

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

SMK Telkom Bandung merupakan sekolah kejuruan yang berdiri sejak tahun 2013 di bina langsung oleh BOD PT Telekomunikasi Indonesia, 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).

Dalam mewujudkan visinya, diperlukan adanya dukungan untuk menciptakan konsistensi terhadap kualitas layanan program studi seperti proses belajar mengajar. Kualitas adalah kemampuan produk atau jasa yang dapat memenuhi spesifikasi dari konsumen untuk digunakan (Montgomery, 2013). Menurut Moenir (1995), "Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan" (Rodin, 2015). Salah satu cara untuk mendapatkan proses yang baik yaitu perusahaan harus melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan melalui implementasi sistem manajemen mutu yang bertujuan menjamin kesesuaian suatu proses terhadap spesifikasi konsumen (Gaspersz, 2013). Salah satu upaya untuk melakukan penjaminan mutu yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu (SMM) berbasis ISO 9001: 2008 (Biswas, 2017). Sebagai standar mutu internasional, implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 secara konsisten akan meningkatkan mutu sekolah serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya sekolah (Supriyadi, 2012).

ISO 9001 adalah standar internasional yang menentukan persyaratan untuk sistem manajemen mutu (SMM). Organisasi menggunakan standar untuk menunjukkan kemampuan secara konsisten menyediakan layanan yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan. Standar tersebut yang paling populer dalam seri ISO 9000 dan satu-satunya standar yang dapat disertifikasi. Versi ISO 9001 saat ini diterbitkan pada bulan September 2015. ISO 9001: 2015 berlaku untuk organisasi manapun, terlepas dari ukuran atau industrinya. Organisasi dari semua jenis dan ukuran mengetahui bahwa menggunakan standar ISO 9001 membantu mereka mengatur proses, memperbaiki efisiensi proses dan terus meningkatkannya. Salah satu perubahan utama pada ISO 9001 adalah mempertimbangkan *risk based thinking* (Biswas, 2017).

Pada ISO 9001: 2015 klausul 6.1 merupakan perencanaan untuk menerapkan *risk based thinking* bagi kinerja organisasi kedepannya. Tahap perencanaan mendefinisikan melalui apa, siapa, bagaimana, kapan risiko ini harus ditangani. Risiko dan peluang yang diidentifikasi akan mengarah pada kebijakan dan tujuan organisasi. Saat merencanakan sistem manajemen mutu, organisasi harus mempertimbangkan isu-isu yang dimaksud dalam memahami organisasi dan konteksnya (4.1) dan persyaratan yang dimaksud dalam memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan (4.2) dan menentukan risiko dan peluang yang perlu diatasi untuk memberikan kepastian bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diharapkan (Biswas, 2017).

Pentingnya melakukan penanganan risiko dan peluang juga terdapat pada ISO 31000: 2009. Bagi organisasi, risiko tidak bisa dikelola tanpa sadar. Organisasi harus mengelola risiko-risiko yang mungkin dihadapinya secara logis, sistematis, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik (Kaho, 2010). Organisasi perlu mengetahui penyebab kegagalan dalam mencapai sasaran. Dengan demikian, dapat dilakukan manajemen risiko yang benar. Dalam kerangka kerja manajemen risiko, hal ini dinyatakan dengan perencanaan kerangka kerja manajemen risiko, penerapan manajemen risiko, monitoring, dan *review*, serta perbaikan berkelanjutan. Sedangkan proses manajemen risiko merupakan tahapan yang generik dan terdapat dalam berbagai standar manajemen risiko yang lainnya, yaitu identifikasi risiko, *assessment* risiko, perlakuan terhadap risiko, serta

implementasinya (Kaho, 2010). Sama halnya dengan ISO 9001: 2015, manajemen risiko juga memiliki kerangka kerja yang membentuk siklus *plan, do, check, and action* (PDCA). Siklus tersebut dimulai dengan melakukan perencanaan manajemen risiko perusahaan, setelah itu manajemen risiko dilakukan, kemudian akan dilakukan evaluasi terhadap manajemen risiko perusahaan, dan yang terakhir yaitu melakukan perbaikan terhadap manajemen risiko perusahaan. Kemudian tujuan dari manajemen risiko ini adalah bukan untuk menghilangkan risiko, jika perusahaan berusaha menghilangkan risiko hingga nol maka perusahaan tersebut berada dalam proses untuk bangkrut (Darmawi, 2016).

Berbicara tentang pendidikan, salah satu proses didalamnya adalah proses belajar mengajar. Menurut Soedijarto (1991: 160-161) “Proses belajar adalah segala pengalaman belajar yang dihayati oleh peserta didik. Makin intensif pengalaman yang dihayati oleh peserta didik makin tinggilah kualitas proses belajar yang dimaksud” (Saragih, 2008). Menurut Herman (1988: 5) “Mengajar adalah suatu kegiatan dimana pengajar menyampaikan pengetahuan atau pengalaman yang dimiliki kepada peserta didik” (Saragih, 2008). Komponen inti kegiatan belajar mengajar yakni manusia, yakni guru dan anak didik melakukan kegiatan dengan tugas dan tanggung jawab dalam kebersamaan berlandaskan normatif untuk mencapai tujuan pembelajaran.

Penelitian ini berfokus pada perancangan proses penanganan risiko dan peluang untuk memenuhi persyaratan pada ISO 9001:2015 klausul 6.1 dengan menggunakan pendekatan ISO 31000: 2009. Kemudian proses dirancang akan dilakukan perbaikan menggunakan metode *business process improvement*. Hasil dari rancangan proses tersebut akan didokumentasikan dalam bentuk *standard operating procedure* (SOP) tindakan untuk menganani risiko dan peluang sebagai rujukan dalam menjalankan proses penanganan risiko dan peluang. Melalui SOP ini, CV. XYZ memiliki informasi terdokumentasi mengenai cara penanganan risiko dan peluang. Pentingnya memiliki informasi terdokumentasi yaitu jika terdapat penanggung jawab baru pada proses penanganan risiko dan peluang, penanggung jawab tersebut dapat melihat proses yang telah dibuat dalam bentuk prosedur tersebut.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada SMK Telkom Bandung, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana rancangan SOP penanganan risiko dan peluang kegiatan belajar mengajar berdasarkan ISO 9001: 2015 klausul 6.1 dengan pendekatan ISO 31000: 2009 menggunakan metode *business process improvement* ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah rancangan SOP penanganan risiko dan peluang kegiatan belajar mengajar berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 6.1 dengan pendekatan ISO 31000: 2009 menggunakan metode *business process improvement*.

I.4 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih berfokus, maka perlu adanya batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan pada penelitian adalah data pada tahun 2016-2017.
2. Penelitian ini hanya sampai pada tahap usulan, tidak sampai tahap implementasi.
3. Hanya dilakukan pada SMK Telkom Bandung.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah rancangan SOP dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam penanganan risiko dan peluang sesuai klausul 6.1 dengan pendekatan ISO 31000: 2009 dengan metode *business process improvement*.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian

yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penilitan, dan manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi uraian *literature* yang berkaitan dengan metode yang digunakan untuk penelitian, pembahasan penelitian terdahulu dan teori-teori pendukung yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENULISAN

Pada bab ini berisi penjelasan langkah-langkah penelitian yang dilakukan meliputi tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahapan perancangan dan analisis SOP, serta tahap kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi pengumpulan data dan pengolahan data. Pengumpulan data meliputi data primer dan data sekunder yang dikumpulkan. Data primer dan data sekunder akan diolah pada tahap pengolahan data sehingga dapat menjadi acuan dalam tahap perancangan.

BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS

Bab ini berisi proses merancang SOP berdasarkan hasil pengolahan data di tahap sebelumnya yaitu kondisi *gap*, kemudian terdapat analisis perancangan SOP penanganan risiko dan peluang ISO 9001:2015 dengan pendekatan ISO 31000: 2009, kondisi perusahaan dan efektifitas.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.