

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia pendidikan tinggi saat ini menuntut lembaga pendidikan memberikan suatu sistem pendidikan yang baik agar mahasiswa pendidikan mendapatkan pengajaran dengan kualitas yang lebih baik. Sistem pendidikan yang baik dapat ditingkatkan melalui standar sistem manajemen yang dimiliki oleh lembaga pendidikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi pasal satu ayat satu menjelaskan bahwa Mutu pendidikan tinggi adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan Standar Pendidikan Tinggi yang terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Perguruan Tinggi. Mutu pendidikan tinggi juga dapat dikatakan baik apabila sistem pendidikan diterapkan melalui penyesuaian dengan Sistem Manajemen Mutu.

Sistem manajemen mutu adalah kumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu barang atau jasa terhadap persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi (Gaspersz 2012). Sistem manajemen mutu dapat membantu perusahaan/lembaga menjamin sistem manajemen yang diharapkan oleh perusahaan/lembaga.

ISO 9001:2008 ini merupakan salah satu standar manajemen mutu yang terdiri dari 8 klausul. Untuk pengembangan *ISO 9001*, *ISO* menerbitkan standar terbaru yaitu *ISO 9001:2015* yang merujuk pada manajemen mutu yang harus diterapkan (Hunt 2016). Perbedaan *ISO 9001:2015* dengan *ISO 9001:2008* adalah pada penerapan *High Level Structure (HLS)* yaitu penerapan 10 klausul. Selain pada *High Level Structure* perubahan pada istilah yang digunakan serta analisis risiko yang dilakukan agar sistem manajemen mutu memenuhi persyaratan *Risk Based Thinking* yang diatur pada *ISO 9001:2015*.

Business Process Improvement (BPI) memberikan suatu sistem yang membantu dalam proses penyederhanaan proses bisnis dengan memberikan jaminan bahwa

pelanggan internal dan eksternal dari organisasi atau perusahaan tersebut mendapatkan *output* yang jauh lebih baik.

Universitas Telkom merupakan lembaga pendidikan swasta yang menggunakan akreditasi *ISO* untuk menjamin mutu pendidikan perguruan tinggi. Saat ini, standar *ISO* yang digunakan Universitas Telkom adalah *ISO 9001:2008* yang belum mempertimbangkan kemungkinan risiko dan peluang yang mungkin terjadi. Universitas Telkom saat ini sedang mengalami masa transisi dari *ISO 9001:2008* menuju *ISO 9001:2015* dikarenakan standar *ISO 9001:2008 expired* pada tahun 2018, oleh karena itu Universitas Telkom berencana untuk menerapkan *ISO 9001:2015*. Perubahan standar *ISO* ini dilakukan secara bertahap dengan berbagai pertimbangan dari segala aspek di Universitas Telkom. Untuk menerapkan standar *ISO 9001:2015*, proses sistem manajemen mutu Universitas Telkom harus sesuai dengan klausul *ISO 9001:2015*. Salah satu proses yang diatur dalam Universitas Telkom adalah proses perkuliahan serta proses Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP). PTPP merupakan proses perbaikan dan pencegahan terhadap ketidaksesuaian yang terjadi di Universitas Telkom. Ketidaksesuaian yang muncul ditindaklanjuti serta diperbaiki oleh unit terkait dengan dibantu oleh unit Satuan Audit Internal (SAI). Pengajaran adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar (UU No. 12 Tahun 2012, Pasal 1 ayat 9, 10, 11, 12). Salah satu bentuk dari proses pengajaran adalah proses perkuliahan. Perkuliahan merupakan kegiatan tatap muka/pertemuan antara dosen dan mahasiswa yang bertujuan untuk menyampaikan materi matakuliah. Kegiatan dalam perkuliahan dapat berupa ceramah, tanya jawab, presentasi atau kegiatan lainnya.

Berdasarkan proses aktual, proses perkuliahan yang diterapkan pada proses perkuliahan Universitas Telkom seringkali ditemukan ketidaksesuaian. Ketidaksesuaian tersebut dapat menghambat proses perkuliahan, mengakibatkan ketidaksesuaian *output*, serta dapat mengurangi efektifitas proses yang berjalan.

Tabel I. 1 Data Akibat Ketidaksesuaian

Ketidaksesuaian	Analisis Penyebab	Akibat
Sarana dan prasarana perkuliahan tidak berfungsi atau rusak	1. Sarana prasarana tidak rutin dilakukan <i>maintenance</i> 2. Pemakaian Sarana prasarana tidak digunakan dengan baik	Proses perkuliahan terhambat
BAP terlambat di upload oleh dosen pengampu	Dosen tidak upload BAP diluar batas waktu yang ditetapkan	Presesnsi mahasiswa tidak sesuai, proses input BAP harus melalui LAA fakultas

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan ketidaksesuaian yang terjadi mengakibatkan proses perkuliahan terhambat hingga mahasiswa harus mengulang mata kuliah. Ketidaksesuaian tersebut disebabkan oleh ketidakpatuhan para pemilik ketidaksesuaian terhadap aturan. Hal tersebut membutuhkan tindakan penyelesaian sehingga pemilik ketidaksesuaian mengikuti aturan. Selain itu juga pada proses perkuliahan belum ditetapkan aturan yang mengatur tindakan korektif pada ketidaksesuaian yang terjadi.

Berdasarkan pemaparan diatas, obyek yang diambil yaitu proses perkuliahan di Universitas Telkom membutuhkan proses penindakan ketidaksesuaian yang diatur dalam prosedur penyelesaian ketidaksesuaian pada proses perkuliahan. Pada perancangan prosedur tersebut, dilakukan perbaikan dan penyesuaian dari prosedur PTPP Universitas serta mempertimbangkan penyesuaian klausul dan risiko. Klausul yang disesuaikan terhadap proses ketidaksesuaian adalah klausul 10.2 tentang ketidaksesuaian dan tindakan korektif. Dalam menetapkan rancangan sistem manajemen mutu dapat dirancang dengan beberapa metode. Salah satunya dengan *Bussines Process Improvement* (BPI). Pada perancangan prosedur ini dilakukan metode *Bussines Process Improvement* (BPI) untuk memenuhi kebutuhan *improvement* dari sistem manajemen mutu yang ada pada proses perkuliahan Universitas Telkom.

I.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada Universitas Telkom, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan prosedur penyelesaian ketidaksesuaian pada proses perkuliahan dengan menyesuaikan *ISO 9001:2015*?

2. Bagaimana merancang *aplication simulator* berdasarkan prosedur tindakan terhadap ketidaksesuaian pada proses perkuliahan yang sudah dirancang?

I.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Membuat rancangan prosedur penyelesaian ketidaksesuaian pada proses perkuliahan dengan menyesuaikan *requirement ISO* mengacu pada *ISO 9001:2015* (klausul 10.2) dengan metode *Bussines Process Improvement*.
2. Membuat *workflow simulator* berdasarkan tindakan terhadap ketidaksesuaian pada proses perkuliahan.

I.4. Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian ini adalah :

1. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data aktual pada saat dilakukan penelitian (September 2016 – Juni 2017).
2. Pada penelitian ini, obyek yang dibahas pada proses perkuliahan hanya sebatas pada perencanaan dan pelaksanaan perkuliahan tidak sampai pada pengampuan perkuliahan.
3. Pembuatan prosedur penyelesaian ketidaksesuaian hanya sebatas pada tindaklanjut ketidaksesuaian yang ditindaklanjuti secara langsung tidak sampai pada penindakan yang berakibat *improvement* terhadap proses.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan rekomendasi perancangan prosedur penyelesaian ketidaksesuaian kepada pihak Universitas Telkom.
2. Memberikan rekomendasi perancangan prosedur dan *aplication simulator* berdasarkan ketidaksesuaian yang ada pada proses perkuliahan.

I.6. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada Bab ini berisikan uraian latar belakang untuk masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, berisikan juga uraian perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi Landasan Teori yang berupa penelitian yang terkait dengan permasalahan yang diteliti, dan literatur yang *relevan* berdasarkan kebutuhan penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada Bab ini akan dibahas mengenai metode yang digunakan dan penjelasan mengenai metode penelitian tersebut. Berisikan sistematika penelitian dari awal sampai akhir.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada Bab ini dijelaskan tentang pengumpulan data yang didapatkan dari perusahaan, kemudian data yang sudah didapatkan di olah sehingga menghasilkan *Gap* analisis, *risk register*, serta data ketidaksesuaian yang bisa dijadikan input untuk merancang prosedur usulan serta prosedur baru.

Bab V Analisi Data

Pada Bab ini dijelaskan tentang analisis perbandingan antara hasil perancangan dan rancangan proses *existing* yang telah dilakukan *improvement* menggunakan BPI dan selanjutnya akan diimplementasikan melalui *application simulator*.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada Bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dan saran untuk penelitian yang dilakukan, kesimpulan dan saran ini yang nantinya akan menjadi pertimbangan dan masukan lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya