

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan yang terjadi pada era globalisasi pada saat ini meningkat cukup pesat, khususnya dalam bidang pendidikan. Pendidikan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam menghadapi industri yang berkembang sangat pesat setiap tahunnya serta membantu dalam peningkatan ekonomi global. Kesuksesan sumber daya dalam menghadapi pesaing global dapat dilihat dari seberapa baik sistem pendidikan yang telah dijalankan berdasarkan mutu dari kegiatan pendidikan tersebut. Oleh karena itu mutu merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan sehingga dapat bersaing secara global.

Salah satu pendidikan yang sangat diperhatikan yaitu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Sekolah dengan berbagai macam keahlian yang dapat dilatih dan diasah sehingga menjadi sumber daya yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas dari serta peningkatan ekonomi dari perusahaan tersebut. Peserta didik dapat memilih bidang keahlian yang diminati di SMK. Kurikulum SMK dibuat agar peserta didik siap untuk langsung bekerja di dunia kerja. Muatan kurikulum yang ada di SMK disusun sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan dunia kerja yang ada. Hal ini dilakukan agar peserta didik tidak mengalami kesulitan yang berarti ketika masuk di dunia kerja. Dengan masa studi sekitar tiga atau empat tahun, lulusan SMK diharapkan mampu untuk bekerja sesuai dengan keahlian yang telah ditekuni.

Dalam UU No. 20 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja pada bidang tertentu. Pengertian mengenai sekolah menengah kejuruan terdapat pada Peraturan Pemerintah No. 74 tahun 2008 pasal 1 ayat 21 yang menyatakan bahwa Sekolah Menengah Kejuruan yang selanjutnya disingkat SMK adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang Pendidikan Menengah sebagai lanjutan dari SMP,

MTs, atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama atau setara SMP atau MTs. Muliati (2007:7) mengemukakan pendidikan kejuruan adalah bagian dari sistem pendidikan yang mempersiapkan seseorang agar lebih mampu bekerja pada satu kelompok pekerjaan atau satu bidang pekerjaan daripada bidang-bidang pekerjaan lain.

SMK Telkom Bandung merupakan sekolah kejuruan yang di bina langsung oleh BOD PT Telekomunikasi Indonesia. SMK Telkom menjadi pilar utama dalam penyediaan tenaga kerja siap pakai. SMK Telkom menyiapkan materi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan lapangan dengan pengajar yang sudah profesional di bidangnya. SMK Telkom Bandung berusaha menjadi aset bangsa yang dapat membangun infrastruktur ICT Nasional. Untuk mencapai target tersebut maka diperlukan standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) sesuai dengan peraturan pemerintah no 17 tahun 2010 pasal 55 ayat 1.

Sistem manajemen mutu (SMM) adalah kumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu barang atau jasa terhadap persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi (Gaspersz, 2010). Sistem manajemen mutu dapat membantu organisasi menjamin sistem manajemen yang diharapkan oleh organisasi. Dalam menetapkan rancangan sistem manajemen mutu terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, salah satunya *business process improvement*.

ISO 9001 merupakan standar terkait sistem manajemen mutu. Saat ini ISO telah menerbitkan standar revisi baru pada september 2015 sehingga standar ISO 9001:2008 berubah menjadi standar ISO 9001:2015. Perubahan dari standar ISO 9001:2015 adalah adanya penerapan klausul berbasis *High Level Structure* dan berbasis *risk based thinking* pada suatu organisasi yang tidak dibahas pada standar ISO 9001:2008. *Risk based thinking* dapat diwujudkan dalam bentuk *risk register* yang berguna untuk mengidentifikasi risiko yang terjadi pada organisasi tersebut sebagai acuan dalam memperbaiki dan menetapkan perancangan organisasi tersebut.

Business Process Improvement (BPI) di definisikan sebagai pendekatan sistematis untuk membantu organisasi untuk mencapai suatu perbaikan yang signifikan pada proses bisnis organisasi tersebut (Forster, 2006). *Business Process Improvement (BPI)* memberikan suatu sistem yang membantu dalam proses penyederhanaan proses bisnis dengan memberikan jaminan bahwa pelanggan internal dan eksternal dari organisasi atau perusahaan tersebut mendapatkan *output* yang jauh lebih baik.

SMK Telkom saat ini baru menerapkan ISO 9001:2008 tetapi belum diterapkan ke seluruh elemen yang ada di SMK Telkom. Sedangkan saat ini semua organisasi harus merubah standar mutu dari ISO 9001:2008 menuju standar ISO 9001 :2015 sehingga SMK Telkom harus merubah standar tersebut dikarenakan standar ISO 9001:2008 hanya berlaku hingga tahun 2018. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dilakukan penyesuaian prosedur SMK Telkom berdasarkan *requirement* ISO 9001:2015. Untuk menerapkan standar tersebut SMK Telkom harus mempertimbangkan risiko pada masing-masing proses yang dijalani oleh SMK Telkom. Salah satu proses yang ada pada ISO 9001:2015 yaitu proses tindakan korektif.

Prosedur tindakan korektif merupakan sebuah prosedur untuk menangani ketidaksesuaian yang terjadi di suatu organisasi dengan memberikan rekomendasi tindakan perbaikan agar ketidaksesuaian tidak terjadi lagi. Ketidaksesuaian audit di SMK Telkom ditindaklanjuti oleh unit-unit terkait dibantu dengan Wakil Manajemen Mutu.

Pengajaran adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar (UU No. 12 Tahun 2012, Pasal 1 ayat 9, 10, 11, 12). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengajaran merupakan kegiatan yang dilakukan guru dalam menyampaikan pengetahuan kepada siswa. Pengajar juga diartikan sebagai interaksi belajar dan mengajar, pengajaran berlangsung sebagai suatu proses yang saling mempengaruhi antara guru dan siswa.

Pada kondisi saat ini proses tindakan korektif baru dijalankan dalam bidang audit saja. Sedangkan prosedur tindakan korektif juga dibutuhkan dalam kegiatan pengajaran. Dalam kegiatan pengajaran SMK Telkom seringkali ditemukan adanya ketidaksesuaian yang terjadi selama kegiatan pengajaran berlangsung. Hal tersebut dapat menghambat kegiatan pengajaran dan mengakibatkan terjadinya ketidaksesuaian *output* dan mengurangi keefektifan kegiatan pengajaran tersebut.

Tabel I. 1 Pengaruh Ketidaksesuaian

Ketidaksesuaian	Analisis Penyebab	Akibat
Sarana dan prasarana Sekolah tidak berfungsi atau rusak	1. Sarana prasarana tidak rutin dilakukan <i>maintenance</i> 2. Pemakaian Sarana prasarana tidak digunakan dengan baik	Proses Pengajaran Terganggu
Jumlah Siswa dengan nilai dibawah KKM	1. Pemahaman siswa terhadap mata pelajaran sangat kurang 2. Penyampaian RPP yang kurang tepat	Remedial Mata Pelajaran

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan ketidaksesuaian yang terjadi mengakibatkan proses pengajaran terhambat hingga siswa harus melakukan remedial. Ketidaksesuaian tersebut disebabkan oleh ketidakpatuhan para pemilik ketidaksesuaian terhadap aturan. Hal tersebut membutuhkan tindakan penyelesaian sehingga pemilik ketidaksesuaian mengikuti aturan.

Maka pada penelitian ini penulis memfokuskan pada perancangan *Standard Operating Procedure* Tindakan Korektif Pengajaran berdasarkan standar ISO 9001:2015 dengan klausul 10.2 mengenai *nonconformity* dan *corrective action* berbasis *risk based thinking*. Penggunaan klausul 10.2 berdasarkan bahwa adanya ketidaksesuaian yang terjadi dalam SOP tindakan korektif pengajaran sehingga diperlukan tindakan perbaikan agar tidak ada ketidaksesuaian pada kegiatan pengajaran. Oleh karena itu untuk menetapkan standar ISO 9001:2015 SMK Telkom memerlukan penerapan *risk based thinking* dengan penyusunan risk register. Hal ini diperlukan sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan SOP sehingga dapat mengantisipasi risiko yang muncul pada proses tersebut.

I.2. Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana menetapkan *risk register* untuk merancang SOP tindakan korektif pengajaran berdasarkan ISO 9001:2015 (Klausul 10.2) di SMK Telkom dengan menggunakan metode *business process improvement*
2. Bagaimana rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* tindakan korektif pengajaran untuk memenuhi requirement ISO berdasarkan ISO 9001:2015 (klausul 10.2) berbasis *risk based thinking* di SMK Telkom dengan metode *business process improvement*

I.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menetapkan *risk register* untuk merancang SOP tindakan korektif kegiatan pengajaran berdasarkan ISO 9001:2015 (Klausul 10.2) di SMK Telkom dengan menggunakan metode *business process improvement*.
2. Membuat rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk memenuhi requirement ISO berdasarkan ISO 9001:2015 (klausul 10.2) berbasis *risk based thinking* di SMK Telkom dengan metode *Business process improvement*.

I.4. Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya sampai pada tahap usulan, tidak mencakup tahap implementasi.
2. Pada penelitian ini, obyek yang dibahas hanya kegiatan belajar mengajar di SMK Telkom
3. Rancangan prosedur yang dibahas hanya tindakan korektif pengajaran di SMK Telkom

I.5. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Memberikan rekomendasi rancangan SOP di SMK Telkom untuk memenuhi requirement ISO berdasarkan ISO 9001:2015 (klausul 10.2).

I.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan dasar perancangan SOP Kegiatan Pendidikan dan Pengajaran SMK Telkom, perumusan masalah serta tujuan penelitian yang menjelaskan mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, batasan penelitian serta manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi uraian studi literatur mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, penjelasan mengenai teori-teori pendukung serta penjelasan pemilihan metode.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai model konseptual serta sistematika penyelesaian masalah yang terdiri atas tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perencanaan, tahap analisis serta tahap penarikan kesimpulan dan saran.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini dimana data yang dibutuhkan meliputi data primer dan data sekunder. Data

yang telah didapatkan akan diolah dan dijadikan bahan untuk tahap perancangan dan analisis.

BAB V Perancangan dan Analisis

Bab ini berisi perancangan SOP Tindakan Korektif Pengajaran berdasarkan integrasi ISO 9001:2015 klausul 10.2 dengan mempertimbangkan resiko serta tahap analisis perancangan SOP SMK Telkom.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang akan diajukan kepada SMK Telkom maupun untuk penelitian selanjutnya.