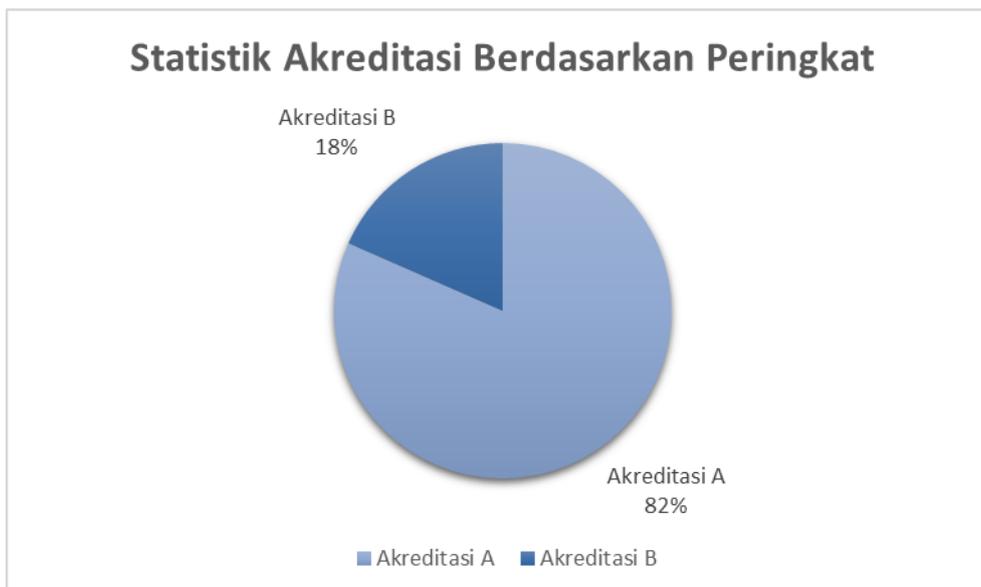


Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Masuknya globalisasi di Indonesia telah ditandai dengan munculnya kesepakatan antara negara-negara ASEAN untuk membentuk suatu kawasan perdagangan bebas yang dikenal dengan sebutan AFTA pada tahun 2003. Hal ini menuntut pengusaha untuk meningkatkan kemampuan dalam menjalankan usaha secara profesional sehingga dapat memenangkan kompetisi dari produk yang dihasilkan oleh negara anggota ASEAN lainnya. Kebutuhan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang berkompentensi sesuai kebutuhan industri semakin diperkuat dengan diberlakukannya kawasan perdagangan bebas yang lebih luas yaitu *Asia-Pasific Economic Cooperation* (APEC) pada tahun 2020 (Dimitri Mahayana, 1999). Dalam dunia pendidikan, SMK maupun Perguruan Tinggi memegang peranan penting dalam menghasilkan lulusan sebagai sumber daya manusia yang berkompentensi dan bertaraf internasional. Oleh karena itu, berbagai upaya dalam peningkatan mutu pendidikan perlu dilaksanakan, baik melalui akreditasi nasional maupun standarisasi internasional.

Dalam rangka peningkatan mutu pendidikan nasional secara bertahap sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab XVI Bagian Kedua Pasal 60 tentang Akreditasi, Pemerintah melakukan akreditasi untuk menilai kelayakan program dan/atau satuan pendidikan serta telah menetapkan Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) dengan Peraturan Mendiknas Nomor 29 Tahun 2005 (BAN-S/M, 2009). Berdasarkan hal tersebut, BAN-S/M juga telah melakukan akreditasi terhadap 370 sekolah/madrasah yang ada di Kota Bandung, Jawa Barat. Data tersebut digambarkan pada Gambar I.1 yang menyatakan 82% mendapatkan akreditasi A dan 18% mendapatkan Akreditasi B.



Gambar I.1 Statistik Akreditasi Berdasarkan Peringkat Untuk Provinsi Jawa Barat, Kota Bandung, Jenjang SMK
(Sumber : website resmi BAN-S/M)

Berdasarkan statistik data di atas, kebutuhan dunia industri akan SDM yang berkualitas dapat dilihat dari tingginya nilai akreditasi yang diperoleh SMK di Kota Bandung sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan. Selanjutnya, untuk mendukung misi pendidikan kejuruan sesuai dengan Undang-Undang Pendidikan, Direktorat PSMK mengembangkan strategi induk yang tertuang dalam Renstra 2005-2009 (Kurniawan Febriyanto, 2012), yaitu : mengembangkan mutu dan relevansi SMK dan membina sejumlah SMK yang bertaraf internasional (1), perluasan dan pemerataan akses dengan tetap memperhatikan mutu (2), meningkatkan manajemen SMK dengan menerapkan prinsip *Good Governance* (3).

Sesuai dengan misi pendidikan kejuruan tersebut, maka upaya peningkatan mutu pendidikan SMK harusnya tidak terhenti pada akreditasi dari BAN-S/M saja, tetapi juga dengan menerapkan standar internasional. Oleh karena akreditasi merupakan salah satu persyaratan yang diperlukan dalam pemenuhan Standar Internasional ISO 9001:2008, maka penerapan ISO 9001:2008 dapat dianggap sejalan dengan misi pendidikan. Hal tersebut dijelaskan dalam salah satu tujuan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yakni kepuasan pelanggan

(Budi Djatmiko dan Heri Jumaedi, 2009). Berkaitan dengan hal tersebut , suatu organisasi pendidikan harus dilengkapi dengan undang-undang, peraturan, maupun akreditasi yang berhubungan dengan pendidikan (Klausul 7.2.1 mengenai penetapan persyaratan yang berhubungan dengan produk).

Menurut Stainslav Karapetrovic (2001), manfaat yang diperoleh oleh institusi pendidikan yang menerapkan standar ISO 9001 adalah :

1. Dokumentasi SMM ISO 9001 dapat menjadi panduan agar proses KBM dan penelitian menjadi nyaman.
2. Operasional institusi pendidikan lebih efisien, permasalahan mutu dapat diidentifikasi, kegiatan perbaikan dan pencegahan dapat dilakukan secara sistematis.
3. Audit mutu internal memungkinkan setiap pengajar dan karyawan untuk mengemukakan dan memecahkan persoalan-persoalan yang ada.
4. Audit eksternal oleh badan sertifikasi dapat memeberikan sudut pandang berbeda yang sangat menguntungkan bagi perbaikan mutu.

Standar ISO 9001 : 2008 mempromosikan suatu adopsi dari pendekatan proses ketika mengembangkan, menerapkan, dan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu (Gasperzs, 2013). Berkaitan dengan hal tersebut, agar organisasi pendidikan dapat berfungsi secara efektif diperlukan pengidentifikasian dan pengelolaan dari berbagai proses yang saling berhubungan dan berinteraksi. Salah satunya adalah dengan mengembangkan suatu diagram alir dari proses bisnis organisasi pendidikan dan menentukan aktivitas-aktivitas kritis yang mempengaruhi keberhasilan organisasi pendidikan tersebut (Gaspersz, 2013). Aktivitas-aktivitas kritis tersebut perlu didokumentasikan ke dalam bentuk prosedur-prosedur yang selanjutnya dikendalikan oleh *Standard Operating Procedures* (SOPs). Dalam klausul 4.2 mengenai persyaratan dokumentasi, berkaitan dengan dokumen yang harus ada, organisasi pendidikan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 harus mempunyai : Kebijakan mutu (Visi-Misi Organisasi Pendidikan), Sasaran Mutu, Prosedur, Dokumen Pendukung, dan *Record/Rekaman*. Penelitian ini lebih memfokuskan pada perancangan prosedur terutama SOP Wajib. Enam SOP wajib tersebut termuat dalam klausul-klausul ISO 9001:2008 (Gaspersz, 2013), yaitu :

1. Pengendalian Dokumen (Klausul 4.2.3)
2. Pengendalian Catatan atau Rekaman (Klausul 4.2.4)
3. Audit Internal (Klausul 8.2.2)
4. Pengendalian Ketidakesesuaian Produk (Klausul 8.3)
5. Tindakan Korektif atau Perbaikan (Klausul 8.5.2)
6. Tindakan Pencegahan (Klausul 8.5.3)

Kebutuhan untuk peningkatan mutu pendidikan semakin diperkuat dengan adanya program sekolah menengah kejuruan (SMK) 3 plus 1 tahun. Untuk menunjang program tersebut dibutuhkan SMK yang sudah mendapat sertifikasi ISO 9001:2008 (BSN, 2011). Kemendiknas pun telah menargetkan 100% SMK telah disertifikasi ISO 9001:2008 pada tahun 2014 yang akan datang (Lampiran A-1).

SMK Telkom merupakan sekolah yang dikelola oleh Yayasan Sandhykara Putra Telkom (YSPT) di bawah pembinaan Direksi PT.Telkom telah berdiri sejak tahun 1991 di enam kota yaitu Medan, Jakarta, Purwokerto, Malang, Makasar dan Banjarbaru. Penelitian saat ini dilakukan pada SMK Telkom Bandung yang mulai tahun pelajaran 2013/2014 membuka cabang di kawasan pendidikan Telkom, Jl. Radio Palasari Dayeuh Kolot, Bandung. Kondisi SMK Telkom Bandung saat ini, sedang melakukan perancangan sistem manajemen mutu berdasarkan akreditasi BAN-S/M dan belum menerapkan standar ISO 9001:2008.

Berdasarkan pernyataan dari Bapak Dwi Joko selaku Wakasek Bagian Kurikulum, SMK Telkom Bandung sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan yang berada di bawah tanggungjawab Dinas Pendidikan Kota Bandung, belum memiliki satu pun prosedur wajib sesuai dengan kriteria ISO 9001:2008. Oleh karena itu, untuk menunjang program pemerintah dalam menciptakan manajemen mutu yang efektif dan efisien, maka perancangan SOP wajib sebagai pemenuhan terhadap persyaratan-persyaratan dalam standar ISO 9001:2008 dibutuhkan oleh SMK Telkom Bandung.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) wajib SMK Telkom Bandung sebagai pemenuhan *requirement* ISO 9001 : 2008?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk merancang dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) wajib untuk memenuhi *requirement* ISO 9001 : 2008 di SMK Telkom Bandung.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Data yang digunakan adalah data pada periode 2013 – 2014.
2. Rancangan yang akan dibuat adalah prosedur sebagai salah satu pemenuhan terhadap dokumen yang harus ada pada penerapan ISO 9001:2008.
3. Hasil dari penelitian ini berupa SOP Wajib dengan mempertimbangkan persyaratan yang ada di ISO 9001:2008, yaitu : klausul 4.2.3 mengenai pengendalian dokumen, klausul 4.2.4 mengenai pengendalian *record*/rekaman, klausul 8.2.2 mengenai audit internal, klausul 8.3 mengenai pengendalian produk tidak sesuai, klausul 8.5.2 mengenai tindakan perbaikan, dan klausul 8.5.3 mengenai tindakan pencegahan.
4. Tahapan penelitian hanya sampai pada usulan, belum mencapai implementasi.
5. Penelitian ini tidak memperhitungkan biaya.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan usulan rancangan SOP wajib sebagai persyaratan dokumen prosedur yang merujuk pada ISO 9001:2008.
2. Membantu instansi pendidikan terkait dalam melengkapi dokumen sistem manajemen mutu 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 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian mengenai sistem manajemen mutu, ISO 9000 *series*, SMM ISO 9001:2008, model PDCA, *Internal Workshop Agreement 2* tentang pendidikan, *Standard Operating Procedures (SOP)*, serta metode *Benchmarking*.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan model konseptual serta langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap pendahuluan, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan perancangan usulan, dan merancang analisis hasil rancangan usulan.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai data yang diperlukan dalam penelitian dan pengolahan data yang dilakukan. Pengolahan data meliputi identifikasi GAP antara kondisi eksisting dan integrasi antara ISO 9001:2008 dan BAN-S/M dan analisis menggunakan metode *benchmarking*.

Bab V Perancangan dan Analisis Hasil Rancangan

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil perancangan prosedur wajib sesuai persyaratan ISO 9001:2008 dan analisis.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian ini serta saran bagi SMK Telkom Bandung dan peneliti selanjutnya.