

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Pada saat ini, perkembangan dunia pendidikan semakin pesat sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif dan membuat institusi pendidikan selalu berusaha untuk meningkatkan *value* pendidikannya mulai dari sistem pembelajaran, tenaga pengajar, siswa, serta sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan *value* yang diinginkan oleh semua pihak terkait. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah yang mengutamakan pengembangan kemampuan keterampilan siswa untuk melaksanakan jenis pekerjaan tertentu (Undang - Undang No. 20 Tahun 2003). Tujuan dari SMK adalah mempersiapkan para lulusan untuk memasuki lapangan kerja serta mengembangkan sikap profesional.

SMK Pariwisata Telkom adalah Sekolah Menengah Kejuruan yang memiliki 3 kompetensi keahlian yaitu Usaha Perjalanan Wisata, Akomodasi Perhotelan, dan Tata Boga. SMK Pariwisata Telkom dinaungi oleh Yayasan Pendidikan Telkom dan memiliki visi yaitu menjadi sekolah vokasi dominan di Indonesia. Untuk meningkatkan *value* pendidikan dari SMK Pariwisata Telkom sehingga mencapai visi yang telah ditetapkan, SMK Pariwisata Telkom akan menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 21001:2018 yaitu standar internasional yang menentukan persyaratan untuk sistem manajemen mutu bagi organisasi pendidikan.

Dalam mendukung penerapan ISO 21001:2018 pada SMK Pariwisata Telkom Bandung salah satu hal yang diperlukan adalah manajemen informasi terdokumentasi yang baik sebagai alat untuk mengembangkan dan memantau kinerja organisasi, serta membantu organisasi dalam memudahkan proses audit. Pada ISO 21001:2018 klausul 4.4 mengenai sistem manajemen untuk organisasi pendidikan menjelaskan bahwa organisasi harus membuat, memelihara dan mengendalikan informasi terdokumentasi agar proses yang dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan. Informasi terdokumentasi adalah informasi yang diperlukan untuk dikontrol, dikelola dan dikendalikan oleh organisasi dan media didalamnya (ISO 21001:2018). Informasi terdokumentasi sangat penting untuk diterapkan oleh suatu organisasi, karena jika terdapat data data yang diperlukan dari waktu sebelumnya akan dapat dengan mudah ditemukan dan jika terdapat pergantian pegawai, pegawai baru akan dengan mudah mempelajari hal hal yang dilakukan pada organisasi.

Sehingga dapat diketahui bahwa untuk menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 21001:2018, pelaksanaan pendokumentasian informasi diperlukan sebagai salah satu cara yang dapat membantu meningkatkan *value* pendidikan pada SMK Pariwisata Telkom Bandung. Pada kondisi aktualnya, SMK Pariwisata Telkom Bandung masih memiliki beberapa hal yang perlu diperbaiki, salah satunya terkait dengan pelaksanaan pendokumentasian informasi sehingga belum dapat melakukan penerapan serta sertifikasi ISO 21001:2018. Permasalahan yang terjadi pada pelaksanaan pendokumentasian informasi dapat diketahui melalui analisis kondisi aktual mengenai pendokumentasian informasi pada SMK Pariwisata Telkom Bandung. Analisis kondisi aktual mengenai pendokumentasian informasi didapatkan dengan melakukan wawancara dengan bagian Kurikulum yang terdiri dari Wakil Kepala Sekolah bidang Kurikulum serta staf Kurikulum. Berikut merupakan hasil dari analisis kondisi aktual mengenai pendokumentasian informasi pada SMK Pariwisata Telkom Bandung.

Tabel I. 1 Analisis Kondisi Aktual Pendokumentasian Informasi

Gejala	Permasalahan	Penyebab 1	Penyebab 2	Dampak
SMK Pariwisata Telkom Bandung belum dapat melakukan sertifikasi ISO 21001:2018	Pelaksana proses Persiapan dan Pelaksanaan KBM belum melakukan pendokumentasian informasi dengan baik	Pelaksana proses Persiapan dan Pelaksanaan KBM belum menentukan informasi apa saja yang perlu untuk didokumentasikan berdasarkan ISO 21001:2018	Pelaksana proses belum mengetahui manfaat dari informasi yang perlu untuk didokumentasikan berdasarkan ISO 21001:2018	Banyak pelaksana proses yang belum melakukan pendokumentasian informasi

Dapat dilihat dari Tabel I.1 yang menunjukkan terkait kondisi aktual pendokumentasian informasi, dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Wakil Kepala Sekolah bagian Kurikulum serta staf Kurikulum yaitu pelaksana proses persiapan dan pelaksanaan KBM belum melakukan pendokumentasian informasi dengan baik, hal ini disebabkan karena pelaksana proses persiapan dan pelaksanaan KBM belum menentukan informasi apa saja yang perlu untuk didokumentasikan berdasarkan ISO 21001:2018, penyebab belum ditentukannya informasi untuk didokumentasikan karena pelaksana proses belum mengetahui pasti mengenai manfaat dari masing-masing informasi yang perlu untuk didokumentasikan berdasarkan ISO 21001:2018 sehingga banyak pelaksana proses persiapan dan pelaksanaan KBM yang belum melakukan pendokumentasian informasi.

Pada penelitian kali ini hanya akan difokuskan pada proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) yang merupakan kegiatan inti pada SMK Pariwisata Telkom Bandung yaitu kegiatan penyampaian pengetahuan kepada Siswa. Proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) terdiri dari proses persiapan dan pelaksanaan, sehingga perlu untuk mengetahui informasi apa saja yang sudah tersedia pada kondisi aktual serta bagaimana kondisi aktual dari pendokumentasian informasi pada proses persiapan dan pelaksanaan KBM. Berikut merupakan kondisi aktual informasi yang sudah tersedia dan kondisi aktual pendokumentasian informasi yang didapatkan melalui hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah bagian Kurikulum dan staf Kurikulum serta observasi pada *link* pendokumentasian informasi yang diberikan.

Tabel I. 2 Identifikasi Kondisi Aktual Informasi dan Pendokumentasian Informasi

No.	Informasi	Kondisi Aktual Pendokumentasian
1.	Program Tahunan	Sudah didokumentasikan tetapi belum dilakukan dengan baik
2.	Program Semester	
3.	Silabus	
4.	RPP	
5.	Hasil Review Kesesuaian Antara Program Tahunan, Program Semester, Silabus, dan RPP	Belum didokumentasikan
6.	Bahan Ajar	
7.	Jadwal Pelajaran	
8.	Laporan Kehadiran Siswa	Sudah didokumentasikan dengan baik
9.	Penilaian Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap Siswa	

Berdasarkan Tabel I. 2 diatas dapat diketahui bahwa terdapat sebagian informasi yang sudah didokumentasikan dengan baik, sudah didokumentasikan tetapi belum dilakukan dengan baik dan belum didokumentasikan. Jika SMK Pariwisata Telkom Bandung ingin menerapkan ISO 21001:2018 maka Sekolah perlu untuk melakukan pendokumentasian dengan baik yaitu dengan melakukan pendokumentasian secara konsisten terkait informasi yang perlu didokumentasikan. Sekolah perlu untuk mengetahui pentingnya melakukan pendokumentasikan informasi, menentukan informasi apa saja yang perlu untuk didokumentasikan, dan mengetahui manfaat dari informasi yang perlu

didokumentasikan berdasarkan kebutuhan ISO 21001:2018 serta didukung berdasarkan kebutuhan proses dan akreditasi.

Maka dengan itu, perlu dilakukan identifikasi dan perumusan kebutuhan informasi yang perlu didokumentasikan pada proses persiapan dan pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) di SMK Pariwisata Telkom Bandung berdasarkan ISO 21001:2018 klausul 7.5.1 *Documented Information (General)* dengan menggunakan pendekatan *Business Process Management* (BPM) supaya pelaksana proses persiapan dan pelaksanaan KBM dapat mengetahui informasi apa saja yang perlu didokumentasikan serta manfaat atau kegunaan dari informasi yang didokumentasikan sehingga pendokumentasian informasi dapat dengan konsisten dilakukan oleh pelaksana proses.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, ditetapkan bahwa identifikasi dan perumusan kebutuhan informasi dilihat dari beberapa *requirements* yaitu berdasarkan kebutuhan ISO 21001:2018, proses dan akreditasi. Maka, rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apa saja kebutuhan informasi yang perlu didokumentasikan pada proses persiapan dan pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM)?
2. Bagaimana *significance* (manfaat) dan *manageability* (pengelolaan) terkait informasi yang perlu didokumentasikan pada proses persiapan dan pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM)?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kebutuhan informasi yang perlu didokumentasikan pada proses persiapan dan pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM).
2. Mengetahui *significance* (manfaat) dan *manageability* (pengelolaan) terkait informasi yang perlu didokumentasikan pada proses persiapan dan pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM).

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki batasan untuk memfokuskan pembahasan masalah yang terjadi pada SMK Pariwisata Telkom Bandung agar sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Berikut merupakan batasan penelitian yang ditetapkan:

1. Proses yang dibahas yaitu proses persiapan dan pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM).
2. Hasil dari penelitian ini tidak sampai kepada perancangan proses persiapan dan pelaksanaan KBM tetapi hanya penentuan informasi apa saja yang perlu untuk didokumentasikan.
3. Usulan isi dari informasi yang perlu untuk dibuat tidak sampai kepada format dari informasi.

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

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Sekolah:
  - a. Sekolah mengetahui informasi apa saja yang perlu untuk didokumentasikan serta manfaat dari informasi yang perlu didokumentasikan pada proses persiapan dan pelaksanaan KBM.
  - b. Sekolah dapat menerapkan informasi yang telah dirancang dan diusulkan untuk membantu dalam peningkatan mutu.
  - c. Sekolah dapat melengkapi informasi yang perlu untuk didokumentasikan berdasarkan persyaratan ISO 21001:2018, proses, dan akreditasi.

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

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini dilakukan pembahasan mengenai masalah pendokumentasian informasi yang terjadi pada SMK Pariwisata Telkom Bandung, yang menjelaskan mengenai kondisi aktual pendokumentasian informasi pada SMK Pariwisata Telkom Bandung, perumusan masalah berisikan apa saja kebutuhan informasi yang perlu untuk didokumentasikan serta analisis terkait *significance* (manfaat) dan *manageability* (pengelolaan) terkait informasi yang perlu didokumentasikan pada proses persiapan dan pelaksanaan KBM, tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui kebutuhan informasi yang perlu didokumentasikan serta mengetahui *significance* (manfaat) dan *manageability*

(pengelolaan) terkait informasi yang perlu didokumentasikan pada proses persiapan dan pelaksanaan KBM, batasan dari penelitian ini yaitu tidak sampai kepada perancangan proses persiapan dan pelaksanaan KBM, kemudian berisi manfaat bagi Sekolah serta peneliti, dan sistematika penulisan yang menguraikan keseluruhan dokumen penelitian dari awal hingga akhir.

## **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisikan dasar teori dan metode yang berkaitan dengan topik permasalahan dan dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian yang dilakukan penulis seperti sistem manajemen mutu, ISO 21001:2018, *business process management*, dsb.

## **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah pemecahan masalah yaitu model konseptual dan juga perancangan sistematika yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian sesuai dengan tujuan penelitian, yang terdiri dari pengumpulan data, identifikasi dan perumusan kebutuhan informasi serta analisis *significance* dan *manageability*.

## **Bab IV Identifikasi dan Perumusan Documented Information**

Pada bab ini berisikan mengenai penjelasan kondisi aktual proses persiapan dan pelaksanaan KBM yang setelah itu dianalisis alur informasi pada proses tersebut, lalu mengidentifikasi informasi apa saja yang diperlukan untuk didokumentasikan pada setiap proses, menganalisis *Gap* terkait ketersediaan informasi yang telah diidentifikasi. Setelah itu, dilakukan perancangan isi atau konten dari informasi yang diusulkan tetapi belum tersedia.

## **Bab V Analisis *Significance* dan *Manageability***

Pada bab ini berisikan analisis *significance* (manfaat) yaitu analisis terkait manfaat melakukan pendokumentasian informasi yang telah ditentukan, serta analisis seberapa penting informasi yang telah ditentukan untuk didokumentasikan dan analisis *manageability* (pengelolaan) yaitu analisis terkait pengelolaan pendokumentasian informasi pada SMK Pariwisata Telkom Bandung.

## **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan untuk SMK Pariwisata Telkom Bandung berdasarkan dari hasil penelitian.