

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya era globalisasi, sumber daya manusia Indonesia semakin dituntut untuk memiliki keunggulan dan daya saing. Dunia pendidikan, sebagai institusi yang memiliki peran peningkatan sumber daya manusia memegang fungsi penting dalam merealisasikan hal tersebut. Untuk mendukung adanya peningkatan mutu, memerlukan sistem informasi yang terus berkembang. Pemerintah yang merupakan *stakeholder* dominan dunia pendidikan, menyadari tentang pentingnya peran tersebut dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang bersifat peningkatan mutu dunia pendidikan. Sehingga dengan adanya sistem informasi yang baik diharapkan dapat terus meningkatkan mutu pendidikan.

ISO 9001:2008 merupakan standar internasional tentang sistem manajemen mutu, telah terbukti sebagai sebuah sistem yang secara efektif dan efisien dapat menjaga dan meningkatkan mutu sebuah organisasi. Implementasi sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008* di Perguruan Tinggi perlu direncanakan dengan baik karena kegiatan ini merupakan suatu investasi yang sangat besar baik dari sisi pendanaan maupun dari sisi waktu. Rencana yang baik adalah kunci kesuksesan pelaksanaan. Rencana merupakan jembatan penghubung masa kini dan masa depan atau posisi saat ini dengan posisi yang akan datang yang diharapkan. Melalui perencanaan, manajemen mengkoordinasikan strategi-strategi dan upaya, mempersiapkan perubahan dan mengelola perkembangan agar memudahkan dan memperlancar implementasi dari sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008*.

PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) merupakan suatu organisasi dibawah naungan Universitas Kristen Maranatha yang bergerak

dalam bidang pembuatan *software* untuk semua bagian dalam Universitas Kristen Maranatha di luar akademik. Misalnya dalam pembuatan *software* keuangan, penggajian, dan lain sebagainya. PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) menyadari pentingnya *SOP (Standard Operating Procedure)* dalam pemeliharaan dan pengembangan sistem.

I.2 Rumusan Masalah

PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha menyadari pentingnya *SOP (Standard Operating Procedure)* dalam pemeliharaan dan pengembangan sistem. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, berikut merupakan rumusan masalah penelitian, yaitu :

- Proses bisnis apa saja yang ada pada PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha?
- Bagaimana komitmen manajemen terkait penerapan sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008* pada PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha?
- Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008* di setiap unit kerja pada PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha?
- Bagaimana anggota PPSI dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur serta penerapan *SOP* dalam PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha?

I.3 Tujuan

Tujuan penulisan laporan ini :

- Mengetahui proses bisnis dalam pengembangan sistem yang ada pada PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha.

- Mengetahui proses bisnis dalam *maintenance* sistem yang ada pada PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha.
- Mengetahui komitmen manajemen terkait penerapan sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008* pada PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha.
- Mengetahui penerapan sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008* di setiap unit kerja pada PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha.
- Adanya dokumentasi atau SOP sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan di setiap unit kerja pada PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha.

I.4 Ruang Lingkup Kajian

- Implementasi sistem manajemen mutu mengacu pada *ISO 9001:2008*.
- Implementasi sistem manajemen mutu berfokus pada proses bisnis yang ada di PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha.
- Implementasi sistem manajemen mutu berfokus pada pengembangan dan *maintenance* sistem.
- Berikut ini langkah-langkah perencanaan implementasi sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008* :
 - Membangun Komitmen Manajemen
Komitmen manajemen merupakan hal sangat penting dan utama dalam membangun sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008*. Karena mereka yang bertanggungjawab dan harus merencanakan strategi bisnis, kebijakan, sasaran dan ukurannya, serta mereka harus meninjaunya pula. Komitmen manajemen ditetapkan sebelum melangkah lebih jauh dalam rencana menerapkan sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008*.

- Penunjukkan Wakil Manajemen
Bukti komitmen yang besar dari pimpinan puncak dan jajaran manajemen untuk benar-benar menerapkan sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008* pada Perguruan Tinggi dibuktikan dengan menugaskan atau mengangkat secara resmi seorang wakil manajemen (*management representative*). Peranan dari Wakil Manajemen (WM) adalah menjamin bahwa sistem manajemen mutu yang didokumentasikan secara teknik benar dan sesuai dengan persyaratan standar dari sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan.
- Pelatihan Pemahaman sistem manajemen mutu bagi manajemen dan Karyawan
Pelatihan sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008* ini bertujuan untuk memberikan kesadaran mutu dan memberikan pemahaman persyaratan. Pelatihan itu antara lain meliputi pelatihan kesadaran mutu (*quality awareness*).
- Menyusun Dokumen SMM (Sistem Manajemen Mutu)
Dokumen adalah dasar penerapan sistem manajemen mutu, dokumen harus tertulis dengan jelas dan dapat dimengerti dengan mudah oleh setiap orang yang memerlukannya. Tanpa adanya dokumen yang teratur dan rapih, penerapan sistem manajemen mutu tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan tidak dapat dijamin konsistensinya. Untuk keperluan pembuatan analisis untuk perbaikan berkelanjutan (*continual improvement*) memerlukan dokumentasi sistem manajemen mutu yang lengkap dan tersusun dengan baik sesuai dengan kebutuhan perbaikan proses kerja di Perguruan Tinggi. Penyusunan dokumen tersebut meliputi:
 1. Manual Mutu, adalah dokumen sistem manajemen mutu (SMM) level-1 yang menggambarkan kegiatan bisnis Perguruan Tinggi secara umum dalam penerapannya memenuhi persyaratan

SMM, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu yang telah ditetapkan oleh Kepala Perguruan Tinggi.

2. Prosedur, adalah dokumen SMM level-2 yang menjelaskan langkah-langkah kegiatan yang harus dilakukan dalam suatu proses tertentu yang terkait dengan penerapan SMM Perguruan Tinggi. Prosedur SMM merupakan penjabaran yang lebih jelas terhadap pemenuhan persyaratan SMM yang terkait dengan fungsi-fungsi kegiatan bisnis Perguruan Tinggi.
3. Instruksi Kerja, adalah dokumen SMM level-3 yang sifatnya untuk memberikan petunjuk pada pengoperasian suatu proses kerja yang harus dilakukan oleh satu orang atau satu unit yang terlibat atau yang fungsi tugasnya dapat mempengaruhi kegiatan SMM di Perguruan Tinggi. Instruksi kerja pada umumnya dibuat untuk menghindari atau mengurangi potensi kesalahan terhadap suatu pekerjaan.

- **Sosialisasi Dokumen SMM**

Suatu strategi yang harus dikembangkan dalam penerapan SMM adalah untuk mengetahui cara pencapaian kebijakan dengan menentukan sasaran yang hendak dicapai untuk menerapkan SMM secara sempurna. Strategi meliputi suatu program yang dijadwalkan untuk mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan, tanggung-jawab dan wewenang personil, cara meninjau ulang poin-poin, prioritas dan sistem pelaporan.

I.5 Sumber Data

1. Sumber data diambil dari yang bersangkutan, yang dalam hal ini adalah PPSI (Pusat Pengembangan Sistem Informasi) Universitas Kristen Maranatha.
2. Wawancara langsung dengan pihak terkait.
3. Buku dan internet.

I.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terdiri dari lima bab yang didalamnya mencakup hal-hal sebagai berikut :

- Bab I Pendahuluan
Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sistematika penyajian, metode dan teknik penelitian.
- Bab II Kajian teori
Pada bab ini berisikan teori-teori yang berhubungan dengan materi penulisan yang diambil dari beberapa referensi baik buku, jurnal maupun internet. Materi penulisan adalah mengenai *ISO 9001:2008* dan penjelasan mengenai proses-proses yang ada.
- Bab III Analisis Dan Perancangan
Bab ini berisikan proses implementasi sistem manajemen mutu *ISO 9001 : 2008*
- Bab IV Hasil Tercapai
Pada Bab ini menjelaskan bagaimana proses yang dilakukan untuk menilai kepatuhan terhadap kontrol yang sudah ditetapkan. Apakah sistem yang telah diterapkan saat ini sudah sesuai dengan standar dari *ISO 9001:2008*.
- Bab V Simpulan dan Saran
Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penulis berasal dari pembahasan sebelumnya.