

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

1. Produk SMM (Sistem Manajemen Mutu) yang telah dikembangkan dan didesain sesuai dengan klausul 4 konteks organisasi ISO 9001:2015 menghasilkan 54 lampiran dokumen yang memuat hal-hal yang berkaitan dengan visi, misi, tujuan, dan struktur organisasi, informasi organisasi, analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*), isu internal dan eksternal bidang SDM (Sumber Daya Manusia), kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan bidang SDM, ruang lingkup sistem manajemen mutu, dan proses bisnis dan SOP- SOP (Standar Operasional Prosedur) berkaitan dengan bidang SDM. Dokumen klausul 4 tersebut yang telah dikembangkan memperoleh penilaian validasi 4,6 dengan persentase 92%.
2. Produk SMM yang telah dikembangkan dan didesain sesuai dengan klausul 5 kepemimpinan ISO 9001:2015 menghasilkan 20 lampiran dokumen yang memuat hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan mutu dan deskripsi-deskripsi pekerjaan di lingkungan STDI Bandung. Dokumen klausul 5 tersebut yang telah dikembangkan memperoleh penilaian validasi 5 dengan persentase 100%.
3. Produk SMM yang telah dikembangkan dan didesain sesuai dengan klausul 6 perencanaan ISO 9001:2015 menghasilkan 2 lampiran dokumen yang memuat dokumen mitigasi risiko bidang SDM dan dokumen sasaran mutu bidang SDM. Dokumen klausul 6 tersebut yang telah dikembangkan memperoleh penilaian validasi 5 dengan persentase 100%.
4. Produk SMM yang telah dikembangkan dan didesain sesuai dengan klausul 7 dukungan ISO 9001:2015 menghasilkan 22 lampiran dokumen yang memuat hal-hal seperti dokumen kendali sumber daya internal, dokumen SOP pengendalian sumber daya internal, standar dan matriks kompetensi, program dan evaluasi pelatihan, dokumen kendali infrastruktur, pemeliharaan infrastruktur, mitigasi risiko infrastruktur, kinerja SDM (Beban Kerja Dosen, Kepuasan Pengguna, Penilaian Kinerja, Keabsahan SDM), mampu telusur, manajemen pengetahuan, dan SOP komunikasi organisasi. Dokumen klausul 7

tersebut yang telah dikembangkan memperoleh penilaian validasi 4,32 dengan persentase 86%.

5. Produk SMM yang telah dikembangkan dan didesain sesuai dengan klausul 8 operasional ISO 9001:2015 menghasilkan 52 lampiran dokumen yang memuat hal-hal seperti SOP-SOP yang berkaitan dengan proses bisnis bidang SDM, form-form yang berkaitan dengan kinerja SDM, prosedur penanganan kecelakaan kerja, dokumen yang berkaitan dengan penyedia eksternal, dan SOP seleksi dan evaluasi penyedia eksternal. Dokumen klausul 8 tersebut yang telah dikembangkan memperoleh penilaian 4,17 dengan persentase 83%.
6. Produk SMM yang telah dikembangkan dan didesain sesuai dengan klausul 9 evaluasi kinerja ISO 9001:2015 menghasilkan 5 lampiran dokumen yang memuat hal-hal seperti dokumen - dokumen pemantauan SDM, prosedur pemantauan persepsi pelanggan serta prosedur dan laporan audit internal bidang SDM. Dokumen klausul 9 tersebut yang telah dikembangkan memperoleh penilaian 5 dengan persentase 100%.
7. Produk SMM yang telah dikembangkan dan didesain sesuai dengan klausul 10 peningkatan berkelanjutan ISO 9001:2015 menghasilkan 1 lampiran dokumen yakni laporan ketidaksesuaian bidang SDM. Dokumen tersebut dinilai 5 dengan persentase 100%.
8. Produk-produk yang telah dirancang dan didesain telah memperoleh validasi dari tenaga ahli ISO 9001:2015 dan praktisi manajemen perguruan tinggi dengan nilai 4,5 dan persentase 90% sehingga menunjukkan hasil **“Sangat Sesuai dengan Ketentuan ISO 9001:2015”**. Oleh karena itu, pimpinan STDI dan seluruh jajarannya harus menerapkan strategi penting untuk menerapkan dan mengawasi pelaksanaan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 pada bidang sumber daya manusia yang telah dirancang dan divalidasi.

5.2 Implikasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap organisasi secara umum dan secara khusus pada lingkup perguruan tinggi dengan batasan pada bidang sumber daya manusia. Pengembangan sistem manajemen mutu yang telah dilakukan dengan berbasis ISO 9001:2015 pada bidang SDM di lingkungan Sekolah Tinggi Desain Indonesia dapat mendorong terjadinya peningkatan

keterlibatan dan peranan sumber daya manusia karena ISO 9001:2015 takkan mendorong partisipasi aktif dari seluruh SDM dalam upaya peningkatan mutu. Dengan adanya sistem manajemen mutu yang telah didesain, SDM STDI dapat terlibat pada kegiatan pengembangan dan implementasi prosedur kerja, serta berkontribusi pada pemantauan dan pengukuran kinerja STDI. Hal tersebut mendukung bagian SDM STDI untuk melibatkan SDM pada proses pengambilan keputusan, menciptakan rasa memiliki, dan meningkatkan motivasi dalam bekerja.

Selain itu, pengembangan sistem manajemen mutu ini mampu mengembangkan kompetensi dan keterampilan di mana implementasi ISO 9001:2015 memerlukan identifikasi kompetensi yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan sistem manajemen mutu sehingga bagian SDM STDI dapat berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan untuk memastikan bahwa SDM memiliki keterampilan yang sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu. Hal-hal tersebut terdiri dari kegiatan pelatihan dalam pemahaman dan implementasi prosedur kerja, pengukuran kinerja, audit internal, dan aspek-aspek lain yang terkait dengan sistem manajemen mutu pada bidang SDM.

Pengembangan sistem manajemen mutu ini memungkinkan terjadinya peningkatan pengelolaan kinerja karena melalui ISO 9001:2015 mendorong bagian SDM STDI untuk memantau dan mengukur kinerja secara teratur. Salah satu caranya adalah penggunaan indikator kinerja kunci (*Key Performance Indicators/KPIs*) untuk mengukur pencapaian tujuan dan memperbaiki proses secara berkelanjutan. Bagian SDM STDI membangun dan memantau KPI yang terkait dengan sumber daya manusia melalui beberapa indikator seperti tingkat kehadiran, produktivitas, kepuasan SDM, tingkat *turnover*, dan lain-lain. Informasi tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan rencana tindakan yang tepat.

Tentunya pengembangan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 pada bidang SDM dapat meningkatkan proses rekrutmen dan seleksi SDM karena ISO 9001:2015 menekankan pentingnya pemenuhan kompetensi dan kualifikasi dalam proses rekrutmen dan seleksi. Dalam konteks ini, bagian SDM STDI dapat mengembangkan proses yang lebih terstruktur dan objektif dalam memilih SDM

baru yang sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu. Hal tersebut dapat terlihat pada penggunaan tes atau wawancara yang lebih terfokus pada kompetensi yang relevan, serta validasi terhadap latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja.

Terakhir, pengembangan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 pada lingkup SDM dapat meningkatkan komunikasi dan kesadaran karena ISO 9001:2015 menekankan pentingnya komunikasi yang efektif di lingkungan STDI. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui penyebaran informasi mengenai sistem manajemen mutu kepada seluruh SDM, sehingga SDM tersebut mampu memahami tujuan dan kebijakan yang terkait. Bagian SDM STDI dapat berperan dalam mengembangkan strategi komunikasi yang efektif, seperti menyusun materi pelatihan, menyelenggarakan pertemuan berkala, atau menggunakan alat komunikasi internal untuk memastikan penyebaran informasi yang tepat waktu dan efisien.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan rekomendasi-rekomendasi bagi institusi pendidikan STDI Bandung maupun pihak lainnya dalam rangka pengembangan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 ada lingkup sumber daya manusia.

1. Bagi Manajemen STDI Bandung

Manajemen STDI Bandung harus menunjukkan komitmen yang kuat terhadap implementasi dan pemeliharaan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 serta mendorong partisipasi dan keterlibatan aktif dari seluruh SDM dalam pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan sistem manajemen mutu. Manajemen STDI Bandung harus menyediakan sumber daya yang memadai untuk melaksanakan dan memelihara sistem manajemen mutu, termasuk pelatihan dan pengembangan SDM.

2. Bagian SDM STDI Bandung

Bagian SDM STDI menyempurnakan dokumen-dokumen pada klausul yang telah didesain sesuai dengan ISO 9001:2015, seperti pada klausul 4 konteks organisasi yang berkaitan dengan ketersediaan Analisis SWOT sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015, ketersediaan dokumen isu internal dan eksternal

sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015, ketersediaan dokumen kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015, kesesuaian ruang lingkup sistem manajemen mutu sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015, ketersediaan proses bisnis sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015, dan ketersediaan SOP – SOP yang disusun berdasarkan proses bisnis bidang SDM sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015. Pada klausul 5 kepemimpinan yang perlu disempurnakan adalah ketersediaan dokumen komitmen dan kepemimpinan bidang SDM (Rencana Strategis Bidang SDM) sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015, kesesuaian komitmen pimpinan kepada pelanggan yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015, kesesuaian dokumen kebijakan mutu bidang SDM sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015, dan ketersediaan dokumen Job Desc atau deskripsi pekerjaan yang dirancang sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015. Pada klausul 6 perencanaan bidang SDM yang perlu disempurnakan adalah ketersediaan dokumen analisis risiko dan peluang bidang SDM sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015, ketersediaan dokumen sasaran mutu bidang SDM sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015, dan ketersediaan dokumen rencana perubahan manajemen sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015. Pada klausul 7 hingga klausul 10 seluruh dokumen yang telah didesain dan dikembangkan perlu disempurnakan dan diperbaiki.

3. SDM STDI Bandung

SDM STDI harus terlibat secara aktif dalam pengembangan dan implementasi sistem manajemen mutu, dengan memberikan masukan dan berpartisipasi dalam pemantauan dan pengukuran kinerja. Selain itu, SDM STDI harus mengikuti pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang relevan dengan sistem manajemen mutu juga menerapkan prinsip-prinsip dan prosedur kerja yang ditetapkan dalam sistem manajemen mutu dalam pekerjaan sehari-hari.

4. Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) STDI

LPMI STDI perlu memastikan pemahaman yang mendalam tentang standar ISO 9001:2015 dan persyaratan sistem manajemen mutu. LPMI STDI juga dapat berperan untuk melakukan audit internal secara teratur untuk memastikan

kepatuhan terhadap prosedur kerja dan persyaratan sistem manajemen mutu serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada manajemen berdasarkan hasil audit untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu.

5. Pengembang atau Peneliti Lanjutan

Pengembangan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 pada penelitian ini hanya pada lingkup bidang sumber daya manusia. Peneliti atau pengembang selanjutnya dapat mengembangkan dan mendesain sistem manajemen mutu tersebut pada bidang-bidang yang terdapat pada proses bisnis di lingkungan perguruan tinggi atau organisasi. Bidang-bidang lain pada lingkungan perguruan tinggi seperti bidang pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, tata pamong, tata kelola, sarana dan prasarana, keuangan, kemahasiswaan, dan kerjasama serta unit pelayanan teknis. Selain itu khususnya di lingkungan pendidikan tinggi, maka pengembangan sistem manajemen mutu dapat menggunakan basis ISO 21001:2018 yang secara khusus berperan pada organisasi pendidikan dibandingkan ISO 9001:2015 yang lebih umum dan digunakan di berbagai organisasi.

Rekomendasi lainnya yang perlu ditentukan adalah langkah-langkah operasional bagi pengguna SMM ini untuk dapat menerapkannya pada organisasi melalui:

1. Narasumber penyusun produk SMM membuat workshop dan pelatihan.
2. Pembaca atau pengguna produk SMM ini dapat memahami dan mulai melaksanakan implementasi awal dengan berkonsultasi dengan narasumber penyusun SMM.
3. Mengukur dan memantau hasil implementasi penerapan produk SMM pada perguruan tinggi sejenis atau organisasi.
4. Melaksanakan konsultasi secara rutin dengan ahli atau narasumber penyusun produk SMM.
5. Membentuk tim khusus dalam organisasi untuk memahami produk SMM dan menerapkannya.
6. Melaksanakan penyesuaian proses-proses dalam organisasi dengan produk SMM.