

ABSTRAK

SMK Telkom Bandung merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan yang terletak di Jl. Radio Palasari Dayeuhkolot, Bandung. SMK Telkom Bandung telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan suplemen ISO 9004:2000, ISO 14000 dan ISO 16000 secara konsisten. Tujuan dari SMK adalah mencetak lulusan yang kompeten sehingga dapat diterima oleh dunia industri dengan baik. SMK Telkom Bandung berdiri sejak tahun 2013 dan sudah meluluskan sekitar 398 siswa. Namun, menurut data BPS, lulusan SMK memiliki tingkat pengangguran yang tinggi dibandingkan lulusan dari tingkat pendidikan lainnya, oleh sebab itu SMK Telkom Bandung perlu memantau terhadap para lulusannya demi kepentingan pihak sekolah. Dengan semakin banyaknya siswa yang lulus dari SMK Telkom Bandung, *tracer study* atau penelusuran alumni diperlukan untuk dapat mengetahui sebaran para alumninya sehingga dapat menjadi dasar evaluasi maupun kebijakan. Pada saat ini SMK Telkom Bandung masih melakukan proses *tracer study* secara informal dan belum memiliki prosedur standar yang terdokumentasi padahal itu menjadi salah satu dokumen yang menjadi syarat dalam perangkat akreditasi SMK. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan prosedur usulan *tracer study* dengan memperhatikan tujuan dari institusi tersebut serta menerapkan ISO 9001 dalam prosesnya. Perancangan dimulai dengan melakukan analisis gap berdasarkan kondisi aktual serta *Requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.2.1 tentang komunikasi pelanggan dan PCF pada APQC poin 5.0 tentang Mengembangkan dan Mengelola Hubungan dan Layanan Stakeholder. Dari hasil analisis gap didapatkan hasil bahwa perlu adanya rancangan prosedur yang terstandar serta database yang menyimpan data para alumni. Untuk itu, metode yang digunakan adalah *process design business process management* karena menyelaraskan dengan keinginan organisasi dengan mengaplikasikan ISO 9001:2015. Perancangan proses dilakukan dengan membuat struktur proses terlebih dahulu agar mengetahui aktivitas apa saja yang terjadi sehingga menghasilkan usulan proses yang efisien. Penelitian ini menghasilkan usulan proses *tracer study* di SMK Telkom Bandung dalam bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak SMK Telkom Bandung. Untuk mempermudah pelaksanaannya, maka dibuat aplikasi berbasis web yang terintegrasi mulai dari pendataan alumni, memperbarui data, serta mendokumentasikan hasil proses *tracer study* yang dilaksanakan.

Kata kunci: SMK, ISO 9001:2015, *Tracer study*, *Process Design*, *Business Process Management*