

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Pentingnya penjaminan mutu bagi lembaga pendidikan yang sesuai dengan Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional serta peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan membuat lembaga perguruan tinggi di Indonesia mulai menerapkan sistem penjaminan mutu. Dalam kebijakan renstra Dikti tahun 2010-2014 terdapat poin bahwa perlunya membangun mutu dan kapasitas perguruan tinggi melalui pembinaan dan kemitraan. Hal ini dikarenakan keragaman kematangan dan perkembangan institusi pendidikan tinggi yang ada.

Pelaksanaan sistem penjaminan mutu oleh perguruan tinggi harus senantiasa mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* yang berkembang dengan melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) (Ditjen Dikti, 2008). Upaya peningkatan mutu berkelanjutan dilakukan melalui *benchmarking* (Ditjen Dikti, 2006). Dengan melakukan *benchmarking*, suatu perguruan tinggi dapat mengetahui praktik baik yang telah dilakukan oleh perguruan tinggi lain dalam pelaksanaan penjaminan mutu. Melalui metode ini pula sebuah perguruan tinggi mampu memenuhi tujuan dan meningkatkan kepuasan *stakeholders* (Palimirma, 2009).

Banyak jenis standar mutu untuk pelaksanaan sistem penjaminan mutu yang dapat diaplikasikan dalam dunia pendidikan seperti ISO 9001:2008, MBNQA, SIX SIGMA, dan lain-lain. Masing-masing standar mempunyai kelemahan dan kelebihan dalam penerapannya, tetapi standar yang cocok dalam dunia pendidikan di Indonesia adalah ISO 9001:2008. Hal ini dikarenakan framework untuk ISO 9001:2008 lebih berfokus kepada proses dibandingkan dengan *framework* SIX SIGMA yang lebih berfokus kepada perbaikan dan keuntungan sehingga diharapkan dengan penerapan ISO 9001:2008, produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas ini akan berkualitas baik (Ahmad Hidayat, 2012). ISO 9001:2008 merupakan standar yang banyak digunakan oleh organisasi-organisasi

yang sudah maju maupun berkembang (Deptan, 2002). Sebanyak 5000 perusahaan di 147 negara telah menerapkan sistem penjaminan mutu ini.

ISO 9001:2008 merupakan salah satu standar yang fokus pada *improvement* proses operasi dalam organisasi yang berarti bahwa standar ini dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi (Psomas dkk.,2011). ISO 9001: 2008 *Quality Management Systems - Requirements*: ditujukan untuk digunakan di organisasi manapun yang merancang, membangun, memproduksi, memasang dan/atau melayani produk apapun atau memberikan bentuk jasa apapun. Standar ini memberikan daftar persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah organisasi apabila mereka hendak memperoleh kepuasan pelanggan sebagai hasil dari barang dan jasa yang secara konsisten memenuhi permintaan pelanggan tersebut.

Dalam ISO 9001:2008 dalam klausul 4.2.1 mengenai persyaratan dokumentasi bahwa dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup manual mutu (kebijakan mutu), pedoman atau prosedur mutu (SOP), petunjuk teknis (instruksi kerja, eksternal dokumen), rekaman mutu atau form seperti terlihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Stuktur dokumen mutu yang umum
(ISO 9001:2008 klausul 4.2.1)

Dalam pengimplementasian sistem penjaminan mutu yang didasarkan pada persyaratan ISO 9001:2008, diperlukan adanya pendokumentasian proses.

Pendokumentasian proses dilakukan dengan menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP diperlukan untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang memanfaatkannya atau yang berkepentingan, sehingga pelaku proses dapat lebih memahami dan mengerti tentang setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakan (Stup,2001). Dengan demikian, pembuatan SOP akan mempermudah pengimplementasian ISO 9001:2008.

ISO 9001:2008 klausul 4.2 *Document Requirement* catatan 1 menjelaskan bahwa bila dijumpai istilah **prosedur terdokumentasi** dalam Standar ini, berarti bahwa **prosedur itu ditetapkan, didokumentasikan, penerapan diterapkan dan dipelihara**. Prosedur ini dapat berbentuk *Standard Operating Procedure* (SOP). Klausul-klausul yang dimaksud adalah

- klausul 4.2.3 mengenai pengendalian dokumen;
- klausul 4.2.4 mengenai pengendalian rekaman;
- klausul 8.2.2 mengenai internal audit;
- klausul 8.3 mengenai pengendalian produk tidak sesuai;
- klausul 8.5.2 mengenai tindakan korektif; serta
- klausul 8.5.3 mengenai tindakan pencegahan.

Klausul-klausul tersebut mempunyai syarat-syarat yang telah dijelaskan pada 4.2.1 catatan 1 sehingga prosedur-prosedur tersebut harus ditetapkan, didokumentasikan, penerapan diterapkan dan dipelihara jika suatu organisasi akan menerapkan sertifikat ISO 9001:2008 seperti Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom.

Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom) merupakan salah satu perguruan tinggi di bidang Seni Rupa dan Desain. Sesuai dengan visinya, STISI Telkom memfokuskan lulusannya untuk dapat menjadi tenaga ahli di bidang Seni Rupa dan Desain yang terampil, memiliki wawasan luas, serta memaksimalkan potensi berwirausaha, sebagai jawaban atas tuntutan perkembangan kebutuhan masyarakat serta Industri Kreatif Indonesia dan Dunia saat ini yang sangat pesat. Dalam RENETA STISI Telkom 2010-2013 mengenai tujuan organisasi STISI Telkom adalah pembangunan sistem penjaminan mutu ini

mengenai implementasi ISO 9001:2008 , dapat dilihat di lampiran A. Tercantumnya pengimplementasian ISO 9001:2008 sebagai tujuan organisasi sejalan dengan hasil wawancara pendahuluan dengan Ibu Sri Selaku Manajer Satuan Penjaminan Mutu STISI Telkom pada tanggal 22 Maret 2012 yang mengatakan bahwa STISI Telkom belum mempunyai dokumen prosedur yang menjadi *requirement* standar terhadap standar terdokumentasi. Pengimplementasian ISO 9001:2008 dimulai dari dibuatnya suatu manual mutu, prosedur, instruksi kerja serta form yang telah digambarkan pada Gambar I.1. Penelitian di STISI Telkom dalam perancangan manual mutu telah dilaksanakan sebelumnya untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2008 (Ayudita, 2012), sehingga untuk melengkapi penelitian sebelumnya serta memenuhi RENETA STISI Telkom untuk memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 maka penelitian ini berfokus terhadap perancangan SOP wajib yang menjadi *requirement* ISO 9001:2008.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah yang akan di bahas dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana rancangan SOP wajib di STISI Telkom yang merujuk pada Standar ISO 9001:2008 dengan menggunakan metode benchmarking?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah merancang SOP wajib yaitu SOP pengendalian dokumen (klausul 4.2.3), pengendalian rekaman (klausul 4.2.4), audit internal (klausul 8.2.2), pengendalian produk tidak sesuai (klausul 8.3), tindakan korektif (klausul 8.5.2) dan tindakan pencegahan (klausul 8.5.3) di STISI Telkom yang merujuk pada Standar ISO 9001:2008 menggunakan metode *benchmarking*.

I.4 Batasan Penelitian

Untuk mengarahkan penelitian agar maksud dan tujuan tercapai , maka ditentukan pembatasan penelitian sebagai berikut :

1. Data yang digunakan adalah data pada saat periode pengambilan data yaitu bulan September sampai dengan Februari 2013.
2. Tidak sampai tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah memberikan rekomendasi *Standard Operating Procedure* mengenai pengendalian dokumen, pengendalian rekaman, audit internal, pengendalian ketidaksesuaian, tindakan korektif, tindakan pencegahan usulan pada STISI Telkom sebagai persyaratan dokumen prosedur yang merujuk pada Standar ISO 9001:2008.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu serta hubungan antarkonsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan model konseptual mulai dari langkah-langkah penelitian meliputi: studi literatur, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis dan teknik penarikan kesimpulan.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini mempunyai tiga sub-bab yaitu pengumpulan data,

pengolahan data serta analisis data. Pada pengumpulan data dikumpulkan SOTK STISI Telkom, *job description* STISI Telkom, ISO 9001:2008 serta 6 *standard operating procedures* wajib di mitra *benchmark*. Hal yang dilakukan pada tahap pengolahan data yaitu identifikasi klausul-kalusul ISO 9001:2008 dan pada tahap perancangan, dilakukan analisis *benchmarking* serta mendesain desain *Standard Operating Procedures*.

BAB V Analisis

Pada tahap ini dijelaskan mengenai penerapan perancangan *standard operating procedures* di STISI Telkom.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian tugas akhir yang menjawab dari tujuan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.