

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Kualitas merupakan tingkat dimana seperangkat karakteristik yang saling berhubungan untuk dapat memenuhi persyaratan (ISO 9000, 2015). Kualitas produk maupun layanan penting dimiliki organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas produk yaitu upaya organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan melalui produk yang ditawarkan, sedangkan kualitas pelayanan yaitu upaya organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Kotler 2005:153). Peningkatan kualitas merupakan bagian dari manajemen mutu, dan ini menyangkut peningkatan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pihak terkait yang relevan. Untuk mencapai kualitas produk maupun layanan, maka perlu adanya standar tertentu sebagai acuan bahwa kualitas yang di sediakan organisasi sudah sesuai (ISO 2015). Standar internasional yang banyak digunakan untuk mengukur mutu organisasi yaitu ISO (*International Organization for Standardization*) 9001.

Saat ini banyak organisasi yang menggunakan ISO 9001 sebagai pedoman dalam menetapkan sistem manajemen mutunya, tak terkecuali dengan SMK Telkom Bandung. Sebagai salah satu organisasi pendidikan, untuk memenuhi persyaratan BAN-S/M (Badan Akreditasi Nasional/Madrasah) SMK Telkom Bandung menggunakan standar ISO 9001 mengenai sistem manajemen mutu yang mengarahkan organisasi menjadi lebih baik dan berkembang. Upaya penerapan ISO 9001 tak lepas dari permintaan pelanggan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan, oleh karena itu SMK Telkom Bandung perlu meningkatkan kualitas produk dan layanan agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Pada ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 mengenai kepuasan pelanggan, menjelaskan untuk mempertahankan pelanggan dengan cara memantau persepsi akan kebutuhan dan harapan pelanggan. Klausul mengenai kepuasan pelanggan ini berorientasi pada klausul 4.2 ISO 9001:2015 dalam konteks organisasi mengenai

penetapan kebutuhan dan harapan *interested parties* yang relevan, dimana organisasi secara konsisten perlu menyediakan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

SMK Telkom Bandung merupakan salah satu organisasi pendidikan kejuruan yang dikelola oleh yayasan sandhikarya putra Telkom. Sebagai salah organisasi pendidikan, SMK Telkom Bandung terus berusaha meningkatkan mutu pendidikan untuk mewujudkan visi menjadi SMK bertaraf internasional yang unggul (<http://smktelkombandung.sch.id/pages/visi-dan-misi>). Dalam mewujudkan visinya, SMK Telkom Bandung memberikan beberapa fasilitas pendukung dan untuk meningkatkan mutunya maka SMK Telkom Bandung melakukan survei kepuasan siswa terhadap fasilitas yang disediakan seperti yang ditampilkan pada Tabel I.1

Tabel I. 1 Hasil Survei Kepuasan Siswa

(Sumber : SMK Telkom Bandung, 2016)

No.	Pertanyaan	Kriteria	
		Puas	Tidak Puas
1.	Sarana prasarana kegiatan belajar mengajar	78%	22%
2.	Sarana penunjang di luar kegiatan belajar mengajar	71%	29%
3.	Pelayanan administrasi umum	82%	26%
4.	Kemampuan penugasan meteri pembelajaran yang diberikan guru	91%	10%
5.	Kemudahan dan kejelasan dalam penyajian materi oleh guru	86%	5%
6.	Proses pengambilan dan pemberian nilai yang dilaksanakan guru	39%	13%
7.	Kebijakan sekolah terhadap pelanggaran yang dilakukan siswa	80%	20%

Berdasarkan hasil survei kepuasan yang dilakukan secara acak oleh SMK Telkom Bandung pada tahun 2016 kepada 150 siswanya. Pada Tabel I.1 diketahui sarana penunjang di luar KBM yang berikutnya disebut dengan sarana penunjang dan pelayanan administrasi umum berada pada *range* ketidak puasan tertinggi, karena pada survei kepuasan yang dilakukan SMK Telkom Bandung menetapkan indeks dengan *range* ketidak puasan antara 24% hingga 30% merupakan tingkat ketidak puasan tinggi. Penelitian ini berfokus pada sarana penunjang karena memiliki

tingkat ketidakpuasan tertinggi. Tingginya tingkat ketidakpuasan pada sarana penunjang terjadi karena sulitnya memahami kebutuhan dan harapan siswa, tidak teridentifikasinya kebutuhan dan harapan siswa, belum ada alat ukur untuk menetapkan kebutuhan dan harapan terhadap sarana prasarana. Selain itu, tingginya tingkat ketidakpuasan pada sarana penunjang terjadi karena belum adanya prosedur operasi standar dalam menetapkan kebutuhan dan harapan siswa untuk meningkatkan kualitas layanan.

Mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan cukup sulit karena terkadang informasi tersebut disampaikan secara tersirat, oleh karena itu dibutuhkan cara khusus dalam menciptakan dan mengelola pengetahuan agar dapat menafsirkan informasi tersebut. Salah satu cara menciptakan pengetahuan yaitu dengan proses *knowledge creation* atau lebih dikenal dengan metode SECI (*socialization, externalization, combination, iteration*). Pada metode SECI terjadi iterasi antara *tacit knowledge* dengan *explicit knowledge* (Nonaka, 1995). Sedangkan untuk mengelola pengetahuan dapat dilakukan dengan siklus pengelolaan *knowledge*. Pengelolaan *knowledge* terdiri dari *capture, storage, share retrieve, dan reuse* (Dalkir, 2005)

Adapun pendukung dalam mendapatkan pengetahuan, yaitu dengan *servqual* (*service quality*). *Servqual* merupakan cara utama untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Shekarchizadeh, 2011). Cara ini dapat mengetahui bagaimana harapan pelanggan akan layanan yang diberikan. Layanan yang diharapkan dan layanan yang diberikan tentunya memiliki gap atau kesenjangan. Gap yang dihasilkan dapat memberikan masukan akan perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dari penjabaran latar belakang, dilakukan identifikasi kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang. Identifikasi dilakukan berdasarkan tahap penciptaan *knowledge* yaitu dengan metode SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*). Dalam menciptakan *knowledge* langkah pertama dilakukan gap analisis *servqual* (*service quality*) yang disesuaikan dengan kondisi aktual SMK Telkom Bandung dalam menetapkan kebutuhan dan harapan siswa. Berikutnya di dapatkan informasi penetapan kebutuhan dan harapan siswa

terhadap sarana penunjang berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 4.2 dari hasil analisis gap serta disesuaikan dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2. Informasi penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang di sesuaikan dengan siklus pengelolaan knowledge menghasilkan rancangan proses penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang. *Output* dari identifikasi ini berupa SOP penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana rancangan SOP mengenai kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang?

## **I.3 Tujuan**

Penelitian dimaksudkan untuk menganalisis kebutuhan dan harapan dari pihak terkait. Adapun tujuan penelitian ini adalah menghasilkan rancangan SOP dalam menetapkan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang pada SMK Telkom Bandung.

## **I.4 Manfaat**

Penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Membantu SMK Telkom Bandung untuk merancang SOP dalam menetapkan kebutuhan dan harapan siswa SMK Telkom Bandung.
2. Jika SOP ini diimplementasikan maka akan memberikan efektivitas pada proses menetapkan kebutuhan dan harapan siswa SMK Telkom Bandung.

## **I.5 Batasan Masalah**

Permasalahan yang diteliti, maka permasalahannya dibatasi pada;

1. Kuesioner ketidakpuasan yang dijadikan objek penelitian ditentukan berdasarkan nilai ketidakpuasan tertinggi.

2. Informasi *interested parties* yang diolah adalah siswa, penanggung jawab bagian logistik dan sarana prasarana, bagian manajemen mutu, serta petugas sarana prasarana di SMK Telkom Bandung.
3. Tidak melakukan analisis Gap 4 pada SERVQUAL.
4. Penelitian ini hanya sampai pada tahap usulan, tidak mencapai tahap implementasi.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan hal-hal yang mencakup latar belakang pemilihan topik dan tujuan penulisan, pokok bahasan dan batasan masalah, metode penulisan, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi studi literatur yang relevan dengan permasalahan pada tugas akhir ini, dan metode yang digunakan untuk memecahkan permasalahan pada tugas akhir ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi penjelasan tentang langkah yang digunakan dalam penelitian. Mulai dari langkah awal untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang ada hingga penarikan kesimpulan dan saran.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian ini berupa proses dan komponen yang terlibat dalam menentukan kebutuhan dan harapan siswa terhadap kegiatan belajar mengajar, untuk selanjutnya dapat dijadikan acuan dalam merancang SOP.

## **BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL**

Pada bab ini menjelaskan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan berupa rancangan proses bisnis menentukan kebutuhan dan harapan siswa terhadap proses kegiatan belajar mengajar.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Tahap kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan pada hasil analisis yang dilakukan.