

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dunia pendidikan di Indonesia semakin berkembang dari waktu ke waktu dengan begitu kualitas dari pendidikan itu sendiri tentunya harus terjamin dengan sangat baik karena kualitas dari pendidikan itu akan berdampak langsung terhadap produk yang akan dihasilkan. Kualitas pendidikan yang baik tentunya didukung oleh sistem manajemen mutu yang terlaksana dengan baik pula untuk menjamin semua proses atau aktivitas yang terdapat di dalam suatu lembaga pendidikan.

Sistem Manajemen Mutu atau *Quality Management System* adalah kumpulan dari prosedur-prosedur yang terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang memiliki tujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi, Gaspersz (2008:268). Sistem manajemen mutu itu sendiri memiliki persyaratan-persyaratan yang sudah ditetapkan. Persyaratan-persyaratan tersebut sudah ditetapkan oleh suatu badan standarisasi yaitu *International Organization for Standardization* (ISO).

International Organization for Standardization (ISO) memiliki standar yaitu ISO 9001:2008 yang khusus mengatur persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu agar dapat terlaksana dengan baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan organisasi. ISO 9001:2008 mengacu kepada klausul-klausul yang terdapat didalamnya. Klausul sistem manajemen mutu dalam ISO 9001:2008 diantaranya klausul 4 tentang Sistem Manajemen Mutu, klausul 5 tentang Tanggung Jawab Manajemen, klausul 6 tentang Manajemen Sumber Daya, klausul 7 tentang Realisasi Produk, dan klausul 8 tentang Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan. ISO 9001:2008 sangat diperlukan di sebuah lembaga pendidikan seperti Telkom Foundation yang tentunya sangat memperhatikan kualitas pendidikan maupun kualitas kinerjanya.

Telkom Foundation yang telah berganti nama dari Yayasan Pendidikan Telkom ini didirikan pada tanggal 23 Mei 1990 di Bandung. Telkom Foundation

merupakan suatu yayasan yang diprakarsai oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. Telkom) untuk menyelenggarakan pendidikan dasar, menengah, dan tinggi serta pelatihan dan sertifikasi guna mengembangkan sumber daya manusia yang professional di bidang Teknologi, Informasi, Multimedia, Edutainment, dan Services (TIMES). Telkom Foundation memiliki empat lembaga pendidikan diantaranya Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom), dan Politeknik Telkom. Serta memiliki satu pusat pelatihan yaitu Telkom Professional Development Center (PDC). Selain itu Telkom Foundation juga memiliki 5 direktorat diantaranya Direktorat *Primary and Secondary Education*, Direktorat *Higher Education*, Direktorat *General Affairs*, Direktorat *Foundation Affairs*, dan Direktorat *Business Development Cooperation*. Pada penelitian ini akan dilakukan penelitian pada Direktorat *Primary and Secondary Education* Telkom Foundation.

Direktorat *Primary and Secondary Education* merupakan direktorat yang berada dibawah Telkom Foundation yang mengelola atau mengatur dan mengembangkan sekolah mulai dari tingkat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Direktorat *Primary and Secondary Education* juga membawahi dua direktorat masing-masing yaitu Direktorat *Early and Primary Education* dan Direktorat *Secondary and Vocational Education*.

Pada penelitian ini lebih difokuskan lagi pada Direktorat *Early and Primary Education* untuk menganalisis proses bisnis kritis. Proses bisnis kritis itu sendiri didefinisikan sebagai aktivitas-aktivitas yang berperan penting di dalam suatu organisasi atau perusahaan yang jika proses tersebut tidak dilakukan maka akan berdampak langsung terhadap keseluruhan proses yang ada di dalam organisasi atau perusahaan. *Management Selection Approach* dipilih untuk menentukan proses bisnis kritis dalam penelitian ini, karena merupakan pendekatan yang sering digunakan untuk perbaikan yang fokus pada proses yang paling kritis yang berpengaruh terhadap kesuksesan bisnis dimasa depan dan permasalahan ditentukan oleh pihak manajemen (Harrington, 1991). Permasalahan yang dihadapi adalah setelah dilakukan analisis proses bisnis kritis ditemukan gap

antara proses bisnis kritis MONEV Kinerja DIKDASMEN *Early and Primary Education* dengan persyaratan ISO 9001:2008 klausul 8.2.3 dan klausul 8.5.2, yaitu di dalam proses bisnis tersebut terdapat aktivitas evaluasi target kinerja yang belum efektif karena belum adanya SOP untuk melakukan tindakan perbaikan ketika ada target kinerja yang tidak tercapai.

Dilihat dari gap yang terjadi maka perlu dirancang SOP untuk melakukan tindakan perbaikan yang berpedoman pada ISO 9001:2008 klausul 8.5.2. *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan suatu panduan yang menjelaskan secara terperinci bagaimana suatu proses harus dilaksanakan (FEMA, 1999). Namun sebelum melakukan perancangan SOP perlu dilakukan *improvement* terhadap proses-proses sehingga dapat merancang SOP yang efektif. Metode *Business Process Improvement* (BPI) dipilih dalam melakukan *improvement* untuk setiap proses yang perlu diperbaiki.

I.2 Rumusan Masalah

Berikut masalah-masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana menentukan proses bisnis kritis pada Direktorat *Early and Primary Education* Telkom *Foundation* sesuai dengan ISO 9001:2008 (klausul 8.2.3, 8.5.2) ?
2. Bagaimana rancangan SOP usulan untuk proses bisnis kritis pada Direktorat *Early and Primary Education* Telkom *Foundation* sesuai dengan ISO 9001:2008 (klausul 8.5.2) dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan dilaksanakannya penelitian ini, yaitu:

1. Menentukan proses bisnis kritis pada Direktorat *Early and Primary Education* Telkom *Foundation* sesuai dengan ISO 9001:2008 (klausul 8.2.3, 8.5.2).
2. Merancang SOP usulan proses bisnis kritis pada Direktorat *Early and Primary Education* Telkom *Foundation* sesuai dengan ISO 9001:2008

(klausul 8.5.2) dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*.

I.4 Batas Penelitian

Berikut batasan dari penelitian ini, yaitu:

1. Data yang digunakan merupakan data yang didapat ketika melakukan penelitian di Telkom *Foundation*.
2. Penelitian yang dilakukan tidak sampai pada tahap implementasi.
3. Penelitian yang dilakukan hanya pada Direktorat *Primary and Secondary Education* Telkom *Foundation* khususnya *Early and Primary Education*.
4. Klausul yang digunakan pada penelitian ini hanya mencakup klausul 8.2.3. dan 8.5.2.

I.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang didapat dari penelitian ini, yaitu:

- 1) Dapat memberikan usulan perbaikan proses bisnis kritis yang lebih efektif pada Direktorat *Early and Primary Education* di Telkom *Foundation*.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan pada penelitian ini, yaitu:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian yang menjadi dasar untuk merancang usulan SOP di Telkom *Foundation*. Kemudian pada bab ini juga dijelaskan mengenai perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian, tujuan dilakukan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian dan teori-teori yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Bab III Metodologi Penelitian

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

Bab IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data, yaitu data primer dan data sekunder. Data tersebut kemudian diolah untuk menghasilkan proses bisnis kritis. Proses bisnis kritis tersebut kemudian dibandingkan dengan persyaratan ISO 9001:2008 untuk menghasilkan gap.

Bab V Analisis

Bab ini menjelaskan tentang proses analisis aktivitas dan streamlining. Berdasarkan hasil proses analisis aktivitas dan streamlining akan menjadi pedoman dalam merancang SOP usulan yang efektif. BPI digunakan dalam merancang SOP usulan.

Bab VI Kesimpulan Dan Saran

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang telah menjawab tujuan dari penelitian ini dan saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.