

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Pendidikan dimasa kini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap manusia. Dengan pendidikan manusia bisa membuka dengan lebar jendela pengetahuan yang bermanfaat bagi kehidupan. Definisi pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (DPR RI dan Presiden RI, 2003).

Menurut Undang-undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 mengatakan bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (DPR RI dan Presiden RI, 2003).

Perkembangan dunia pendidikan saat ini memiliki peranan yang sangat besar bagi pertumbuhan ekonomi dan kualitas sumber daya manusia suatu negara. Seiring dengan perkembangan dunia industri yang semakin pesat dari waktu ke waktu maka dibutuhkan sumber daya yang berkualitas dan siap bekerja. Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap bekerja diperlukan suatu sarana pendidikan yang baik dan berkualitas. Salah-satunya adalah Sekolah Menengah Kejuruan.

Salah satu SMK yang cukup terkenal didaerah bandung adalah SMK Telkom. Dengan latar belakang telekomunikasi, SMK Telkom merupakan salah satu SMK yang bertujuan untuk menghasilkan tenaga kerja lapangan yang memiliki kemampuan yang cukup dan siap ditempatkan pada bidang-bidang yang berkaitan

dengan industri telekomunikasi. SMK yang terletak di jalan Radio Palasari Dayeuhkolot Bandung ini memiliki 3 program studi yang berkaitan dengan industri telekomunikasi yaitu, Teknik Jaringan Akses, Teknik Jaringan Komputer dan Multimedia.

Dalam menjalankan kegiatan pembelajaran yang baik, SMK Telkom memerlukan standar prosedur kerja atau dikenal dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman untuk melaksanakan segala kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan operasional sekolah. Menurut Tathagati (2014:1), secara luas *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Fatimah, 2015).

Menurut Gasperz (2003) Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan suatu sekumpulan prosedur yang terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang memiliki tujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu (Qolbi, 2014). Acuan dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) dalam bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah ISO 9001 yang dibuat oleh IOS (International Organization of Standard).

Pada saat ini SMK Telkom sudah mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) sesuai dengan klausul-klausul yang terdapat pada ISO 9001 : 2008. Pada saat ini SMK Telkom sudah memiliki SOP yang memenuhi *requirement* ISO 9001 : 2008. SMK Telkom menargetkan tahun 2017 mendapatkan sertifikasi ISO. Sejak bulan september 2015 diberlakukan ISO 9001 : 2015 sehingga untuk pengajuan sertifikasi harus mengacu pada *requirement* ISO 9001 : 2015. Secara umum klausul-klausul dalam ISO 9001 : 2015 sama dengan klausul-klausul dalam ISO 9001 : 2008, namun terdapat juga *requirement-requirement* baru. Oleh karena itu SMK Telkom harus menyiapkan persyaratan sertifikasi sesuai dengan *requirement* ISO 9001 : 2015. Sehingga SMK Telkom harus melakukan penyesuaian *Standard*

Operating Procedure (SOP) untuk menyesuaikan dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2015 untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001 : 2015. Dengan adanya sertifikasi ISO 9001 : 2015 diharapkan SMK Telkom mendapatkan manfaat seperti proses kegiatan pembelajaran akan berlangsung dengan efektif dan efisien serta terjaga kualitasnya.

Salah satu Klausul yang terdapat di dalam Standar ISO 9001 : 2015 adalah klausul 7.5 berisi tentang pengendalian informasi terdokumentasi. Pada klausul ini organisasi harus menentukan informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh standar ISO 9001 : 2015 serta melakukan pengendaliannya untuk keefektifan sistem manajemen mutu di organisasi tersebut. Informasi terdokumentasi digunakan untuk mengkomunikasikan pesan, memberikan bukti apa yang telah direncanakan sudah dilakukan, atau berbagi pengetahuan. Pada ISO 9001 : 2008 pembahasan tentang Pengendalian Informasi Terdokumentasi ada pada klausul 4.2, pada klausul 7.5 ini pengendalian dokumen dan pengendalian *record* tidak dibedakan dan risiko turut dipertimbangkan risiko dalam merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berhubungan dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Klausul ini berisi informasi bahwa Sistem Manajemen Mutu (SMM) mencakup informasi terdokumentasi baik dalam bentuk dokumen maupun *record* yang diperlukan oleh standar ISO 9001 : 2015 dan informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh organisasi yang perlu untuk keefektifan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Kondisi aktual saat ini SMK Telkom sudah menerapkan pengendalian dokumen dan rekaman sesuai dengan standar ISO 9001: 2015. Namun dalam penerapannya masih terjadi kendala-kendala antara lain yaitu masih tercampurnya dokumen kadaluarsa dengan dokumen yang masih berlaku, masih menumpuknya dokumen kadaluarsa yang belum dimusnahkan dan masih terjadinya kesalahan dalam penomoran.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk memperbaiki *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah *Business Process Improvement* atau yang selanjutnya disingkat BPI. BPI merupakan pendekatan sistematis untuk dapat membantu mengoptimalkan proses yang mendasari untuk mencapai hasil yang lebih efisien.

Berdasarkan penjelasan dan kondisi diatas, akan dilakukan penelitian untuk membuat *Standard Operating Procedure (SOP) Documented Information* berdasarkan klausul 7.5 ISO 9001 : 2015 dengan mempertimbangkan risiko menggunakan metode *Business Process Improvement* di SMK Telkom. Penelitian ini akan melengkapi penelitian dengan klausul-klausul ISO 9001 : 2015 lainnya di SMK Telkom.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada pada SMK Telkom, maka perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang *Risk Register* pada proses Pengendalian Informasi Terdokumentasi?
2. Bagaimana merancang *Standard Operating Procedure (SOP)* pengendalian informasi terdokumentasi yang sesuai untuk memenuhi *requirement* ISO 9001 : 2015 berdasarkan *Risk Assessment* di SMK Telkom?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini meliputi:

1. Merancang *Risk Register* pada proses Pengendalian Informasi Terdokumentasi.
2. Membuat rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* pengendalian informasi terdokumentasi yang sesuai untuk memenuhi *requirement* ISO 9001 : 2015 berdasarkan *Risk Assessment* di SMK Telkom.

I.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahap usulan, tidak mencapai tahap implementasi.
2. Pada penelitian ini *risk management* yang dilakukan hanya sampai proses penetapan *risk register* dan tidak sampai *monitoring* risiko.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan efisiensi dan kerapian dokumentasi SMK Telkom.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjadi dasar topik penelitian dan metode yang digunakan, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang dapat memperlihatkan permasalahan yang terjadi dalam penelitian, batasan penelitian, serta manfaat penelitian yang diharapkan melalui penelitian ini.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi uraian studi literatur yang mengarah dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil penelitian-penelitian terdahulu serta hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan, meliputi teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis perancangan *SOP* dan revisi *SOP* yang dibutuhkan hingga tahap verifikasi kesesuaian rancangan prosedur dan teknik penarikan kesimpulan data primer dan data sekunder.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dipaparkan tentang pengumpulan data yang meliputi data primer dan data sekunder, serta hasil pengolahan data yang mencakup *flowchart* proses bisnis, yang kemudian data-data tersebut dijadikan acuan untuk tahap perancangan.

Bab V Perancangan dan Analisis

Pada bab ini berisi perancangan yang diusulkan mengenai *SOP* berdasarkan persyaratan integrasi *ISO 9001:2015* serta disesuaikan dengan keadaan SMK Telkom.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dipaparkan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, serta saran untuk SMK Telkom dan penelitian selanjutnya.