

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Pendahuluan

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pendidikan, Universitas Telkom berperan penting dalam pengembangan mutu. Saat ini Universitas Telkom telah menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan *ISO 9001:2008*. Akan tetapi, pada tahun 2018 *ISO 9001: 2008* sudah tidak berlaku lagi, dikarenakan *ISO 9001:2008* sudah diperbaharui ke versi terbaru, yaitu *ISO 9001:2015*. Perubahan standar pada *ISO 9001:2015* menuntut Universitas Telkom memperbaiki sistem manajemen yang diterapkan sehingga dapat memenuhi *requirement*.

*ISO 9001:2015* merupakan standar yang menetapkan persyaratan untuk kualitas sistem manajemen mutu yang membantu organisasi dalam meningkatkan mencapai tujuan dari organisasi/ perusahaan. Pada *ISO 9001:2015* klausul 9.3 membahas *management review* dimana sebuah manajemen harus melakukan tinjauan sistem manajemen mutu organisasi yang terencana untuk memastikan kesesuaian, kelayakan, dan efektifitas yang berkelanjutan.

Universitas Telkom telah melakukan standarisasi dan telah mendapatkan sertifikasi *ISO (International Organization for Standardization) 9001:2008* guna menghadapi persaingan yang kompetitif saat ini. Pada proses bisnis eksisting *ISO 9001: 2008* membahas tentang Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).

Rapat Tinjauan Manajemen atau *Management Review* adalah salah satu kegiatan di Universitas Telkom yang diselenggarakan untuk membahas hasil audit internal dan rekomendasi perbaikan SMM, membahas tindak lanjut RTM terdahulu, dan membahas semua temuan yang terjadi di Universitas Telkom. RTM biasanya diselenggarakan 2 kali dalam setahun. Akan tetapi ada kendala pada saat menyelenggarakan RTM itu sendiri, yaitu tidak adanya tindak lanjut hasil dari temuan agenda RTM dan belum dimonitoring secara rutin, sehingga tidak terdapat evaluasi apabila terdapat temuan hasil agenda pada saat pelaksanaan rapat tinjauan manajemen. Hal tersebut dapat menghambat berjalannya RTM dan menyebabkan adanya temuan terhadap agenda yang belum terselesaikan. Pada penelitian kali ini akan berfokus pada perancangan SOP penyelenggaraan rapat tinjauan manajemen berdasarkan klausul 9.3 *ISO 9001:2015*.

Dalam memenuhi persyaratan ketentuan pada standar *ISO 9001:2015* diperlukan penerapan *risk based thinking* untuk mengetahui kemungkinan risiko yang mungkin terjadi selama kegiatan dan penanggulangan dari risiko yang terjadi. Selain untuk memenuhi persyaratan *ISO*

9001:2015 manajemen risiko perlu dilakukan karena dapat memberikan dampak positif bagi sebuah perusahaan sehingga dapat meminimalisir potensi terjadinya risiko yang menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut diharapkan dapat menghasilkan rancangan proses *management review* yang sesuai dengan persyaratan pada ISO 9001:2015 klausul 9.3 dengan mempertimbangkan risiko. Hasil rancangan tersebut dalam bentuk *Standard Operational Procedure* (SOP) agar dapat menjadi acuan bagi Universitas Telkom dalam melakukan kegiatan *management review*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam kajian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perancangan *risk register* yang sesuai dengan proses *management review* di Universitas Telkom?
2. Bagaimana perancangan proses *management review* berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 9.3?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Merancang *risk register* yang sesuai dengan proses *management review* di Universitas Telkom
2. Merancang proses *management review* berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 9.3

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan dari penelitian ini adalah :

1. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data pada saat dilakukan penelitian (September 2016 – Juni 2017)
2. Pada penelitian ini, obyek yang dibahas pada proses rapat tinjauan manajemen di Universitas Telkom
3. Penelitian ini menggunakan metode *bussines process improvement* hanya sampai tahap *Apply Improvement Techniques* dan tidak sampai tahap implementasi

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi Standard Operating Procedure (SOP) proses management review berdasarkan ISO 9001:2015 menggunakan klausul 9.3 dengan mempertimbangan risiko yang akan terjadi pada saat proses tersebut dilaksanakan

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I        Pendahuluan**

Pada bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat penelitian yang diperoleh melalui penelitian ini.

### **BAB II       Landasan Teori**

Dalam bab ini berisi studi literatur diantaranya penelitian yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, metode yang digunakan dalam penelitian, dan literature-literatur lainnya yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

### **BAB III      Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan mengenai model konseptual yang menggambarkan *input*, proses, dan *output* dari suatu konsep penelitian yang dilakukan. Kemudian dijelaskan pula langkah-langkah penelitian yang dilakukan berupa tahap pengumpulan dan pengolahan data dari data primer dan sekunder, tahap perancangan *SOP* desain dan pengembangan, tahap analisis mengenai hasil rancangan *SOP*, dan tahap kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB IV      Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data primer dan sekunder berupa data hasil wawancara yaitu data proses bisnis aktual perusahaan dan data potensi risiko, struktur organisasi, visi dan misi organisasi, serta standar *ISO* 9001:2015. Kemudian akan dijelaskan mengenai pengolahan data dari pengumpulan data tersebut berupa identifikasi *gap* antara kondisi aktual dengan *requirements ISO* 9001:2015 dan hasil *risk register*.

### **BAB V       Perancangan dan Analisis**

Pada bab ini dijelaskan mengenai perancangan *SOP* desain dan pengembangan produk dari analisis *gap* dan *risk register* untuk dibuat prosedur yang kemudian

dilakukan *improve* dengan metode *Business Process Improvement* sehingga menghasilkan rancangan *SOP* dan akan disesuaikan dengan kondisi perusahaan dan *requirement ISO 9001:2015* klausul 9.3.

## **BAB VI      Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran terhadap hasil penelitian tugas akhir.