

## **Bab I Pendahuluan**

### **I.1 Latar Belakang**

Munculnya kawasan perdagangan bebas (AFTA) telah disepakati oleh negara-negara ASEAN sejak tahun 2003 diakses pada 1 Juli 2013, perkembangan ini membuat pemerintah dan para pengusaha Indonesia berusaha meningkatkan kinerja usahanya. Para pengusaha dituntut agar dapat menggunakan Sumber Daya Manusia berkualitas untuk bekerja dalam perusahaannya, hal tersebut semata-mata untuk dapat memenangkan persaingan dalam perdagangan bebas saat diberlakukannya APEC tahun 2020 mendatang. Indonesia harus dapat meningkatkan kualitas dan keterampilan Sumber Daya Manusia untuk siap bersaing dengan Sumber Daya Manusia dari Negara lainnya yang juga tergabung dalam AFTA, menyiapkan sumber daya manusia yang berkompetensi karena hal tersebut menjadi sebuah keharusan (Dimitri Mahayana, 1999).

Saat ini Sumber Daya Manusia terbesar di Indonesia berasal dari Perguruan Tinggi dan sebagian besar sisanya berasal dari Sekolah Menengah Kejuruan, SMK berperan besar dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia yang siap bekerja pada perusahaan dan industri yang ada namun para pengusaha akan lebih selektif dalam memilih Sumber Daya Manusia yang akan bekerja pada perusahaannya untuk memastikan bahwa setiap Sumber Daya Manusia yang bekerja pada setiap perusahaan di Indonesia harus memiliki sertifikasi dan keterampilan berstandar internasional. Berbagai upaya juga perlu dilaksanakan untuk melakukan peningkatan mutu pendidikan di Indonesia.

Berdasarkan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 juga telah disebutkan bahwa Negara berkewajiban dalam mencerdaskan kehidupan berbangsa dan bernegara yang salah satunya dapat dicapai melalui pendidikan (Maknun, 2006). Dalam konteks ini, peningkatan mutu pendidikan merupakan sasaran pembangunan di bidang pendidikan nasional dan merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas manusia Indonesia secara menyeluruh (E. Mulyasa, 2005:31).

Penjaminan mutu pendidikan di Indonesia dapat dikelola dengan memberikan jaminan standar terhadap layanan organisasi atau institusi pendidikan terkait dalam memenuhi standar mutu sesuai dengan yang direncanakan, dan upaya untuk meningkatkan mutu berkelanjutan dapat dilakukan dengan menerapkan benchmarking (Ditjen Dikti, 2006). Sekarang *benchmarking* tidak hanya dikenal di dunia bisnis dan seiring perkembangan zaman, *benchmarking* telah digunakan juga oleh berbagai lembaga pendidikan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Pentingnya peran pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan dapat dilihat pada UU No 20 tahun 2003 pasal 50 ayat 2 yang berisi: “Pemerintah menentukan kebijakan nasional dan standar nasional pendidikan untuk menjamin mutu pendidikan nasional” (Sisdiknas, 2003). Hal tersebut berbanding lurus dengan apa yang dibutuhkan oleh dunia Industri di Indonesia saat ini bahwa banyak industri yang membutuhkan SDM berkualitas sesuai dengan Sistem Penjaminan Mutu yang berlaku saat ini, oleh karena itu sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 bahwa peningkatan Sistem Penjaminan Mutu sangat diperlukan.

Dalam menjaga mutu pendidikan di Indonesia pemerintah juga dianjurkan untuk dapat mengatur mekanisme akreditasi sesuai dengan SNP yang saat ini berada dibawah pengawasan Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M), diatur didalam Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 Pasal 1 Butir 25 (Sisdiknas, 2003). Menurut Joseph. M. Juran bahwa 85% permasalahan yang terjadi pada masalah mutu terletak pada sistem manajemen (pengelolaan), maka dari itu manajemen haruslah dilaksanakan dengan seefektif dan seefisien mungkin (Nasution, 2005, p.22).

Menghasilkan Sistem Peningkatan Mutu Pendidikan yang berkualitas tidak dapat dengan hanya menetapkan akreditasi BAN-S/M yang diperoleh dari pemerintah saja, melainkan perlu juga diperkuat dengan diterapkannya standar international yang berbanding lurus dengan misi dari sekolah kejuruan tersebut. ISO 9001:2008 dikenal sebagai standar International yang dapat digunakan dalam pengelolaan mutu pendidikan, ISO 9001:2008 merupakan sistem penjaminan mutu berupa mekanisme

standar yang disusun, disepakati, dan diterapkan oleh suatu organisasi dalam menjalankan aktivitas suatu perusahaan. Standar mempromosikan suatu adopsi dari pendekatan proses ketika mengembangkan, menerapkan, dan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu (Gasperzs, 2013).

Kemendiknas juga mendukung untuk menggunakan standar internasional tersebut sesuai dengan direncanakannya bahwa pada tahun 2014 yang akan datang sekitar 100% SMK akan disertifikasi ISO 9001:2008. (Karapetrovic, 2001) Manfaat yang dapat diperoleh oleh institusi pendidikan yang menerapkan standar ISO 9001 adalah : Dokumentasi SMM ISO 9001 dapat menjadi panduan agar proses KBM dan penelitian menjadi nyaman.

1. Operasional institusi pendidikan lebih efisien, permasalahan mutu dapat diidentifikasi, kegiatan perbaikan dan pencegahan dapat dilakukan secara sistematis.
2. Audit mutu internal memungkinkan setiap pengajar dan karyawan untuk mengemukakan dan memecahkan persoalan-persoalan yang ada.
3. Audit eksternal oleh badan sertifikasi dapat memberikan sudut pandang berbeda yang sangat menguntungkan bagi perbaikan mutu.

ISO 9001:2008 mempunyai keunggulan untuk dapat memuaskan para *stakeholder* dengan membuat perbaikan secara berkelanjutan yang nantinya akan diterapkan pada SMK Telkom Bandung, sesuai hasil wawancara pendahuluan dengan Wakasek SMK Telkom Bandung pada tanggal 17 Juni 2013 yang menyatakan bahwa saat ini SMK Telkom Bandung belum memiliki dokumen prosedur yang menjadi *requirement* standar terhadap standar terdokumentasi. Saat ini SMK Telkom Bandung masih berpedoman kepada *guideline* yang diberikan oleh Yayasan Sandhy Putra, berikut dokumen yang belum dimiliki serta prosedur yang diperlukan oleh SMK Telkom Bandung :

- a. *Business Process Mapping* terkait klausul 4.1 – Persyaratan Umum
- b. Prosedur Tinjauan Manajemen, terkait klausul 5.6 – Tinjauan Manajemen.

- c. Prosedur Pengelolaan Sumber Daya Manusia, terkait klausul 6.2– Penyediaan Sumber Daya.
- d. Prosedur Kemampuan, Kesadaran, dan Pelatihan, terkait klausul 6.2.2 – Kompetensi, Kedarasan, dan Pelatihan
- e. Prosedur Sarana dan Prasarana, terkait klausul 6.3 – Infrastruktur
- f. Prosedur Lingkungan Kerja, terkait klausul 6.4 – Lingkungan Kerja
- g. Kebijakan Lainnya berupa Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, dan Uraian Jabatan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka penelitian Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan Kebijakan Lainnya untuk memenuhi *requirement* klausul 4, 5 dan 6 Standar ISO 9001:2008 dengan metode *benchmarking* perlu dilakukan untuk meningkatkan Sistem Manajemen Mutu di SMK Telkom Bandung secara berkesinambungan.

## I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka perumusan masalah yang akan dibahas adalah :

“Bagaimana merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) dan kebijakan lainnya untuk memenuhi persyaratan klausul 4, 5, dan 6 pada ISO 9001:2008 di SMK Telkom Bandung dengan metode *benchmarking*?”

## I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

“Membuat suatu rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan kebijakan lainnya untuk memenuhi persyaratan klausul 4, klausul 5, dan klausul 6 Standar ISO 9001:2008 pada SMK Telkom Bandung dengan metode *benchmarking*.”

#### **I.4 Batasan Masalah**

Untuk mengarahkan penelitian ini agar maksud dan tujuan dapat tercapai maka penulis memberikan batasan sebagai berikut :

- a. Klausul-klausul ISO 9001:2008 yang digunakan yaitu semua klausul 4 tentang sistem manajemen mutu kecuali 4.2.3 tentang pengendalian dokumen dan klausul 4.2.4 tentang pengendalian rekaman, lalu semua klausul 5 tentang tanggung jawab manajemen dan semua klausul 6 tentang pengelolaan sumber daya
- b. Penelitian ini hanya sampai tahap perancangan dan tidak sampai pada tahap implementasi
- c. Penelitian ini tidak memperhitungkan aspek pembiayaan baik untuk pembuatan prosedur sampai dengan analisis semua proses yang ada di SMK Telkom Bandung

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan masukan kepada SMK Telkom sehubungan dengan penerapan ISO 9001:2008 berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) terkait klausul 4, klausul 5, dan klausul 6
- b. Dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) usulan dapat meningkatkan keefektifan dari sistem manajemen mutu dan prosesnya

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan masalah sebagai berikut:

##### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, sampai dengan sistematika penulisan.

##### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab ini dijelaskan mengenai penggunaan literatur yang terkait dengan penelitian sebelumnya, penggunaan metode, dan tahapan perancangan yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah penelitian secara rinci dan metode penelitian secara terperinci, meliputi: tahap pengumpulan data, tahap analisis, perancangan sasaran mutu dan manual mutu serta tahap kesimpulan dan saran.

### **BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini data yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan analisis *gap* antara kondisi *existing* pada objek penelitian dengan persyaratan ISO 9001:2008. *Gap* yang didapat kemudian diolah kembali dengan metode *benchmarking* ditambah dengan persyaratan BAN-S/M yang dipersyaratkan oleh Pemerintah Indonesia, dalam penelitian ini diambil dua mitra *benchmarking* dimaksudkan untuk mendapatkan *best practice* yaitu SMKN 1 Seyegan dan SMK Bina Warga Bandung dimana masing-masing mitra *benchmark* telah tersertifikasi standar ISO 9001:2008.

### **BAB V Tahap Analisis**

Pada bab ini dapat diketahui perbandingan kondisi sebelum dan sesudah diterapkannya ISO 9001:2008, juga ditampilkan Kebijakan Lainnya yang dibuat untuk memperbaiki Sistem Manajemen Mutu pada SMK Telkom Bandung.

### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini sudah dapat diberikan kesimpulan mengenai penelitian di SMK Telkom Bandung dalam memenuhi persyaratan ISO 9001:2008, kesimpulan yang didapat merupakan jawaban dari tujuan penelitian. Pada bab ini juga diberikan saran bagi peneliti selanjutnya dan untuk SMK Telkom Bandung sendiri.