

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Persaingan di dunia kerja yang semakin kompetitif memaksa sekolah untuk terus menerus meningkatkan kualitas pendidikannya untuk menghasilkan lulusan yang siap untuk menghadapi dunia kerja. Dalam dunia pendidikan, kegiatan belajar mengajar merupakan satu kegiatan utama yang sangat penting, semua itu akan berjalan dengan baik apabila ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Undang-undang No. 2 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional pada pasal 45 ayat 1 yang menyebutkan bahwa setiap satuan pendidikan formal dan non-formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, dan kejiwaan peserta didik. (Pemerintah Republik Indonesia, 2003) Pendidikan tidak mungkin terselenggara dengan baik bilamana para tenaga kependidikan maupun siswa tidak didukung oleh sumber belajar yang diperlukan untuk penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar yang bersangkutan.

SMK Telkom Bandung adalah sebuah sekolah kejuruan yang dibina langsung oleh BOD PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom, 2017) Merupakan lembaga Pendidikan yang didirikan pada tanggal 9 Januari 2013. SMK Telkom Bandung terletak di Jl. Radio Palasari Dayeuhkolot, Bandung. Tujuan yayasan ini didirikan adalah untuk ikut berperan serta dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga besar Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk khususnya dan menunjang pembangunan masyarakat Indonesia pada umumnya melalui bidang Pendidikan dan Sosial. (Telkom, 2017) Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu lembaga pendidikan yang bertujuan untuk mempersiapkan lulusannya menjadi tenaga kerja yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan tingkat menengah sesuai dengan bidangnya.

Di SMK Telkom Terdapat berbagai macam sarana yang menunjang bidang akademik siswa, yaitu ekstrakurikuler, perpustakaan, tata usaha, dan layanan karier. Salah satu sarana dalam menunjang proses belajar dan mengajar di SMK Telkom

Bandung adalah perpustakaan. Tentunya kegiatan belajar mengajar yang baik ditunjang oleh kualitas perpustakaan yang baik pula.

Perpustakaan sekolah merupakan bagian dari lembaga pendidikan yang dituntut untuk mampu membantu meningkatkan kualitas pendidikan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga informasi merupakan wadah bagi guru dan murid untuk mendapatkan berbagai informasi dan akan memiliki kinerja yang baik apabila ditunjang dengan pengelolaan yang baik agar perpustakaan sekolah tersebut dapat mendukung kurikulum dan visi misi sekolah. Manajemen yang memadai akan membuat seluruh aktifitas organisasi akan menuju kearah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sehingga semua elemen dalam suatu organisasi akan berusaha memfungsikan diri sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan organisasi atau perpustakaan.

Kekurangan dalam proses pelaksanaan dan pengelolaan perpustakaan dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas belajar siswa. Pemanfaatan perpustakaan sekolah diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi untuk menunjang proses belajar mengajar di sekolah, baik dalam usaha pendalaman pengetahuan, penguasaan ketrampilan, maupun penyerapan dan pengembangan nilai hidup siswa. Fungsi perpustakaan sekolah tidak lagi terpisah dari proses pendidikan itu sendiri, tetapi justru harus terlibat dalam proses berlangsungnya proses belajar mengajar.

Sebagai sekolah yang berhasil meraih sertifikat sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Telkom, 2017), Menurut Badan Standarisasi Nasional (2008) Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan suatu sistem manajemen mutu yang berfokus pada suatu perbaikan-perbaikan proses untuk untuk memaksimalkan daya saing sebuah lembaga kepuasan pelanggan. Jika sistem manajemen mutu diterapkan dengan baik, dapat dipastikan bahwa mutu yang ditawarkan kepada pelanggan (siswa, orangtua, pemerintah, dunia usaha atau dunia industri sebagai institusi tempat praktik industri, dan dunia usaha atau dunia industri sebagai penerima lulusan) telah benar-benar dilakukan dan dibuktikan. Adopsi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu merupakan salah satu cara untuk dapat meningkatkan kualitas di dunia pendidikan yang sudah ditetapkan dalam standar

internasional. Keberhasilan menerapkan sistem manajemen mutu akan menghasilkan manfaat bagi peningkatan kinerja untuk mencapai kepuasan semua *stakeholder* dalam organisasi.

Klausul 8 pada ISO 9001:2008 menyatakan tentang pengukuran, analisis dan perbaikan. Lebih spesifik tepatnya pada klausul 8.2.3 tentang Pemantauan dan pengukuran proses, klausul ini berisi ketentuan bahwa organisasi harus menerapkan metode yang sesuai untuk pemantauan dan jika dapat diterapkan pengukuran proses-proses sistem manajemen mutu. Metode ini harus memperagakan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang direncanakan. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai, harus dilakukan koreksi dan tindakan korektif, jika sesuai. Pada update ke 9001:2015 requirement ini dicantumkan di klausul 9, yang mensyaratkan bahwa setiap organisasi harus melakukan evaluasi kinerja khususnya dalam klausul 9.1 yang berisi tentang pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi dan lebih spesifik ke klausul Klausul 9.1 berisi tentang pengukuran, analisis dan evaluasi klausul 9.1.3 tentang evaluasi dan analisis, tercantum bahwa organisasi harus mengevaluasi dan menganalisis data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran.

Dalam ISO 9001 terdapat tujuh prinsip manajemen, yaitu *Customer Focus, Leadership Engagement of People, Process Approach, Improvement, Evidence Based Decision Making, dan Relationship Management* (Iman, 2018). Pada pendekatan *process approach*, memungkinkan organisasi untuk mengontrol pengelolaan proses dalam organisasi sehingga seluruh performansi proses dalam organisasi dapat ditingkatkan.

Manfaat yang dapat diperoleh dalam pengaplikasian *process approach* adalah memungkinkan perbaikan proses berdasarkan evaluasi data dan informasi dari proses terkait. Namun ISO diimplementasikan secara keseluruhan dan meluas dalam organisasi serta tidak memfokuskan pada pengelolaan masing-masing proses. Untuk itu, *maturity model* dapat digunakan untuk mengukur dan mengetahui sudah sebaik apa pelaksanaan proses pada organisasi. *Maturity model* memiliki *maturity level* yang menunjukkan tahapan kematangan proses. *Business Process Maturity Model (BPMM)* yang dikembangkan oleh Object Management

Group (OMG) menjadi acuan untuk mengukur tingkat kematangan (maturity level) proses bisnis yang dijalankan organisasi dengan tujuan untuk mencapai tingkat kematangan tertinggi yaitu perbaikan berkelanjutan yang akan peneliti gunakan sebagai *framework* untuk melakukan evaluasi. BPMM-OMG menyediakan lima tingkat kematangan proses. BPMM menyediakan *roadmap* untuk perbaikan proses yang berkesinambungan melalui praktik-praktik terbaik yang harus dilaksanakan. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi kekurangan-kekurangan proses dalam organisasi sehingga dapat memandu perbaikan sedikit demi sedikit secara teratur.

Oleh karena itu, untuk mengevaluasi pengelolaan proses di perpustakaan SMK, maka penulis bermaksud untuk melakukan pengukuran kematangan proses di perpustakaan SMK Telkom Bandung menggunakan *Business Process Maturity Model* (BPMM). Tingkat kematangan yang diukur adalah pada *Level 3* atau *Standardized* pada BPMM berhubungan dengan kondisi SMK Telkom Bandung telah menerapkan Standar ISO 9001 dan pada perpustakaan sudah memiliki proses standar yang terdokumentasi dalam SOP. Sesuai dengan requirement BPMM *Level 3* yaitu *standardized process* dimana terdapat pedoman pada suatu proses untuk mendukung organisasi dalam mempersatukan proses standar dan mendukung kebutuhan pada proses suatu organisasi. Penelitian ini berfokus ke pengelolaan proses yang menurut *process approach* pada ISO pengelolaan proses untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Dari hasil evaluasi akan diperoleh praktik apa saja yang sudah dan belum diterapkan oleh SMK Telkom Bandung sehingga dapat diusulkan saran perbaikan yang dapat memenuhi semua praktik dalam rangka meningkatkan kematangan proses menuju tahap perbaikan berkelanjutan.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada SMK Telkom Bandung, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah Bagaimana tingkat kematangan proses pada perpustakaan SMK Telkom?

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran dan mendapatkan hasil tingkat kematangan proses

perpustakaan SMK Telkom dan memberikan saran perbaikan terkait area-area yang perlu ditingkatkan pada pengelolaan perpustakaan SMK Telkom

I.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. *Process area* yang dievaluasi adalah *Organization Process Management* (OPM) yaitu *Process area* yang berada di Level 3: *Standardized*.
2. Dalam penelitian ini evaluasi tingkat kematangan hanya berfokus pada proses di perpustakaan SMK Telkom Bandung
3. Penelitian ini hanya sampai tahap evaluasi, dan tidak dilanjutkan sampai tahap implementasi.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis
 - 1.1 Penelitian diharapkan bisa menambah wawasan penulis, dan mengimplementasi teori yang sudah didapat di bangku kuliah.
2. Bagi SMK Telkom Bandung
 - 2.1 Menghasilkan pengukuran tingkat kematangan perpustakaan SMK Telkom Bandung dengan menggunakan *Business Process Maturity Model*
 - 2.2 SMK Telkom Bandung mempunyai instrumen baru untuk mengukur dalam rangka mengevaluasi sistem manajemen mutu yang diterapkan pada perpustakaan SMK Telkom Bandung

I.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan permasalahan dan sebab dilakukannya penelitian, berisi rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan manfaat penelitian yang dilakukan

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi uraian *literature* yang berkaitan dengan metode yang digunakan pada penelitian, pembahasan penelitian terdahulu

dan teori-teori pendukung yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah penelitian yang dilakukan berupa studi literatur, tahap pengumpulan dan pengolahan data primer dan sekunder, tahap analisis gap dan terdapat model konseptual yang menggambarkan input, proses, dan output dari suatu konsep penelitian yang dilakukan. Selanjutnya, tingkat perpustakaan, serta tahap kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan pengumpulan data primer yang didapatkan dari wawancara dan observasi yang dilakukan. Kemudian data primer dan data sekunder yang telah didapatkan akan diolah pada tahap pengolahan data.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis gap terhadap hasil observasi dan wawancara kepada Wakil kepala sekolah bidang kurikulum sekaligus QM Representative dan Pustakawan di SMK Telkom Bandung, dan dilanjutkan dengan analisis tingkat kematangan proses level 3-OMG, kemudian diajukan saran perbaikan untuk meningkatkan dan memperbaiki proses.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini juga berisikan saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang.