BAB III

MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM PENINGKATAN MUTU PADA PUSAT PENGEMBANGAN BISNIS UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

A. Profil Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

1. Sejarah Berdirinya Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

Perubahan paradigm dalam pendidikan modern yang menuntut prefesionalitas tinggi dan pemenuhan saran dan prasarana berbasis ICT yang lengkap serta kemandirian lembaga dalam sistem pengelolaan keuangan yang tidak mutlak harus bertumpu pada anggaran pemerintah menjadi pemicu utama bangkitnya setiap lembaga pendidikan baik negeri terlebih swasta untuk merubah tata kelola sistem keuangannya.

Perubahan tata kelola sistem keuangan dengan mengedapankan kemandirian lembaga yang kemudian mendorong pemerintah Indonesia untuk menentukan beberap perguruan tinggi negeri baik PTU maupun PTAI sebagai perguruan tinggi yang sisitem pengololaan keuangannya menjadi Badan Layanan Umum (BLU). Sistem BLU ini akan mendorng perguruan tinggi dimaksud untuk mandiri dan memberikan hak penuh dalam pengaturan keuangan kampus sesuai dengan kebutuhannya, sehingga *campus asset management* dan pengembangan jiwa *entrepreneur* menjadi hal yang mutlak untuk dilakukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berlatar belakang hal diatas yang mendorong UIN Sunan Ampel Surabaya melalui Pusat Pengembangan Bisnis mencoba mengembangkan bisnis untuk pengembangan kampus yang mandiri dan professional serta menjadi *finalcial supporter* kampus.

Sejak ditetapkannya IAIN Sunan Ampel Surabaya paada tahun 2009 sebagai perguruan tinggi negeri yang sistem pengelolaan keuangannya menjadi Badan Layanan Umum oleh Kementrian Keuangan, maka secara otomatis kampus harus menyiapkan diri menjadi kampus yang mandiri dari sisi pengelolaan keuangan.

Kemandirian pengelolaan keuangan dimaksud dijawab dengan didirikannya sebuah Unit Pengembangan Usaha (UPU) oleh Rektor yang saat itu masih dijabat oleh Prof. Dr. H. Nur Syam,M. Si. Unit Pengembangan Usaha tersebur merupakan salah satu unit non struktural dikelola secara mandiri baik yang berhubungan dengan pengelolaan keuangan, pengangkatan pegawai dan sistem managerial mengingat belum masuk pada ortaker IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Perjalanan panjang Unit Pengembangan Usaha (UPU) dari tahun 2009- 2013 Pusat Pengembangan Bisnis dengan tiga unit usaha yang dirintis diantaranya penerbitan sunan ampel press, air mineral gelas IAIN Fresh dan sub agent ticketing pesawat online. Ketiga unit usaha yang dirintis selama 4 tahun tersebut secara umum belum memperoleh hasil yang maksimal dan juga progress yang signifikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengingat seluruh kebutuhan operasional dan belanja pegawai menjadi beban unit itu sendiri.

Perubahan besar yang sangat signifikan baru dapat dirasakan sejak Juni 2013 ketika organisasi dan tata kerja IAIN Sunan Ampel Surabaya mengalami perubahan dengan memasukkan beberapa unit baru di Ortaker di antaranya adalah Pusat Pengembangan Bisnis yang secara structural langsung dibawah koordinasi Wakil Rektor 11 bidang Umum, Keuangan, Kepegawaian dan Perencana.

2. **Visi Dan Misi**[1]

Visi :

"Mengembangkan Bisnis untuk Pengembangan Kampus yang Unggul dan Kompetitif Bertaraf Internasional"

Misi :

Sedangkan misi didirikannya Pusat Pengembangan Bisnis diantaranya adalah:

a. Mengembangkan *educational business* yang professional dan kompetitif
b. Mengelola asset kampus yang amanah dan produktif
c. Menumbuhkembangkan jiwa *entrepreneur* kampus

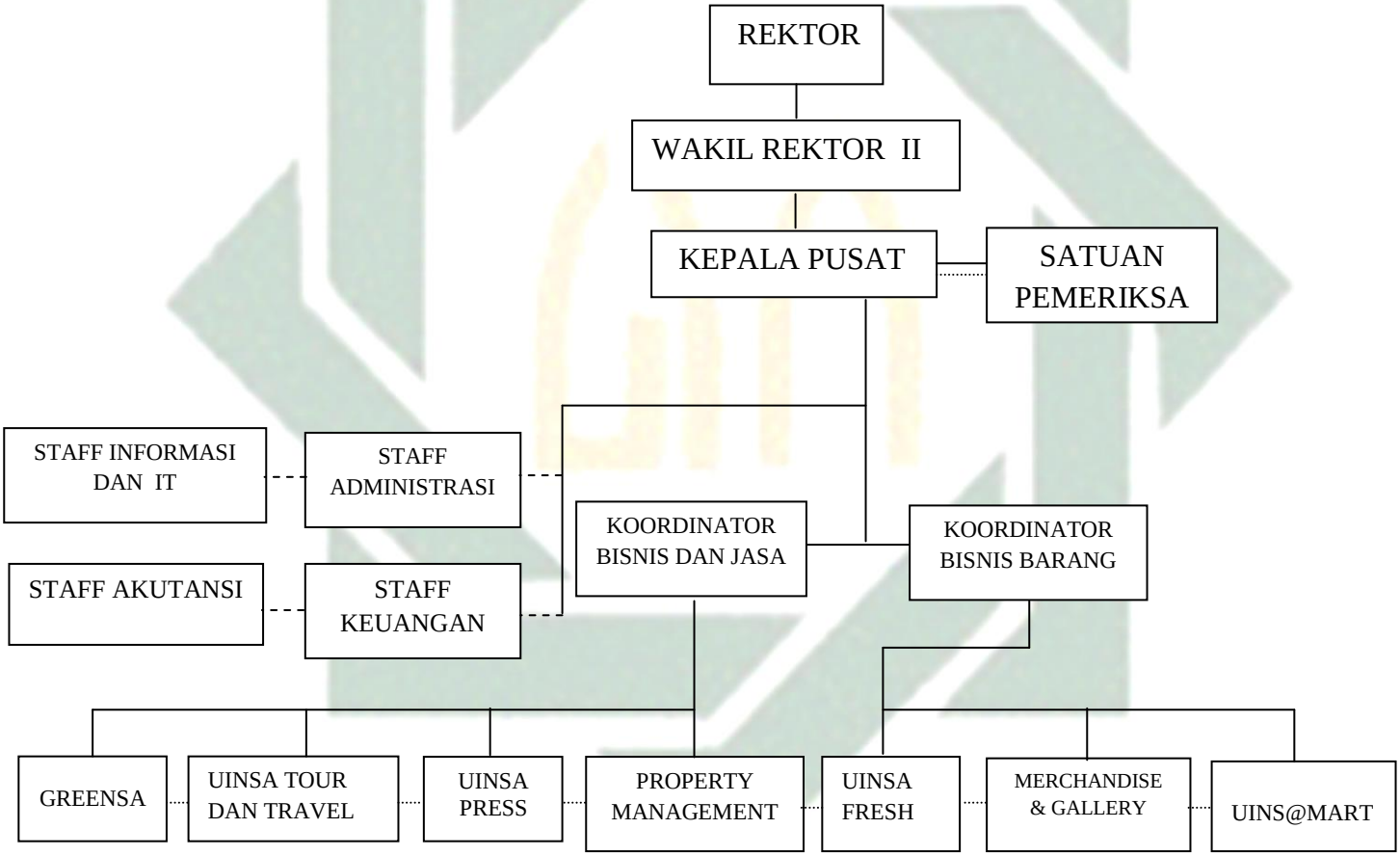
[1] Tim Pusat Pengembangan Bisnis,"Company Profil & Business Plan tahun 2014-2015", Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Struktur Organisasi[2]

Struktur organisasi pusat pengembangan bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Gambar 3.1



[2] Company Profil & Business Plan tahun 2014-2015", Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, 8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Company Profil & Business Plan tahun 2014-2015", Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

Berikut jajaran penjabat dan staf Pusat Pengembangan Bisnis Periode 2014 – 2018:

Rektor : Prof.Dr.H.Abd. A'la, M.Ag.

Wakil Rektor : Dr. Hj. Zumrotul Mukaffah, M. Ag.

Kepala Pusat : Taufik Siraj, M. Pd. I

Koordinator Bid.Usaha Jasa :

Koordinator Bid. Usaha Barang :

Staf Keuangan :

Staf Keuangan : Luliana Ariwidayati, SE

Staf Administrasi :

a. Staf Administrasi : Drs. Goentoer Sugiarto
b. Staf Informasi dan IT : Nurul Qomar, S. Psi.

Staf Koord. Bidang Usaha Jasa :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. GreenSA Inn & Training Centre : Drs. Imron Rosyadi

b. UINSA Tour & Trevel : Nailul Inayah, S. THi

c. UINSA Press : Desi Wulan Sari, S.I.Kom

d. Property Management : Drs.Goentoer Sugiarto

Staf Koord. Bidang Usaha Barang :

a. UINSA Fresh : M. Mubasir, S.Pd.I

b. Merchandise & Gallery UINSA : Desi Wulan Sari, S.I.Kom

c. UINSMart : Nurul Qomar,S.I.Kom

4. Produk- produk dalam Pusat Pengembangan Bisnis[3]

a. GreenSA Inn & Training Centre

Green Sunan Ampel Inn & Training Centre yang disingkat GreenSA Inn merupakan pengembangan bisnis di bidang perhotelan dan penyediaan pusat pelatihan yang menyediakan 69 kamar standart dan 19 *meeting romm* yang tersebar dibangunan berlantai

Hotel dan pusat peatihan ini berlokasi di Jl. Raya Juanda Sidoarjo yang sangat strategis mengingat jarak antara hotel dengan Bandara Juanda Lama untuk penerbangan domestic Garuda dan internasional sangat dekat 500 m dari dan ke arah bandara serta 1,5 km dari dan kearah Bandara Baru Juanda.

[3] Ibid, 12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lokasi yang sangat strategis tidaklah membuat harga kamar dan paket meeting di GreenSA in kemudian menjadi mahal karena disamping kanan dan kiri kearah bandara berdiri beberapa hotel konvensional yang telah beroperasi lebih dulu.

b. UIN Sunan Ampel SurabayaTour & Travel

Kebutuhan untuk perjalanan dinas pimpinan, penjabat, dosen, dan pegawai UIN Sunan Ampel Surabaya yang dalam satu tahun nominalnya bisa mencapai lebih dari 1 milyar, yang menginspirasi Pusat Pengembangan Bisnis ini sementara hanya bergerak pada penyediaan jasa ticketing pesawat udara baik domestic maupun internasional.

Dari sisi keagenan, selama ini proses ticketing Tour & Travel UIN Sunan Ampel Surabaya dikelompokkan menjadi beberapa jenis :

1) Corporate Online Sytem(COS)

Corporate Online Sytem yang dikenal dengan istilah COS merupakan fasilitas keagenan yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia kepada Perguruan Tinggi Negeri sebagai corporate partner. Keagenan dengan Corporate Online Sytem ini banyak memberikan keuntungan bagi UIN Sunan Ampel Surabaya, disamping mendapatkan potongan 25% dari harga dasar (basic fare), juga memperoleh tambahan bagasi 10 kg untuk tiket kelas B, Y dan M, serta effisien anggaran belanja tiket pesawat unuk perjalanan dinas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kerja sama Corporate Online Sytem dengan maskapai Garuda Indonesia sudah berlangsung sejak bulan Juni 2013 dengan omset hamper ratusan juta rupiah setiap bulan. Pemesanan tiket pesawat garuda ini berlaku untuk siapa saja termasuk penjabat, dosen dan pegawai di lingkungan UIN Sunan Ampel Surabaya setra keluarganya.

Potongan 25% *basic fare*dari harga dasar tiket tidak diberikan langsung kepada UIN Sunan Ampel Surabaya Tour & Travel Pusat Pengembangan Bisnis sebagaimana potongan tiket untuk travel agent, akan tetapi harga pembelian tiket dengan system COS ini sudah lebih murah 25% dari tiket yang dibeli travel agent non COS, sehingga UIN Sunan Ampel SurabayaTravel & Tour akan ditambah 2,5% dari harga tiket yang tercetak khusus untuk perjalan dinas sebagai *servicefee* dan keuntungan Pusat Pengembangan Bisnis dan 5% untuk umum.

2) Travel Agent

Sistem pengolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU) pada perguruan tinggi demekian itu juga dirasakan oleh Pusat Pengembangan Bisnis ketika mencoba untuk mengurus ijin untuk menjadi travel agent pada beberapa maskapai penerbangan yang ada di Indonesia.

Hanya maskapai Citilink anak perusahaan Garuda Indonesia yang merupakan atu-satunya maskapai yang menerima UIN Sunan Ampel Surabaya Tour & travel sebagai travel agent untuk pemesanan tiket pesawat Citilink baik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

domestic maupun internasional dengan prosedur yang sangat mudah dan tidak rumit. Dari maskapai ini, UIN Sunan Ampel Surabaya Travel disamping memperoleh keuntungan dari potongan harga tiket yang tertulis di sytem yang dikenal dengan *Nett to agent* (NTA) yang harganya sama dengan agen-agen lain, juga memperoleh tambahan Rp. 10.000 per-penumpangan yang dikenal dengan istilah *literary incentive* yang diberikan setiap 15 hari transaksi.

3) Sub Agent

Setelah berpengalaman menjadi sub-agent dari 2 travel diantaranya Praktis Travel & Tour Pasuruan dan Araya Tour & Travel Surabaya yang biasanya hanya memperoleh Rp. 5.000 – 15.000 dari setiap transaksi yang dilakukan di samping itu UIN Sunan Ampel Surabaya travel hanya bias *booking Ticket*, dan tidak secara otomatis bias *issuedticket.* Ketergantungan yang sedemikian rumit itulah yang kemudian menyemangati Pusat Pengembangan Bisnsi untuk menjalin kerja sama operasional (KSO) dengan PT. Darmawisata Indonesia Tour & Travel.

4) UIN Sunan Ampel Surabaya Press

Unit bisnis Penerbitan Sunan Ampel Press (SAP Press) yang kemudian diganti namanya dengan UIN Sunan Ampel Surabaya Perss seiring dengan perubahan alih status dari IAIN menjadi UIN. UIN Sunan Ampel Surabaya Perss

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hanya bergerak dibidang penerbitan buku ber-ISBN yang sudah menjadi anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI) sejak tahun 2010 dan anggota Asosiasi Penerbit Perguruan Tinggi Indonesia (APPTI) sejak tahun 2011.

Untuk mencetak buku-buku terbitan SAP Press bekerja sama dengan beberapa percetakan ternama di Surabaya, Malang, dan Semarang yang dituangkan dalam pakta Kerja Sama Operasional (KSO) yang ditandatangani Rektor dan pimpinan perusahaan percetakan.

5) Property Management dan tariff

Bisnis pelayanan jasa property management ini merupakan usaha yang baru dirintis oleh Pusat Pengembangan Bisnis dalam rangka memanfaatkan dan mengelola lahan dan asset kampus secara professional dan transparan yang sebelumnya menjadi tanggungjawab langsung Bagian Umum Kantir Posat UIN Sunan Ampel Surabaya.

Property management yang dimaksud dalam hal ini adalah segala macam asset kampus baik berupa tanah lahan kosong, udara maupun bangunan berserta prabot rumah tangga yang ada di dalamnya, pengolaannya menjadi hak Pusat Pengembangan Bisnis sedangkan pemeliharaannya menjadi tanggung jawab Bagian Umum sebagai pemilik asset.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Manajemen Operasional Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

Manajemen operasional Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya terdiri atas dua segmen yaitu bidang usaha jasa dan bidang usaha barang. Dalam bidang usaha jasa terdiri dari beberapa produk yaitu GreenSA Inn & Training Center, UIN Sunan ampel Surabaya Tour & Travel, UIN Sunan Ampel Surabaya Press dan Property Management dan Tarif. Sedangkan dalam bidang usaha barang terdiri dari beberapa produk yaitu UIN Fresh, Merchandise dan Gallery UIN Sunan Ampel Surabaya serta UINS̄mart. [4]

Berikut manejemen operasional produk-produk bidang usaha jasa tersebut berdasarkan hasil wawancara dan obsevasi dan penulis di Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.

a) Manajemen operasional GreenSA Inn & Training Center[5]

GreenSA Inn & Training Center merupakan salah satu produk Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya yang bergerak dibidang perhotelan dan penyedi pusat pelatihan. GreenSA Inn & Training Center memiliki 69 kamar untuk perhotelan dan 19 ruang rapat.

---

[4] Nurul Qomar,Staf Informasi dan IT, Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel SurabayaSurabaya,wawancara,Surabaya,27 Juli 2015

[5] ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam operasionalnya, GreenSA Inn & Training Center dikelola oleh seorang Manajer Hotel dan 3 unit staff yaitu House keeping, Front Office, dan Mechanical Engginering yang berjumlah 15 orang. Dalam operasionalnya seorang manajer bertugas sebagai kepala dalam pelaksanaan aktifitas di GreenSA Inn & Training Center sekaligus sebagai evaluator dan penanggungjawab dalam operasional GreenSA Inn & Training Center.

Sedangkan staff pendukung yaitu House keeping bertugas sebagai cleaning service yang bertanggungjawab atas kebersihan semua kamar hotel maupun ruang rapat serta restauran di GreenSA Inn & Training Center. Selain Housekeeping, Front Office bertugas sebagai resepsionis yang menerima tamu dan juga pembukuan di GreenSA Inn & Training Center. Setelah Housekeeping dan Front Office, Mechanical Engginering bertugas sebagai pengelola dan penanggungjawab jalannya aktifitas kelistrikan dan mekanik yang ada di Housekeeping, Front Office.

b) Manajemen Operasional UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel[6]

UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel merupakan salah satu produk Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya yang bergerak pada bidang ticketing perjalanan serta wisata. Dalam operasionalnya UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel dipimpin oleh seorang manajer yang bertanggung jawab atas pelaksanaan UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel, serta dibantu

[6] ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan seorang staf yang bertugas sebagai petugas pemesanan tiket serta sekaligus pembukuan keuangan di UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel.

Dalam operasionalnya, UIN Sunan Ampel Surabaya Tour and Travel memiliki tiga bagian yaitu Corporate Online Sytem yang merupakan sebuah fasilitas keagenan yang diberikan oleh sebuah maskapai kepada Perguruan Tinggi Negeri sebagai corporate partner. Dalam hal ini Garuda Indonsia sebagai perusahaan maskapai bekerjasama dengan UIN Sunan Ampel Surabaya sebagai Perguruan Tinggi Negeri.

c) Manajemen Operasional UIN Sunan Ampel Surabaya Press[7]

UIN Sunan Ampel Surabaya Press merupakan salah satu produk dari Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya yang bergerak pada bidang percetakan. Dalam operasionalnya, UIN Sunan Ampel Surabaya Press dipimpin seorang manajer yang bertugas sebagai kepala pelaksana serta penanggungjawab atas operasional pecetakan di UIN Sunan Ampel Surabya Press. Dalam operasionalnya, UIN Sunan Ampel Surabaya Press bekerjasama dengan percetakan-percetakan di Surabaya, Malang, dan Semarang yang telah bekerja sama dalam percetakan dan penerbitan di UIN Sunan Ampel Surabaya Press.

d) Manajemen operasional Property Management dan Tarif[8]

[7] ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Property Management dan Tarif merupakan salah satu produk dari pusat pengembangan bisnis yang bergerak dibidang pelayanan jasa property. Dalam operasionalnya Property Management dan Tarif bertugas sebagai manajemen pengelolaan lahan dan asset kampus secara profesional berupa tanah lahan kosong, maupun bangunan berserta perabot rumah tangga yang ada di dalamnya.

Dalam operasionalnya Property Management dan Tarif dipimpin oleh seorang manajer yang memiliki tugas sebagai pelaksanaan di Property Management dan Tarif berupa pemesanan dan menyiapkan asset UIN Sunan Ampel Surabaya yang akan disewa dan melakukan perawatan asset tesebut.

Setelah memaparkan bidang usaha jasa pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel, setelah ini penulis memaparkan hasil penelitian bidang usaha barang pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan wawancara dan observasi sebagai berikut.[9]

Dalam bidang jasa barang pusat pengembangan bisnis memilki tiga produk barang yaitu UIN Sunan Ampel Surabaya Fresh, Merchandise dan Gallery UIN Sunan Ampel Surabaya serta UINS̄mart. Dalam operasionalnya produk UIN Sunan Ampel Fresh, Merchandise dan Gallery UIN Sunan Ampel Surabaya serta UINS̄mart masing-masing dipimpin seorang manajer yang bertugas sebagai

[8] ibid
[9] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelaksana evaluator serta penanggungjawab produk UIN Sunan Ampel Surabaya Fresh, Merchandise dan Gallery UIN Sunan Ampel Surabaya serta UINSmart.

C. Faktor Penghambat dan Pendukung Manajemen Opereasional Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

Dalam menjalankan suatu bisnis, pasti terdapat sebuah hambatan-hambatan dalam operasional bisnis. Seperti halnya pada Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, dalam menjalani operasional bisnisnya seperti berikut[10]

a. Kurangnya sumber daya manusia dalam operasional bisnis, sehingga dalam hal ini Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya menjalankan operasional tidak dapat berjalan sesuai target dan harapan manajemen karena kurangnya dalam hal sumber daya manusianya. Sedangkan untuk mengatasi hambatan tersebut Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya melakukan perekrutan pegawai baru untuk menambah kekuatan sehingga dapat mencapai target dan harapan manajemen.
b. Pengaturan pelarangan belanja internal UIN Sunan Ampel Surabaya dalam membeli produk Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabayadalam hal ini menyulitkan pihak Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya untuk mendapatkan laba yang tinggi. Sedangkan untuk

[10]Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengatasi hal tersebut Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya melakukan usulan pengaturan spj (Surat Pertanggung Jawaban) kepada rektorat UIN Sunan Ampel Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id