

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan paling tinggi yang didapatkan seorang peserta didik. Aktivitas yang dilakukan pada pendidikan tinggi selain melakukan penelitian dan pengabdian masyarakat, juga melakukan pendidikan dan pembelajaran. Pembelajaran pada perguruan tinggi bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang nantinya akan bersaing di dunia kerja dan kehidupan pasca kampus. Metode Pembelajaran ini akan mempengaruhi kualitas mahasiswa yang diajarkannya. Oleh karena itu, penting untuk menjamin kualitas dari pembelajaran, dan dibutuhkan adanya penjaminan dalam pembelajaran, dimana dalam hal ini adalah penjaminan mutu pendidikan tinggi.

Menurut Pendoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, secara umum pengertian penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu secara konsisten dan berkelanjutan sehingga konsumen, produsen, dan pihak lainnya yang berkepentingan memperoleh kepuasan. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 pasal satu ayat satu tentang mutu pendidikan tinggi, menyatakan 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. Terdapat beberapa lembaga yang bisa digunakan untuk menerapkan sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk menjamin proses yang ada pada perusahaan.

*International Organization of Standardization (ISO)* adalah sebuah lembaga standar internasional yang membuat standar yang dapat diterapkan pada organisasi atau perusahaan. Standar ini digunakan untuk menerapkan standar manajemen mutu. Salah satu contoh standar yang ISO sediakan adalah ISO 9001:2008 yang mempunyai 8 klausul didalamnya. Untuk pengembangan ISO 9001, badan sertifikasi ISO membuat ISO 9001:2015 yang terdiri dari 10 klausul, dimana terdapat perubahan beberapa istilah dari yang sebelumnya, serta ada pertimbangan risiko yang dinamakan *Risk*

*Based Thinking. Risk Based Thinking* yang dibahas pada ISO 9001:2015 dibuat dengan tujuan agar perusahaan bisa mempertimbangkan segala risiko dan peluang yang akan terjadi pada proses yang ada.

Selain ISO, terdapat standar dari BAN-PT yang bisa diterapkan di Perguruan Tinggi untuk menjamin akreditasi dari Perguruan Tinggi yang ada. Menurut Peraturan Pemerintah nomor 32 Tahun 2016 Pada pasal lima ayat lima mengatakan bahwa suatu Program Studi dan Perguruan Tinggi diakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). BAN-PT terbagi menjadi Borang Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi dan Borang Akreditasi Program Studi, dimana penamaan standarnya adalah Borang, dan terbagi menjadi tujuh buku yang masing-masingnya mempunyai bahasan tersendiri.

Universitas Telkom merupakan Perguruan Tinggi Swasta yang sudah mendapatkan Sertifikasi ISO 9001:2008 dan Akreditasi BAN-PT untuk menjamin mutu dari perguruan tinggi nya, ISO yang digunakan adalah ISO 9001:2008 yang belum mempertimbangkan dari segi risiko yang akan terjadi dan peluang yang bisa diambil. Sementara BAN-PT menggunakan Borang Akreditasi yang digunakan untuk Program Studi dan Institusi Perguruan Tinggi. Karena masa berlaku ISO 9001:2008 akan habis pada tahun 2018, Universitas Telkom sedang bergerak untuk menerapkan ISO 9001:2015.

Perubahan standar ISO ini, tidak bisa langsung diubah karena harus mempertimbangkan dari segala aspek di Universitas Telkom, dalam pembuatan mutu harus menyesuaikan klausul yang ada di ISO 9001:2015. Salah satu proses yang diatur didalam ISO dan borang di Universitas Telkom adalah proses perkuliahan.

Perkuliahan merupakan kegiatan tatap muka/pertemuan antara dosen dan mahasiswa yang bertujuan untuk menyampaikan materi mata kuliah. Perkuliahan bila disesuaikan dengan ISO 9001:2015 termasuk kedalam klausul 8.1 yang membahas tentang perencanaan dan pengendalian operasi. Proses bisnis perkuliahan yang berjalan di Universitas Telkom masih berdasarkan ISO 9001:2008, sehingga belum menentukan risiko dan perlakuan untuk risiko yang ada pada proses perkuliahan, dan juga urutan

proses, serta proses perkuliahan yang berjalan masih dimulai dari distribusi jadwal sampai dengan evaluasi perkuliahan.

Berdasarkan keadaan aktual yang ada di Universitas Telkom, obyek yang menjadi fokus penelitian adalah proses perkuliahan. Pada perbaikan proses perkuliahan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) untuk memperbaiki proses perkuliahan yang berjalan. Sementara untuk perancangan proses perkuliahan dilakukan dengan menyesuaikan *requirement* integrasi antara Klausul 8.1 ISO 9001:2015 dan Borang Akreditasi Program Studi. Perbaikan dengan membuat urutan proses perkuliahan dimulai dari perencanaan sampai pelaksanaan, tanpa evaluasi perkuliahan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana membuat rancangan Prosedur untuk perkuliahan di Universitas Telkom sesuai dengan integrasi *requirement* Klausul 8.1 ISO 9001:2015 dan Borang Akreditasi Program Studi Bagian Pembelajaran?
2. Bagaimana membuat *risk register* untuk SOP perkuliahan di Universitas Telkom?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan prosedur perkuliahan yang sesuai dengan integrasi *requirement* Klausul 8.1 ISO 9001:2015 dan Borang Akreditasi Program Studi Bagian Pembelajaran.
2. Menghasilkan *risk register* pada prosedur perkuliahan di Universitas Telkom.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan dalam penelitian hanya sampai pada pembuatan usulan untuk prosedur perencanaan, pengampunan, dan pelaksanaan perkuliahan sesuai *requirement* Klausul 8.1 ISO 9001:2015 dan Borang Akreditasi Program Studi bagian pembelajaran yang ada di Universitas Telkom.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini bagi Universitas Telkom adalah dimilikinya standar proses bisnis untuk perkuliahan yang telah melalui perbaikan dari proses eksisting. Perbaikan yang dimaksud adalah :

1. Standarisasi proses dengan SOP perkuliahan.
2. Prosedur sudah sesuai dengan integrasi *requirement* Klausul 8.1 ISO 9001:2015 dan Borang Akreditasi Program Studi Bagian Pembelajaran.
3. Prosedur memiliki *risk register* sebagai dokumen yang menjelaskan risiko yang memiliki kemungkinan terjadi 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 Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini dijelaskan tentang literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini, literatur yang relevan dan berhubungan dengan penelitian ini.

### **Bab III Metode Penelitian**

Pada bab ini akan dibahas mengenai metode apa yang digunakan dan penjelasan mengenai metode penelitian tersebut. Berisikan langkah- langkah penelitian dari awal sampai akhir.

### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini dijelaskan tentang pengumpulan dan pengolahan data. Pengumpulan data ini ada yang didapatkan dari perusahaan dalam bentuk primer dan sekunder, kemudian data yang sudah didapatkan tersebut diolah sehingga menghasilkan *risk register* yang bisa dijadikan input untuk merancang proses yang baru.

## **Bab V Analisis Data**

Pada bab ini dijelaskan tentang analisis data, yaitu menganalisis usulan proses yang dibuat sesuai *requirement* yang ada dan perbaikan proses dengan metode *Business Process Improvement* yang kemudian menjadi usulan untuk proses yang baru.

## **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.

