

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Berdasarkan Survei United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), Indonesia menempati posisi terendah terhadap kualitas pendidikan di negara-negara berkembang di Asia-Pasifik, peringkat 10 dari 14 negara (Geotimes, 2015). Merujuk pada laporan diatas, salah satu penyebabnya adalah rendahnya kualitas yang dimiliki oleh tenaga didik di Indonesia.

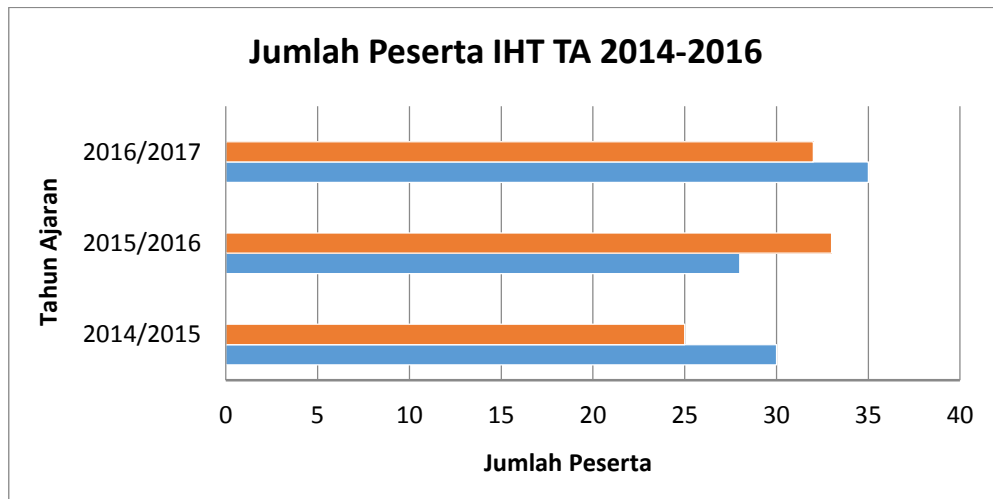
Bercermin dari permasalahan yang ada diperlukan sebuah solusi atas permasalahan tersebut yaitu dengan menyediakan sumber daya manusia yang tangguh dan siap bersaing dan hanya dapat diwujudkan dengan pendidikan bermutu. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pendidikan merupakan hal yang tidak dapat ditawar lagi dalam rangka meningkatkan mutu tenaga didik di Indonesia (Widodo, 2015).

Semakin berkembangnya teknologi dan berkembangnya ilmu pengetahuan menuntut tenaga didik untuk meningkatkan mutu pendidikan/ mutu belajar. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melaksanakan kegiatan pelatihan secara rutin bagi tenaga didik dan perangkat lainnya. Kegiatan Pelatihan yang diadakan tentunya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja menuju arah tercapainya hasil yang optimal (Sirait, 2015). Pada saat ini Dikdasmen Kemdikbud terus memacu peningkatan mutu pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan agar lulusan sekolah tersebut mampu dan berkiprah di dunia kerja (Setiawan, 2016).

SMK Telkom merupakan Sekolah Menengah Kejuruan yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) dan bergerak di bawah pembinaan Direksi PT. Telkom. Sekolah ini telah meraih berbagai prestasi baik tingkat provinsi maupun nasional. Seluruh pencapaian prestasi yang telah dicapai oleh siswa/i SMK Telkom tentu tidak luput dari kinerja guru yang didukung oleh fasilitas yang memadai serta pelatihan yang diselenggarakan oleh bagian kurikulum. Pelatihan yang diselenggarakan oleh bagian kurikulum adalah *In-House Training* yang selalu diadakan dua kali dalam setahun. Tujuan dari diadakannya *In-House Training* (IHT) adalah untuk meningkatkan kompetensi guru dalam rangka

mengembangkan kualitas mengajar guru di kelas. Namun, pada kenyataannya masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan yang harus dibenahi agar pelatihan yang diadakan sesuai dengan yang harapan penyelenggara dan guru.

Tabel I.1 Data Peserta IHT Tahun Ajaran 2014-2016
(Sumber : Bagian Kurikulum SMK Telkom Bandung)



Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Wakil Kepala Kurikulum dan beberapa tenaga pengajar, selama tiga tahun terakhir pelaksanaan pelatihan di SMK Telkom belum memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) yang digunakan sebagai pedoman dalam menjalankan proses pelaksanaan pelatihan. Selain itu SMK Telkom juga belum melaksanakan evaluasi terkait pelatihan yang telah dilaksanakan. Evaluasi pelatihan dilakukan untuk melihat apakah pelaksanaan pelatihan sudah sesuai dengan rencana serta memastikan apakah program dan kegiatan pelatihan yang akan datang menjadi lebih baik dari yang sekarang (Noe, 2015). Oleh karena itu, pelaksanaan pelatihan di SMK Telkom sudah semestinya mendapatkan perhatian yang cukup agar pelatihan yang diadakan lebih efisien dan efektif.

Dalam mendukung pelaksanaan pelatihan yang lebih efektif dan efisien, SMK Telkom perlu merancang sebuah SOP yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015). SOP yang dirancang mengadopsi teori tahapan pelatihan (Kamil, 2012) yang mengatur tentang pelaksanaan pelatihan yang efektif dan ISO 9001 klausul 7.2. Namun,

pada bulan September 2015, semua organisasi yang menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001:2008 harus beralih ke ISO 9001:2015. Hal ini dikarenakan ISO 9001:2008 sudah kadaluwarsa pada tahun 2018. Apabila dibandingkan dengan versi sebelumnya, ISO 9001:2015 menggunakan pendekatan *risk based thinking* dan menerapkan Plan-Do-Check-Act pada semua level organisasi. Oleh karena itu untuk membantu proses *risk based thinking* diperlukan adanya dokumen *risk register*. *Risk register* merupakan dokumen yang berisi tentang hasil analisis risiko dan tindakan terhadap risiko (PMI, 2008, p. 326).

Dalam mendukung perancangan sebuah SOP dan dokumen *risk register*, diperlukan sebuah pendekatan yang sistematis untuk membantu memaksimalkan proses dalam sebuah organisasi untuk mendapatkan hasil yang efisien. Pendekatan yang dimaksud adalah *Business Process Improvement*.

Berdasarkan hasil temuan, SMK Telkom belum memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) dan belum melaksanakan evaluasi terhadap pelatihan yang telah dilaksanakan. Maka, kajian ini berfokus kepada perancangan SOP Pelatihan yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelatihan yang mengadopsi ISO 9001:2015 klausul 7.2 dan teori tahapan pelatihan dengan mempertimbangkan risiko dan menggunakan metode *business process improvement*. Metode tersebut digunakan untuk membantu organisasi mendapatkan perbaikan yang signifikan di dalam proses bisnisnya.

I.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana rancangan *risk register* dari proses pelatihan *in-house training* yang ada di SMK Telkom ?
2. Bagaimana Rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* Pelatihan yang sesuai dengan klausul 7.2 ISO 9001:2015?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Merancang *risk register* untuk proses pelatihan *in-house training* di SMK Telkom.
2. Merancang rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang sesuai dengan klausul 7.2 ISO 9001:2015

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pada kajian ini dokumen mutu usulan yang dibuat hanya sampai pada tahap rekomendasi
2. Pada kajian ini mempertimbangkan klausul 7.2 ISO 9001:2015.
3. Pelatihan yang dirancang ditujukan untuk guru yang ada di SMK Telkom.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu :

1. Memperoleh hasil *risk register* dari proses pelatihan *in-house training* di SMK Telkom.
2. Memperoleh rekomendasi rancangan SOP Pelatihan *In-House Training* yang sesuai dengan klausul 7.2 ISO 9001:2015
3. Membantu SMK Telkom dalam merancang proses pelatihan yang efektif
4. Membantu SMK Telkom dalam memenuhi persyaratan dokumen untuk mendapat sertifikasi ISO 9001:2015.

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 untuk merancang SOP di SMK Telkom. Selain latar belakang terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian yang dapat menunjukkan inti masalah dan solusi yang dibahas dalam penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada Landasan Teori berisi mengenai metode yang digunakan dalam penelitian beserta alasan pemilihan metode, uraian penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian, dan teori pendukung yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang penjelasan model konseptual penelitian dan sistematika pemecahan masalah yang meliputi tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan, tahap analisis, serta tahap kesimpulan dan saran.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Kemudian, terdapat pengolahan yang berkaitan dengan ISO 9001:2015 klausul 7.2 dan teori tahapan pelatihan. Setelah itu dilakukan identifikasi risiko pada aktivitas terkait penelitian, analisis risiko, evaluasi risiko, perlakuan risiko hingga pembuatan *risk register*.

BAB V Perancangan dan Analisis

Bab ini berisi analisis perancangan SOP pelatihan *in-house training* berdasarkan identifikasi gap, *risk register*, dan objektif proses menggunakan metode *business process improvement* sehingga menghasilkan rancangan SOP yang disesuaikan dengan kondisi perusahaan dan ISO 9001:2015 klausul 7.2.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian tugas akhir yang menjawab tujuan penelitian serta terdapat saran untuk penelitian selanjutnya.