

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Berdasarkan data nasional, menunjukkan angka pengangguran dari lulusan SMK cukup merisaukan. Per tahun 2012, 40 persen pengangguran yang ada di Indonesia berasal dari lulusan SMK. Dari hasil survei yang dilakukan Asian Development Bank, hal tersebut terjadi karena lulusan SMK tidak memenuhi harapan pihak penyedia lapangan pekerjaan

Sekolah Menengah Kejuruan Telkom Bandung. SMK Telkom Bandung yang berlokasi di kabupaten Bandung adalah sebuah sekolah kejuruan yang di bina langsung oleh BOD PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. SMK Telkom Bandung memiliki 3 program studi yang akan menjadi program unggulan dan skill keahlian sangat dibutuhkan oleh industri telekomunikasi, 3 program study tersebut yaitu Teknik Jaringan Akses (TJA), Teknik Jaringan Komputer (TKJ) , dan Multi Media (MM). Terjaganya mutu pendidikan dalam suatu lembaga atau institusi pendidikan haruslah selalu dijaga dan ditingkatkan agar akreditasi dan prestasi dapat terjaga dengan baik., oleh karena itu betapa pentingnya sebuah standarisasi dari suatu pihak yang berwenang dalam memberikan sertifikasi terhadap perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. Standarisasi mutu dalam perusahaan atau instansi dapat meningkatkan nilai jual baik fisik maupun verbal dimata konsumen nya masing-masing.

Mutu pendidikan yang baik erat dengan bagaimana kesesuaian dari proses belajar mengajar yang berlangsung. mutu merupakan sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of consumers) (Gasperz, 2007: 2), maka dari itu ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu, Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan akreditasi (pengakuan dari pihak lain yang independen), dapat dikatakan telah

memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu produk/jasa yang dihasilkannya.

Untuk dapat memastikan harapan dan tujuan dari perusahaan terkait dalam menjamin kualitasnya, ISO 9001:2015 memiliki klausul 8.5.1 dan klausul 9.1.1 mengenai Produksi dan penyediaan layanan dan Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi untuk membantu perusahaan terkait untuk memastikan proses berjalan sesuai harapan dan melakukan pengembangan dari evaluasi untuk senantiasa terus melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

ISO 9001:2015 terdiri dari beberapa perubahan persyaratan seperti struktur menjadi high level structure, dan mempertimbangkan risk based thinking pada setiap proses. Risk register merupakan informasi terdokumentasi untuk validasi apakah organisasi sudah melakukan risk based thinking (Deysher, 2015). Organisasi dan individu yang menggunakan ISO 9001 didorong untuk transisi ke revisi 2015 sesegera mungkin. Namun, Forum Akreditasi Internasional (IAF) dan Komite ISO Penilaian Kesesuaian (Casco) telah sepakat untuk masa transisi tiga tahun dari tanggal penerbitan ISO 9001: 2015. ISO 9001 membantu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara konsisten agar mereka menerima produk dan layanan berkualitas tinggi, dan memberikan banyak manfaat, yaitu pelanggan yang puas, manajemen, dan karyawan.

Kondisi Aktual pada SMK Telkom Bandung tentang pelaksanaan kegiatan belajar mengajar saat ini belum memiliki dokumentasi mengenai pemantauan, pengukuran, dan evaluasi dengan baik. Hal ini dapat berdampak kepada ketidaksesuaian antara *output* yang terjadi dengan harapan atau rencana yang telah ditentukan, dan SMK Telkom Bandung belum memiliki prosedur bagaimana menjalankan kegiatan yang terkait sehingga ketidaksesuaian hal yang ingin dicapai atau direncanakan untuk dipahami siswa tidak dapat berjalan secara lancar. Maka hal ini akan berdampak terhadap kepuasan dari konsumen dan reputasi yang akan di dapatkan dikemudian hari.

Dalam penelitian ini, salah satu upaya yang digunakan untuk melakukan penerapan ISO 9001:2015 yaitu menggunakan metode *Business Process Improvement*. Dengan metode *Business Process Improvement* perusahaan dapat melengkapi dan memperbaiki persyaratan yang diperlukan dalam memenuhi ISO 9001:2015 dari yang sebelumnya telah diterapkan yaitu ISO 9001:2008 . Pada penelitian ini akan dibahas ISO 9001:2015 berdasarkan klausul 8.5 Pelaksanaan produksi dan layanan dan klausul 9.1.1 Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi umum pada kegiatan belajar mengajar guru. klausul ini memiliki tujuan untuk memastikan sumberdaya yang digunakan oleh SMK Telkom Bandung sudah tepat dan valid untuk dilanjutkan dalam proses pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi pada aktivitas yang berjalan di institusi terkait baik berbentuk produk maupun jasa. Pada penelitian ini untuk mempermudah dalam menjalankan proses dan sebagai pendokumentasian, penulis merancang sebuah aplikasi berbasis web untuk menunjang hal tersebut dengan menggunakan aplikasi *joget workflow v5*.

I.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana menentukan risiko pada proses *monitoring, analysis* dan *evaluation* kegiatan pendidikan dan pengajaran yang dilakukan guru menggunakan *risk based thinking*?
2. Bagaimana rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk memenuhi *requirement ISO* berdasarkan *ISO 9001:2015* (klausul 8.5 dan klausul 9.1.1) di SMK TELKOM BANDUNG dengan metode BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT?

I.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Membuat rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk memenuhi *requirement ISO* berdasarkan *ISO 9001:2015* (klausul 8.5 dan klausul 9.1.1) di SMK TELKOM BANDUNG dengan metode BENCHMARKING .
2. Menentukan risiko pada proses *monitoring* pengajaran dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran yang dilakukan guru

I.4. Batasan Ruang Lingkup dan Asumsi

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data yang digunakan adalah data pada saat dilakukan penelitian ini.
2. Penelitian yang dilakukan hanya pada daerah Sumber Daya Guru
3. *Risk management* yang dilakukan hanya sampai proses penetapan risk register dengan hanya mempertimbangkan risiko yang masuk level risiko tinggi, menengah dan tidak sampai proses pemantauan risiko.
4. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahap usulan, tidak mencapai tahap implementasi.

I.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Memberikan Rekomendasi rancangan *Standard Operating Procedure SOP SMK TELKOM* untuk memenuhi *requirement ISO* berdasarkan *ISO 9001:2015* (klausul 8.5 dan klausul 9.1.) di SMK Telkom Bandung yang dapat dijadikan acuan sebagai persyaratan dokumen prosedur.
2. Membantu perusahaan dalam memenuhi persyaratan dokumen untuk mendapat sertifikasi *ISO 9001:2015*.

I.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagian berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjadi dasar dari topik penelitian dan metode yang digunakan dalam penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang dapat memperlihatkan permasalahan yang terjadi dalam penelitian, batasan penelitian serta manfaat penelitian yang diharapkan melalui penelitian ini.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi uraian studi literatur yang relevan dengan teori-teori maupun metode-metode yang digunakan selama proses penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan tentang model konseptual penelitian dan sistematika pemecahan masalah dalam penelitian yang meliputi tahap pengumpulan data, pengolahan data, perancangan, analisis, serta kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dipaparkan tentang pengumpulan data yang meliputi data primer dan data sekunder, serta hasil pengolahan data yang mencakup flowchart proses bisnis, yang kemudian data-data tersebut dijadikan acuan untuk tahap perancangan..

Bab V Perancangan dan Analisis

Pada bab ini berisi perancangan yang diusulkan mengenai SOP dan revisi SOP berdasarkan persyaratan ISO 9001:2015 serta disesuaikan dengan keadaan perusahaan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dipaparkan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, serta saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya..