

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia (Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, 2012). Perguruan Tinggi, sebagai lembaga yang melakukan pendidikan tinggi tersebut, dituntut untuk mencetak lulusan terbaik dan berkualitas yang mampu bersaing secara nasional dan internasional. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menetapkan standar mutu untuk menjaga konsistensi kualitas pendidikannya. Untuk menghasilkan konsistensi kualitas pendidikannya maka perlu adanya pengelolaan dan perbaikan berkelanjutan dengan menerapkan sistem manajemen mutu.

Dalam pelaksanaan kewajiban Tridharma Perguruan Tinggi serta pencapaian tujuan Perguruan Tinggi, Universitas Telkom menerapkan prinsip sistem manajemen mutu melalui penyesuaian proses dengan standar-standar yang berlaku. Upaya standardisasi proses bertujuan untuk tercapainya standar mutu internal hingga standar mutu eksternal yang baik dan berkualitas (Universitas Telkom, Buku Pedoman Pendidikan Universitas Telkom 2015, 2015). Salah satu bentuk standardisasi yang dilakukan oleh Universitas Telkom adalah dengan menerapkan standar internasional ISO yang memiliki standar-standar proses bagi sebuah organisasi. Universitas Telkom sudah melakukan pemenuhan standar ISO 9001:2008 pada proses-prosesnya.

ISO telah menerbitkan standar terbarunya, yaitu ISO 9001:2015, yang menyebabkan standar ISO 9001:2008 sudah tidak berlaku. Maka dari itu, Universitas Telkom perlu melakukan transformasi dari ISO 9001:2008 menjadi ISO

9001:2015 sebagai bentuk upaya menjaga kualitas proses agar tetap menghasilkan *output* yang konsisten karena adanya penerapan *risk based thinking* pada ISO 9001:2015.

Penerapan *risk based thinking* dilakukan dengan mempertimbangkan segala macam risiko, peluang serta pengaruhnya kepada setiap proses bisnis. Hal tersebut tercantum dalam ISO 9001:2015 klausul 4.4.1. poin f dimana untuk mendapatkan luaran atau *output* yang konsisiten, organisasi harus menangani risiko dan peluang isu atau pengaruh yang tidak diinginkan serta meningkatkan pengaruh yang diinginkan agar dapat menentukan tindakan yang tepat untuk mencegah serta menanganinya. Maka untuk memenuhi standar ISO 9001:2015, Universitas Telkom perlu melakukan pertimbangan risiko agar adanya peningkatan pada kualitas sistem yang berjalan.

Selain menerapkan pemikiran berbasis risiko, ISO 9001:2015 menerapkan pendekatan yang menggabungkan siklus proses perencanaan, penerapan, pengendalian dan pengembangan (*Plan-Do-Check-Act*) untuk memastikan proses dikelola dengan sumber daya yang memadai, dan peluang untuk peningkatan proses ditentukan serta dilaksanakan (ISO, ISO 9001:2015 Quality Management System – Requirement, 2015). Siklus proses tersebut dituangkan ke dalam klausul-klausul ISO 9001:2015, salah satunya adalah proses pengendalian pada klausul 9. Salah satu bentuk proses pengendalian yang umumnya diterapkan adalah dengan melakukan proses *monitoring* dan evaluasi. Pada ISO 9001:2015, klausul pemantauan (*monitoring*) dan pengukuran diatur pada klausul 9.1.1 yang menjelaskan bahwa organisasi harus menentukan apa yang harus *dimonitoring* dan diukur dan klausul 9.1.3 yang menjabarkan bahwa hasil dari pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan sebelumnya.

Pada penelitian ini, diambil kasus *monitoring* dan evaluasi proses perkuliahan di Universitas Telkom. Melalui ISO 9001:2008, Universitas Telkom sudah melakukan standardisasi kegiatan *monitoring* dan pengendalian ketidaksesuaian proses

akademik dan pendukung akademik serta kegiatan perkuliahan. Namun, berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran A, pelaksanaan SOP *monitoring* dan pengendalian kesesuaian tidak terlaksana karena tidak adanya Laporan Ketidaksesuaian yang dikirimkan oleh unit layanan fakultas atau universitas ke SAI. Hal tersebut mengakibatkan proses tidak terlaksana dan menimbulkan risiko kemungkinan terdapat ketidaksesuaian yang tidak terdeteksi oleh SAI. Sedangkan pelaksanaan SOP perkuliahan tidak mendokumentasi adanya proses *monitoring*, yang mengakibatkan perbedaan pelaksanaan proses *monitoring* di setiap Prodi. Maka dari itu terbentuk sebuah kebutuhan untuk membuat prosedur yang spesifik pada *monitoring* dan evaluasi di proses perkuliahan dengan memenuhi *requirement* ISO 9001:2015.

Selain memenuhi *requirement* dari ISO 9001:2015 untuk menentukan alur proses bisnisnya, Universitas Telkom sebagai perguruan tinggi yang berada dalam naungan pemerintah memerlukan adanya pengakuan publik dengan menjalani proses akreditasi yang dilakukan oleh BAN-PT. Pengakuan ini bertujuan untuk memberikan garansi kepada masyarakat bahwa perguruan tinggi bersangkutan mampu menyelenggarakan proses belajar mengajar dan memberikan jaminan bahwa *output* dari perguruan tinggi dapat digunakan pada dunia kerja. Akreditasi dari BAN-PT memiliki 2 cakupan, yaitu tingkat institusi perguruan tinggi dan program studi. Untuk mendapatkan akreditasi yang baik, perguruan tinggi harus memenuhi standar akreditasi yang telah ditetapkan BAN-PT, baik pada AIPT maupun APSS.

Pada standar 5 mengenai kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik di dalam AIPT dan APSS, dijelaskan bahwa perguruan tinggi mempunyai peran penting dalam melakukan *monitoring* dan evaluasi hasil belajar difungsikan dan didayagunakan untuk mengukur pencapaian akademik mahasiswa, kebutuhan akan remedial serta metaevaluasi yang memberikan masukan untuk perbaikan sistem pembelajaran. Sehingga pada AIPT dan APSS terlihat adanya kepentingan untuk melakukan kegiatan *monitoring* dan evaluasi pada proses perkuliahan perguruan tinggi.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penelitian ini akan difokuskan kepada perancangan *standard operational procedure (SOP) monitoring* dan evaluasi proses perkuliahan yang sesuai dengan *requirement ISO 9001:2015* klausul 9.1.1 dan 9.1.3, AIPT dan APSS dengan mempertimbangkan risiko yang akan muncul pada setiap prosedurnya sehingga dapat mengantisipasi risiko-risiko tersebut. Kemudian setelah melakukan perancangan prosedur dilakukan perbaikan dengan metode *Business Process Improvement (BPI)* untuk memenuhi kebutuhan *improvement* dari sistem manajemen mutu. Perbaikan dengan metode BPI juga akan meminimasi *waste* dan birokrasi yang berlebihan agar mendapatkan alur proses yang lebih efektif dan efisien. Maka pada penelitian ini akan dilakukan perancangan dan perbaikan SOP *monitoring* dan evaluasi proses perkuliahan sesuai ISO 9001:2015 klausul 9.1.1 dan 9.1.3 dengan mempertimbangkan risiko menggunakan metode *business process improvement* di Universitas Telkom.

## **I.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menentukan dan menangani risiko pada proses *monitoring* dan evaluasi perkuliahan menggunakan metode *risk assessment*?
2. Bagaimana rancangan dan perbaikan SOP *monitoring* dan evaluasi perkuliahan dengan mempertimbangkan risiko menggunakan metode *business process improvement*?

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan dan menangani risiko pada proses *monitoring* dan evaluasi perkuliahan dengan menggunakan metode *risk assessment*.
2. Membuat rancangan dan perbaikan SOP *monitoring* dan evaluasi proses perkuliahan dengan mempertimbangkan risiko menggunakan metode *business process improvement*.

#### **I.4. Batasan Ruang Lingkup dan Asumsi**

Berikut ini merupakan batasan ruang lingkup dalam penelitian ini:

1. Data yang digunakan adalah data yang didapatkan pada saat dilakukan penelitian (September 2016 – Mei 2017).
2. Penelitian yang dilakukan hanya sampai tahap pemberian usulan, tidak mencapai tahap implementasi.

#### **I.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Universitas mendapatkan rancangan SOP *monitoring* dan evaluasi perkuliahan yang telah memenuhi *requirement* ISO 9001:2015.
2. Universitas dapat memiliki *risk register* sebagai dokumen yang merincikan risiko yang mungkin muncul pada proses SOP *monitoring* dan evaluasi perkuliahan.

#### **I.6. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagian berikut:

##### **Bab I           Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan dasar perancangan dan perbaikan SOP *monitoring* dan evaluasi perkuliahan di Universitas Telkom, perumusan masalah, tujuan, batasan ruang lingkup dan manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini.

##### **Bab II          Landasan Teori**

Bab ini berisi uraian studi literatur mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, penjelasan mengenai teori-teori pendukung dan penjelasan pemilihan metode.

##### **Bab III        Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi penjelasan mengenai model konseptual serta sistematika pemecahan masalah yang terdiri atas tahap pengumpulan

data, pengolahan data, perencanaan analisis dan tahap penarikan kesimpulan dan saran.

**Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini merincikan pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian dimana data yang dibutuhkan meliputi data primer dan sekunder. Data yang telah dikumpulkan akan dilakukan pengolahan dimana hasil pengolahan data akan menjadi bahan untuk tahap perancangan.

**Bab V Perancangan dan Analisis**

Bab ini berisi uraian mengenai perancangan dan perbaikan SOP *monitoring* dan evaluasi perkuliahan dengan metode *business process improvement* yang sudah sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.1 dan 9.1.3 dengan mempertimbangkan risiko. Hasil perancangan akan dianalisis berdasarkan *requirement* integrasi, *risk register*, tujuan proses, hasil *business process improvement* dan hasil *gap*.

**Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang akan diajukan kepada perguruan tinggi maupun penelitian selanjutnya.