



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

Universitas Multimedia Nusantara (UMN) diprakarsai oleh Dr. (HC) Jakob Oetama sebagai pendiri Kompas Gramedia (KG) yang secara resmi mendapatkan izin operasional pada tanggal 25 November 2005 di bawah naungan Yayasan Multimedia Nusantara YMN. Saat ini UMN dengan status terakreditasi A (Unggul) oleh BAN PT dan sudah mempunyai 14 program studi yaitu 12 program studi dengan jenjang Strata 1, 1 program studi jenjang Diploma 3, dan 1 program studi jenjang Magister. Dengan meningkatnya jumlah populasi mahasiswa setiap tahunnya, UMN memiliki 3 gedung perkuliahan dengan berbagai macam fasilitas pendukung proses pembelajaran yang mengikuti perkembangan teknologi digital.

Selama perkembangannya, UMN berhasil meraih beberapa penghargaan yang didapat baik dalam prestasi akademik maupun non-akademik. Berbagai macam kompetisi yang diikuti mahasiswa-mahasiswa UMN pada tingkat nasional maupun internasional dan telah memberikan prestasi yang membanggakan serta membawa nama baik UMN.

Untuk membuat perencanaan strategis, langkah pertama yang perlu dilakukan oleh sebuah perusahaan atau organisasi yaitu menentukan tujuan dan strategi agar dapat menciptakan keunggulan bersaing. Sebagai salah satu upaya untuk mencapai tujuan jangka panjang, maka dibutuhkan sebuah analisis yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dalam merumuskan sebuah strategi bagi perusahaan atau organisasi yaitu analisis *Strength, Weakness,*

Opportunity, Threat atau yang biasa disebut dengan analisis SWOT. Albert Humphrey merupakan orang yang kali pertama mengenalkan analisis SWOT pada saat memimpin sebuah proyek di Stanford University untuk mengembangkan metode dalam rangka merencanakan perubahan pada perusahaan di Amerika Serikat pada tahun 1960 – 1970. Rangkuti, F. (2006). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis* (edisi ketigabelas), menjelaskan analisis SWOT adalah suatu analisis dari berbagai faktor untuk mengetahui kelebihan, kekurangan, kesempatan dan ancaman dalam merumuskan strategi perusahaan.

Analisis SWOT terdiri dari faktor internal yaitu *strength* (kekuatan) dengan *weakness* (kelemahan) terhadap faktor eksternal yaitu *opportunity* (peluang) dan *threat* (ancaman) dari sebuah perusahaan. Oleh karena itu dalam menganalisis SWOT, diperlukan beberapa pertimbangan penting dengan memaksimalkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman dimana hasil dari analisis tersebut akan berdampak pada perubahan misi, tujuan, kebijakan, dan pengambilan keputusan strategis perusahaan atau organisasi untuk menjalankan tujuannya.

2.1 Analisis Internal Perusahaan

Merupakan analisis internal yang mempengaruhi terbentuknya *strength* dan *weakness* yaitu faktor-faktor internal sebuah organisasi atau perusahaan dan dapat memberikan pengaruh pada saat mengambil sebuah keputusan. Faktor-faktor tersebut meliputi kegiatan operasional, sumber daya (*resources*), pemasaran, keuangan, manajemen informasi sistem, pengembangan dan penelitian, *culture*

yang dianut perusahaan atau organisasi, dan faktor-faktor internal lainnya.

Strength (kekuatan) adalah faktor yang dapat menjadi keunggulan yang dimiliki perusahaan atau organisasi dari para pesaingnya. Dalam studi kasus ini, analisis kekuatan UMN dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengelolaan kampus yang terpusat, hal ini menjadikan keuntungan tersendiri bagi universitas sehingga dapat mengelola *resources* yang ada untuk dapat digunakan bersama. Sistem sentralisasi menjadi keunikan tersendiri bagi UMN yang membuat beberapa universitas swasta mengadopsi sistem tersebut.
- b. Mempunyai program pengembangan bisnis yang berbasis teknologi yaitu inkubator bisnis.
- c. Memperkaya pengalaman mahasiswa dengan memberikan pengembangan *soft skills* sehingga kemampuan yang dimiliki tidak hanya *technical* atau *hard skills* melainkan dalam hal sikap dan perilaku yang dapat membekali mereka dalam kesiapan di dunia kerja. Penjaminan mutu yang dilakukan UMN dalam pengembangan *soft skills* ini diterapkan sebagai salah satu persyaratan kelulusan untuk aspek non-akademik dan dibuktikan dalam pemenuhan Satuan Kredit Kegiatan Mahasiswa (SKKM) yang terdiri dari kegiatan ilmiah dan penalaran, bakat dan minat, organisasi dan pengembangan kepribadian, pengabdian masyarakat.
- d. Mempunyai fasilitas perkuliahan yang menunjang proses belajar mengajar mengikuti kurikulum terkini, yaitu dengan tersedianya berbagai macam laboratorium seperti laboratorium AI, Jaringan Komputer, Otomasi Industri,

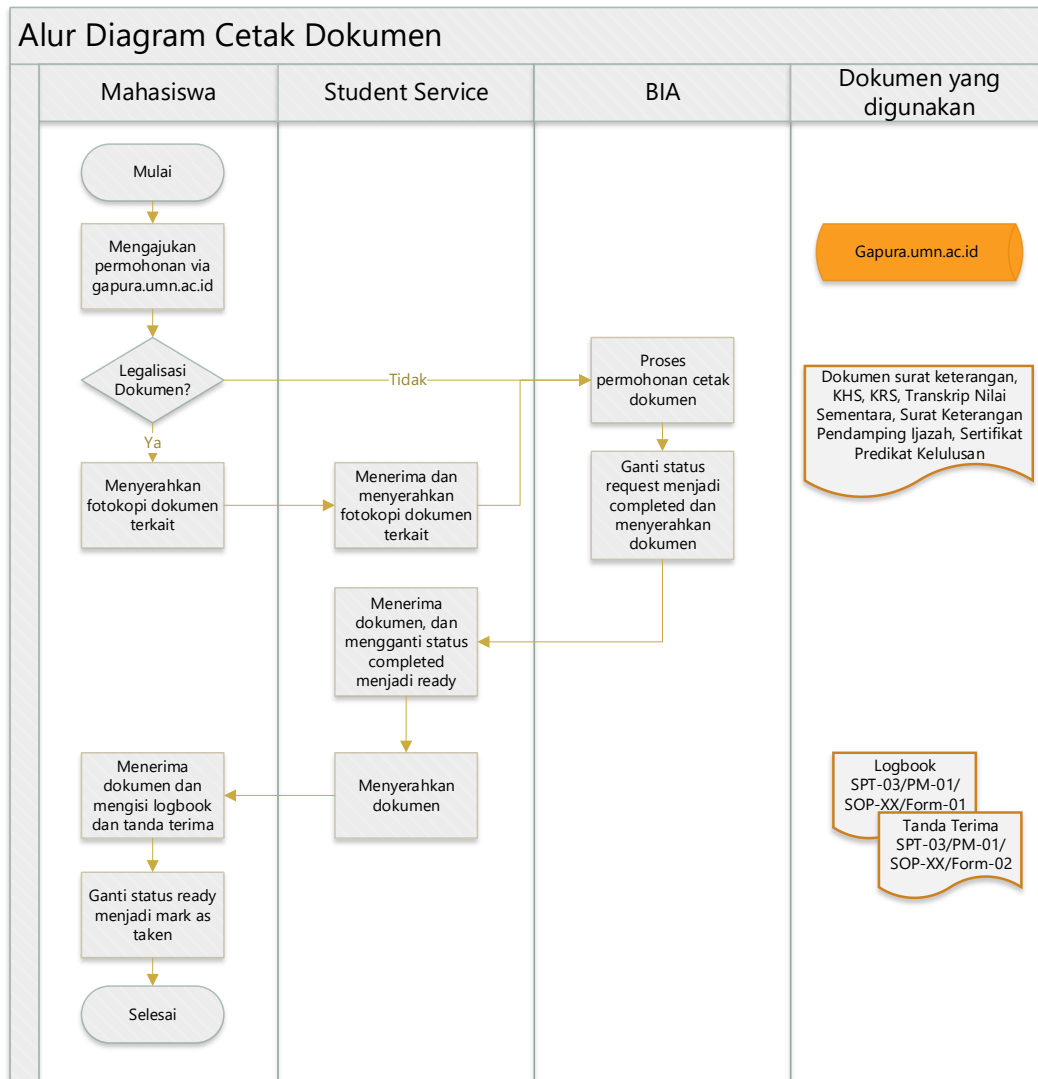
Thermal System, Simulasi Manajemen dan Bisnis, studio Arsitektur, Collaborative Learning, green screen, news room, studio game, galeri investasi, ruang praktikum perhotelan, serta UMN menyediakan fasilitas *dormitory* bagi mahasiswa yang berasal dari luar kota.

- e. Kerjasama dengan industri sebagai pemenuhan kurikulum yang *up to date*.
- f. Memiliki pusat pelatihan yang bersertifikasi seperti sertifikasi bahasa asing (TOEIC, TOEFL, IELTS), kursus bahasa dari bahasa Mandarin, Jepang, German, Korea, sertifikasi profesibagi alumni dan mahasiswa seperti program studi Ilmu Komunikasi mempunyai sertifikasi profesi Junior Public Relations Officer (JPRO) dan Public Media Relation Officer (PMRO) berdasarkan Lisensi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Sedangkan *weakness* (kelemahan) merupakan faktor yang menjadi penghambat atau keterbatasan yang menjadi penghalang bagi kinerja perusahaan atau organisasi. Kelemahan yang ada di UMN program studi yang ditawarkan masih terbatas sehingga calon mahasiswa tidak mempunyai banyak pilihan dan dengan lokasi UMN yang berada di lingkungan daerah industri, belum menyediakan program kelas bagi karyawan.

Dengan jumlah mahasiswa aktif UMN pada semester Genap 2019/2020 yang berjumlah 7894 dan fasilitas yang dimiliki sangat memungkinkan untuk melakukan transformasi digital terkait dengan proses belajar mengajar dan layanan yang diberikan kepada mahasiswa sehingga mampu menciptakan *service excellent*. Pada studi kasus ini, penulis mengamati bahwa masih memerlukan peningkatan

layanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama dengan layanan pencetakan dokumen akademik. Setiap mahasiswa aktif, dapat melakukan permohonan pencetakan dokumen akademik melalui gapura.umn.ac.id. Gapura merupakan sebuah sistem yang mengolah informasi non-akademik di lingkungan UMN. Dokumen akademik tersebut meliputi surat keterangan mahasiswa aktif, surat keterangan menyelesaikan sidang skripsi, surat keterangan lulus sementara, pencetakan Kartu Hasil Studi (KHS), Kartu Rencana Studi (KRS), dan transkrip nilai sementara.



Gambar 2.1 Alur Diagram Cetak Dokumen Akademik

Sumber: SOP Biro Informasi Akademik, 2019

Berdasarkan *Standard Operating Procedure* di BIA tentang permohonan cetak dokumen yang bernomor SPT-03/PM-01/SOP-59 gambar 2.1 menjelaskan tentang mekanisme permohonan pencetakan dokumen akademik bagi mahasiswa:

1. Pemohon mengajukan permohonan cetak dokumen maupun legalisasi secara online melalui gapura.umn.ac.id. Jika pemohon melakukan

permohonan bukan legalisasi dokumen, maka BIA melakukan proses cetak dokumen.

2. BIA menyerahkan dokumen kepada *Student Services* jika permohonan sudah selesai diproses dan mengubah status menjadi *Completed*.
3. *Student Services* menerima dokumen dan mengubah status permohonan menjadi *Ready*.
4. Mahasiswa menerima dokumen dari *Student Services* dengan melakukan verifikasi melalui gapura.umn.ac.id dan mengubah status menjadi *Mark as Taken* dan mengisi *logbook* tanda terima berdasarkan permohonan yang diminta.

Walaupun pengajuan permohonan tersebut sudah dilakukan secara online, namun dalam proses pencetakannya masih membutuhkan proses yang harus dilakukan oleh 2 departemen yaitu Biro Informasi Akademik (BIA) dan *Student Services* (SS) sehingga dokumen tersebut mempunyai batas waktu maksimal 3 hari kerja sampai dengan dokumen siap diambil oleh mahasiswa. Dari prosedur tersebut dapat dianalisis bahwa untuk mendapatkan sebuah dokumen membutuhkan waktu yang panjang dan melibatkan beberapa departemen. Hal ini bisa berdampak proses yang lebih lama apabila salah satu petugas dari masing-masing departemen terlambat dalam melakukan proses tersebut sehingga layanan yang diberikan akan melewati batas waktu yang sudah ditentukan.

Dari prosedur yang saat ini masih berjalan, transformasi digital yang akan penulis ajukan yaitu dengan mempercepat proses layanan akademik dari tiga

hari kerja menjadi *real time* dan mahasiswa dapat melakukan pencetakan dokumen secara mandiri. Dengan adanya perubahan ini diharapkan proses layanan yang diberikan menjadi lebih cepat sehingga meningkatkan *service time*. Hal ini akan memberikan manfaat dalam pencapaian salah satu objektif yang menjadi indikator Key Performance Indicator (KPI) yaitu dalam meningkatkan pengelolaan administrasi dan layanan akademik.

2.2 Analisis Eksternal Perusahaan

Merupakan analisis perusahaan yang mempengaruhi terbentuknya *opportunity* dan *threat* yaitu berbagai macam faktor yang terjadi di luar perusahaan atau organisasi yang dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan seperti teknologi, peraturan Pemerintah, lingkungan bisnis secara makro, dan ekonomi.

Opportunity (peluang) merupakan kondisi yang memberikan keuntungan atau mendukung keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Dengan munculnya beberapa isu yang berkembang saat ini dapat UMN memanfaatkan sebagai peluang untuk mengembangkan bisnis diantaranya yaitu melalui edaran Peraturan Pemerintah tentang Super Deduction Tax bagi Wajib Pajak Badan yang mengeluarkan biaya untuk pendidikan vokasi dan *R&D*. Peluang tersebut dapat dimanfaatkan UMN dengan membuka program studi vokasi sehingga dapat berperan dalam mempersiapkan SDM yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan industri. Peluang ini membuat UMN mempersiapkan diri untuk mendirikan program studi Diploma 4 dengan 3 program studi yang akan diajukan pendiriannya di tahun ini.

Dengan perkembangan teknologi digital yang semakin pesat mendorong UMN untuk melakukan berbagai macam transformasi tidak hanya dalam proses pembelajaran, informasi akademik yang mudah didapatkan kapan dan di mana saja serta semakin mempermudah layanan akademik.

Adanya inkubator bisnis yang dimiliki UMN juga memberikan peluang bagi mahasiswa dan masyarakat untuk mendapat pendampingan dari Skystar sebagai pengembangan *entrepreneurship* atau *start up*. Inkubator bisnis sebagai wadah untuk mempertemukan antara akademisi, pebisnis dan Pemerintah agar dapat melahirkan *entrepreneur* atau perusahaan *start up* yang berbasis teknologi dan produknya dapat dipasarkan di masyarakat.

Threat (ancaman) merupakan faktor yang dapat menghambat keberlangsungan dan kesuksesan sebuah perusahaan atau organisasi. Dengan banyak universitas di sekitar Tangerang seperti BINUS University, Universitas Atmajaya, Universitas Gunadarma, Pradita University, Universitas Prasetya Mulya, membuat UMN harus semakin memberikan layanan pendidikan terbaik untuk menghasilkan lulusan yang mempunyai kompetensi sehingga tidak kalah bersaing dengan kompetitor.

2.3 Analisis Pesaing

Dengan munculnya universitas dan lembaga pendidikan di tingkat yang sama dan memiliki banyak pilihan program studi menjadi ancaman bagi UMN di mana mereka mampu menyasar ke segmen pasar dengan kemampuan ekonomi tertentu. Contohnya dengan banyak muncul lembaga-lembaga kursus atau pelatihan

singkat yang mampu mengakomodir perubahan perilaku milenial yang menginginkan pendidikan serba cepat dan singkat sehingga bisa langsung terjun ke dunia industri.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan ke beberapa sumber, sudah ada beberapa universitas yang menggunakan transformasi digital untuk layanan pencetakan dokumen akademik seperti Universitas Indonesia dan Universitas Bina Sarana Informatika.

2.4 Analisis Perusahaan

2.1.1 Value Proposition

Value proposition ini merupakan salah satu bagian dari *business model canvas* yang dapat menciptakan *value* kepada konsumen. UMN mempunyai *value propotion* berupa pendidikan yang mempunyai kurikulum yang *up to date* dengan metode pembelajaran yang inovatif dan mampu menciptakan lulusan yang mempunyai kompetensi untuk mempersiapkan SDM yang unggul serta meningkatkan kepuasan mahasiswa meningkat dalam hal layanan yang diberikan terutama layanan dalam pencetakan dokumen akademik.

2.1.2 Value Network

Value network merupakan *value* yang mempengaruhi dalam proses bisnis yang dilakukan di BIA. Dalam hal proses pencetakan dokumen akademik terbagi menjadi mahasiswa, BIA, dan Student Services (SS). Dalam penelitian ini, akan mengubah *value network* sehingga akan mempercepat proses layanan tersebut.

Selanjutnya akan memotong proses bisnis dari BIA kepada SS sehingga mahasiswa dapat melakukan proses tersebut secara mandiri dan BIA akan tetap memantau kegiatan tersebut jika mengalami kendala.

2.1.3 Business Model

Gambar 2.2 merupakan bisnis model canvas yang dimiliki UMN, di mana *key activities* sebagai kegiatan utama dalam kegiatan proses belajar mengajar dengan kurikulum yang *up to date* menggunakan metode *excellent teaching* sehingga lulusan yang dihasilkan dapat bersaing di dunia industri.

Key Partners - Mahasiswa - Dosen - Pemerintah - Universitas lain	Key Activities - Perkuliahan - Layanan dosen dan mahasiswa - Kursus atau pelatihan - Seminar - Pengabdian kepada masyarakat - penelitian	Value Proposition - kurikulum yang selaras dengan industri - lulusan yang berkompentensi - excellent teaching - layanan dokumen yang cepat, tepat dan akurat	Customer Relationships - responsif	Customer Segments - mahasiswa - peserta kursus atau pelatihan
	Key Resources - MyUMN - Gapura - SLIMS - KC		Channels - email - SMS - Telepon - Line group	
Cost Structure Biaya operasional			Revenue Streams - tuition fee - UMN Picture - CED	

Gambar 2.2 Business Model Canvas UMN

Sumber: Penulis, 2020

2.1.4 Technology Use

Untuk mendukung proses bisnis yang dilakukan di UMN, saat ini teknologi yang digunakan menggunakan Oracle Campus Solution yang kita namakan dengan MyUMN dan dapat diakses melalui my.umn.ac.id. MyUMN ini

merupakan sistem yang terintegrasi dan digunakan oleh semua sivitas akademika. Walau pun masih banyak menu *delivered* yang belum mengakomodir semua bisnis proses yang ada di universitas, sistem ini masih memerlukan pengembangan dan kustomisasi oleh tim IT. Selain MyUMN, UMN mengembangkan juga sebuah sistem yang bernama Gapura sebagai *one stop services* bagi mahasiswa, dosen maupun karyawan. Sistem layanan ini dibuat terpisah dari MyUMN dengan maksud membagi server untuk menghindari kepadatan server pada saat digunakan bersamaan. Namun, kedua sistem ini saling terintegrasi.

2.5 Strategi dan Motivasi Bisnis

Dalam setiap pembentukan sebuah perusahaan atau organisasi pasti memiliki tujuan yang akan dicapai baik tujuan jangka panjang maupun jangka pendek dan hal itu semua dapat dituangkan pada visi dan misi yang digunakan sebagai tolak ukur untuk mencapai kesuksesan. Adapun visi dan misi UMN adalah sebagai berikut:

Visi Universitas Multimedia Nusantara

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

Misi Universitas Multimedia Nusantara

“Turut serta mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan bangsa melalui upaya penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan

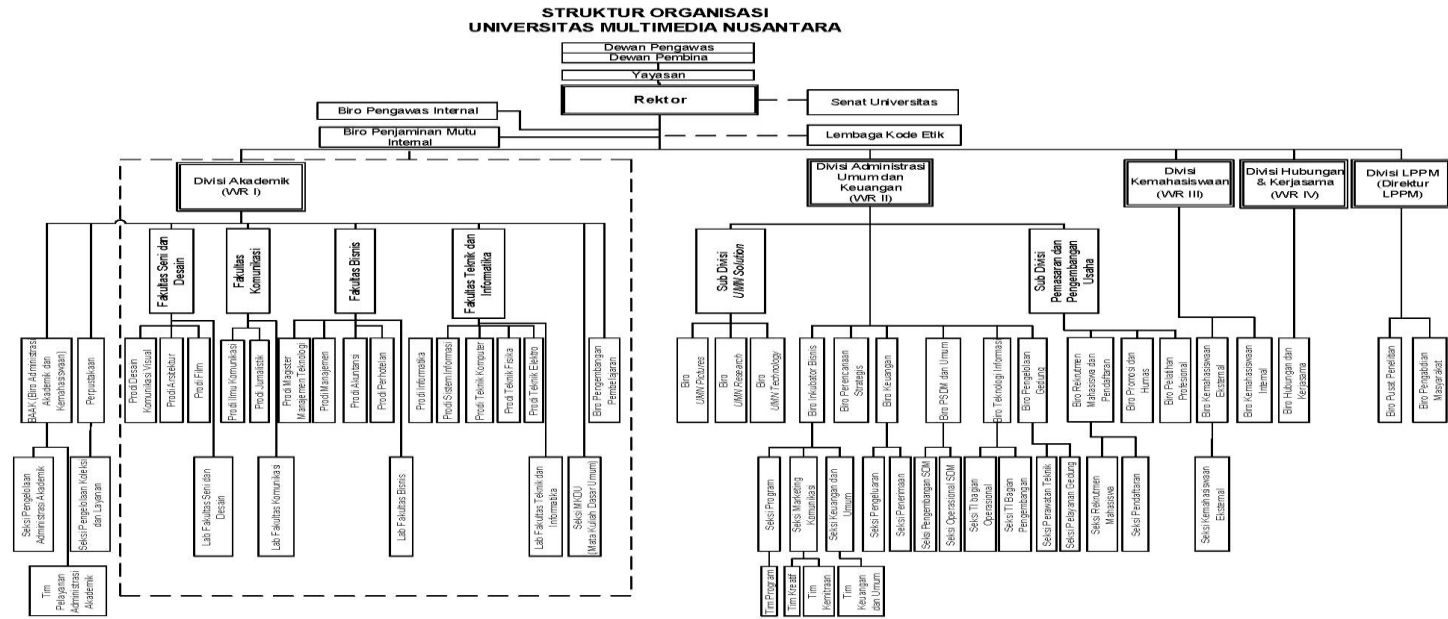
melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat), untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia.”

Visi dan misi tersebut kemudian diturunkan dalam sebuah strategi yang membantu organisasi atau perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif. Dalam hal ini UMN menggunakan strategi diferensiasi dengan tujuan membuat produk dan menyediakan jasa yang berbeda kepada konsumen yaitu dengan memberikan kompetensi yang sesuai dengan tuntutan industri.

Selaras dengan visi dan misi yang diharapkan Universitas, sasaran kerja yang ingin dicapai dari BIA dengan memanfaatkan transformasi digital dalam hal memberikan layanan kepada mahasiswa terutama layanan dokumen secara cepat, tepat dan akurat.

2.6 Proses Pengambilan Keputusan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh UMN, pengambilan keputusan dilakukan sesuai dengan hierarki organisasi. Merujuk pada gambar 2.3 sebagai struktur organisasi UMN, dimana BIA berada di bawah Divisi Akademik yang dipimpin oleh Wakil Rektor I sehingga untuk melakukan proyek yang akan dijalankan dalam penelitian harus mendapatkan persetujuan dari pimpinan Divisi Akademik, dan untuk dapat merealisasikannya dari sisi pengadaan mesin dan sistem berupa pembelian infrastruktur berupa alat atau mesin yang akan digunakan untuk layanan pencetakan dokumen akademik secara mandiri, BIA berkoordinasi dengan Departemen IT yang berada di bawah Divisi Administrasi Umum dan Keuangan.

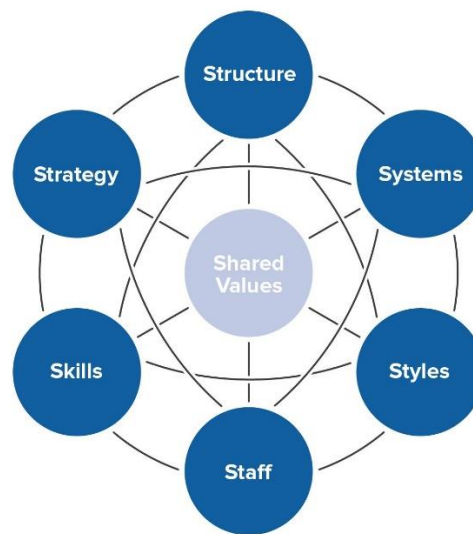


Gambar 2.3 Struktur Organisasi Universitas Multimedia Nusantara 2019

Sumber: HRD UMN, 2019

2.7 Analisis Sumber Daya

McKinsey 7s Framework merupakan sebuah instrumen yang berfungsi untuk mengetahui faktor internal perusahaan atau organisasi dengan menggunakan 7 (tujuh) elemen utama seperti yang terlihat pada gambar 2.4.



Gambar 2.4 McKinsey 7s Framework

Sumber: www.mckinsey.com

Dari gambar 2.4 dibagi menjadi 2 (dua) kategori yaitu kategori lunak (*soft*) dan keras (*hard*) di mana masing-masing kelompok terdiri dari beberapa elemen. Dikategorikan sebagai kelompok *soft* karena elemen yang termasuk di dalamnya relatif sulit untuk didefinisikan atau berupa hal-hal yang tidak berwujud dan sangat dipengaruhi oleh budaya dari sebuah perusahaan atau organisasi. Elemen-elemen tersebut meliputi:

- a. *Shared values* merupakan elemen utama dari kerangka ini di mana nilai-nilai inti tersebut menjadi budaya dari sebuah perusahaan atau organisasi. Dalam studi kasus ini, untuk mewujudkan karakter

mahasiswa dan karyawan yang sesuai dengan visi UMN, selalu menanamkan nilai 5C (*Caring, Credible, Competent, Competitive, dan Customer Delight*) yang merupakan nilai keutamaan Kompas Gramedia (KG).

- b. *Skills* dapat diartikan sebagai kemampuan yang dibutuhkan oleh perusahaan atau organisasi sehingga sasaran yang ingin dicapai dapat terpenuhi. Kemampuan umum yang harus dimiliki sebagai syarat menjadi karyawan UMN terutama di Biro Informasi Akademik (BIA) antara lain mampu memperhatikan detail suatu jenis pekerjaan, mempunyai kemampuan analitis, mempunyai kemampuan dalam menangani keluhan baik dari mahasiswa, dosen, maupun orang tua mahasiswa, mampu bekerja di bawah tekanan jika menghadapi suatu deadline pekerjaan, dan bisa memperhatikan manajemen waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
- c. *Staff* merupakan karyawan yang dibutuhkan oleh setiap perusahaan atau organisasi. Elemen ini berkaitan dengan bagaimana karyawan tersebut diseleksi, dilatih dan dihargai. Dalam studi kasus ini, jumlah karyawan yang dimiliki masih belum mencukupi jenis pekerjaan yang ada di departemen di mana pekerjaan tersebut tidak bisa dialihkan kepada karyawan lain. Hal ini menjadi kelemahan yang harus segera ditangani karena jika karyawan tersebut mengalami kejadian yang tidak terduga maka kegiatan operasional departemen bahkan universitas menjadi terhambat.

d. *Style* merupakan gaya kepemimpinan seorang atasan dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai target. Menurut Hasibuan (2014) terdapat beberapa macam jenis gaya kepemimpinan antara lain kepemimpinan otoriter, partisipatif dan delegatif. Dengan gaya kepemimpinan partisipatif yang dimiliki oleh Kepala Biro Informasi Akademik (BIA) mampu menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang nyaman, menumbuhkan loyalitas, bawahan diberikan kebebasan memberikan ide, saran dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan yang sesuai prosedur.

Sedangkan kelompok *hard* meliputi elemen-elemen:

- a. *Strategy* dapat diartikan sebagai proses penentuan rencana yang digunakan untuk mempertahankan dan membangun *competitive advantage*. Strategi yang digunakan UMN untuk mempertahankan bisnis yaitu dengan *differentiation strategy* yang akan terus menerus mengembangkan dan memperbaiki proses pembelajaran yang inovatif.
- b. *Structure* merupakan bagan dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang mengatur pola atau sistem kerja, kewenangan dan tanggung jawab di setiap departemen. Dalam kegiatan operasional sehari-hari, setiap karyawan BIA melaksanakan pekerjaan masing-masing sesuai dengan *jobdesc* yang diberikan kemudian melaporkannya kepada Superintendent untuk dilakukan verifikasi dan selanjutnya meminta persetujuan dari Kepala BIA.
- c. *System* adalah sebuah prosedur perusahaan atau organisasi yang

menggambarkan kegiatan operasional sebagai dasar atau pedoman dalam bekerja. Dalam setiap kegiatan akademik yang dilakukan, BIA selalu berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan bersama jika kegiatan tersebut melibatkan departemen lainnya. Acuan yang dijadikan standar dalam melakukan kegiatan yaitu Standard Operating Procedure (SOP) bagian akademik dan aturan-aturan universitas yang tertuang di dalam panduan akademik yang berlaku.

Dalam studi kasus ini, transformasi digital yang akan dilakukan akan berdampak besar pada sistem yang ada di UMN. Di bagian akademik (BIA) semua kegiatan operasional sangat tergantung dengan penggunaan sistem. Dari proses mahasiswa mendapatkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM), proses registrasi pendaftaran mata kuliah, pencatatan nilai, status mahasiswa, sampai dengan proses kelulusan menggunakan system informasi akademik yang bernama MyUMN. Sedangkan untuk proses kegiatan non-akademik, bisa dilakukan melalui Gapura yang merupakan sebuah sistem yang mengolah informasi non-akademik di lingkungan UMN. Namun antara MyUMN dan Gapura data pada system tersebut saling terintegrasi.



Gambar 2.5 Layanan Permohonan Dokumen Mahasiswa melalui Gapura
Sumber: gapura.umn.ac.id

Dari gambar 2.5 memperlihatkan berbagai macam bentuk layanan permohonan dokumen yang dapat diajukan oleh mahasiswa. Untuk layanan permohonan cetak transkrip sementara, KHS, KRS, dan surat keterangan mahasiswa dalam proses pencetakannya beberapa kali mengalami perubahan waktu penyelesaian. Kali pertama system pengajuan ini digunakan, proses pengajuan memakan waktu sampai dengan 7 (tujuh) hari kerja. Setelah melakukan evaluasi untuk memberikan layanan yang optimal dan cepat, prosedur tersebut diubah menjadi 3 hari kerja.