

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu jenjang pendidikan formal yang mempersiapkan lulusannya untuk siap bekerja. Menurut Evans dalam Djojonegoro (1999, p. 33) mendefinisikan bahwa pendidikan kejuruan merupakan bagian dari sistem pendidikan yang mempersiapkan seseorang agar lebih mampu bekerja pada suatu kelompok pekerjaan atau satu bidang pekerjaan daripada bidang-bidang pekerjaan lainnya.

SMK Telkom Bandung merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan swasta yang bernaung dalam Yayasan Sandhyakarya Putra Telkom (YSPT). SMK Telkom Bandung memiliki tiga lingkup program studi yaitu Teknik Jaringan Akses (TJA), Teknik Jaringan Komputer (TKJ), dan Multi Media (MM). SMK Telkom Bandung sebagai sekolah telekomunikasi berbasis teknologi selalu mengikuti perkembangan teknologi yang berkembang setiap waktu. Perkembangan tersebut tidak hanya ditunjukkan pada bidang teknologi saja tetapi, juga dilakukan dalam bidang mutu dimana SMK Telkom Bandung terus melakukan pengembangan dan perbaikan mutu guna meningkatkan kualitas dan citra dimata pelanggan sebagai langkah untuk menghadapi persaingan antar sekolah swasta yang semakin ketat.

Peningkatan persaingan tersebut diketahui dari Data Statistik Pendidikan Indonesia yang dibuat oleh Pusat Data Statistik Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia dimana terjadi kenaikan jumlah Sekolah Menengah Kejuruan swasta sebesar 1,04% pada periode tahun 2015-2016. Hal tersebut membuat SMK Telkom Bandung perlu melakukan beberapa tindakan seperti melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dimana jika tingkat kepuasan pelanggan diketahui maka, kualitas pelayanan yang dihasilkan juga dapat diketahui sebagaimana menurut hasil penelitian Harun (2013, p. 12), terdapat korelasi positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan di SMK Telkom Bandung dilakukan dengan menggunakan alat ukur kuesioner dimana pengukuran yang telah dilakukan di SMK Telkom Bandung antara lain pengukuran tingkat kepuasan siswa dan

pengukuran tingkat kepuasan orang tua siswa. Namun, berdasarkan teori klasifikasi pelanggan dari Supriyanto (1999, p. 25), pelanggan primer yaitu siswa yang merasakan secara langsung hasil pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Sehingga, pengukuran tingkat kepuasan siswa dinilai lebih efektif digunakan untuk menilai kualitas dan mutu layanan di SMK Telkom guna sebagai upaya peningkatan mutu. Pengukuran tingkat kepuasan siswa eksisting di SMK Telkom Bandung dilakukan melalui sistem penyebaran online menggunakan *google forms* dan *link google form* tersebut selanjutnya disebar melalui media sosial line.

Selain melakukan pengukuran kepuasan siswa, SMK Telkom Bandung juga perlu melakukan *upgrade* sistem manual mutu menjadi ISO 9001:2015 dimana ISO (*International Organization for Standardization*) merupakan sebuah lembaga standar internasional yang khusus bergerak dalam bidang standardisasi proses. Jika dikaitkan dengan tingkat kepuasan pelanggan, ISO 9001:2015 memiliki klausul yang membahas mengenai *requirement* kepuasan pelanggan yang terletak pada klausul 9.1.2. Pada ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 dijelaskan bahwa organisasi harus memantau persepsi pelanggan pada tingkat dimana kebutuhan dan harapan telah terpenuhi, sehingga organisasi harus menentukan metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi. Selain itu, terdapat catatan pada klausul 9.1.2 yang menjelaskan bahwa pemantauan terhadap persepsi pelanggan dapat meliputi *survey* pelanggan, *feedback* pelanggan, penyerahan produk dan jasa, tatap muka dengan pelanggan, analisis pangsa pasar, pujian, klaim dan laporan agen.

Walaupun proses pengukuran kepuasan siswa telah dilakukan, belum terdapat proses baku mengenai pengukuran kepuasan siswa di SMK Telkom Bandung yang digunakan sebagai pedoman untuk alur proses pengukuran kepuasan siswa sehingga, hal tersebut membuat proses pengukuran kepuasan siswa eksisting menjadi tidak konsisten dan kurang teratur. Selain digunakan sebagai acuan proses. Proses baku tersebut digunakan sebagai salah satu kebutuhan atau syarat untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 dimana diperlukan informasi terdokumentasi pada setiap proses.

Salah satu bentuk proses baku yang dapat diterapkan sebagai acuan standar alur proses adalah *Standard Operating Procedure* (SOP). Pembuatan SOP tersebut

dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa metode. Namun, jika dilihat dari keadaan eksisting, proses pengukuran kepuasan siswa telah dilakukan meskipun belum memiliki prosedur baku sehingga, perancangan SOP tersebut lebih tepat menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dimana menurut Susan Page (2010, p. 4) BPI merupakan perbaikan dari proses bisnis secara sistematis yang berdampak pada seluruh proses di perusahaan sehingga proses bisnis menjadi lebih efisien. Penerapan metode *Business Process Improvement* pada proses pengukuran kepuasan siswa dilakukan untuk memberikan improvement pada proses melalui penerapan langkah-langkah BPI.

Selain itu, SOP pengukuran kepuasan siswa di SMK Telkom Bandung juga perlu melakukan pertimbangan risiko sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 yang berbasis *risk based thinking* sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 6.1.1 dimana perlu dilakukan pertimbangan risiko untuk memberikan kepastian bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus kepada perancangan SOP pengukuran kepuasan siswa di SMK Telkom Bandung untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 dengan mempertimbangkan risiko menggunakan metode *Business Process Improvement*. Hasil rancangan tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu acuan bagi SMK Telkom Bandung untuk melakukan proses pengukuran kepuasan siswa.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja risiko pada proses pengukuran kepuasan siswa di SMK Telkom Bandung?
2. Bagaimana rancangan SOP pengukuran kepuasan siswa yang dapat memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.2?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang mendasari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Menentukan dan menganalisis risiko pada proses pengukuran kepuasan siswa di SMK Telkom Bandung.

2. Merancang SOP pengukuran kepuasan siswa yang dapat memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.2.

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

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan adalah data pada saat dilakukannya penelitian yaitu pada Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2017.
2. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahapan usulan dan tidak mencapai tahap implementasi.
3. Proses ini hanya mencakup kegiatan perancangan pengukuran kepuasan siswa menggunakan kuesioner sehingga tidak mencapai tahap perancangan pertanyaan kuesioner serta pengukuran kepuasan siswa dengan metode yang lain.

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

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Memperoleh *risk register* dari proses pengukuran kepuasan siswa di SMK Telkom Bandung.
2. SMK Telkom dapat memiliki SOP Proses Pengukuran Kepuasan Siswa sebagai dokumen yang memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.2.
3. Sebagai dokumen untuk persiapan sertifikasi ISO 9001:2015.

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

Penelitian ini diuraikan sebagaimana sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan dasar perancangan SOP pengukuran kepuasan siswa di SMK Telkom, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian yang diharapkan serta sistematika penulisan.

## **Bab II Teori Dasar**

Bab ini berisi uraian studi literatur baik berupa teori, konsep, penelitian terdahulu serta langkah-langkah yang berkaitan dan relevan dengan permasalahan yang relevan dengan permasalahan sedang diteliti.

## **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisi penjelasan mengenai model konseptual yang digunakan untuk menjelaskan input, proses dan output dari konsep penelitian. Selain itu, dijelaskan pula sistematika penyelesaian masalah yang menjelaskan masalah-masalah secara rinci. Sistematika penyelesaian masalah terdiri atas tahap yaitu, pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perencanaan, tahap analisis serta tahap pemberian rekomendasi.

## **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini berisi penjelasan mengenai pengumpulan data primer dan sekunder. Selain itu, dilakukan pengolahan data yang berkaitan dengan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 dan teori mengenai langkah-langkah melakukan *Customer Satisfaction Measurement (CSM)*. Kemudian, dilakukan identifikasi risiko menggunakan *risk assessment* yang menghasilkan *risk register*.

## **Bab V Perancangan dan Analisis**

Bab ini berisi penjelasan mengenai perancangan SOP pengukuran kepuasan siswa berdasarkan hasil identifikasi *gap*, *risk register*, dan tujuan dari proses pengukuran kepuasan siswa. Perancangan SOP juga dianalisis menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)* sehingga menghasilkan rancangan SOP yang sesuai dengan *requirement* dan kebutuhan pihak terkait.

## **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian tugas akhir dan saran yang ditujukan kepada peneliti selanjutnya.