

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

“Pendidikan pada hakekatnya merupakan suatu kegiatan yang secara sadar dan disengaja, serta penuh tanggung jawab yang dilakukan orang dewasa kepada anak sehingga timbul interaksi dari keduanya agar anak mencapai kedewasaan yang dicitatakan dan berlangsung terus menerus” (Ahmadi dan Uhbiyati, 2007:70). Sebuah lembaga pendidikan atau sekolah merupakan suatu tempat berlangsungnya proses pengajaran siswa di bawah pengawasan guru yang dapat meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia, etos kerja dan kinerja. Keberhasilan tercapainya kualitas yang baik tidak dilihat dari hasil sumber daya manusia saja, akan tetapi dilihat dari proses pengajaran yang telah dilakukan oleh sekolah.

SMK Telkom Bandung merupakan sekolah kejuruan berdiri sejak awal tahun 2013 yang di bina langsung oleh BOD PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk yang turut menjadi pilar utama dalam penyediaan tenaga lapangan yang siap pakai. Sekolah ini memiliki tiga program studi yaitu Teknik Komputer dan Jaringan, Teknik Jaringan Akses, dan Multimedia yang berbasiskan kurikulum di bidang *Information and Communication Technology*. Perkembangan teknologi yang pesat dan tingginya persaingan dalam bidang pendidikan memicu SMK Telkom meningkatkan kualitas sistem manajemen mutu.

Menurut Gasperz (2002), “Suatu sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi”. Sistem manajemen mutu menyediakan struktur organisasi, prosedur, proses, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memastikan mutu dari layanan atau produk yang telah dihasilkan. Salah satu standar sistem manajemen mutu yang digunakan oleh organisasi di dunia adalah ISO (International Organization for Standardization) 9001.

ISO (International Organization for Standardization) merupakan sebuah organisasi standar internasional yang mendukung pengembangan standarisasi untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas. ISO 9001 adalah standar yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu yang membantu sebuah bisnis dan organisasi untuk menjadi lebih efisien dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebuah versi baru dari standar, ISO 9001:2015 sudah diterbitkan menggantikan ISO 9001:2008 (iso.org:2015). ISO 9001:2015 memiliki beberapa perubahan persyaratan seperti struktur menjadi *high level structure* yang terdiri dari 10 klausul, dan harus menerapkan *risk based thinking*, yaitu mempertimbangkan risiko pada setiap proses dalam lingkup organisasi. Pada ISO 9001:2015 klausul 9.1.1 disebutkan bahwa organisasi harus menentukan metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi dari apa yang telah dipantau dan diukur. Kemudian menentukan kapan hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi. Pada klausul 9.1.3 disebutkan bahwa organisasi harus mengevaluasi dan menganalisis data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran. Berdasarkan penjelasan ISO 9001:2015 klausul 9.1.1 dan klausul 9.1.3, proses *monitoring, measurement, analysis* dan *evaluation* di lingkup organisasi perlu diterapkan agar tercipta kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu yang baik khususnya pada proses pengajaran di SMK Telkom.

Proses pengajaran merupakan kegiatan inti di SMK Telkom yaitu kegiatan yang dilakukan oleh guru dalam menyampaikan pengetahuan kepada siswa. Pada proses ini yang dimonitor adalah guru dan siswa pada saat pembelajaran berlangsung. Guru dimonitor dari segi kinerjanya dalam cara menyampaikan dan mengajar mata pelajaran kepada siswa, sedangkan siswa dimonitor dari segi situasi ketika melakukan pembelajaran dan proses belajarnya. Proses ini perlu memiliki prosedur yang sesuai agar tercipta keabsahan hasil yang baik bagi seluruh entitas SMK Telkom dan siswanya.

Prosedur *monitoring, measurement, analysis* dan *evaluation* kegiatan pengajaran di SMK Telkom saat ini masih mengacu pada *requirement* ISO 9001:2008 namun belum terdokumentasi. Berdasarkan keadaan prosedur tersebut, maka akan dilakukan penyesuaian prosedur yaitu membantu SMK Telkom dalam membuat

prosedur yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015. Untuk menerapkan ISO 9001:2015, SMK Telkom harus mempertimbangkan risiko pada proses kegiatan pengajaran terhadap siswa-siswinya serta menyiapkan SOP sistem manajemen mutu (SMM) yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015. Pertimbangan risiko yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penyusunan *risk register*. Perancangan SOP dengan mempertimbangkan risiko dapat mengantisipasi munculnya suatu risiko saat melaksanakan proses yang diatur dalam SOP tersebut. Untuk merancang usulan perbaikan SOP, peneliti menggunakan metode *Business Process Improvement*. Metode ini merupakan pendekatan sistematis untuk mengoptimalkan proses yang mendasari untuk mencapai hasil yang lebih efisien untuk penerapan ISO 9001:2015.

Berdasarkan hasil analisis, maka penulis memfokuskan pada perancangan *Standard Operating Procedure* berdasarkan standar ISO 9001:2015 dengan klausul 9.1.1 dan klausul 9.1.3 mengenai *monitoring, measurement, analysis* dan *evaluation* dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*.

I.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menentukan risiko pada proses *monitoring, measurement, analysis* dan *evaluation* kegiatan pengajaran?
2. Bagaimana rancangan SOP kegiatan pendidikan dan pengajaran yang memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.1 dan klausul 9.1.3 untuk diterapkan di SMK Telkom dengan metode *Business Process Improvement*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menentukan risiko pada proses *monitoring, measurement, analysis* dan *evaluation* pada kegiatan pengajaran di SMK Telkom.
2. Membuat rancangan SOP kegiatan pengajaran yang memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.1 dan 9.1.3 untuk diterapkan di SMK Telkom dengan metode *Business Process Improvement*.

I.4 Batasan Penelitian

Berikut ini merupakan batasan-batasan dalam penelitian ini :

1. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahap usulan, tidak mencapai tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh hasil *risk register* dari proses *monitoring, measurement, analysis* dan *evaluation* pada kegiatan pengajaran di SMK Telkom.
2. Menghasilkan prosedur proses *monitoring, measurement, analysis* dan *evaluation* pada kegiatan pengajaran di SMK Telkom yang sesuai dengan klausul 9.1.1 dan 9.1.3.
3. 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 mengenai pengumpulan data yang meliputi data primer dan data sekunder, serta hasil pengolahan data yang mencakup kondisi aktual atau proses bisnis dan data-data pendukung yang dijadikan acuan dalam tahap perancangan.

BAB V Perancangan dan Analisis

Bab ini berisi perancangan yang diusulkan mengenai SOP *monitoring, measurement, analysis* dan *evaluation* berdasarkan persyaratan ISO 9001:2015 klausul 9.1.1 dan klausul 9.1.3. Pada bab ini juga dicantumkan analisis hasil perancangan dan implementasi di perusahaan penelitian.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini dipaparkan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, serta saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.