

BAB 1 PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

SMK Telkom merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan yang fokus terhadap bidang telekomunikasi. Siswa yang menyelesaikan pendidikannya di SMK Telkom dapat melanjutkan karirnya di dunia kerja atau melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi. Agar kualitas tamatan murid SMK Telkom tergolong baik, maka harus dilakukan perbaikan secara terus-menerus (*continuous*) terhadap proses-proses bisnis yang ada didalamnya berdasarkan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015).

Penjaminan atas mutu atau kualitas bertujuan untuk menjaga konsistensi mutu dari produk dan layanan yang diberikan, meningkatkan kepuasan pelanggan, mengenal resiko dan peluang dalam pencapaian sasaran, memberikan jaminan bahwa mutu atau kualitas yang ada sudah sesuai dengan persyaratan, hal-hal tersebut merupakan manfaat potensial bagi organisasi yang mengimplementasikan system manajemen mutu berstandar internasional (ISO 9001:2015, 2015, hal. 3). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dan menjaga mutu dari produk dan layanan yang diberikan adalah dengan menerima keluhan yang dilaporkan dari berbagai pihak terkait (ISO 10002:2014, 2014, p. vi).

Keluhan yang dilaporkan/diadukan haruslah dikomunikasikan dengan baik oleh berbagai pihak, agar keluhan yang masuk dapat diterima dan dipahami dengan baik. Setelah keluhan diterima dan dipahami, maka keluhan akan dijadikan sebagai bahan evaluasi, dimana keluhan akan berperan sebagai *input* didalam proses perbaikan dan peningkatan kinerja proses. Oleh karena itu, proses penanganan keluhan harus dilakukan dengan baik.

Agar proses penanganan keluhan dapat dikatakan baik, maka ISO 9001:2015 klausul 7.4 mengenai komunikasi, ISO 10002:2014 klausul 7 mengenai penanganan keluhan, dan teori *complaint management* dapat dijadikan sebagai acuan bagi proses tersebut, sehingga proses tersebut dapat dikomunikasikan dan ditangani dengan tepat. Dengan adanya beberapa *requirement* tersebut, maka

ditemukan *gap* yang terdapat di organisasi, dimana *gap* tersebut dapat dijadikan sebagai alat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja system penanganan keluhan.

ISO 9001 mengalami sedikit perubahan didalamnya. Pada versi sebelumnya, yaitu 9001:2008 tidak mempertimbangkan risiko. Sedangkan pada versi terbaru, yaitu 9001:2015 yang menerapkan *risk based thinking* didalam merancang proses bisnisnya. *Risk based thinking* bertujuan untuk mencegah kemungkinan terjadinya risiko dengan menerapkan *risk management*, dan melakukan analisis penyebab terjadinya risiko agar peluang terjadinya risiko kecil (ISO 9001:2015, 2015, p. 8).

Selain *requirement* dan penerapan *risk register* pada proses penanganan keluhan, kita dapat melakukan pengembangan proses bisnis menggunakan metode *Bussiness Process Improvement* (BPI). BPI memiliki *tools* yang bernama *apply improvement techniques* untuk meningkatkan proses (Page, 2010).

Dengan adanya beberapa *requirement* yang relevan, penerapan *risk register* untuk setiap proses, dan metode BPI, maka diharapkan kinerja proses dapat meningkat dan keluhan dapat ditangani dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan turut berkontribusi didalam menjaga kualitas.

I.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana rancangan *risk register* dari proses penanganan keluhan siswa bermasalah di SMK Telkom?
2. Bagaimana rancangan proses penanganan keluhan siswa bermasalah yang sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 7.4, ISO 10002:2014 klausul 7, dan teori manajemen complain?
3. Bagaimana rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan keluhan siswa bermasalah yang sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 7.4, ISO 10002:2014 klausul 7, dan teori manajemen complain?
4. Bagaimana rancangan aplikasi yang digunakan untuk mendukung proses penanganan keluhan siswa bermasalah di SMK Telkom?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuannya dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Membuat *risk register* dari proses penanganan keluhan siswa bermasalah di SMK Telkom.
2. Merancang proses yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 7.4, ISO 10002:2014 klausul 7, dan teori manajemen keluhan (*management complaint*) di SMK Telkom.
3. Merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 7.4, ISO 10002:2014 klausul 7, dan teori manajemen keluhan (*management complaint*) di SMK Telkom.
4. Merancang aplikasi yang digunakan untuk mendukung proses penanganan keluhan siswa bermasalah di SMK Telkom.

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini pun diberikan batasan agar tetap fokus terhadap pencapaian. Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data yang digunakan adalah data yang didapatkan dari SMK Telkom pada saat dilakukan penelitian.
2. Penelitian ini hanya sampai pada tahap rekomendasi, tidak mencapai tahap implementasi.
3. Bentuk pengendalian yang diusulkan hanya mencakup pengendalian administrasi dikarenakan pengendalian ini tidak membutuhkan biaya.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Memberikan rekomendasi rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada SMK Telkom yang sesuai dengan *requirement*.

2. Membantu perusahaan dalam memenuhi persyaratan dokumen untuk mendapat sertifikasi ISO 9001:2015, sehingga perusahaan dapat mengajukan dalam sertifikasi 9001:2015.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi dalam mencapai tujuannya.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

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

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 mengenai model konseptual penelitian yang menggambarkan *input*, *output* dari suatu konsep penelitian yang dilakukan, dan sistematika pemecahan masalah yang menjelaskan secara rinci mengenai masalah, tahap-tahap tersebut yaitu meliputi tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan, tahap analisis, serta tahap kesimpulan dan saran.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dipaparkan tentang pengumpulan data yang meliputi data primer dan data sekunder. Kemudian, terdapat pengolahan yang berkaitan dengan ISO 9001:2015 mengenai komunikasi, ISO 10002:2014 mengenai proses operasi penanganan keluhan pelanggan, dan teori manajemen keluhan, setelah itu dilakukan

identifikasi risiko pada setiap aktivitas terkait, analisis risiko, evaluasi risiko, perlakuan risiko, hingga pembuatan *risk register*.

BAB V Perancangan dan Analisis

Pada bab ini berisi analisis hasil perancangan proses penanganan keluhan siswa bermasalah berdasarkan identifikasi gap, *risk register*, dan objektif proses menggunakan metode *Bussiness Process Improvement* sehingga menghasilkan rancangan proses penanganan keluhan siswa bermasalah yang telah disesuaikan dengan kondisi SMK Telkom dan *requirement*.

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.