

Service Blueprinting Program Magang Mahasiswa Bersertifikat (PMMB) di UMM

Fien Zulfikarijah¹⁾, Tsabita Khwarazmita²⁾

Pengembangan Karir Mahasiswa dan Alumni
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl.Raya Tlogomas No.246 Malang
E-mail : fzulfikarijah@gmail.com

ABSTRAK

Program Magang Mahasiswa Bersertifikat yang diprakarsai oleh kementerian BUMN merupakan wujud nyata pemerintah dalam meningkatkan kompetensi lulusan dan menyiapkan lulusan memasuki dunia kerja. Program ini mendapat sambutan yang antusias dari seluruh Perguruan Tinggi di Indonesia. Setiap perguruan tinggi berusaha untuk dapat memanfaatkan peluang tersebut, UMM sebagai salah satu PT yang memiliki MoU dengan kementerian BUMN berusaha memanfaatkan kesempatan ini dengan sebaik-baiknya. Sebagai kegiatan yang baru bagi UMM, maka perlu dibuat *service blueprinting* PMMB yang merupakan alur proses kerja yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam kegiatan PMMB. *Service blueprinting* dapat membantu pengelolaan PMMB dalam menemukan komponen, titik rawan kegagalan dan titik jeda pada proses pelayanan PMMB. Desain penelitian menggunakan *exploratory research* dengan analisis kualitatif diskriptif. Langkah-langkah yang dilakukan adalah menginventarisir komponen proses pelayanan mulai dari pendaftaran sampai selesai magang, menggambarkan dalam bentuk *service blueprinting*, kemudian menentukan titik kegagalan dan titik jeda pelayanan. Hasil analisis adalah tersedianya *service blueprinting* program magang mahasiswa bersertifikat UMM diperoleh temuan pertama 2 titik kegagalan yaitu komunikasi pada WAG PMMB UMM dan data peserta PMMB yang telah lolos PMMB BUMN, kedua terdapat 3 titik jeda yaitu kelengkapan data, draft PKS dan laporan PMMB. Adapun solusinya pada titik gagal adalah mengoptimalkan komunikasi dan mendorong BUMN konsisten dengan hasil match up FHCI, pada titik jeda melakukan checklist kelengkapan peserta, mengintensifkan komunikasi dengan PIC BUMN tentang draft PKS dan laporan magang.

Kata kunci - service blueprinting, titik kegagalan, titik jeda

1. PENDAHULUAN

Service blueprinting merupakan flowchart yang mutakhir karena mampu membuat rincian layanan dari front office sampai support process (Lovelock, 2011). Service blueprinting sangat membantu dalam layanan jasa untuk menguraikan tahapan layanan yang diberikan oleh perusahaan baik oleh front office, backoffice maupun support process. Keutamaan service blueprinting adalah mengetahui interaksi antara server dengan consumer, menemukan komponen layanan dan menemukan adanya kegagalan dan penundaan layanan. Service blueprinting merupakan desain jasa yang sangat populer (Estanol, Marcos, Oriol, Perez, Taniente, Vera, 2017) dimana blueprint merupakan alat memvisualisasikan pemberian dan interaksi diantara stakeholders jasa dengan pendekatan yang memfokuskan pada user dalam proses bisnis. Selain itu service blueprinting juga dapat digunakan untuk mengendalikan dan menganalisis pengiriman layanan.

Service blueprinting secara visual menampilkan kegiatan sekaligus menggambarkan proses pelayanan, titik-titik kontak pelanggan, peran pelanggan dan karyawan, bukti fisik dari proses

yang dirasakan (Coenen, Felten, Schmid, 2011). Service blueprinting menunjukkan seperti apa jasa itu dan spesifikasinya yang dibutuhkan oleh perusahaan (Fitzimmons, 2004). Manfaat lain service blueprinting adalah memudahkan pengambil keputusan dalam memecahkan masalah secara mendetail pada saat terjadi proses kegagalan dalam layanan (Geum dan Park, 2009).

Service blueprinting memiliki 5 area yang merupakan tahapan dari atas ke bawah yaitu: physical evidence, customer action, onstage employer action, backstage employer action dan support process. Tahapan dimulai dari bukti fisik yang ditemui konsumen, kegiatan yang dilakukan konsumen, layanan terdepan dari layanan, layanan dibelakang layar dan layanan pendukung. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Shostack tentang inventarisasi pengiriman jasa, kemudian dikembangkan oleh Kinman Brundage yang menambahkan visualisasi antara harapan konsumen dan kenyataan proses jasa. Zeithml dan Bitner (2000) menjelaskan bahwa service blueprint merupakan gambar atau peta dari sistem layanan yang menggambarkan sistem layanan yang akurat, sehingga orang yang berbeda dapat memahami secara obyektif dari sudut pandangnya. Selain itu service blueprinting juga dapat menjelaskan pertanyaan siapa melakukan apa? Kepada siapa? Seberapa sering? Dalam kondisi apa? (Kingman-Brundage, 1989).

Service blueprinting telah banyak diterapkan dalam berbagai bidang jasa baik komersial maupun non komersial yang bertujuan membuat layanan standar yang dapat mewujudkan harapan konsumen dan layanan senyatanya dari perusahaan. Seperti halnya PKMA melalui salah satu program magang mahasiswa bersertifikat telah merancang service blueprinting mulai pelaksanaan PMMB Batch 1 dan disempurnakan di PMMB batch 2. Tujuan service blueprinting pada PMMB adalah memberikan alur layanan standar kepada seluruh mahasiswa yang berminat mengikuti program tersebut. PMMB merupakan program kementerian BUMN yang diluncurkan bersamaan dengan HUT kementerian BUMN guna mengembangkan diri dan menjajal dunia kerja secara profesional. Adapun tujuan PMMB adalah untuk memberikan pengalaman, menyiapkan lulusan perguruan tinggi siap bekerja dan mampu bersaing. Selain itu program ini diakui sebagai bagian dari SKS, peserta memperoleh sertifikat industri dan sebagian sertifikat kompetensi yang dapat digunakan dalam melamar pekerjaan. Keuntungan lainnya yaitu memperoleh kesempatan pertama dalam perekrutan BUMN. Program ini merupakan perwujudan dari link and match antara PTN/PTS dan BUMN dalam menjembatani gap yang selama ini seringkali terjadi.

2. PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survey, wawancara yang mendalam dan FGD terhadap sumber-sumber terakait yaitu bagian sekretariat dan administrasi, peserta PMMB, Biro konseling dan tim pembekalan. Hasil pengumpulan data diinventaris dan dibuat flowchart dalam bentuk service blueprinting yang menjelaskan alur, interaksi antara peserta PMMB dan server (layanan) PMMB.

Dalam pembuatan *service blueprinting* terdapat empat langkah yaitu: mengidentifikasi proses layanan dan menyajikan dalam bentuk diagram, mengidentifikasi titik rawan gagal, menetapkan standar dan target kinerja serta menganalisis keutungan layanan. Berdasarkan langkah-langkah tersebut akan dilakukan pembahasan yang terdiri dari penjelasan komponen service blueprinting, analisis komponen dan solusi.

Penjelasan komponen adalah menguraikan 5 komponen service blueprint yang terdiri dari physical evidence, consumer action onstage, backstage dan system proses sebagai berikut:

1. Physical evidence yaitu semua fasilitas fisik layanan yang ditemui mahasiswa selama berhubungan dengan kegiatan PMMB yang dimulai dari informasi baik yang berasal dari

- Media Sosial (IG, WA, Line, Facebook, dll), IG PKMA, link PMMB, email PKMA, WAG PMMB UMM grup, WAG BUMN UMM grup, ruang dan personalia psycho jobtest, ruang dan personalia pembekalan, tempat magang, tim monev, tim PKMA.
2. Consumer action yaitu kegiatan yang dilakukan oleh peserta PMMB setelah bertemu dengan fasilitas fisik layanan dan server. Adapun action yang dilakukan oleh peserta PMMB dimulai dari mencari PMMB informasi baik yang berasal dari Media Sosial (IG, WA, Line, Facebook, dll), memfollow IG PKMA, mengisi link PMMB, mengirim soft file ke email PKMA, berkomunikasi dan berinteraksi pada WAG PMMB UMM grup, berkomunikasi dan berinteraksi pada WAG BUMN UMM grup, mengikuti psycho jobtest, mengikuti pembekalan, hadir di tempat magang, mengikuti tim monev, membuat laporan PMMB.
 3. Onstage yaitu layanan/interaksi yang diberikan oleh server karena adanya action dari peserta PMMB secara langsung yang meliputi: memfolback IG PKMA, mendata peserta PMMB, memasukkan soft file ke folder, menyampaikan informasi melalui WAG PMMB UMM grup, menyampaikan informasi melalui WAG BUMN UMM grup, mendaftar peserta jobtest, mendaftar pembekalan, memantau peserta di tempat magang, melakukan monev, menerima dan mengoreksi laporan PMMB.
 4. Backstage yaitu kegiatan layanan yang diberikan oleh server (pelayan) yang tidak berinteraksi langsung dengan peserta PMMB yaitu data peserta lolos seleksi PMMB, melakukan tandatangan PKS baik *desk to desk* maupun *on the spot* yang dilakukan oleh Wakil Rektor 3 bidang kemahasiswaan dan alumni, membuat surat tugas untuk peserta PMMB, membuat surat tugas untuk pendamping/dosen pembimbing, mengarsip PKS, laporan dan sertifikat yang dilakukan oleh bagian sekretariat dan administrasi.
 5. Support process yaitu kegiatan layanan pendukung yang berupa tersedianya database peserta PMMB, database BUMN, database PKS dan instrumen monitoring dan evaluasi yang disimpan dalam sistem di PKMA.

Berdasarkan uraian tersebut terdapat beberapa hal yang memungkinkan menyebabkan terjadinya titik kegagalan dan titik jeda dimana titik kegagalan dan titik jeda dapat menghambat kegiatan PMMB baik secara parsial maupun secara keseluruhan.

1. Titik kegagalan adalah titik dimana kegiatan tersebut memungkinkan terjadinya kegagalan. Adapun titik kegagalan berasal dari internal yaitu:
 - a. Komunikasi grup WA UMM per batch – grup WA peserta UMM merupakan penampungan untuk seluruh peserta yang telah mendaftarkan sebagai peserta PMMB. WA grup beranggotakan seluruh peserta PMMB yang belum terplot dan sudah terplot tapi belum berangkat ke tempat magang. Aktivitas di grup WA UMM adalah informasi-informasi dari BUMN dan PKMA. Informasi dari BUMN berupa peluang magang di BUMN dan informasi PKMA berupa konfirmasi kesediaan magang dan kelengkapan data softfile. Beberapa kegagalan yang muncul pada tahap ini adalah:
 - 1) Peserta mengundurkan diri, beberapa peserta mengundurkan diri karena beberapa alasan: tempat magang tidak sesuai, sudah lulus, waktu menunggu yang terlalu lama, KKN, sudah magang di tempat lain.
 - 2) Peserta tidak merespon cepat setiap informasi – beberapa peserta kurang cepat merespon informasi terbaru yang menyebabkan mereka dibatalkan
 - 3) Peserta tidak melengkapi persyaratan soft file. Peserta seringkali hanya mendaftar saja tanpa melengkapi soft file, sehingga tidak bisa memenuhi permintaan BUMN yang mendadak. Keadaan ini menyebabkan peserta gagal memasuki BUMN yang sudah terplot.
 - b. Data peserta PMMB yang sudah diterima BUMN merupakan data dari hasil seleksi oleh BUMN dan FHCI yang berisi data peserta PMMB yang sudah terplot. Dari beberapa kasus yang terjadi adalah:

- 1) Ketidakjelasan waktu penerimaan/waktu magang - beberapa BUMN yang tidak memberikan kepastian waktu dianggap membatalkan perekrutan, sehingga peserta yang terplot akan dipindahkan ke BUMN lain yang lebih pasti.
 - 2) Masih harus melakukan seleksi di perusahaan dan belum tentu diterima – beberapa BUMN masih melakukan seleksi untuk peserta yang sudah lolos dari UMM dan dari hasil seleksi tidak semua berhasil diterima.
 - 3) Pembatalan yang dilakukan oleh BUMN dengan berbagai alasan – beberapa BUMN yang sudah menerima peserta PMMB membatalkan rekrutmen dengan alasan masih belum siap, tidak jadi melakukan rekrutmen dan sudah diisi dari perguruan tinggi lain.
2. Titik jeda yaitu titik dimana kegiatan ini menyebabkan penundaan kegiatan itu sendiri maupun kegiatan selanjutnya, adapun titik jeda yang terjadi adalah:
- a. Kelengkapan persyaratan – beberapa peserta tidak melengkapi persyaratan magang, sehingga pelaksanaan magang ditunda atau penempatan dipindahkan.
 - b. Draft PKS – beberapa BUMN terlambat dalam pengiriman dan review PKS serta menunda waktu tandatangan PKS yang berdampak pada keterlambatan pengarsipan PKS.
 - c. Laporan PMMB – sejak awal sudah disosialisasikan laporan magang kepada seluruh peserta PMMB, namun hanya beberapa yang mengumpulkan laporan tepat waktu yang menyebabkan laporan hasil magang tertunda dilaporkan kepada pimpinan.

Dari hasil analisis dengan menggunakan titik kegagalan dan titik jeda dapat diberikan solusinya adalah sebagai berikut:

1. Titik kegagalan:
 - a. Mengoptimalkan komunikasi grup WA UMM – PKMA aktif membangun komunikasi dengan seluruh peserta PMMB secara langsung melalui grup WA maupun melibatkan program studi dan dosen untuk terus memantau perkembangan peserta PMMB.
 - 1) Membuat aturan tentang kesediaan mengikuti program PMMB yang diketahui orangtua dan program studi.
 - 2) Menghubungi peserta melalui jaringan pribadi dan menyiapkan peserta pengganti/cadangan.
 - 3) Mengharuskan peserta melengkapi persyaratan sebelum masuk dalam grup WA.
 - b. Mendorong BUMN konsisten dengan hasil match up FHCI
 - 1) Memotivasi peserta untuk sabar menunggu informasi dari BUMN
 - 2) Menyampaikan informasi adanya seleksi dari BUMN dan membantu menyiapkan peserta dalam mengikuti seleksi
 - 3) Komunikasi dan memastikan kepada BUMN pelaksanaan PMMB secepatnya setelah menerima hasil plot dari FHCI.
2. Titik jeda
 - a. Melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan peserta PMMB – sebelum menerima dan memasukkan grup WA UMM perlu dilakukan checklist kelengkapan data peserta seperti yang dibutuhkan BUMN.
 - b. Draft PKS – melakukan komunikasi intensif dengan PIC BUMN pengiriman PKS agar dapat segera direview dan dikembalikan.
 - c. Laporan PMMB – bekerjasama dengan PIC BUMN dalam mengumpulkan laporan magang sebelum dibagikan sertifikat industri/kompetensi kepada peserta PMMB dari BUMN.

3. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Pembuatan service blueprinting mempermudah memahami dan melaksanakan kegiatan berdasarkan alur kerja dalam program PMMB, berdasarkan alur tersebut diketahui Pelaksanaan PMMB secara keseluruhan pada dasarnya sudah baik hanya saja terdapat beberapa hal yang apabila dibiarkan secara terus menerus dapat menghambat pekerjaan layanan PMMB yang pada akhirnya dapat mengganggu kelancaran proses pelaksanaan PMMB baik peserta, layanan maupun BUMN. Dari hasil analisis service blueprinting didapatkan titik kegagalan yaitu komunikasi grup dari peserta dan data peserta PMMB yang sudah diterima BUMN dari BUMN, sedangkan titik jeda yang menyebabkan penundaan adalah kelengkapan persyaratan dari peserta, draft PKS dari BUMN dan laporan PMMB dari peserta. Perbaikan selanjutnya yang bisa dilaksanakan adalah mengoptimalkan komunikasi dengan peserta, mendorong BUMN untuk konsisten dengan hasil match up FHCI, membuat checklist kelengkapan persyaratan peserta, komunikasi intensif dengan PIC BUMN tentang draft PKS dan laporan magang PMMB.

2. Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan pemberian solusi, maka dapat disarankan:

- a. Bagi PKMA – menggunakan service blueprinting dengan terus melakukan penyesuaian terhadap perkembangan yang terjadi sehingga selalu update, segera mencari solusi jika ditemukan titik kegagalan dan titik jeda.
- b. Bagi pihak lain – dapat menjadikan hasil service blueprinting PKMA UMM sebagai acuan dalam mengelola PMMB.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Cornmen, Chrastian, Von Felten, Daniel, Schmid, Mirjan, 2011, Managing effectiveness and efficiency through FM Blueprinting, *Business Process Management Journal*, 29, 422-437.
- Fitzimons, 2010, *Service Operations, Management*, Prentice-Hall
- Young Jung Geum and Youngtae Park, 2009, Designing the sustainable product service integration: a Product service blueprint approach *Journal of Cleaner Production*, 19, 1601-1614.
- Nabil Boughnim, Bernard Yannou, 2005, Using Blueprinting Method For Developing Product-Service Systems International Conference On Engineering Design Iced 05 Melbourne, August 15-18.
- Lovelock Christopher, & Wirtz, Jochen (2011), *Service Marketing 7th edition, people, technology, strategy*, Englewoods cliffs, NJ (CHL), Prentice-hall
- Montserrat Estañol², Esperanza Marcos¹, Xavier Oriol², Francisco J. Pérez¹ Ernest Teniente², Juan M. Vara¹, Validation of Service Blueprint models by means of formal simulation techniques, N INTERANTIONAL SEVICE OREINTED computing, 15th international conference, ICSOC, 2017, malaga, spain, november 13-16, proceeding, Springer, 2017, p 80-95
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2000) *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. 2nd Edition, McGraw-Hill, Boston.,
- www.ristekdikti.go.id, Kemenristekdikti dan Kementerian BUMN Jalin Kerja Sama Program Magang Mahasiswa Bersertifikat, 9.000 Mahasiswa Akan Diterima Magang di 113 BUMN Read more at <https://ristekdikti.go.id/kabar/kemenristekdikti-dan-kementerian-bumn-jalin-kerja-sama-program-magang-mahasiswa-bersertifikat-9-000-mahasiswa-akan-diterima-magang-di-113-bumn/#RIYcuKLtbzgkEt6v.99>