


**MANUAL MUTU
DEPARTEMEN BISNIS DAN HOSPITALITY**








Kode Dokumen : UN10/.....

**DEPARTEMEN BISNIS DAN HOSPITALITY
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10.....
		20 Juni 2022
	Manual Mutu Departemen Bisnis dan Hospitality	Revisi ke-0
		Halaman dari

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Susilowati, S.Sos, M.AB	Ketua UJM Departemen Bisnis dan Hospitality		15 Juni 2022
2. Pemeriksaan	Sovia Rosalin, S.Kom, S.AB., M.AB	Sekretaris Jurusan Departemen Bisnis dan Hospitality		16 Juni 2022
3. Persetujuan	San Rudiyanto, SE., MSA., Ak., CA., CPA., AAP., CRP., CRA	Ketua Departemen Departemen Bisnis dan Hospitality		17 Juni 2022
4. Penetapan	San Rudiyanto, SE., MSA., Ak., CA., CPA., AAP., CRP., CRA	Ketua Departemen Departemen Bisnis dan Hospitality		17 Juni 2022
5. Pengendalian	Sovia Rosalin, S.Kom, S.AB., M.AB	Sekretaris Jurusan Departemen Bisnis dan Hospitality		18 Juni 2022

TIM PENYUSUN

Ketua : San Rudiyanto, SE., MSA., Ak., CA., CPA., AAP., CRP., CRA
Sekertaris : Sovia Rosalin, S.Kom, S.AB., M.AB
Anggota : 1. Susilowati, S.Sos, M.AB
2. Muhammad Ziauddin Ulya, SE., MM
3. Mufaarohah SE., MSA, Ak

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Sejarah dan Profil Departemen Bisnis dan Hospitality

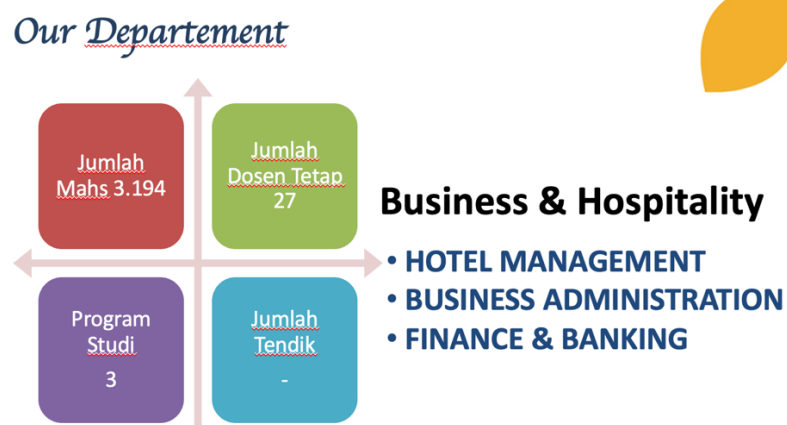
1.1.1. Sejarah Pendirian Departemen Bisnis dan Hospitality

Departemen Bisnis dan Hospitality pada Fakultas Vokasi merupakan departemen baru yang di telah dibentuk *pada tanggal 22 Februari 2022* berdasarkan Peraturan Rektor Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Vokasi. Berdirinya departemen ini dilatarbelakangi oleh penetapan Program Pendidikan Vokasi yang sebelumnya telah ditetapkan menjadi salah satu Fakultas yang ada di lingkungan UB pada tanggal 28 Desember 2021. Penetapan ini dikukuhkan melalui Peraturan Rektor No. 93 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur Yang Berada Di Bawah Rektor. Pembentukan departemen pada Fakultas Vokasi mengacu pada bidang-bidang pengembangan pendidikan vokasi yang telah ditetapkan oleh Diksi serta berdasarkan pertimbangan dari karakteristik program studi yang dimiliki. Adapun berdasarkan pertimbangan tersebut, akhirnya ditetapkan 2 (dua) departemen di lingkungan Fakultas Vokasi, yaitu Departemen Bisnis dan Hospotality dan Departemen Industri Kreatif dan Digital. Kedua departemen ini memiliki fungsi untuk mengelola progam studi yang ada di lingkungan FV UB.

1.1.2. Profil Departemen Bisnis dan Hospitality

Departemen Bisnis dan Hospitality merupakan unsur dari FV yang mendukung penyelenggaraan kegiatan akademik dalam 1 (satu) atau beberapa cabang ilmu pengetahuan dan teknologi dalam jenis pendidikan vokasi. Adapun program studi yang berada dalam pengelolaan departemen bisnis dan hospitality, yaitu (1) Program studi diploma 4 (empat) Manajemen Perhotelan; (2) Program studi diploma 3 (tiga) Keuangan dan Perbankan dan (3) Program studi diploma 3 (tiga) Administrasi Bisnis. Saat ini Departemen Bisnis dan Hospitality, memiliki jumlah dosen sebanyak 27 Dosen Tetap. Berikut dapat digambarkan profil departemen sebagaimana ditunjukkan pada gambar 1 di bawah ini:

Gambar 1. Profil Departemen BDH



1.2. Visi dan Misi *Departemen Bisnis dan Hospitality*

Adapun visi misi dari departemen BDH adalah sebagai berikut:

Visi

Visi Departemen Bisnis dan Hospitality FV UB adalah “Menjadi penyelenggara pendidikan tinggi vokasi di bidang Bisnis dan Hospitality yang berkarakter kewirausahaan, unggul dan bereputasi internasional di bidang ekonomi kreatif, bisnis dan jasa”

Misi

Misi dari Departemen Bisnis dan Hospitality FV UB adalah sebagai berikut:

- 1. Menyelenggarakan pendidikan vokasi di bidang Bisnis dan Hospitality yang menghasilkan lulusan berkarakter mulia dan berjiwa kewirausahaan sehingga memiliki keahlian sesuai dengan kompetensi yang selaras dengan kebutuhan dunia usaha dunia industri, dan masyarakat pada umumnya.*
- 2. Menyelenggarakan penelitian terapan di bidang Bisnis dan Hospitality untuk menghasilkan pengetahuan dan teknologi terapan yang menjunjung kearifan lokal sesuai dengan kebutuhan dunia usaha, dunia industri dan masyarakat.*
- 3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan peran pendidikan vokasi sebagai pelopor dalam hilirisasi ilmu pengetahuan dan teknologi terapan di bidang Bisnis dan Hospitality.*

Menyelenggarakan pendidikan tinggi vokasi di bidang Bisnis dan Hospitality yang berkualitas, berkeadilan, dan berkelanjutan

1.3 Tujuan, Strategis dan Arah Pengembangan *Departemen Bisnis dan Hospitality*

Tujuan dari Departemen Bisnis dan Hospitality FV UB adalah sebagai berikut:

- 1. Menghasilkan lulusan di bidang Bisnis dan Hospitality yang mampu bersikap dan berperilaku sebagai insan bertaqwa serta berjiwa kewirausahaan yang cerdas, kreatif, adaptif, inovatif, sinergi, dan kompetitif.*
- 2. Mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Terapan di bidang Bisnis dan Hospitality dalam menghasilkan produk dan/atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha, dunia industri dan masyarakat.*
- 3. Mengembangkan kapasitas Sumber Daya Manusia yang kompeten pada bidang Bisnis dan Hospitality di dunia usaha, dunia industri dan masyarakat.*
- 4. Mewujudkan tata kelola pendidikan tinggi vokasi di bidang Bisnis dan Hospitality yang akuntabel, transparansi, tepat guna, efisien, mutakhir, dan terintegrasi.*

Tabel 2.1 Tujuan dan Indikator Kinerja Departemen Bisnis dan Hospitality FV 2022-2027

TUJUAN	INDIKATOR KINERJA TUJUAN
1. Menghasilkan lulusan yang mampu bersikap dan berperilaku sebagai insan bertaqwa serta berjiwa kewirausahaan yang cerdas, kreatif, adaptif, inovatif, sinergi, dan kompetitif	1.1. Indeks kepuasan masyarakat (Pengguna Lulusan) 1.2. Tracer Study lulusan mahasiswa vokasi
2. Mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Terapan dalam menghasilkan produk dan/atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha, dunia industri dan masyarakat.	2.1. Jumlah produk dan/atau jasa yang dimanfaatkan oleh Dunia Usaha, Dunia Industri dan masyarakat 2.2. Jumlah Hak Kekayaan Intelektual (HKI)
3. Mengembangkan kapasitas Sumber Daya Manusia yang kompeten di dunia usaha, dunia industri dan masyarakat.	3.1. Jumlah sertifikasi kompetensi SDM 3.2. Jumlah dosen berkegiatan di luar kampus 3.3. Jumlah praktisi yang berkegiatan di FV
4. Mewujudkan tata kelola pendidikan tinggi vokasi yang akuntabel, transparansi, tepat guna, efisien, mutakhir, dan terintegrasi.	SAKIP

SASARAN

Sasaran Departemen Bisnis dan Hospitality FV mengacu pada tujuan dan perjanjian kinerja Dekan FV dengan Rektor UB, meliputi yang memuat sasaran yaitu (1) meningkatkan kualitas lulusan Pendidikan Tinggi (S-1), (2) meningkatkan kualitas dosen Pendidikan tinggi (S-2), (3) meningkatkan kualitas kurikulum dan pembelajaran (S-3), dan (S-4) meningkatnya tata kelola satuan kerja. Berdasarkan hal tersebut maka sasaran dan Indikator Kinerja Sasaran FV adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kualitas lulusan berbasis Merdeka Belajar Kampus Merdeka; dengan indikator sasaran: persentase lulusan yang langsung bekerja (IKU 1); persentase lulusan dengan pengalaman setidaknya 1 (satu) semester di luar kampus (IKU 2);
2. Meningkatnya kualitas Sumber Daya Manusia untuk pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Terapan; dengan indikator sasaran: Persentase Dosen Berkegiatan di Luar Kampus (IKU 3); Persentase Dosen Praktisi Mengajar di Dalam Kampus (IKU 4); Keluaran penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang berhasil mendapat rekognisi internasional atau diterapkan oleh masyarakat per jumlah dosen (IKU 5).
3. Meningkatnya kualitas kurikulum dan pembelajaran Inovatif dan Kolaboratif; dengan indikator sasaran: Persentase program studi yang melaksanakan kerja sama dengan mitra (IKU 6); Persentase mata kuliah Diploma yang menggunakan metode

pembelajaran pemecahan kelas kolaboratif (IKU 7) dan Persentase program studi terakreditasi/sertifikasi internasional yang diakui oleh pemerintah (IKU 8).

4. Terwujudnya tata kelola yang berkualitas di lingkungan Ditjen Pendidikan Tinggi; dengan indikator sasaran: Nilai SAKIP.

1.4. Lingkup dan Tujuan Manual Mutu

1.4.1. Lingkup Manual Mutu

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya yang sekaligus juga menjadi salah satu persyaratan yang dituntut keberadaannya dalam sistem manajemen mutu. Manual Mutu Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya disusun untuk mengendalikan pengelolaan pendidikan tinggi bermutu berstandar internasional dengan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan pedoman implementasinya dalam layanan pendidikan IWA2:2007, peraturan-peraturan pemerintah RI dan persyaratan akreditasi BAN-PT. Manual Mutu ini menjelaskan penjabaran keterkaitan antara struktur organisasi, kebijakan mutu, sasaran mutu penyelenggaraan pendidikan dan Sistem Penjaminan Mutu secara internal. Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagai pertanggungjawaban kepada stakeholders untuk mengembangkan mutu pendidikan *Departemen* secara berkelanjutan. Untuk itu, Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya menyusun dokumen SPMI sebagai berikut:

1. Dokumen induk yang menjadi rujukan pengembangan sistem yaitu Visi dan Misi Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya, Rencana Strategis Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya, Program Kerja, dan Pedoman Pendidikan.
2. Dokumen mutu yaitu Manual Mutu Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya, Standar Mutu, Manual Prosedur, Instruksi Kerja, Dokumen Pendukung, Borang-borang.
3. Dokumen Audit yang meliputi Manual Prosedur Pelaksanaan Audit Internal (AI) Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya, MP Penilaian Kinerja Unv./Fak./Prog, MP Penilaian Kinerja Jur./PS, IK Pelaksanaan Audit untuk Auditor (0040010201), Borang Kinerja Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya.

1.4.2. Tujuan Manual Mutu

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya. Untuk itu Manual Mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menggariskan proses utama yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kerjasama di Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.
- b. Menjelaskan hubungan antara berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
- c. Menjelaskan hubungan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) dengan persyaratan ISO 9001:2008.
- d. Mencerminkan komitmen Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas *Vokasi* Universitas Brawijaya dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kerjasama.

1.5. Analisis Resiko dan Peluang Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya

1.5.1. Analisis Resiko Internal

Berikut dapat diuraikan analisis atas risiko internal yang meliputi aspek kebijakan, struktur organisasi, mahasiswa, sumberdaya manusia (dosen, tendik), sarana prasarana, sistem informasi sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1 Analisis Resiko dan Mitigasi Internal pada Departemen BDH:

Tabel 1

Analisis Resiko dan Mitigasi risiko Internal pada Departemen BDH

No	Aspek	Potensi Resiko*)	Mitigasi Resiko
1	aspek kebijakan	<i>Fakultas Vokasi merupakan satu-satunya penyelenggara pendidikan vokasional yang ada di lingkungan UB yang mayoritas adalah pendidikan akademik, Oleh karena itu, terdapat risiko adanya kebijakan yang kecenderungan lebih beorientasi pada ekosistem pendidikan akademik, tidak matching dengan pendidikan Vokasi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Merumuskan pedoman penyelenggaraan pendidikan Vokasi yang khas sesuai dengan tujuan pendidikan untuk menghasilkan lulusan yang berorientasi pada keterampilan • Menyampaikan dalam forum-forum pimpinan terkait kekhasan dari pendidikan Vokasi, yang tentunya berbeda dengan pendidikan akademik
2	Aspek struktur organisasi	<i>Departemen BDH merupakan struktur baru yang ada di Fakultas Vokasi sehingga transformasi perubahan culture dari pola lama ke struktur yang baru berpotensi tidak berjalan dengan baik sehingga mengganggu tugas dan fungsi dari departemen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan koordinasi rutin dengan jajaran pimpinan dan dosen di lingkungan Departemen Bisnis dan Hospitality (kegiatan selasaan minggu ke 2 setiap bulan) • Menyusun SOP sebagai pedoman bagi seluruh warga departemen dan juga dalam mengatur efektivitas jalannya roda organisasi
3	Aspek mahasiswa	<i>Jumlah mahasiswa yang cukup besar dibandingkan dengan jumlah dosen dan pegawai yang ada berpotensi adanya risiko pengelolaan pelayanan tidak berjalan dengan efektif</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan digitalisasi untuk memitigasi pelayanan kepada mahasiswa sebagai strategi dalam mengurai permasalahan keterbatasan SDM
4	Aspek sumberdaya manusia	<i>Keterbatasan SDM saat ini berpotensi mengganggu efektifitas layanan yang diberikan kepada stakeholder</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan digitalisasi untuk memitigasi pelayanan kepada mahasiswa sebagai strategi dalam mengurai

	(dosen, tendik)		<p>permasalahan keterbatasan SDM</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Menghire dosen luar biasa untuk diusulkan NIDKnya pada di BDH FV</i> • <i>Mengoptimalkan peran dosen LB dalam melaksanakan PBM</i>
5	<i>Aspek sarana prasarana,</i>	<i>Sebagai pelaksana pendidikan Vokasi, Sarana dan Prasarana laboratorium pada Dep. BDH dalam mensupport ketercapaian keterampilan bagi mahasiswa masih terbatas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mengikuti berbagai peluang program-program kompetisi baik dari pendanaan internal maupun eksternal UB (misal CF, MF, Hibah Brone dsb) untuk meningkatkan kualitas dari sarana dan prasarana yang masih terbatas</i> • <i>Mengajukan alokasi penganggaran untuk perbaikan kulaitas dari sarana prasarana lab melalui DPA FV UB</i> • <i>Menjalin kerjasama dengan Mitra Dudi dalam mengcreate lab teaching factory bagi mahasiswa Dep BDH</i>
6	<i>Aspek sistem informasi</i>	<i>Karena merupakan Departemen baru, ketersediaan dari sistem informasi dalam mendukung efektivitas pengelolaan dep masih terbatas</i>	<i>Mengajukan usulan anggaran untuk pengembangan sistem informasi di dep, BDH melalui DPA FV UB</i>
7	<i>Aspek Tata Kelola Keuangan</i>	<i>Pola perencanaan dan penganggaran dalam sisten pengelolaan di FV belum mengakomodir untuk departemen, dikarenakan nomenkaltur terkait pendirian Dep. baru ditetapkan di pertengahan tahun. Hal ini berpotensi untuk tidak berjalannya operasionalisasi tugas dan fungsi dari dep. karena belum adanya dukungan pendanaan sebagai bagian dari anggaran departemen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mengusulkan kepada pimpinan di FV untuk menetapkan alokasi pagu anggaran bagi departemen guna mendukung operasionalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi dari Dep.</i> • <i>Mendorong pimpinan untuk Menyusun SOP terkait mekanisme pengelolaan pagu di lingkungan FV</i>

*) Potensi Resiko: Resiko Kebijakan, Resiko Kepatuhan, Resiko Operasional, Resiko Reputasi

1.5.2. Analisis Resiko Eksternal

Berikut dapat diuraikan analisis atas risiko Eksternal yang meliputi aspek-aspek pengelolaan departemen, antara lain kebijakan, Organisasi Profesi, Pengguna lulusan, dan mitra dudi sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2 Analisis Resiko dan Mitigasi Eksternal pada Departemen BDH:

Tabel 2

Analisis Resiko dan Mitigasi risiko Eksternal pada Departemen BDH

No	Aspek	Potensi Resiko*)	Mitigasi Resiko
1	Aspek Kebijakan Pemerintah	Kebijakan terkait rasio minimal dosen dan mahasiswa yang dihitung berdasarkan basis data dari dosen tetap berpotensi untuk tidak bisa dipenuhi oleh Dep. BDH	<ul style="list-style-type: none"> Saat ini diprioritaskan pengajar di Dep. BDH Fakultas Vokasi dari dosen tetap UB, meskipun dalam kenyataannya dibutuhkan dosen praktisi dari dudi Membentuk team teaching untuk mengampu mata kuliah, dengan dosen tetap sebagai penanggungjawab matakuliah sehingga bisa dilaporkan ke PD DIKTI
2	Aspek Organisasi Profesi	Terdapat kebijakan persyaratan untuk berkarir di profesi tertentu mensyaratkan minimal pendidikan adalah sarjana, sehingga menutup peluang bagi lulusan untuk dapat berkiprah sebagai konsultan pada profesi	<ul style="list-style-type: none"> Mengusulkan transformasi perubahan dip.3 menjadi Sarjana terapan (D4) sesuai dengan kebutuhan dinamika profesi
3	Aspek Pengguna lulusan	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk FV pada tahun 2021 berada pada angka 77.42 atau Baik	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan kegiatan sarasehan secara periodic dengan pengguna lulusan untuk mendapatkan feedback terkait kualitas dari alumni sebagai dasar pertimbangan perbaikan proses pembelajaran di Dep. BDH Melakukan monitoring dan Evaluasi internal dalam rapat tinjauan manajemen untuk membangun suatu sistem mutu

			<i>yang berkelanjutan, dilakukan setiap semesteran</i>
4	<i>Aspek Mitra Dudi</i>	<i>Kurangnya jumlah mitra dudi sebagai tempat untuk pelaksanaan kegiatan kuliah keahlian/Magang bagi mahasiswa BDH</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mewujudkan program 100 kerjasama dengan mitra dudi dalam program jangka menengah yang ditetapkan di dep, BDH</i>
5	<i>Aspek Masyarakat</i>	<i>Persepsi masyarakat terhadap pendidikan vokasi di Indonesia yang masih rendah dapat memengaruhi minat masyarakat untuk mendaftarkan diri ke pendidikan Vokasi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Membentuk tim promosi yang bertugas melakukan sosialisasi sekaligus menjalin kerjasama untuk meningkatkan jumlah peminat masuk ke Dep, BDH FV UB</i> • <i>Melakukan sosialisasi ke SMA/SMK/setara, dan juga mengikuti pameran/expo pendidikan tinggi untuk membranding vokasi UB</i>

*) Potensi Resiko: Resiko Kebijakan, Resiko Kepatuhan, Resiko Operasional, Resiko Reputasi

1.5.3. Analisis Peluang Internal

Adapun berikut dapat diuraikan analisis peluang internal yang melingkupi pengelolaan di departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya anantara lain:

1. Status PTNBH UB memberikan fleksibilitas bagi FV UB *khususnya bagi departemen bisnis dan hospitality untuk dapat mengembangkan program studi baru sesuai dengan kebutuhan dudi.*
2. Mayoritas usia dosen yang dimiliki Dep. BDH relatif masih muda sehingga menjadi peluang untuk dapat mengoptimalkan kinerja secara lebih produktif.
3. Seluruh dosen memiliki sertifikasi kompetensi yang mendukung dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan vokasi di dep. BDH
5. Lulusan memiliki sertifikasi kompetensi
6. Sistem penjaminan mutu akademik dan non-akademik telah memadai dan dilaksanakan secara berkesinambungan.

1.5.4. Analisis Peluang Eksternal

Berikut dapat diuraikan peluang eksternal bagi dep. BDH, yaitu:

1. Pertumbuhan ekonomi dan bonus demografi yang berdampak kepada minat calon mahasiswa FV, khususnya program studi yang ada di bawah pengelolaan Dep. BDH.
2. Kebijakan pemerintah yang mengarah pada penguatan pendidikan vokasi di Indonesia mendorong pengembangan penyelenggaraan pendidikan vokasi di Dep. BDH.
3. Meningkatnya potensi ekonomi kreatif, bisnis dan hospitality berbasis kewirausahaan
4. Tumbuhnya generasi milenial yang mempunyai gaya hidup pragmatis dan bergantung pada teknologi digital
5. Terbukanya kerjasama dengan mitra di dalam dan luar negeri

4.2 Strategi Pengembangan

Berdasarkan pemetaan seluruh faktor strategis, interaksi antara kekuatan, kelemahan versus peluang, ancaman, dan dianalisis, telah dihasilkan strategi yang harus dilakukan oleh Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya dalam upaya mencapai visi, misi, tujuan, dan sasaran pengembangan Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya. Rumusan strategi mengacu pada tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, dengan mempertimbangkan kekuatan, kelemahan, tantangan dan peluang. **Tujuan pertama** Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya adalah mewujudkan kelembagaan yang efektif, efisien, akuntabel dan berintegritas dalam memberikan pelayanan terbaik maka strategi yang akan dilaksanakan adalah:

1. Penguatan kelembagaan melalui monitoring dan evaluasi secara berkala
2. Penguatan kelembagaan melalui perekrutan dosen yang relevan dengan kebutuhan lembaga
3. Penguatan kelembagaan melalui penyiapan dan mengikutsertakan dosen dalam sertifikasi profesional
4. Meningkatkan penguatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi, layanan akademik dan tata kelola yang transparan dan akuntabel

Tujuan kedua adalah menghasilkan lulusan yang mampu bersikap dan berperilaku sebagai insan yang bertaqwa, cerdas, kreatif, adaptif, inovatif dan kompetitif serta percaya diri untuk berikhtiar menuju sukses dalam kehidupan maka strategi yang akan dilaksanakan adalah:

1. Penguatan daya saing lulusan yang memiliki jiwa kewirausahaan melalui monitoring dan evaluasi proses pembelajaran secara berkesinambungan
2. Penguatan kapasitas individu lulusan melalui pengembangan hard and soft skill. Misalnya dengan pembekalan keterampilan abad 21
3. Penguatan manajemen pendidikan, pelatihan, bimbingan teknis, workshop untuk persiapan memasuki dunia kerja untuk mahasiswa secara periodik

Tujuan ketiga adalah menghasilkan ilmu pengetahuan dan teknologi terapan dari inovasi dan kreativitas SDM yang berkemampuan andal (high skilled & know how) yang terekspose baik di masyarakat akademik maupun dunia usaha dan dunia industri maka strategi yang akan dilaksanakan adalah:

1. Penguatan akses terhadap sumber informasi yang relevan dengan keilmuan melalui pemutakhiran literatur buku, jurnal dll
2. Melaksanakan pelatihan pemutakhiran teknologi dan dituangkan dalam pemutakhiran kurikulum sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industry
3. Pengembangan fasilitas laboratorium dan teaching factory sesuai kebutuhan di dunia kerja dan dunia industry

4. Menghadirkan praktisi dengan pengalaman profesional sesuai kualifikasi, baik dari tingkat nasional dan global, dalam kegiatan pembelajaran

Tujuan keempat adalah mengimplementasikan ilmu pengetahuan dan teknologi terapan yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri maka strategi yang akan dilaksanakan adalah:

1. Pembukaan program studi baru yang mendukung pengembangan bidang ekonomi kreatif dan bisnis
2. Peningkatan kuantitas produk inovatif civitas akademika yang memiliki posisi strategis dalam berbagai bidang ekonomi kreatif dan bisnis
3. Pembentukan center of excellence (pusat unggulan institusi) dalam bidang yang berorientasi masa depan

Tujuan kelima adalah menguatkan jejaring kerjasama dengan berbagai pihak baik institusi pemerintahan maupun swasta dalam kerangka tri dharma perguruan tinggi maka strategi yang akan dilaksanakan adalah:

1. Program kerjasama dengan PT/lembaga profesi yang lain dalam skala nasional maupun internasional
2. Peningkatan jumlah mitra luar negeri untuk student/lecturer mobility
3. Penguatan fasilitasi international exposure (call for product innovation)

BAB 2
SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL DEPARTEMEN BISNIS DAN
HOSPITALITY
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2.1. Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal di Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya

Untuk dapat mencapai kinerja yang efisien dan efektif dengan produktivitas kerja yang tinggi, FV telah melaksanakan proses penjaminan mutu internal dengan baik. Proses penjaminan mutu internal yang telah dilaksanakan meliputi penjaminan mutu akademik dan non akademik. Proses ini, dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur guna mewujudkan perbaikan secara berkelanjutan (Continuous Improvement) di FV. Keberadaan Unit kerja yang melakukan penjaminan mutu internal di FV ditetapkan dengan Peraturan Rektor UB. Berikut dapat diuraikan unit kerja dan tugas fungsi penjamin mutu internal di FV:

Berikut diuraikan Penjaminan mutu Akademik pada FV, yaitu :

a. Gugus Jaminan Mutu (GJM)

GJM adalah unit di tingkat Fakultas Vokasi yang bertugas membantu Dekan dalam pelaksanaan penjaminan mutu akademik di tingkat Fakultas. GJM memiliki tugas, antara lain (1) Penjabaran baku mutu pendidikan ke dalam dokumen-dokumen mutu akademik di FV; (2) Pengawasan implementasi penjaminan mutu akademik di FV; (3) Evaluasi penjaminan mutu akademik di FV; dan (4) Pelaporan pelaksanaan penjaminan mutu akademik di FV secara periodik kepada Dekan.

b. Unit Jaminan Mutu (UJM)

UJM merupakan unit yang membantu Dekan dalam pelaksanaan penjaminan mutu akademik di tingkat Departemen. Adapun fungsi dari UJM, yaitu (1) Menjabarkan baku mutu pendidikan ke dalam dokumen-dokumen mutu akademik di Departemen; (2) memonitor implementasi penjaminan mutu akademik di Departemen; (3) Mengevaluasi penjaminan mutu akademik di Departemen; dan (4) Menyampaikan laporan pelaksanaan penjaminan mutu akademik di Departemen secara periodik kepada Ketua Departemen.

Sementara itu, untuk penjaminan mutu non akademik dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI). Proses penjaminan mutu non akademik dilaksanakan melalui mekanisme pengawasan yang dilaksanakan oleh SPI berdasarkan program kerja pengawasan tahunan (PKPT) yang telah ditetapkan. Ruang lingkup penjaminan mutu non akademik oleh SPI meliputi bidang keuangan, bidang sumber daya manusia, bidang sumber daya teknologi informasi, dan bidang sarana prasarana, serta proses pengadaan.

2.2. Landasan Hukum Manajemen Mutu di Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya

Berikut dapat diuraikan landasan hukum Manajemen Mutu di departemen bisnis dan hospitality Fakultas Vokasi UB:

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6676) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Brawijaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 240, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6732);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1462);
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 47);
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 49);
11. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 93 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2021 Nomor 122) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Nomor 93 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2022 Nomor 1);

2.3. Strategi dan Implementasi Manajemen Mutu Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya

2.3.1. Strategi dan Siklus Manajemen Mutu Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya

Strategi dan siklus Manajemen Mutu Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya mengacu pada ketentuan sebagaimana berlaku di UB. Berikut dapat dijelaskan pelaksanaan strategi dan siklus manajemen mutu pada Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya:

Strategi dan Siklus SPMI

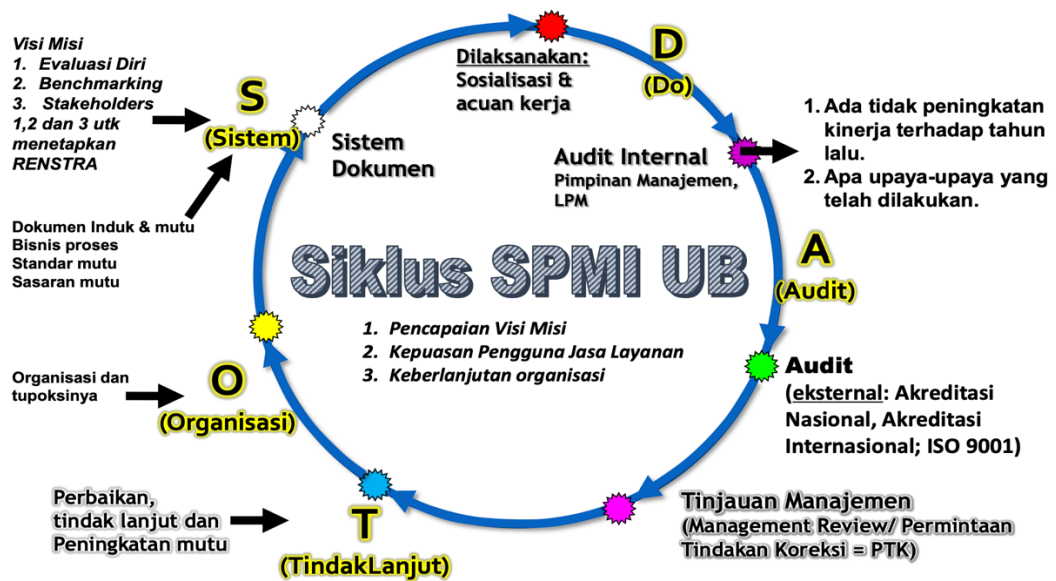
Strategi implementasi SPMI di Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya disusun dalam langkah-langkah penerapan yang disebut dengan OSDAT (Organisasi, Sistem, Dilaksanakan, Audit, dan Tindak Lanjut). Langkah-langkah ini sejalan langkah-langkah yang ditetapkan oleh SPMI Pendidikan Tinggi yaitu PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan). Uraian langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Organisasi (O), yaitu menyusun organisasi penjaminan mutu. Organisasi (O) ini sejajar dengan langkah Penetapan (P) dalam PPEPP.
- b. Sistem (S), yaitu menetapkan kebijakan penjaminan mutu, merumuskan dokumen penjaminan mutu dan sistem dokumentasinya (kebijakan mutu, manual mutu, standar mutu, dan formulir). Sama dengan Organisasi, Sistem (S) juga sejajar dengan langkah Penetapan (P) dalam PPEPP.
- c. Dilaksanakan (D), yaitu sistem (S) yang sudah disusun dijalankan, dimulai dengan sosialisasi dan menjadi acuan kerja. Dilaksanakan (D) ini sejajar dengan Pelaksanaan (P) dalam PPEPP.
- d. Audit (A), yaitu melakukan Audit Internal Mutu (AIM). Audit (A) sejajar dengan Evaluasi (E) dalam PPEPP.
- e. Tindak Lanjut (T), yaitu hasil audit internal ditindaklanjuti sesuai lingkup dan level organisasi. Tindak Lanjut (T) sejajar dengan langkah Pengendalian (P) dan Peningkatan (P) dalam PPEPP.

Tujuan dan Strategi implementasi SPMI di Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya adalah:

1. Mencapai visi-misi melalui pemenuhan standar mutu dengan cara perbaikan berkelanjutan (*continous improvement*), menggunakan manajemen berbasis risiko.
2. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) melalui pelayanan prima.
3. Kepuasan pelanggan terpelihara (*customer care*).
4. Keberlanjutan dan peningkatan organisasi (promosi, pencitraan).

Adapun berikut dapat ditunjukkan gambar siklus SPMI pada Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya yang mengacu pada SPMI di lingkungan UB.



Gambar 1. Siklus SPMI pada Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya

2.3.2. Implementasi Manajemen Mutu di Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya

Implementasi Manajemen Mutu di Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya dalam menerapkan SPMI mengacu sepenuhnya pada kebijakan SPMI yang berlaku di UB, setiap level organisasi harus mengacu pada prinsip-prinsip berikut:

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Kepemimpinan
- c. Pemberdayaan SDM
- b. Pendekatan proses
- c. Peningkatan
- d. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti
- e. Pengelolaan hubungan

2.3.3. Lingkup Manajemen Mutu di Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya

Lingkup Manajemen Mutu di Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya mengikuti model pengendalian standar PPEPP yaitu penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan. Dimana PPEPP dalam standar mutu UB adalah:

- a. Penetapan standar mengacu pada Peraturan Universitas Nomor 1 Tahun 2017 tentang Standar Mutu Universitas Brawijaya, dimana Standar Mutu UB ditetapkan dari Rencana Induk Pengembangan, Rencana Strategis, Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan, Kontrak Kinerja, Perjanjian Kinerja, Masterplan, dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- b. Pelaksanaan Standar Mutu UB diawali dengan sosialisasi dan ujicoba standar mutu tersebut kepada unit dilingkungan Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya, yaitu Departemen, dan Program Studi melalui kegiatan workshop.
- c. Evaluasi standar dilakukan melalui kajian, review dan pembahasan bersama senat akademika Fakultas, pimpinan Fakultas, tim perumus standar mutu (Tim GJM) dan Program Studi melalui monev laporan Kinerja.
- d. Pengendalian standar dilakukan melalui Audit Internal Mutu (AIM) dan Tinjauan Manajemen yang berlaku Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya. Mekanisme AIM ini diatur melalui SOP Audit Internal Mutu (AIM) Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya.
- e. Peningkatan standar dilakukan dengan mempertimbangkan hasil AIM dan hasil Tinjauan Manajemen Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya untuk memperbaiki program kerja dalam siklus Manajemen Mutu berikutnya.

2.3.4. Manajemen Mutu Berbasis Resiko di Departemen Bisnis dan Hospitality Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya