

## **Bab I   Pendahuluan**

### **I.1   Latar Belakang**

Pendidikan merupakan salah satu pilar penting dalam perubahan suatu bangsa. Dunia pendidikan menjadi salah satu peningkatan mutu sumber daya manusia yang juga berperan penting dalam mengubah pola pikir perguruan tinggi yang mampu bersaing dalam iklim kompetisi bisnis yang semakin kompleks. Hal ini menjadi acuan sebuah perguruan tinggi melakukan strategi jaminan mutu yang merupakan konsekuensi dari timbulnya persaingan penyedia sumber daya manusia. Selain adanya tuntutan kompetisi yang terjadi di dalam dunia pendidikan, penjaminan mutu telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) Pasal 91: (1) Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non-formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) oleh perguruan tinggi harus senantiasa mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* yang berkembang dengan melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) (Ditjen Dikti, 2008).

Institut Teknologi Telkom merupakan institusi pendidikan yang telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan pada ISO 9001:2008 sejak tahun 2010. Implementasi ISO 9001:2008 melalui Sistem Manajemen Mutu telah berjalan dan terus- menerus melakukan peningkatan produktivitas dan kualitas manajemen institusi; kualitas kegiatan belajar-mengajar; kualitas sumber daya manusia; kualitas akademik; penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dalam Rencana Induk Pengembangan (RIP) dan Rencana Empat Tahun (RENETA), IT Telkom telah menetapkan komitmen untuk menerapkan sistem penjaminan mutu sejak tahun 2003 dimana sistem penjaminan mutu yang diterapkan oleh IT Telkom mengacu pada: Pedoman Evaluasi Kelayakan penyelenggaraan program studi atas dasar evaluasi diri yang diselenggarakan ke DIKTI melalui Kopertis; Sistem Akreditasi Program Studi dari BAN DIKTI ; ISO (*International Standard Organization*); dan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE). *Malcolm Baldrige for Performance Excellence*

(MBPE) menjadi salah satu penjaminan mutu untuk rencana pengembangan IT Telkom pada tahun 2002, namun pada kenyataannya dalam pelaksanaannya IT Telkom belum memiliki kesiapan untuk menjalankan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) hal ini terlihat *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) tidak diimplementasikan namun hanya sebatas pembuatan laporan.

Sistem Manajemen Mutu IT Telkom sudah berjalan dengan baik dan berkelanjutan namun seiring dengan perkembangan beragamnya sistem penjaminan mutu baik nasional maupun internasional dan acuan RIP IT Telkom yang berkomitmen untuk melakukan peningkatan mutu IT Telkom, menjadi alasan penelitian ini untuk melakukan integrasi antara ISO 9001:2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) dimana pelaksanaan integrasi tersebut dikarenakan terdapat perbedaan/gap antara kedua SMM tersebut yang saling menyempurnakan untuk peningkatan mutu IT Telkom. Berdasarkan sumber referensi dan ringkasan dari tugas akhir Adrinovian, Grita, 2012; didapatkan perbedaan kriteria didalam ISO 90101:2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) sebagai berikut :

Tabel I-1 Perbedaan Sistem ISO 9001 dengan MBPE

Kriteria	ISO 9001:2008	MBPE
Bentuk	Standar sertifikasi	Penghargaan
Framework	Kualitas	Performansi
Memfasilitasi	Pengelolaan proses dengan dokumentasi dan pengecekan kelengkapan	Perbaikan level yang terbaik
Spesialisasi	Semua fungsi kecuali akuntansi	Aspek bisnis
Fokus	Proses manajemen	Kinerja dan hasil organisasi
Aspek Utama	Melengkapi dokumentasi praktik dan memperbaharui efektivitas	Mencapai total kepuasan customer melalui praktik yang unggul dan performansi

Perusahaan Pengguna	5000 perusahaan	4-5 perusahaan berhasil dilevel nasional dengan level negara lain
Keuntungan Perusahaan Pengguna	Penghematan sulit didefinisikan	3-4 kali
Sertifikasi	Melalui pihak ke-3	Pengakuan yang terbaik

Tabel diatas merupakan tabel perbandingan antara standar manajemen mutu dengan menggunakan ISO 9001: 2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE). Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa setiap alat ukur/metode/standarisasi yang ada memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing yang mempengaruhi tingkat kualitas penyelenggaraan pendidikan perguruan tinggi. Perbandingan Standar ISO dengan MBPE pada tabel diatas menjadi alasan penelitian ini memilih menggunakan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) dalam melakukan pengukuran kinerja manajemen. Terlihat dari tabel perbandingan, ISO 9001:2008 hanyalah cakupan sebagian kecil yang terkandung dalam persyaratan *Malcolm Baldrige* kategori 6 yaitu *Operation Focus*. ISO 9001:2008 terlihat jelas perbandingannya dengan *Malcolm Baldrige* yang menekankan bahwa suatu proses *Improvement* tidak hanya ditinjau dari segi kualitas proses namun terdapat aspek lain yang perlu untuk diperhatikan seperti pada kriteria *Malcolm Baldrige* yang menyediakan suatu kerangka untuk upaya peningkatan kinerja yang bersifat mendorong organisasi untuk mengembangkan performansi yang selaras dengan kebutuhan organisasionalnya serta untuk menunjukkan hubungan sebab-akibat antara pendekatan dengan hasil-hasilnya. Selain itu , *Malcolm Baldrige* sangat kuat terfokus pada pelanggan (*Customer*), tenaga kerja (*Human Resource*) serta (*Result*)hasil. Sertifikasi Baldrige dilakukan oleh pihak internal langsung kepada perusahaan pelamar. Sedangkan sertifikasi ISO 9001:2008 dapat diperoleh melalui pihak ke-3 badan sertifikasi. Kondisi ini yang memungkinkan perolehan hasil standarisasi yang kurang valid dan mudahnya timbul penyimpangan dalam perolehan sertifikat ISO 9001:2008.

Sesuai dengan Hasil AMI 2013, temuan yang terpapar merupakan permasalahan yang didominasi oleh lemahnya proses perencanaan, sehingga mengakibatkan terjadinya banyak kesenjangan dalam pelaksanaan. Lemahnya perencanaan mengakibatkan permasalahan yang sama bisa muncul berulang-ulang. Hal ini merupakan kondisi *existing* IT Telkom saat ini dimana perlu adanya peningkatan efektifitas serta kemampuan organisasi untuk menguatkan proses perencanaan sebagai *Key Process* didalam sistem pembelajaran IT Telkom secara keseluruhan sehingga mencapai keberhasilan organisasi. Kategori 6 (*Operation Focus*) merupakan salah satu kategori MBPE yang menyediakan kerangka standar dan mekanisme sistem dan proses dalam rangka penciptaan *value* bagi Mahasiswa dan *stakeholder*. Hal ini menjadi alasan peneliti untuk melakukan integrasi standar ISO 9001:2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) khususnya untuk Kategori 6 (*Operation Focus*) berfokus pada pengelolaan proses utama dan proses pendukung IT Telkom yang menghasilkan suatu rancangan dalam upaya menyempurnakan SMM IT Telkom yang lebih baik dan optimal. Dengan melihat adanya suatu keharusan meningkatkan sebuah sistem manajemen mutu untuk institusi pendidikan, maka sangat perlu dilakukan identifikasi dan integrasi sistem manajemen mutu Institut Teknologi Telkom bidang akademik berdasarkan ISO 9001:2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) khususnya kategori 6. Namun melihat masih sangat sedikitnya pengimplementasian standar sistem manajemen mutu dengan ISO 9001:2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE), metode *Benchmarking* sebagai proses yang dapat membantu dalam proses pengintegrasian kedua standar mutu tersebut dalam rangka peningkatan Sistem Manajemen Mutu IT Telkom. *Benchmarking* adalah suatu proses membandingkan dan mengukur suatu kegiatan perusahaan/organisasi terhadap proses operasi yang terbaik di kelasnya sebagai inspirasi dalam meningkatkan kinerja (*Performance*) perusahaan/organisasi (*Benchmarking The Primer; Benchmarking for Continuous Environmental Improvement*, GEMI, 1994). Dengan *Benchmarking* membantu institusi dalam mengidentifikasi kekuatan operasional (*Performance*) dan perbaikan terus-menerus (*Continuous Improvement*).

Dengan adanya pengintegrasian rancangan sistem manajemen mutu dengan kedua alat ukur kinerja ini diharapkan mampu membantu Institut Teknologi Telkom dalam mencapai peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan sehingga tercipta suatu sistem manajemen mutu baru yang melahirkan kepuasan pihak-pihak terkait.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah yang akan di bahas dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja *requirement* Sistem Manajemen Mutu IT Telkom berdasarkan hasil integrasi ISO 9001:2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) 2011-2012?
2. Bagaimana hasil rancangan Sistem Manajemen Mutu IT Telkom berdasarkan hasil integrasi ISO 9001:2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) 2011-2012?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang akan dicapai melalui penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Identifikasi *requirement* Sistem Manajemen Mutu IT Telkom berdasarkan hasil integrasi ISO 9001:2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) 2011-2012?
2. Hasil rancangan Sistem Manajemen Mutu IT Telkom berdasarkan hasil integrasi ISO 9001:2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* (MBPE) 2011-2012?

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini adalah :

1. Data yang digunakan adalah data pada saat dilakukan penelitian yaitu data tahun 2012-2013.
2. Penelitian ini hanya sampai tahap usulan, tidak sampai pada tahap implementasi.

3. Rancangan Sistem Manajemen Mutu yang diusulkan berpedoman Standar Internasional Pendidikan, ISO 9001:2008 dan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBPE) for Education* (2011-2012).
4. Penelitian menggunakan MBPE dalam Bidang Pendidikan kategori 6 (*Operation Focus*).
5. Pada penelitian ini terdapat beberapa pendefinisian yang menjadi batasan dalam pembahasan kategori 6 (*Operation Focus*) diantaranya terdapat ;
  - a. Sistem Kerja adalah IT Telkom yaitu Sistem Pembelajaran,
  - b. Proses Kerja Utama IT Telkom adalah Proses Belajar Mengajar, dan
  - c. Kompetensi inti merupakan kapabilitas unik dari organisasi yang mengacu kepada keunggulan utama dari organisasi itu dapat berkaitan dengan proses bisnis yang melibatkan keterampilan- keterampilan , fungsi-fungsi, sistem-sistem, dan pengetahuan. Kompetensi inti dari sistem kerja IT Telkom adalah Mahasiswa dan Dosen.

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

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bagi institusi pendidikan IT Telkom adalah dapat menyempurnakan Sistem Manajemen Mutu seperti yang telah dipersyaratkan terhadap hasil integrasi antara ISO 9001:2008 dengan MBPE. Sehingga, IT Telkom dapat menjadikannya sebagai acuan dalam perbaikan mutu dan performansi proses didalam institusi.

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

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi

kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian mengenai pengertian Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008, *Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBPE) for Education* (2011-2012).

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara terperinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, tujuan penelitian, studi literatur, cara pengumpulan dan pengolahan data, analisis data dengan metode *Benchmarking*, analisis integrasi ISO 9001:2008 dengan MBPE, perancangan manajemen mutu IT Telkom hingga penarikan kesimpulan.

### **BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini dijelaskan mengenai data apa saja yang diperlukan dalam penelitian ini dan pengolahan data yang dilakukan. Pengolahan data meliputi identifikasi integrasi ISO 9001:2008 dengan MBPE dan analisis *Benchmarking*.

### **BAB V Rancangan dan Analisis Hasil Rancangan**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil rancangan Sistem Manajemen Mutu hasil integrasi ISO 9001:2008 dengan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBPE)* 2011-2012.

### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian ini serta saran bagi IT Telkom dan penelitian selanjutnya.