

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan

Biro Informasi Akademik (BIA) UMN merupakan unit kerja universitas yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi dan pelayanan data akademik untuk mendukung kelancaran proses belajar mengajar. Unit ini berlokasi di Gedung Rektorat, Universitas Multimedia Nusantara, Jl. Scientia Boulevard, Gading Serpong, Tangerang, Banten 15810. BIA berperan dalam merumuskan prosedur akademik, mengawasi validitas data mahasiswa, serta mengoordinasikan administrasi perkuliahan bagi lebih dari 13 program studi di berbagai fakultas. Seiring dengan perkembangan kampus, BIA terus mengalami transformasi sistem dari manual menjadi berbasis digital guna meningkatkan efisiensi layanan informasi bagi seluruh sivitas akademika.

2.1.1 Profil Perusahaan

Biro Informasi Akademik (BIA) merupakan salah satu unit kerja di bawah struktur organisasi Universitas Multimedia Nusantara (UMN) yang memegang peran vital dalam pengelolaan administrasi dan layanan informasi akademik mahasiswa. Berdasarkan fungsinya, BIA bertanggung jawab dalam memastikan seluruh proses administrasi akademik berjalan secara sistematis, terdokumentasi, serta selaras dengan kebijakan yang ditetapkan universitas (Universitas Multimedia Nusantara, 2024). Secara operasional, unit ini mendukung siklus akademik mahasiswa secara menyeluruh, mulai dari tahapan registrasi awal, pengelolaan basis data akademik, hingga layanan penerbitan dokumen resmi seperti Surat Keterangan Lulus (SKL), ijazah, dan dokumen akademik lainnya.

Visi yang diusung oleh Biro Informasi Akademik sejalan dengan visi utama Universitas Multimedia Nusantara, yaitu menjadi bagian dari institusi pendidikan tinggi yang unggul di bidang teknologi, komunikasi, dan kreativitas

yang berlandaskan pada nilai-nilai integritas serta profesionalisme. Untuk mewujudkan visi tersebut, BIA memiliki misi untuk menyelenggarakan layanan administrasi yang memiliki tingkat akurasi tinggi, responsif, serta transparan guna mendukung kelancaran proses pendidikan bagi setiap mahasiswa. Komitmen ini bertujuan untuk menciptakan ekosistem layanan yang memudahkan mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka selama masa studi.

Dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari, BIA melakukan koordinasi aktif dengan berbagai fakultas, program studi, serta unit kerja terkait lainnya untuk memastikan adanya sinkronisasi data dan kebijakan akademik yang konsisten. Adapun cakupan layanan yang dikelola oleh BIA mencakup penyusunan kalender akademik, manajemen pengumuman yudisium dan kelulusan, pengarsipan dokumen negara, serta pengelolaan sistem informasi akademik (Universitas Multimedia Nusantara, 2024). Pengelolaan ini memastikan bahwa seluruh pusat interaksi data mahasiswa terjaga integritasnya sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh universitas.

2.1.2 Sejarah Perusahaan

Sejarah berdirinya Biro Informasi Akademik (BIA) berkaitan erat dengan tonggak berdirinya Universitas Multimedia Nusantara pada tahun 2006 di bawah naungan Kelompok Kompas Gramedia. Sejak awal operasionalnya, institusi ini telah menggariskan visi untuk menjadi perguruan tinggi yang berfokus pada teknologi informasi dan komunikasi (ICT), sehingga diperlukan unit pendukung yang mampu mengelola data akademik secara profesional (Universitas Multimedia Nusantara, 2021). Pada masa awal pertumbuhan universitas, fungsi administratif dilakukan untuk mendukung pelayanan mahasiswa angkatan pertama yang mulai menempuh pendidikan di tahun 2007. Seiring dengan peningkatan jumlah mahasiswa dan kompleksitas program studi, unit ini dikukuhkan menjadi Biro Informasi Akademik guna menjamin efisiensi serta akurasi layanan informasi bagi seluruh sivitas akademika.



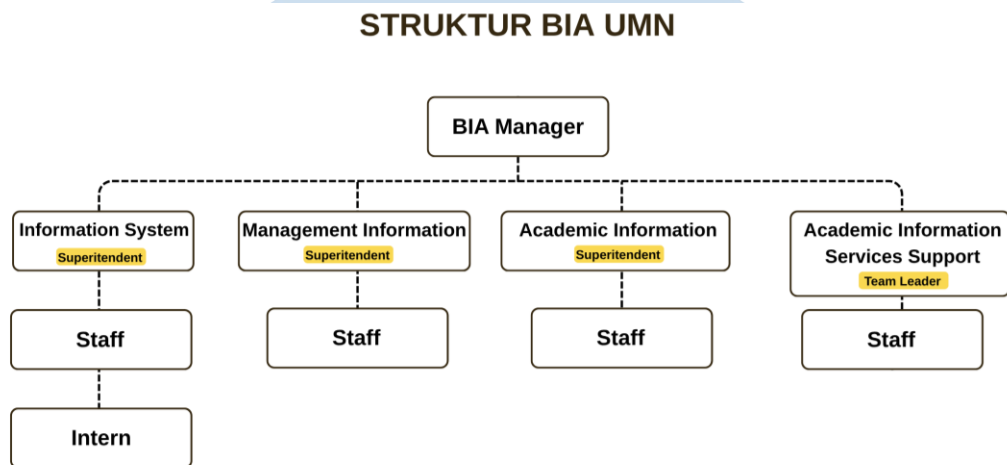
Gambar 2.1 Logo BIA UMN
Source : BIA UMN

Perkembangan signifikan BIA berlanjut seiring dengan perpindahan seluruh kegiatan operasional ke Kampus Gading Serpong pada tahun 2009 (Universitas Multimedia Nusantara, 2021). Dalam periode tersebut, BIA mulai mengintegrasikan sistem informasi digital untuk mendukung komitmen universitas dalam menyediakan layanan berbasis teknologi yang mutakhir (Humas UMN, 2023). Berdasarkan informasi dari situs resmi institusi, peran BIA terus meluas tidak hanya pada aspek pengarsipan manual, tetapi juga pada pengelolaan yudisium digital, sinkronisasi data kelulusan, hingga penyampaian informasi akademik secara terpadu melalui berbagai kanal komunikasi digital (Humas UMN, 2023). Hingga saat ini, BIA tetap menjadi unit strategis yang memastikan standar pelayanan administrasi berjalan selaras dengan pencapaian standar mutu pendidikan tinggi di lingkungan Universitas Multimedia Nusantara.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi Biro Informasi Akademik (BIA) UMN dirancang dengan berbagai unit spesifik yang memiliki peran krusial dalam memastikan kelancaran administrasi serta pengelolaan data akademik secara efektif di lingkungan universitas. Dipimpin oleh seorang BIA Manager, unit ini membawahi empat pilar utama, yaitu Information System, Management Information, Academic Information, dan Academic Information Services Support. Setiap unit dipimpin oleh seorang Superintendent atau Team Leader yang bertanggung jawab penuh atas

koordinasi teknis, validasi data, serta pelaksanaan layanan prima bagi seluruh sivitas akademika. Contoh seperti di bawah ini:



Gambar 2.2 Struktur BIA UMN
Source : BIA UMN (2009)

Dengan sistem kerja yang terorganisir serta pembagian tugas yang jelas hingga ke level Staff dan Intern, setiap bagian dapat menjalankan fungsinya secara optimal sesuai dengan spesialisasi bidangnya. Struktur ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan data perkuliahan, pengelolaan sistem informasi, serta pengembangan layanan akademik agar mampu berkontribusi secara maksimal dalam mendukung keberhasilan studi mahasiswa serta kualitas operasional Universitas Multimedia Nusantara.

2.2.1 Information System

Information System bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan sistem informasi yang mendukung proses akademik di UMN. Unit ini memastikan seluruh aplikasi dan platform akademik, seperti sistem registrasi mata kuliah, portal mahasiswa, serta sistem administrasi akademik, dapat berjalan secara optimal, aman, dan terintegrasi. Selain itu, unit ini juga melakukan pengembangan fitur baru serta perbaikan sistem untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pengguna.

2.2.2 Management Information

Management Information berfokus pada pengelolaan, pengolahan, dan penyajian data akademik menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pihak manajemen universitas. Unit ini menyusun berbagai laporan, *dashboard*, dan analisis data mengenai aktivitas akademik, seperti statistik mahasiswa, dosen, maupun capaian akademik, sehingga pimpinan dapat melakukan perencanaan, evaluasi, dan pengembangan kebijakan secara lebih tepat dan berbasis data.

2.2.3 Academic Information

Academic Information bertanggung jawab dalam mengelola data dan administrasi akademik mahasiswa sesuai dengan kebijakan universitas. Tugasnya meliputi pengelolaan data mahasiswa, jadwal perkuliahan, kurikulum, nilai, hingga berbagai proses administrasi akademik lainnya agar seluruh informasi akademik tetap akurat, konsisten, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Unit ini juga berperan menjaga validitas data yang digunakan dalam seluruh proses akademik.

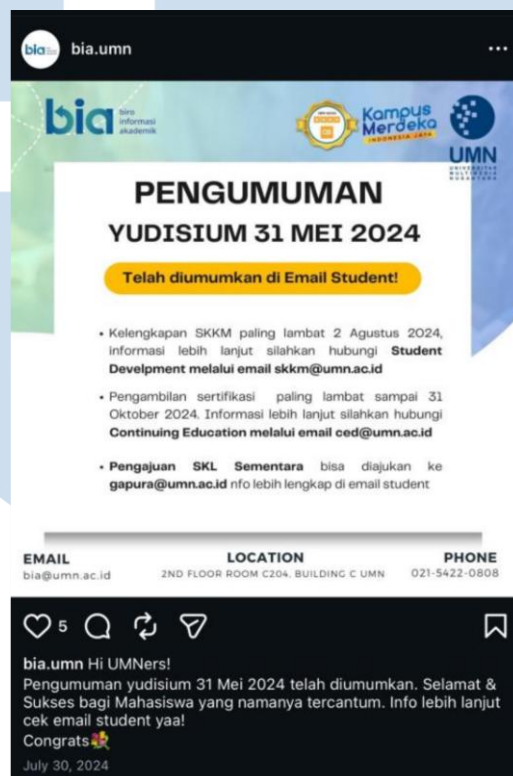
2.2.4 Academic Information Services Support

Academic Information Service Support berfokus pada pemberian layanan dan dukungan kepada civitas akademika, khususnya mahasiswa dan dosen, terkait penggunaan layanan serta sistem akademik. Unit ini menangani berbagai pertanyaan, keluhan, maupun kendala yang dialami pengguna, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi yang tersedia. Selain memberikan bantuan teknis, unit ini juga memastikan proses pelayanan akademik berlangsung secara cepat, responsif, dan memberikan pengalaman layanan yang baik bagi seluruh pengguna.

2.3 Portofolio Perusahaan

Portofolio Biro Informasi Akademik UMN diwujudkan melalui berbagai platform digital yang digunakan untuk menyampaikan informasi, memberikan layanan, serta mendukung komunikasi dengan civitas akademika.

2.3.1 Konten Informasi di Sosial Media Instagram (@bia.umn)



Gambar 2.3 Pengumuman Yudisium 31 Mei 2024
Sumber : Instagram @bia.umn

Melalui berbagai konten yang dipublikasikan pada akun Instagram (@bia.umn), Biro Informasi Akademik (BIA) Universitas Multimedia Nusantara menunjukkan perannya sebagai media informasi resmi yang menjembatani komunikasi antara institusi universitas dan mahasiswa. Akun ini digunakan sebagai kanal utama untuk menyampaikan berbagai informasi akademik, seperti pengumuman yudisium, jadwal akademik, prosedur administrasi, serta panduan layanan akademik lainnya (Biro Informasi Akademik UMN, 2024). Setiap konten dirancang dengan menerapkan prinsip desain komunikasi visual dan hierarki informasi yang jelas agar pesan yang bersifat administratif dan teknis dapat

dipahami dengan mudah oleh mahasiswa. Penyajian visual yang konsisten, penggunaan tipografi yang terbaca, serta struktur informasi yang sistematis menjadi bagian dari strategi komunikasi digital BIA dalam menjaga kejelasan dan kredibilitas informasi. Selain itu, pencantuman detail kontak seperti alamat email, nomor telepon, dan lokasi layanan dalam setiap konten mencerminkan komitmen BIA untuk menyediakan akses informasi yang transparan dan responsif. Melalui pengelolaan konten yang terstruktur dan berkelanjutan, Instagram (@bia.umn) tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi, tetapi juga sebagai portofolio digital yang merepresentasikan identitas visual, profesionalisme, serta kualitas layanan informasi akademik yang diberikan oleh Biro Informasi Akademik kepada seluruh mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

2.3.2 Layanan di gapura.umn.ac.id



Gambar 2.4 Website Gapura UMN
Sumber: gapura.umn.ac.id

Gapura UMN merupakan portal layanan terpadu (*one-stop service*) yang digunakan untuk memfasilitasi berbagai kebutuhan administratif mahasiswa secara daring (Universitas Multimedia Nusantara, 2024). Melalui platform ini, mahasiswa dapat mengajukan berbagai permohonan layanan seperti pengurusan dokumen akademik, peminjaman fasilitas, serta layanan administratif lainnya tanpa harus datang langsung ke unit terkait. Integrasi berbagai proses layanan dalam satu portal membantu menyederhanakan alur birokrasi dan meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi di lingkungan kampus. Keberadaan Gapura menunjukkan

usat, responsif, dan memudahkan kemudahan akses

uruh mahasiswa.

nan di umn.ac.id

Home

ce

Service information and activities.

or
center to manage school related activities.

Planning
emic planner

Shopping Cart
History

Personal Information
Personal information and review holds and to dis pending to your
Summary

R
for transfer and view your transfer credit report.
Credit Report

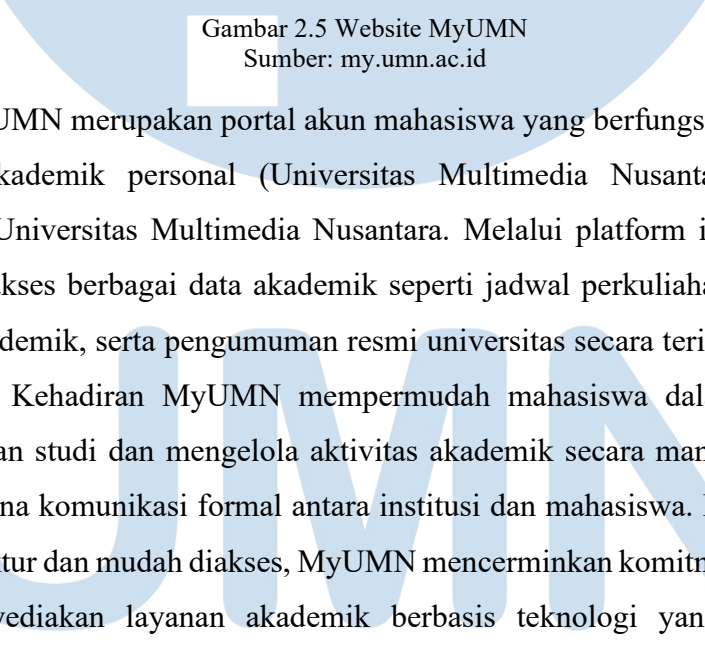
Phone Verification
Students verify their phone number

Enrollment
View appointments, plan and enroll in classes, view student and exam schedules.
English Test
Enrollment Shopping Cart
Pre Enrollment
10 More

Academic Records
View grades and advisors and request transcripts and verification reports.
My Course History
My Advisors

Class Search / Browse
Find classes that match your
subject
Class Search
Browse Course Catalog
Campus Finances
View your account, make ac
awards
Account Inquiry

Degree Progress/Gradu
ation
View your degree progress
My Academic Requirements
My Academic Requirements



1 1 1 1

er akademik, serta pengumuman resmi universitas secara terintegrasi sistem. Kehadiran MyUMN mempermudah mahasiswa dalam mengelola studi dan mengelola aktivitas akademik secara mandiri, serta menyediakan sarana komunikasi formal antara institusi dan mahasiswa. Dengan terstruktur dan mudah diakses, MyUMN mencerminkan komitmen universitas menyediakan layanan akademik berbasis teknologi yang efisien dan aman.