

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan memiliki peran yang krusial dan tak tergantikan dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, berkompeten, dan berdaya saing tinggi (Taghibaygi & Khosravipour, 2020). Melalui pendidikan yang holistik dan inklusif, individu dapat mengembangkan potensi dan bakatnya secara optimal, serta memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan tuntutan zaman (Patil & Patil, 2023). Pendidikan juga mendorong pengembangan sikap positif, seperti kedisiplinan, kreativitas, kepemimpinan, dan semangat berinovasi, yang menjadi landasan kuat bagi kemajuan masyarakat dan bangsa (Malazonia et al., 2021). Selain itu, pendidikan memberikan akses yang lebih luas terhadap informasi, teknologi, dan ilmu pengetahuan, sehingga menciptakan kesempatan yang adil bagi semua warga untuk meraih kesuksesan dalam berbagai bidang (Sarthaka Singh, 2020). Investasi dalam pendidikan bukan hanya investasi untuk masa kini, tetapi juga untuk masa depan, karena melalui pendidikan yang berkualitas, kita membangun fondasi yang kokoh untuk mencapai kemajuan, keadilan, dan kesejahteraan bagi seluruh umat manusia. Oleh karena itu, upaya meningkatkan mutu dan akses pendidikan harus menjadi prioritas utama bagi setiap negara yang berkomitmen untuk mencapai pembangunan berkelanjutan dan mewujudkan potensi penuh sumber daya manusia (Clark, 2022).

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu institusi pendidikan yang berperan sangat penting dalam mempersiapkan generasi muda untuk menghadapi masa depan (Kamaludin et al., 2022). SMK memiliki fokus utama dalam mengembangkan keterampilan praktis dan kompetensi teknis pada para siswa, sehingga mereka siap menghadapi dunia kerja yang semakin kompleks dan beragam (Khamdun et al., 2021). Dengan berbagai program kejuruan yang ditawarkan, SMK membuka peluang bagi siswa untuk mengembangkan potensi dan minat mereka di bidang-bidang seperti teknologi, kesehatan, bisnis, dan lain sebagainya.

Selain itu, SMK juga memberikan penekanan pada pembelajaran berbasis industri dan magang, yang memungkinkan siswa untuk mendapatkan pengalaman langsung di dunia kerja sebelum lulus (Tanti et al., 2022). Hal ini mempersiapkan mereka secara lebih komprehensif dan relevan dengan tuntutan dunia kerja yang dinamis (Hatzenbuehler & Klein, 2019). Dengan mengajarkan keterampilan teknis dan profesional, SMK memberikan kesempatan bagi para siswa yang lebih praktis dan mengutamakan keterampilan yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja (Machumu et al., 2018).

Lebih jauh lagi, proses bisnis yang berorientasi pada kebutuhan dunia kerja membantu sekolah memastikan bahwa siswa memperoleh keterampilan dan pengalaman yang relevan. Penekanan pada praktik seperti magang, inkubasi, dan benchmarking, sebagaimana diuraikan dalam penelitian di Program Studi Manajemen Perkantoran UPI, membekali siswa dengan keahlian yang sesuai dengan tuntutan industri (Yuniarsih, 2006).

Artikel Implementasi Proses Pembelajaran dalam Mencapai Kompetensi Guru Bidang Keahlian Manajemen Perkantoran (Suwatno et al., 2012) menekankan pentingnya desain pembelajaran yang terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan dunia kerja. Hal ini sangat selaras dengan tujuan SMK untuk tidak hanya mencetak siswa yang kompeten secara teknis, tetapi juga membentuk individu yang memiliki karakter, kreativitas, inovasi, dan kemampuan kepemimpinan. Dalam hal ini, layanan akademik yang dirancang dengan baik di SMK harus mendukung tidak hanya penguasaan keterampilan teknis tetapi juga pengembangan soft skills siswa. Misalnya, evaluasi pembelajaran yang menyeluruh, seperti yang dijelaskan oleh Suwatno et al., dapat mencakup indikator-indikator yang mengukur perkembangan soft skills, seperti kerjasama tim dan kepemimpinan. Dengan demikian, para siswa diharapkan tidak hanya menjadi pekerja yang kompeten tetapi juga individu yang berintegritas dan mampu beradaptasi dengan perubahan (Jha et al., 2021).

Sebagai lembaga pendidikan yang progresif, SMK juga harus terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan industri untuk memberikan kurikulum yang relevan dan up-to-date (Korzniakova et al., 2022).

Melalui kolaborasi dengan industri dan lembaga terkait, SMK dapat memastikan bahwa para siswa mendapatkan pendidikan yang terbaik dan sesuai dengan tuntutan masa depan (Mufidah, 2018).

Dengan demikian, peran SMK dalam mempersiapkan generasi muda untuk masa depan tidak dapat diremehkan. Dengan memberikan pendidikan berkualitas, keterampilan praktis, dan pengalaman industri, SMK berkontribusi secara signifikan dalam menciptakan generasi muda yang siap menghadapi tantangan dan menjadi tulang punggung pembangunan bangsa (Bosire, 2020).

SMKN 14 Garut adalah salah satu sekolah menengah kejuruan yang sangat berdedikasi dalam mengembangkan keterampilan dan kompetensi siswa di berbagai bidang kejuruan. Dengan dukungan tenaga pendidik yang berkualifikasi dan fasilitas yang modern, sekolah ini memberikan pendidikan yang berkualitas serta berusaha membekali siswanya dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan dunia kerja. Selain itu, SMKN 14 Garut juga mendorong siswa untuk mengembangkan potensi diri dan minat mereka agar dapat mencapai kesuksesan di masa depan. Dengan pendekatan pembelajaran yang inovatif dan berorientasi pada praktik, sekolah ini berhasil menciptakan lingkungan belajar yang inspiratif dan mendukung perkembangan siswa secara holistik. Sebagai lembaga pendidikan vokasional, SMKN 14 Garut berkomitmen untuk menghasilkan lulusan yang siap bersaing di dunia industri dan menjadi motor penggerak pembangunan berkelanjutan bagi masyarakat dan bangsa.

Salah satu masalah yang dihadapi oleh SMKN 14 Garut adalah terkait dengan proses bisnis layanan akademik yang belum terstandar. Proses bisnis bagi sekolah sangat penting. Meskipun sekolah bukanlah entitas bisnis yang menghasilkan keuntungan finansial, namun memiliki proses bisnis yang baik dapat membantu sekolah dalam mengelola sumber daya, mencapai tujuan pendidikan, dan memberikan pelayanan yang baik kepada siswa, orang tua, dan masyarakat.

Beberapa alasan mengapa proses bisnis penting bagi sekolah antara lain:

1. Pengelolaan sumber daya. Proses bisnis membantu sekolah dalam mengelola sumber daya seperti dana, tenaga kerja, dan fasilitas dengan efisien. Hal ini

dapat membantu sekolah dalam menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk pendidikan yang berkualitas (Bolli & Renold, 2017).

2. Perencanaan dan pengambilan keputusan. Proses bisnis membantu sekolah dalam merencanakan kegiatan, menetapkan tujuan, dan mengambil keputusan yang strategis. Dengan memiliki proses bisnis yang baik, sekolah dapat melakukan analisis data dan informasi yang akurat untuk membuat keputusan yang tepat guna mencapai visi dan misi pendidikan (Rafika et al., 2020).
3. Peningkatan efisiensi dan produktivitas. Proses bisnis yang efektif membantu sekolah dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Dengan mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan atau proses yang tidak efisien, sekolah dapat menghemat waktu, tenaga, dan sumber daya sehingga dapat lebih fokus pada kegiatan pendidikan dan pengajaran (Banker et al., 1989).
4. Pelayanan yang baik. Proses bisnis yang baik membantu sekolah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada siswa, orang tua, dan masyarakat (Tubilah Noor, 2022).
5. Menjalankan visi sekolah. Tanpa visi yang jelas organisasi akan berjalan tanpa arah, berputar-putar tidak menuju sasaran dan akhirnya punah (Rasto, 2003)

Dengan demikian, proses bisnis yang baik sangat penting bagi sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas, efisien, dan memberikan pelayanan yang baik kepada semua pihak yang terlibat. Tanpa proses bisnis yang terstruktur dan sistematis, manajemen sekolah mungkin tidak dioptimalkan, yang mengarah pada inefisiensi dan kesalahan dalam menyediakan layanan atau produk. (Jeylani et al., 2021). Tanpa proses bisnis, mungkin ada kesalahan dan kurangnya manfaat kompetitif dalam operasi sekolah (Sinaga & Sinaga, 2021). Selain itu, sekolah mungkin tidak dapat menyediakan layanan atau produk tertentu secara efektif tanpa proses bisnis yang terstruktur (Yangting & Guang, 2010). Dalam hal komite sekolah, tidak adanya proses bisnis yang akuntabel dan transparan dapat menghambat kualitas pendidikan dan menyebabkan kelalaian dalam memenuhi tugas dan fungsi (Machado et al., 2015). Menerapkan teknologi dan sistem informasi dalam proses bisnis rekayasa ulang komite sekolah dapat membantu meningkatkan akuntabilitas dan transparansi (Gunnarsson et al., 2004).

Secara keseluruhan, memiliki proses bisnis yang terdefinisi dengan baik sangat penting untuk mengoptimalkan manajemen sekolah dan memastikan operasi yang efisien.

Proses bisnis dalam pendidikan tidak hanya berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar, tetapi juga mencakup berbagai aspek manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap layanan akademik (Suwatno, 2011). Pengelolaan layanan akademik yang efektif membutuhkan sinkronisasi antara kebijakan nasional dan implementasi di tingkat institusi pendidikan. Hal ini menuntut adanya sistem yang terintegrasi dan penggunaan sumber daya manusia yang terlatih, sehingga layanan yang diberikan dapat berjalan efisien dan sesuai dengan tujuan pendidikan.

Proses bisnis layanan akademik yang belum terstandar mengakibatkan ketiadaan standar operasional prosedur yang terintegrasi dengan baik. Akibat dari ketidakterstandaran dan tidak terintegrasi ini, sekolah menghadapi berbagai konsekuensi negatif. Pertama, kurangnya standar operasional prosedur dapat menyebabkan ketidakjelasan dan ketidakefisienan dalam pengelolaan data siswa, termasuk data pribadi, prestasi akademik, dan kehadiran. Hal ini dapat menyulitkan pemantauan perkembangan siswa secara keseluruhan dan membuat proses evaluasi menjadi kurang akurat. Kedua, tanpa prosedur yang terstandar, penilaian dan evaluasi siswa mungkin dilakukan dengan cara yang berbeda-beda oleh para pengajar, sehingga menyulitkan perbandingan hasil dan analisis kinerja siswa secara menyeluruh. Ketidakjelasan dalam proses penilaian juga dapat mengurangi transparansi dalam memberikan umpan balik kepada siswa dan orang tua tentang kemajuan akademik mereka.

Selain itu, ketiadaan standar operasional prosedur yang terintegrasi dapat berdampak pada pelaporan yang tidak konsisten dan kurang tepat waktu. Ini menghambat pihak sekolah dalam memberikan informasi yang jelas dan terperinci tentang perkembangan siswa kepada orang tua dan mempengaruhi komunikasi yang efektif antara sekolah, siswa, dan orang tua. Tidak adanya standar prosedur yang terintegrasi juga dapat menyebabkan kesulitan dalam mengelola kurikulum, memonitor progres pembelajaran, dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki

dalam proses pendidikan. Seluruh ketidakteraturan ini berpotensi mengganggu efisiensi operasional sekolah dan mengurangi kualitas pendidikan yang dapat diberikan kepada siswa.

Untuk mengatasi masalah ini, SMKN 14 Garut perlu berkomitmen untuk menyusun proses bisnis terutama proses bisnis layanan akademik dan mengimplementasikan standar operasional prosedur yang jelas, terintegrasi, dan terdokumentasi dengan baik. Penggunaan teknologi informasi dan pelatihan staf merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis layanan akademik, serta untuk memberikan pendidikan yang lebih berkualitas kepada siswa dan melibatkan orang tua dalam pemantauan dan dukungan terhadap perkembangan akademik siswa.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pengembangan dengan judul *Desain Proses Bisnis Layanan Akademik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 14 Garut*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini memiliki identifikasi masalah sebagai berikut:

1. **Ketidakefisienan Proses Layanan Akademik.** Proses layanan akademik di SMKN 14 Garut mungkin mengalami ketidakefisienan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat terjadi karena prosedur yang rumit, terlalu banyak tahapan yang harus dilalui, atau adanya tumpang tindih tugas antara bagian-bagian yang terlibat dalam layanan akademik.
2. **Kompleksitas Proses Administratif.** Proses administratif dalam layanan akademik seringkali memerlukan pengumpulan dan pengolahan data yang cukup kompleks. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam pengelolaan data siswa, jadwal pelajaran, dan aspek administratif lainnya.
3. **Ketidajelasan Tanggung Jawab.** Pada beberapa kasus, tanggung jawab dalam pelaksanaan layanan akademik mungkin tidak terdefinisi dengan jelas. Hal ini dapat menyebabkan tumpang tindih tugas, kurangnya akuntabilitas, dan

kesulitan dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab atas kegagalan atau kesalahan dalam proses layanan akademik.

4. Keterbatasan Teknologi dan Infrastruktur. Keterbatasan sarana dan prasarana, termasuk teknologi informasi dan komunikasi, dapat menjadi hambatan dalam penyediaan layanan akademik yang modern dan efisien. Kurangnya akses atau fasilitas yang terbatas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan mengurangi kepuasan pengguna layanan.
5. Ketidaksesuaian dengan Harapan Stakeholder. Harapan dan kebutuhan dari berbagai pihak yang terlibat dalam layanan akademik (siswa, guru, orang tua, dan administrasi sekolah) mungkin tidak sepenuhnya terpenuhi. Perbedaan persepsi dan prioritas antara stakeholder dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakcocokan antara apa yang ditawarkan oleh layanan akademik dengan apa yang diharapkan.
6. Tantangan dalam Adaptasi Perubahan. SMKN 14 Garut mungkin menghadapi tantangan dalam mengadaptasi perubahan dan inovasi dalam layanan akademik. Ketidakmampuan mengikuti perkembangan teknologi dan metode terbaru dapat menghambat peningkatan kualitas layanan akademik yang lebih baik.
7. Kurangnya Pemantauan dan Evaluasi: Kurangnya pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja layanan akademik dapat menghambat identifikasi masalah secara dini dan mengurangi kemungkinan perbaikan yang cepat. Tanpa adanya mekanisme pemantauan yang efektif, potensi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan mungkin tidak dapat dimaksimalkan.
8. Keterbatasan Partisipasi dan Keterlibatan Stakeholder: Partisipasi aktif dan keterlibatan dari semua stakeholder sangat penting dalam merancang dan mengimplementasikan desain proses bisnis layanan akademik yang sukses. Kurangnya partisipasi dan keterlibatan dapat mengurangi efektivitas dan akseptabilitas perubahan yang diusulkan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana desain proses bisnis layanan akademik meliputi standar isi, standar proses, standar penilaian, standar kompetensi lulusan dan standar tenaga pendidik dan kependidikan yang diusulkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di SMKN 14 Garut?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang desain proses bisnis layanan akademik yang lebih efektif dan efisien. Melalui pendekatan penelitian, diharapkan dapat dihasilkan sebuah model proses bisnis yang lebih baik, dengan prosedur yang lebih jelas, tumpang tindih tugas yang minimal, dan manajemen yang lebih terstruktur.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan praktis. Manfaat teoritis dari penelitian adalah sebagai berikut.

1. Kontribusi terhadap Teori Proses Bisnis. Penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap teori proses bisnis dalam konteks pendidikan. Melalui analisis, perancangan, dan implementasi desain proses bisnis, penelitian ini dapat mengembangkan dan menguji model atau kerangka teoritis baru yang dapat diterapkan dalam institusi pendidikan lainnya, khususnya pada sekolah-sekolah kejuruan.
2. Pengembangan *Best Practices* dalam Layanan Akademik. Penelitian ini dapat menghasilkan best practices atau praktik terbaik dalam layanan akademik di lingkungan sekolah menengah kejuruan. Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi institusi pendidikan lainnya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan akademik.
3. Peningkatan Kualitas Pendidikan Kejuruan. Dengan merancang desain proses bisnis yang lebih efisien dan efektif, penelitian ini berpotensi memberikan

dampak positif pada kualitas pendidikan kejuruan di SMKN 14 Garut. Keberhasilan penerapan desain proses bisnis yang baru dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dan layanan bagi siswa, sehingga menghasilkan lulusan yang lebih kompeten dan siap menghadapi dunia kerja.

4. Penggunaan Teknologi dan Inovasi dalam Pendidikan. Penelitian ini dapat mendorong penggunaan teknologi dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan akademik. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang efektif dapat memudahkan proses administrasi dan komunikasi antara semua pihak yang terlibat, sehingga mendukung efisiensi dan kemajuan pendidikan kejuruan.
5. Peran Pihak Terkait dalam Pengembangan Proses Bisnis. Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang peran masing-masing pihak yang terlibat dalam pengembangan dan penerapan desain proses bisnis. Melalui partisipasi aktif dan keterlibatan dari seluruh stakeholder, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kolaborasi dapat mempengaruhi efektivitas implementasi perubahan dalam layanan akademik.
6. Pengembangan Basis Pengetahuan di Bidang Pendidikan Kejuruan. Penelitian ini berpotensi meningkatkan basis pengetahuan di bidang pendidikan kejuruan dengan menggali informasi dan data baru terkait proses bisnis layanan akademik. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi para peneliti dan praktisi pendidikan untuk mengembangkan studi lanjutan tentang efisiensi, manajemen, dan inovasi dalam lingkup layanan akademik.

Dengan manfaat teoritis tersebut, penelitian ini akan memberikan kontribusi pada pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang proses bisnis dan pendidikan kejuruan. Hasil penelitian ini juga dapat berpotensi membuka jalan bagi penelitian lanjutan dan implementasi praktis yang lebih luas dalam konteks institusi pendidikan lainnya.

Selain manfaat teoritis diatas, penelitian ini memiliki manfaat praktis sebagai berikut.

1. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Layanan Akademik. Penelitian ini akan membantu SMKN 14 Garut dalam merancang dan mengimplementasikan desain proses bisnis yang lebih efisien dan efektif. Efisiensi tercapai melalui

langkah kerja terorganisasi yang mengoptimalkan waktu dan sumber daya. Efektivitas diwujudkan dengan fokus SOP pada hasil yang relevan dengan kebutuhan siswa dan stakeholder, termasuk layanan personal dan evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan.

2. **Penyederhanaan Proses Administratif.** Desain proses bisnis yang baru dapat menyederhanakan proses administratif dalam layanan akademik. Dengan prosedur yang lebih jelas dan terstruktur, manajemen data dan informasi akan menjadi lebih mudah, dan risiko kesalahan atau duplikasi data dapat diminimalisir.
3. **Peningkatan Kualitas Layanan kepada Stakeholder.** Melalui desain proses bisnis yang lebih baik, layanan akademik dapat ditingkatkan untuk semua stakeholder, termasuk siswa, guru, orang tua, dan administrasi sekolah. Dengan penyediaan layanan yang lebih efisien dan transparan, kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap sekolah dapat meningkat.
4. **Penggunaan Teknologi yang Lebih Optimal.** Penelitian ini akan mendorong penerapan teknologi yang lebih optimal dalam layanan akademik. Penggunaan sistem informasi dan aplikasi teknologi pendukung lainnya dapat mempercepat proses kerja dan komunikasi antar pihak terkait.
5. **Perbaikan Proses Pengambilan Keputusan.** Dengan desain proses bisnis yang terdefinisi dengan baik, SMKN 14 Garut dapat memiliki panduan yang lebih jelas untuk pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan layanan akademik. Keputusan dapat diambil berdasarkan data dan informasi yang akurat dan terstruktur.
6. **Pengurangan Biaya Operasional.** Desain proses bisnis yang lebih efisien akan membantu mengurangi biaya operasional sekolah. Pengurangan waktu dan sumber daya yang terbuang dapat mengoptimalkan penggunaan anggaran sekolah untuk investasi lain yang berdampak positif pada kualitas pendidikan.
7. **Peningkatan Daya Saing Sekolah.** Implementasi desain proses bisnis yang baik akan meningkatkan daya saing SMKN 14 Garut sebagai lembaga pendidikan kejuruan. Hal ini dapat menarik minat calon siswa dan orang tua, serta membantu sekolah mempertahankan reputasi yang baik di komunitasnya.

8. Perbaiki Evaluasi Kinerja Layanan Akademik. Dengan desain proses bisnis yang terstruktur, evaluasi kinerja layanan akademik dapat dilakukan secara lebih terukur dan akurat. Hal ini akan membantu sekolah dalam mengidentifikasi keberhasilan dan tantangan dalam penyelenggaraan layanan akademik.

Dengan manfaat praktis ini, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang nyata dalam peningkatan operasional dan kualitas layanan akademik di SMKN 14 Garut. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi contoh dan referensi bagi sekolah-sekolah lain dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan pendidikan.

1.6 Spesifikasi Produk yang Dihasilkan

Penelitian ini akan menghasilkan dua produk utama. Pertama, Peta Proses Bisnis Layanan Akademik SMK Negeri 14 Garut. Peta proses ini akan menggambarkan secara rinci alur proses layanan akademik yang berlangsung di SMK Negeri 14 Garut. Peta proses bisnis ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang berbagai tahapan dan interaksi yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan akademik, mulai dari proses pendaftaran siswa, jadwal pelajaran, pengelolaan nilai, hingga pengaturan kurikulum. Dokumen ini akan menjadi panduan yang berguna bagi pihak sekolah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan akademik mereka. Kedua, Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Akademik SMK Negeri 14 Garut. Produk ini akan berisi SOP yang terperinci untuk setiap aspek layanan akademik yang ada di SMK Negeri 14 Garut. SOP ini akan menjadi acuan bagi seluruh staf dan tenaga pendidik dalam melaksanakan tugas-tugas mereka dengan konsisten dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan adanya SOP yang jelas dan terstruktur, diharapkan kualitas layanan akademik di sekolah dapat ditingkatkan, sehingga siswa dan orang tua merasa lebih terlayani dan puas dengan proses pembelajaran di sekolah.

Kedua produk ini memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan kontribusi positif dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan akademik di SMK Negeri 14 Garut. Selain itu, kedua produk ini juga dapat dijadikan referensi bagi

sekolah-sekolah lain dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan mereka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam dunia pendidikan, serta mendorong peningkatan kualitas layanan akademik secara lebih luas.

1.7 Struktur Organisasi Tesis

Penulisan tesis ini akan menggunakan sistematika berikut. Bab I Pendahuluan. Bab ini akan membahas latar belakang penelitian sebagai langkah awal untuk memahami konteks studi yang dilakukan. Selain itu, identifikasi dan rumusan masalah penelitian akan diuraikan secara jelas untuk memberikan arah dan fokus pada penelitian ini. Tujuan penelitian juga akan dijelaskan dengan detail untuk menggambarkan apa yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Manfaat penelitian juga akan disampaikan agar pembaca dapat melihat dampaknya secara praktis. Terakhir, struktur organisasi tesis akan dijabarkan untuk memberikan panduan tentang bagaimana penelitian ini akan disusun.

Bab II Kajian Pustaka. Pada bab ini, akan dijelaskan konsep proses bisnis, layanan akademik, dan sekolah kejuruan yang menjadi landasan teoritis bagi penelitian ini. Kajian pustaka ini akan membantu pembaca memahami dasar teoritis dari topik penelitian dan juga memberikan gambaran tentang penelitian yang relevan sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti lain. Dengan demikian, akan tercipta pemahaman yang kokoh tentang isu-isu yang relevan dalam bidang ini.

Bab III Metodologi Penelitian. Pada bab ini, akan dijelaskan secara rinci mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu penelitian pengembangan dengan mengacu pada model dari Thiagarajan yang terdiri atas empat langkah utama, yaitu define, design, development, dan disseminate. Namun, dalam penelitian ini, langkah keempat (disseminate) tidak akan dilakukan karena penelitian ini lebih berfokus pada tahapan pengembangan dan uji coba implementasi daripada proses penyebaran hasil penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini, akan diuraikan hasil penelitian yang telah diperoleh dan dijelaskan secara detail. Selanjutnya,

hasil tersebut akan dianalisis dan dibahas dengan mengacu pada teori yang telah dipaparkan dalam Bab II. Hal ini akan memungkinkan pembaca untuk memahami temuan penelitian dan interpretasinya dengan baik.

Bab V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi. Bab ini akan memberikan simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, yang mencakup jawaban atas rumusan masalah penelitian dan mencerminkan pencapaian tujuan penelitian. Implikasi dari hasil penelitian juga akan dijelaskan secara mendalam, termasuk implikasi praktis dan akademis. Rekomendasi akan disampaikan untuk memberikan arahan tentang langkah selanjutnya bagi para pembaca yang ingin melanjutkan penelitian ini atau menerapkan hasil penelitian dalam konteks yang lebih luas.