

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) agar mampu bersaing di Industri dituntut memiliki ketrampilan dan kompetensi yang unggul. Ketidaksesuaian kompetensi SDM dengan industri mengindikasikan rendahnya kualitas SDM dan untuk memperbaiki dilakukan peningkatan kualitas SDM. Peningkatan kualitas SDM dapat dilakukan diantaranya melalui kegiatan pendidikan oleh lembaga pendidikan. Oleh karena itu lembaga pendidikan dalam meningkatkan SDM dituntut memiliki proses yang berkualitas agar lulusannya sesuai dengan kompetensi dunia industri.

SMK Telkom Bandung adalah sebuah sekolah kejuruan yang dibina langsung oleh Yayasan Pendidikan Telkom berdiri tahun 2013 turut menjadi pilar utama dalam penyediaan tenaga lapangan yang siap pakai. Dengan materi dan keahlian yang sudah disesuaikan, diharapkan lulusan SMK Telkom Bandung yang akan ikut membangun infrastruktur ICT nasional yang jarang dimiliki oleh setiap industri. TBK berbasiskan kurikulum di bidang Information and Communication Technology (ICT) memiliki tiga program studi yaitu Teknik Komputer dan Jaringan, Teknik Jaringan Akses, dan Multimedia. SMK Telkom Bandung memiliki visi menjadi SMK bertaraf internasional yang unggul, cerdas, bermartabat, dan cinta lingkungan. Demi mewujudkan visinya dukungan terhadap kualitas program studi dalam proses belajar mengajar disamping keberadaan kurikulum dibidang ICT lembaga juga menerapkan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001: 2008 dengan harapan menghasilkan lulusan SMK Telkom memiliki kompetensi yang unggul dibidangnya (SMK Telkom Bandung, 2017).

SMK Telkom Bandung adalah sekolah kejuruan yang didirikan pada tahun 2013 dibina langsung oleh Yayasan Pendidikan Telkom turut menjadi pilar utama dalam penyediaan tenaga lapangan yang siap pakai di industri khususnya dalam membangun

infrastruktur information and communication technology (ICT) basional. Untuk mewujudkan hal tersebut, kurikulum dalam proses pendidikan di SMK Telkom berbasiskan di bidang ICT menyediakan 3 program studi yaitu Teknik komputer dan jaringan, Teknik jaringan akses, dan multimedia. SMK Telkom memiliki visi menjadi SMK bertaraf internasional yang unggul, cerdas, bermartabat, dan cinta lingkungan. Demi mewujudkan visinya dukungan terhadap proses pendidikan yang berkualitas di setiap program studinya dan kompetensi lulusannya sesuai dengan kebutuhan industri keberadaan kurikulum dibidang ICT juga terdapat unit HUBIN yang dalam prosesnya telah menerapkan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 klausul 7.2 (SMK Telkom Bandung, 2017).

Unit hubin memiliki tugas diantaranya memetakan DU / DI dan mengkoordinasikan penelusuran lulusan dan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan klausul 7.2 telah memiliki SOP layanan karir. Tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol (Fatmah N. E., 2012). Berdasarkan hasil temuan survei pihak HUBIN SMK Telkom bahwa industri tidak puas terhadap lulusan SMK Telkom karena kompetensi lulusan tidak sesuai dengan kebutuhan industri. Hal ini diduga disebabkan oleh kurangnya pencarian informasi oleh pihak HUBIN. Oleh karena itu dalam SOP Layanan Karir yang sudah ada, perlu ada perbaikan dalam hal aktivitas pencarian informasi. Untuk memperbaiki kekurangan tersebut perlu dirancang SOP layanan karir sesuai ISO 9001:2015 pada klausul 8.2. Pada proses pembuatan SOP berdasarkan klausul 8.2 terdapat identifikasi risiko-risiko yang harus dipertimbangkan. Sehingga SMK Telkom perlu melakukan *improvement* pada *standard operating procedure* (SOP) layanan karir agar mendapatkan siswa siswi yang berkompentensi sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh dunia usaha dunia industri (DU/DI).

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas . Metode perbaikan SOP yang digunakan menggunakan BPI (*Business Process Improvement*) dengan hasil berupa usulan rancangan standard operating procedure layanan karir sesuai ISO 9001:2015 klausul 8.2. *Bussiness Process Improvement* (BPI) merupakan perbaikan dari proses

bisnis dengan penyederhanaan dan klarifikasi interaksi antar proses sehingga proses layanan karir dapat berjalan lebih efisien (Attong & Metz, 2013).

## **I.2 Perumusan Masalah**

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

1. Apa saja risiko –risiko yang harus dipertimbangkan dalam Proses Layanan Karir?
2. Bagaimana rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) layanan karir untuk memenuhi requirement ISO 9001:2015 klausul 8.2 di SMK Telkom Bandung?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi risiko-risiko yang harus dipertimbangkan dalam proses layanan karir
2. Merancang *Standard Operating Procedure (SOP)* Sesuai yang memenuhi *requirement ISO* sesuai *ISO 9001:2015* (klausul 8.2) di *SMK Telkom* dengan metode *Business Process Improvement BPI.*

## **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data yang digunakan adalah data pada saat dilakukan penelitian ini.
2. Penelitian ini hanya sampai pada tahap usulan, tidak mencapai tahap implementasi.
3. SOP produk dan layanan yang dirancang ditujukan untuk guru dan staf yang ada di SMK Telkom.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Membuat perusahaan puas terhadap SMK Telkom, karena mendapatkan karyawan yang sesuai dengan requirementnya
2. Memberikan rekomendasi ISO sudah sesuai dengan risk assesment.

## **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 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 dijelaskan pengumpulan data primer maupun sekunder yang diperlukan. Data primer yang didapat berasal dari wawancara dan diambil secara langsung meliputi struktur organisasi serta proses bisnis prosedur layanan karir.. Sedangkan data sekunder adalah data siap olah meliputi klausul ISO 9001:2015.

**BAB V Perancangan dan Analisis Hasil Rancangan**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil perancangan dan analisis hasil perancangan prosedur layanan karir yang diperlukan berdasarkan ISO 9001:2008.

**BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan tahapan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian tugas akhir yang merupakan jawaban dari tujuan penelitian ini. Serta saran bagi sekolah SMK Telkom dan untuk kajian selanjutnya.