada saat menjelang ujian tengah semester atau ujian akhir semester
- Tugas pengelola tidak hanya mengelola dan melayani peminjaman peralatan serta memastikan peralatan yang masuk dan keluar dalam kondisi baik saat digunakan. Namun juga, sering diminta pengguna untuk menjelaskan fungsi dan cara penggunaan peralatan yang dipinjam, yang informasi tentang hal ini semestinya didapatkan oleh para mahasiswa dari dosen mereka di kelas.

Opportunities

Peluang yang mungkin muncul dalam kaitannya dengan pengelolaan laboratorium ini adalah memaksimalkan potensi yang dimiliki perusahaan dan melakukan perubahan sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang ada di laboratorium. Laboratorium ini akan semakin berkembang, peralatan akan bertambah banyak baik secara jumlah maupun macamnya. Diperlukan cara agar pengguna dapat mengetahui informasi yang rinci perihal alat dan fasilitas yang disediakan oleh pengelola. Tentunya pengelola harus memastikan pelanggan mendapatkan informasi tersebut dengan benar, mudah, dan jelas.

- Peluang dalam hal pengembangan aplikasi gapura yang dimiliki oleh UMN sebagai bagian dari bentuk layanan laboratorium broadcasting merupakan salah satu peluang yang mungkin bisa dikembangkan saat ini.
- Pengembangan dan perbaikan layanan ini diharapkan dapat menumbuhkan kepuasan dan pengalaman yang baik bagi pengguna fasilitas layanan laboratorium broadcasting UMN.

Threats

- Ancaman yang mungkin muncul adalah bahwa universitas lain juga akan mengembangkan laboratoriumnya sehingga dari sisi penyediaan fasilitas laboraorium, UMN memiliki pesaing dalam menyediakan layanan bagi para mahasiswanya. Tentunya hal ini akan berdampak pada minat calon mahasiswa baru yang akan memilih universitas yang memiliki fasilitas laboratorium yang terbaik dan lengkap.
- Pengguna seringkali mengabaikan aturan peminjaman dan penggunaan alat serta fasilitas yang berikan, meski sudah diinformasikan pada aplikasi gapura dan panduan informasi yang ada di depan ruang laboratorium.

Analisis TOWS

Analisis SWOT yang telah dijabarkan sebelumnya kemudian peneliti gunakan dalam analisis TOWS. Dalam analisis TOWS ini peneliti melihat adanya peluang-peluang pencapaian dari strategi yang mungkin bisa dilakukan sehingga

didapatkan *Opportunities* dengan memanfaatkan *Strengths* untuk mensiasati *Weakness* dan *Threats* yang ada.

David (dikutip dalam Retnowati, 2011) menyatakan bahwa Matriks strategi TOWS merupakan perangkat yang menghubungkan, mencocokkan, dan merangkai hal-hal penting dalam kaitannya membantu manajer mengembangkan empat tipe strategi yaitu:

1. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*),
2. Strategi WO (*Weakness-Opportunities*),
3. Strategi ST (*Strengths-Threats*), dan
4. Strategi WT (*Weakness-Threats*).

Dalam mengembangkan Matriks TOWS diperlukan penilaian yang baik, kunci terpenting dan bagian yang sulit adalah mencocokkan faktor-faktor eksternal dan internal.

Dalam analisis TOWS yang dijelaskan dalam tabel 2.5, ada beberapa hal yang dapat menjadi langkah-langkah strategi yang dapat dilakukan perusahaan yang dalam hal ini adalah pengelola laboratorium dalam meningkatkan nilai pelayanan di laboratorium broadcasting. Berikut SO, WO, ST, dan WT dalam Analisis TOWS ini.

SO

- Pengembangan dan peningkatan layanan dengan menerapkan teknologi digital dan penambahan fitur-fitur baru dalam bentuk aplikasi layanan kepada pengguna

- Penambahan peralatan yang akan menambah kepuasan pelanggan dalam hal ketersediaan alat.

WO

- Pemanfaatan aplikasi GAPURA untuk digunakan dalam memberikan informasi terkait alat dan teknis penggunaannya.
- Penambahan peralatan disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan kepadatan peminjaman.
- Penggunaan fitur-fitur dalam aplikasi gapura untuk membantu tugas pengelola

ST

- Meningkatkan pelayanan, keterampilan pengelola, dan jumlah dan ragam peralatan sehingga mencukupi dan tetap mengikuti perkembangan jaman.
- Menjadikan gapura sebagai media informasi yang menarik dan mendorong pengguna mematuhi aturan yang berlaku.

WT

Fokus pada pelayanan dan usaha mengurangi tingkat kesulitan pengelola dalam memenuhi permintaan pengguna sehingga meningkatkan kepedulian pengguna atas peraturan yang ada dan meningkatkan pula kepuasan pengguna.

Tabel 2.5 Analisis TOWS

<p style="text-align: center;">Analisis TOWS</p>	<p>Opportunities</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laboratorium ini akan semakin berkembang, peralatan akan bertambah banyak baik secara jumlah maupun macamnya. • Pengembangan aplikasi gapura • Terbukanya kesempatan pengembangan dan perbaikan layanan • Peluang untuk meningkatkan nilai kepuasan dan pengalaman yang baik bagi pengguna layanan 	<p>Threats</p> <ul style="list-style-type: none"> • universitas lain juga akan mengembangkan laboratoriumnya. • Berkurangnya minat calon mahasiswa baru yang akan masuk UMN • Pengguna seringkali mengabaikan aturan peminjaman
<p>Strenghts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah alat yang banyak dan beragam. • Studio laboratorium yang besar • Dukungan aplikasi GAPURA 	<p>SO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan dan peningkatan layanan dengan menerapkan teknologi digital dan penambahan fitur-fitur baru dalam bentuk aplikasi layanan kepada pengguna • Penambahan peralatan yang akan menambah kepuasan pelanggan dalam hal ketersediaan alat. 	<p>ST</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan pelayanan, keterampilan pengelola, dan jumlah dan ragam peralatan sehingga mencukupi dan tetap mengikuti perkembangan jaman • Menjadikan gapura sebagai media informasi yang menarik dan mendorong pengguna mematuhi aturan yang berlaku.
<p>Weaknessess</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pengelola yang sedikit, hanya 2 orang • Tugas pengelola tidak hanya mengelola dan melayani peminjaman peralatan, Namun juga, sering diminta pengguna untuk menjelaskan fungsi dan cara penggunaan peralatan yang dipinjam, 	<p>WO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemanfaatan aplikasi GAPURA untuk digunakan dalam memberikan informasi terkait alat dan teknis penggunaannya. • Penambahan peralatan disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan kepadatan peminjaman • Penggunaan fitur-fitur dalam aplikasi gapura untuk membantu tugas pengelola 	<p>WT</p> <p>Fokus pada pelayanan dan usaha mengurangi tingkat kesulitan pengelola dalam memenuhi permintaan pengguna sehingga meningkatkan kepedulian pengguna atas peraturan yang ada dan meningkatkan pula kepuasan pengguna.</p>

2.2. Analisis Eksternal Perusahaan

Faktor-faktor eksternal perusahaan ini yang mungkin dapat mendukung rencana penerapan transformasi digital di laboratorium broadcasting UMN.

Technological, ini merupakan salah satu faktor eksternal yang sangat berkembang pesat. Namun, hal ini pula yang menjadi unggulan UMN. UMN menjadikan teknologi sebagai bagian dari visi dan misinya dalam mewujudkan masyarakat Indonesia yang melek teknologi. Dan penerapan teknologi di UMN ini pula yang ditawarkan kepada calon mahasiswa agar mereka tertarik bergabung.

Environmental, kaitannya dengan lingkungan yang saat ini sedang digalakkan kepedulian terhadap lingkungan termasuk usaha-usaha penghematan energi dan penerapan 3R (Reduce, Reuse, dan Recycle). Sebagaimana diinformasikan di situs www.umn.ac.id, UMN yang memiliki perhatian yang besar pada lingkungan, atas dasar itu pula UMN membuat desain bangunan tempat belajar mahasiswa dalam konsep *double skin facade* yang memungkinkan pencahayaan dan sirkulasi udara yang cukup hingga dapat memberikan tingkat penghematan penggunaan energi listrik mencapai 47%. Hal ini pula yang membuat UMN meraih beberapa penghargaan bertema lingkungan, di antaranya adalah dalam Real Estate Indonesia (REI) Awards 2016, New Media Tower mendapatkan penghargaan Outstanding Achievement untuk kategori Sustainable Development dan juara pertama Energy Efficient Building kategori Tropical Building dalam Asean Energy Award pada tahun 2014.

Masih dalam pengembangan kegiatan yang ramah lingkungan, UMN juga mengurangi penggunaan kertas sebagai formulir dan berkas yang diperlukan dalam administrasi kemahasiswaan termasuk dalam kegiatan sirkulasi peminjaman

peralatan dan fasilitas di laboratorium broadcasting. Pengguna layanan tidak lagi banyak menggunakan formulir berupa kertas, dan sudah mulai menggunakan aplikasi GAPURA untuk meminjam peralatan dan fasilitas laboratorium.

2.3. Analisis Pesaing

Pesaing utama bagi UMN adalah universitas-universitas dan lembaga pendidikan lain yang memiliki segmentasi yang sama, yakni calon mahasiswa yang memiliki minat belajar pada program studi yang juga ditawarkan oleh UMN. Ancaman bagi UMN dari pesaingnya terkait laboratorium sebagai salah satu fasilitas layanan yang disiapkan untuk mahasiswanya adalah kemungkinan universitas lain yang memiliki laboratorium yang lebih lengkap dan mutakhir. Hal ini akan menjadi penyebab calon mahasiswa memilih pesaing dibanding UMN.

Dalam hal kolaborasi, vendor-vendor yang biasa mengirimkan alat untuk kebutuhan laboratorium UMN dapat memberikan kegiatan pelatihan terkait peralatan yang ada di laboratorium, kegiatan ini akan sangat bermanfaat bagi mahasiswa juga akan menambah wawasan bagi tenaga pengajar di UMN.

2.4. Analisis Perusahaan

Alexander Osterwalder dan Yves Pigneur (2010:14) dalam bukunya Business Model Generation menjelaskan bahwa model bisnis adalah tentang bagaimana sebuah perusahaan menciptakan dan mendapatkan nilai untuk dirinya sendiri disamping mengantarkan produk atau layanan untuk pelanggannya. Dari buku ini pula peneliti mengembangkan 9 building blocks sebagaimana yang juga dibahas

dalam buku tersebut. analisis perusahaan ini oleh peneliti dijabarkan dalam perangkat analisis menggunakan Business Model Canvas. Pada gambar 2.1 peneliti menjelaskan tentang bisnis model yang dikembangkan dalam laboratorium broadcasting UMN jika transformasi digital ini diterapkan.

<i>Key Partnerships</i> <ul style="list-style-type: none"> • Mahasiswa • IT Dept. • Purchasing Dept. 	<i>Key Activities</i> Melayani peminjaman peralatan dan fasilitas Laboratorium Broadcasting.	<i>Value Proposition</i> Memberikan layanan peminjaman peralatan broadcasting dengan cepat dan mudah.	<i>Customer Relationship</i> <ul style="list-style-type: none"> • Informasi mengenai jenis dan teknis penggunaan alat melalui fitur aplikasi Gapura. • Penjelasan langsung oleh pengelola laboratorium. 	<i>Customer Segments</i> Civitas akademik UMN yang memerlukan layanan fasilitas peminjaman peralatan broadcasting.
	<i>Key Resources</i> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan dan keterampilan pengelola • Sumber Daya Manusia • Keuangan dan pengadaan barang dari UMN 		<i>Channel</i> Aplikasi Gapura menggunakan jaringan internet.	
<i>Cost Structure</i> <ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan barang dan perbaikan fasilitas • Biaya pembuatan konten video, Departemen IT juga akan membutuhkan biaya untuk media penyimpanan video 			<i>Revenue Streams</i> Keuntungan yang akan didapatkan pada pengembangan layanan ini adalah keuntungan yang sifatnya strategis dan jangka panjang. Kepuasan layanan yang diterima pengguna akan berdampak pada strategi UMN dalam merekrut mahasiswa baru.	

Gambar 2.1 *Business Model Canvas* pengembangan transformasi teknologi digital di laboratorium broadcasting UMN

Dari desain yang digambarkan pada gambar 2.1 tentang business model canvas penerapan transformasi teknologi digital pada laboratorium broadcasting UMN, berikut ini penjabaran tiap-tiap bagiannya (Osterwalder, 2010: 16-31):

a. Customer segments

Customer segment yang ada dalam laboratorium broadcasting UMN ini adalah seluruh civitas akademik yang memerlukan layanan seputar peminjaman peralatan dan fasilitas yang ada di laboratorium broadcasting.

b. Value Propositions

Value yang ditawarkan dalam pengembangan transformasi digital ini adalah memberikan pelayanan peminjaman peralatan broadcasting yang cepat dan mudah. Transformasi digital ini memungkinkan untuk memberikan keunggulan-keunggulan berikut:

- Peminjaman alat dan fasilitas dengan dukungan layanan digital
- Produk baru yang belum pernah ada, yakni video tutorial
- Customization, penambahan fitur baru dalam aplikasi gapura
- Problem solve, yakni memberikan penyelesaian masalah bagi pengelola sehingga lebih mudah memberikan edukasi dan penjelasan mengenai peralatan kepada pengguna
- Desain, konsep dan gaya pembelajaran yang menarik sehingga pengguna mau dan tertarik mempelajari penggunaan peralatan melalui metode ini

- Harga, ini berbicara tentang efisiensi yang akan diperoleh saat penerapan transformasi digital ini dalam aplikasi gapura. Pengguna menjadi lebih mudah mendapatkan informasi dengan tanpa harus datang ke kampus dan meminta penjelasan tentang alat-alat yang dipinjam.
- Akses, hal lain yang ditawarkan adalah kemudahan untuk mengakses dan mendapatkan informasi serta proses administrasi layanan peminjaman yang semuanya ada dalam aplikasi gapura.
- Meminimalisasi resiko, pengembangan teknologi ini dapat pula membantu meminimalisasi resiko kerusakan alat akibat kelalaian dan ketidaktahuan pengguna dalam mengoperasikan peralatan yang dipinjam.
- Kenyamanan, diharapkan pengembangan produk layanan ini akan lebih memberikan kenyamanan bagi pengguna fasilitas di laboratorium brodcasting.

c. Channel

Media yang digunakan dalam penerapan transformasi digital ini adalah dengan menyematkan video tutorial ke dalam aplikasi gapura yang bisa diakses oleh pengguna layanan melalui internet.

d. Customer Relationships

Video tutorial ini akan mengikat pengguna sehingga tertarik dan menyukai layanan yang diberikan dengan memutar video terkait peralatan-peralatan yang mereka perlukan. Bahkan dimungkinkan video ini akan sangat

berguna membantu proses kegiatan belajar mengajar terutama dalam hal pengenalan peralatan-peralatan brodcasting. Selain itu, aplikasi gapura memungkinkan pula bagi pelanggan pengguna layanan untuk memberikan komentar tentang peralatan yang akan dipinjam.

e. Revenue Streams

Keuntungan yang akan didapatkan pada pengembangan layanan ini adalah tingkat kepuasan dan pengalaman yang baik bagi pelanggan pengguna layanan dalam mendapatkan layanan peminjaman dan penggunaan peralatan serta fasilitas di laboratorium broadcasting UMN. Ini adalah keuntungan yang sifatnya strategis dan jangka panjang. Kepuasan layanan yang terima pengguna akan berdampak pada strategi UMN dalam merekrut mahasiswa baru.

f. Key Activities

Kegiatan yang akan dilakukan dalam pengembangan transformasi teknologi digital ini adalah dengan membuat konten-konten video tutorial yang berisi tata cara dan informasi penggunaan peralatan yang ada di laboratorium UMN. Aktifitas lainnya merupakan aktifitas utama yakni melayani peminjaman fasilitas dan peralatan laboratorium

g. Key Resources

Sumber daya yang dimiliki saat ini dan mungkin akan disiapkan untuk terlaksananya proyek ini adalah:

- Aset fisik yang mencakup ruangan studio dan laboratorium,
- peralatan-peralatan

- Sumber daya manusia, pengetahuan dan keterampilan pengelola
- Keuangan yang didukung oleh UMN

h. Key Partnerships

Mitra kerja yang mungkin akan terlibat dalam pengembangan teknologi transformasi digital ini adalah: mahasiswa yang nantinya akan membantu membuat video tutorial, departemen IT, departemen purchasing.

i. Cost Structure

Biaya yang diperlukan pada proyek ini terutama akan digunakan pada proses pembuatan konten video, karena pada bagian ini akan dibutuhkan biaya untuk pembayaran pemeran, operator kamera, dan juga editor. Selain itu adanya kemungkinan departemen IT juga akan membutuhkan biaya untuk storage video-video yang sudah dibuat dan penambahan fitur-fitur pada aplikasi gapura.

2.4.1. Value Proposition

Value proposition yang ditawarkan UMN adalah menyelenggarakan pendidikan berkualitas berbasis ICT. UMN menyiapkan fasilitas-fasilitas untuk kegiatan belajar mengajar di dalamnya. Di antara fasilitas tersebut adalah laboratorium broadcasting. Laboratorium broadcasting UMN menawarkan layanan dan fasilitas untuk melayani peminjaman serta penggunaan peralatan broadcasting. Laboratorium ini mendukung kegiatan-kegiatan akademis dan non akademis, sehingga alat-alat yang ada di dalamnya dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk kepentingan UMN.

2.4.2. *Value Network*

Proses bisnis dan hubungan yang terjadi antara UMN dengan mitranya terkait laboratorium adalah di antaranya hubungan kerjasama dengan vendor penyedia peralatan. Dengan vendor penyedia peralatan ini, tidak hanya terjadi jual beli peralatan, namun juga vendor seringkali memberikan bantuan pinjaman peralatan yang dibutuhkan untuk kegiatan di UMN.

2.4.3. *Business Model*

Model bisnis yang dijalankan oleh UMN khususnya bagian laboratorium broadcasting yang ada di dalamnya itu adalah fokus memberikan layanan peminjaman alat dan penggunaan fasilitas laboratorium.

2.4.4. *Technology Usage*

Teknologi yang digunakan saat ini terkait kegiatan layanan peminjaman dan penggunaan peralatan di laboratorium broadcasting UMN menggunakan aplikasi peminjaman yang disebut gapura. Aplikasi ini dijalankan melalui jaringan internet. Pada aplikasi gapura ini memungkinkan pengguna tetap dapat melakukan permintaan peminjaman barang di mana pun dan kapan pun.

2.5. Strategi dan Motivasi Bisnis

Strategi dan motivasi bisnis yang dikembangkan oleh UMN tetap berlandaskan nilai-nilai sebagaimana 5C yang dikembangkan Kompas Gramedia, yakni *Caring, Credible, Competent, Competitive, Customer delight*.

Sebagai sebuah institusi pendidikan yang juga memiliki cita-cita dan arah pengembangan serta tujuan dari pendiriannya yang fokus pada pengembangan *Information and Communications Technology* (ICT) atau Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), UMN tidak lepas dari rambu-rambu yang didasari oleh visi dan misinya. Adapun visi misi UMN adalah sebagai berikut:

VISI

Universitas Multimedia Nusantara menjadi perguruan tinggi unggulan di bidang ICT, baik di tingkat nasional maupun internasional, yang menghasilkan lulusan berwawasan internasional dan berkompentensi tinggi di bidangnya (berkeahlian) yang disertai jiwa wirausaha serta berbudi pekerti luhur.

MISI

Turut serta mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan bangsa melalui upaya penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat), untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia.

2.6. Proses Pengambilan Keputusan

Di laboratorium broadcasting UMN ini, pengambilan keputusan dalam hal pengadaan barang sebagai contohnya, yang dilakukan pada bagian laboratorium ini melibatkan wakil rektor II sebagai pintu terakhir dengan sebelumnya harus melalui manajer-manajer departemen yang berhubungan dengan barang apa yang akan dibeli.

2.7. Analisis Sumber Daya

Analisa sumber daya yang dapat dijabarkan pada bagian ini mengacu pada peranganalisis McKinsey 7S framework, 7 elemen utama yaitu Strategy, Structure, Systems, Share-values, Style, Staff dan Skills. Dengan menggunakan McKinsey 7S ini, peneliti menjabarkanalisis yang termasuk dalam ketujuh nilai ini. Kerangka kerja ini untuk menganalisa kemampuan atau sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Strategi

Strategi yang dilakukan UMN adalah mengembangkan kampus sesuai visi misi UMN. Untuk mencapainya, UMN melengkapi salah satunya dengan fasilitas laboratorium untuk kegiatan belajar mahasiswanya. Pengadaan fasilitas yang lengkap ini pula merupakan cara UMN mengatasi tekanan kompetitornya.

Pembaharuan dan metode layanan yang ada di laboratorium diharapkan dapat digunakan dan berfungsi maksimal dalam mendukung kegiatan perkuliahan. Perubahan-perubahan ini tentunya juga akan memberi kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan. Sebagaimana dipaparkan pada tabel 2.5 dalam analisis TOWS, ada beberapa prioritas strategi yang bisa dilakukan UMN.

Strategi ini juga dilaksanakan dengan tetap mempertimbangkan isu-isu lingkungan yang berkembang. Dalam kaitannya dengan isu pelestarian lingkungan, UMN memiliki strategi merebut pasar dengan mencitrakan diri sebagai kampus yang hemat energi dan kegiatan-kegiatannya mendukung konsep go green, di antaranya pengurangan penggunaan botol dan gelas plastik serta penerapan pola hidup sehat

dengan memfasilitasi adanya sepeda di lingkungan kampus. Kemudian di sisi manajemen dan administrasi, sudah mulai dikurangi penggunaan kertas sebagai formulir administrasi. Beberapa kegiatan sudah tidak menggunakan kertas.

Struktur

Pembagian tim dalam pengelolaan laboratorium broadcasting UMN didasarkan pada struktur yang ada dalam perusahaan. Khususnya pada bagian laboratorium broadcast, staf pengelola yang ada di dalamnya berada langsung dibawah wakil rektor II yang menangani bidang umum dan keuangan. Berbagai departemen yang ada di UMN secara umum diperlakukan sebagai pengguna layanan juga sebagai mitra kerja. Terutama departemen IT dan purchasing yang sangat erat kaitannya dalam pengembangan aplikasi dan pengadaan peralatan yang digunakan di laboratorium. Anggota tim dalam hal ini pengelola mengatur dan menyesuaikan diri pada pembagian kerja yang telah ditentukan, yakni bersama-sama memberikan layanan pada aktifitas peminjaman dan penggunaan fasilitas laboratorium. Pengambilan keputusan dilakukan secara terpusat, dengan persetujuan yang bertingkat. Sebagai contoh permintaan pengadaan barang akan dilaksanakan departemen purchasing jika telah mendapat persetujuan dari manajer departemen dan wakil rektor II.

System

System yang digunakan dalam kaitannya dengan kegiatan pelayanan peminjaman di laboratorium adalah prosedur-prosedur yang dijalankan di

laboratorium. Prosedur tersebut termasuk di antaranya prosedur peminjaman alat, prosedur pengadaan barang, dan prosedur penggantian alat rusak.

Prosedur tersebut dijalankan dengan bantuan aplikasi gapura sehingga prosesnya menjadi lebih mudah. Misalnya untuk peminjaman alat yang harus mendapatkan persetujuan dosen dan koordinator laboratorium, mahasiswa hanya perlu melakukan permintaan melalui gapura. Selanjutnya sistem aplikasi yang akan mengirim permohonan persetujuan atas peminjaman tersebut ke dosen dan koordinator laboratorium.

Shared Value

UMN merupakan bagian dari Kompas Gramedia. Sebagaimana unit-unit perusahaan milik Kompas Gramedia, nilai-nilai yang diusung UMN pun adalah nilai-nilai yang dikenal dengan sebutan 5Cs Values. Nilai-nilai tersebut mencakup *Caring*, *Credible*, *Competent*, *Competitive*, dan *Customer delight*.

UMN dan departemen-departemen yang ada di dalamnya mengupayakan untuk menyelaraskan kegiatannya sehingga dapat menerapkan nilai-nilai tersebut. Dalam pelayanan yang diberikan oleh laboratorium broadcasting pun demikian, nilai-nilai 5C menjadi panduan untuk memberikan layanan yang memiliki:

- *Caring*, kepedulian dan perhatian penuh kepada pelanggan pengguna layanan.
- *Credible*, disiplin dan patuh pada prosedur serta aturan yang ditetapkan dalam aktifitas peminjaman dan penggunaan peralatan.

- *Competent*, pengelola memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang baik dalam menangani peralatan yang ada di laboratorium.
- *Competitive*, berusaha untuk selalu menciptakan nilai tambah dalam setiap layanan yang diberikan. Sebagai bagian dari nilai competitive yang mendorong untuk selalu berusaha, berkompetisi, mencapai nilai yang terbaik.
- *Customer delight*, memberikan kepuasan berupa layanan yang baik kepada pelanggan pengguna layanan di laboratorium broadcasting UMN.

Style

Gaya kepemimpinan yang diterapkan di UMN dan bagian laboratorium broadcasting adalah gaya kepemimpinan yang demokratis. Staf selaku pengelola diberi keleluasaan untuk menyampaikan ide dan gagasan demi kelancaran dan kemajuan dalam kegiatan di laboratorium. Setiap personil dalam tim ini memiliki peran yang penting dalam menggerakkan kegiatan dan layanan laboratorium.

Staff

Staf, personil tim yang menjadi pengelola merupakan orang-orang yang memiliki kepedulian dan kemauan untuk bekerja memberikan layanan terbaik khususnya bagi pengguna fasilitas laboratorium. Saat ini hanya ada 2 orang yang menjadi staf di laboratorium. Kedua orang ini bertugas melayani seluruh

civitas akademik yang bermaksud menggunakan peralatan dan fasilitas yang ada di laboratorium Broadcasting UMN.

Skill

Secara umum, setiap personil memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam mengelola laboratorium dan mengerti penggunaan alat-alat di dalamnya. Secara khusus, tiap personil memiliki keterampilan lebih, misalnya salah satu personil mampu memperbaiki kerusakan peralatan dan hal teknis yang rumit, dan personil lainnya memiliki ketelitian dan ketekunan yang lebih baik dalam menangani dokumen dan administrasi di laboratorium.