

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kenyataan menunjukkan bahwa era globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Sebagai akibat persaingan yang semakin tajam, dimana dunia bisnis sebagai salah satu bagiannya yang juga mengalami hal yang sama. Dalam dunia yang semakin global ini, ditandai dengan kompetisi yang ketat diantara semua pemain lokal maupun internasional, keberadaan maupun kelangsungan suatu bisnis atau usaha dalam suatu organisasi atau lembaga tergantung pada daya saing. Dalam konteks ini peningkatan kualitas yang terus-menerus jelas akan menjadi salah satu kunci sukses dalam persaingan tersebut.

Perusahaan-perusahaan ataupun lembaga yang ingin memiliki keunggulan dalam skala global, maka harus mampu beroperasi dan mengkombinasikan, serta mensinergiskan berbagai sumber daya termasuk sumber daya alam dan sumber daya manusia serta ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan kata lain, keberhasilan mencapai tujuan tersebut tergantung pada kehandalan dan kemampuan pegawai dalam artian produktivitas kerja dari pegawai perusahaan atau organisasi itu sendiri.

Sumber daya manusia merupakan elemen yang strategik dalam organisasi. Dimana tujuan organisasi akan dapat diwujudkan secara optimal jika didukung dengan sumber daya yang berkualitas, karena keberhasilan

suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dapat diukur melalui produktivitas kerja pegawai dari lembaga yang bersangkutan.

Produktivitas kerja sebuah lembaga akan dihadapkan pada tuntutan untuk mengikuti perubahan guna peningkatan mutu hasil pekerjaan dari semua komponen organisasi. Umumnya perusahaan atau organisasi berharap bahwa dengan mengaplikasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 akan memperkuat daya saing mereka di era globalisasi dalam perwujudan citra organisasi yang berupa suatu penghargaan. Penghargaan kepada suatu organisasi dalam bentuk ISO 9001: 2000 akan diberikan jika organisasi tersebut dinilai berhasil meningkatkan mutu semua jenis pekerjaan dan proses manajerial dalam organisasi yang bersangkutan dan bukan hanya karena organisasi tersebut berhasil meningkatkan mutu produknya.

ISO 9001: 2000 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu produk (barang dan/ jasa). ISO 9001: 2000 hanya merupakan standar sistem manajemen berkualitas. Dengan demikian apabila ada suatu perusahaan yang mengiklankan bahwa produknya telah memenuhi standard internasional, itu merupakan hal yang salah dan keliru, karena manajemen perusahaan hanya boleh menyatakan bahwa sistem manajemen kualitasnya yang telah memenuhi standar internasional dan bukan produknya berstandar internasional, karena tidak ada kriteria pengujian produk dalam ISO 9001: 2000.

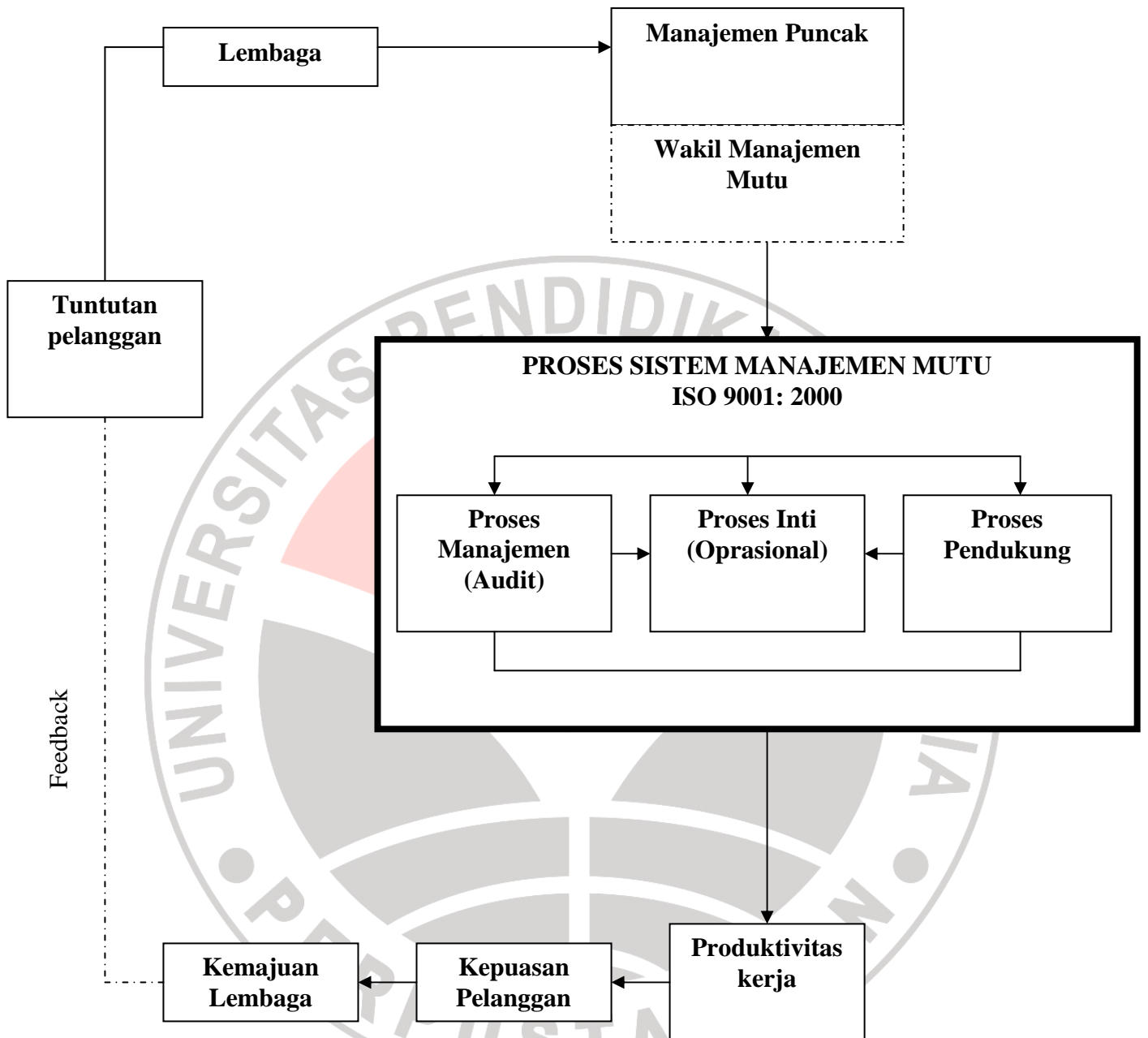
Kesalah fahaman ini kerap kali terjadi dikarenakan pada umumnya perusahaan gagal mengenali potensi manfaat dari sistem manajemen mutu ISO, yang mana setelah diteliti memang banyak kelemahan bahkan diantaranya telah terjadi berbagai kesalahan yang sangat mendasar. Misalnya saja sistem dibuat bukan untuk mendukung komitmen mutu, melainkan sekedar untuk mengejar prestise semu dari selembar setrifikat, yang mengakibatkan sistem tidak berfungsi sebagai alat kendali yang efektif, melainkan sebaliknya menciptakan kondisi yang diformalkan tidak terkendali.

Contoh kesalahan lain adalah adanya kecenderungan pegawai yang menutup-nutupi kelemahan proses agar tidak terdeteksi pada waktu audit, misalkan saja dengan membetulkan isi arsip yang telah merekam kesalahan mereka agar tampak seakan-akan tidak terjadi kesalahan . Alasan yang selalu dikemukakan ketika ditanya mengapa menggunakan trik-trik tadi, jawabnya: “takut sertifikat dicabut” padahal kenyataannya tidak ada pencabutan sertifikat (Willy Susilo, 2003: 4).

Memastikan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu serta pencapaian komitmen, kebijakan dan sasaran mutu secara keseluruhan maka diperlukan kegiatan audit mutu yang telah menjadi fenomena di banyak perusahaan, terutama perusahaan-perusahaan yang telah menerapkan sistem manajemen mutu. Adanya audit mutu internal merupakan suatu persyaratan mutlak dalam ISO 9001. Dimana dalam perspektif ISO 9001: 2000, audit mutu internal bertujuan untuk memastikan kegiatan sistem manajemen mutu yang telah dijalankan sesuai dengan persyaratan standar secara efektif untuk

mencapai maksud dan tujuan yang telah direncanakan atau yang telah dijadikan komitmen dan kebijakan, serta tertuang dalam mutu perusahaan.

Sesuai dengan klausul 8.2.2 Audit Internal, bahwa organisasi harus melaksanakan audit terhadap sistem manajemen kualitas, agar menjamin bahwa sistem manajemen kualitas telah sesuai dengan persyaratan-persyaratan, serta telah diimplementasikan dan dipelihara secara efektif. Hasil dari audit mutu internal diharapkan dapat membantu penyelsayan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, terutama dari perspektif mutu dan kepuasan pelanggan serta dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja perusahaan secara umum. Sehingga pada dasarnya bagi perusahaan yang telah berhasil mengembangkan sistem manajemen mutu, kegiatan audit mutu internal akan dipandang sebagai kegiatan yang membawa kontribusi positif dalam hal produktivitas kerja perusahaan. Hal ini sesuai dengan kerangka berfikir, sebagai berikut:



Gambar 1.1

Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir ini didasarkan atas konteks ISO 9001:2000 yang mensyaratkan organisasi untuk melakukan pendekatan proses. Tiga hal yang merupakan proses pemantauan dan pengukuran sebagaimana yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu. Proses pemantauan dan pengukuran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Proses inti

Proses inti memberikan kontribusi mayor pada organisasi dan mencapai kepuasan pelanggan. Dibandingkan dengan proses lainnya, proses inilah yang memiliki hubungan langsung dari pelanggan.

2. Proses pendukung

Proses pendukung berfungsi sebagai pendukung pada perusahaan, pada proses inti dan menghasilkan data, informasi, atau mengatur administrasi yang terprosedur.

3. Proses Manajemen

Karakteristik dari proses ini adalah untuk melakukan pengendalian dan pembuatan keputusan, yang mana termasuk di dalamnya adalah kegiatan audit.

PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung yang merupakan salah satu organisasi yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 dari tahun 2004 dan mendapatkan sertifikat ISO 9001: 2000 pada 29 Mei 2007, serta merupakan unit pelaksanaan teknis di lingkungan Departemen Pendidikan Nasional, yang bertugas melaksanakan penataran dan pengembangan teknis pendidikan untuk meningkatkan mutu dan kompetensi

guru tentulah juga mengimplementasikan proses sistem manajemen ISO tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, dimana PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung merealisasikan tujuannya dengan berupaya semaksimal mungkin menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan yang berkualitas dengan pelayanan yang prima, guna memberi kepuasan pada pelanggan, penerapan dan upaya perbaikan berkelanjutan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 serta telah menetapkan sasaran mutu organisasi.

Bertitik tolak dari hal tersebut, bahwa untuk menekankan mutu sebagai hal yang didefinisikan oleh pelanggan sebagai kepuasan, mutu sebagai hal yang dicapai oleh manajemen sebagai standarisasi dan mutu itu sendiri merupakan tanggung jawab organisasi atau lembaga dalam hal ini amat berkaitan dengan produktivitas kerja dari para pegawai lembaga. Maka dari itu peneliti merasa tertarik menjadikan salah satu judul di atas sebagai suatu karya ilmiah dengan tujuan untuk lebih memberikan substansi mengenai arti penting diterapkannya sistem manajemen mutu.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Deni Solihin pada tahun 2005, mengenai Hubungan Audit Mutu Internal Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada PPPG Teknologi Bandung. Dengan hasil penelitian melalui perhitungan kolerasi, yaitu sebesar 0,43 yang artinya terdapat kolerasi yang cukup kuat antara audit mutu internal dengan peningkatan kerja pegawai.

Atas dasar ini pula maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul: **”Pengaruh Implementasi Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen ISO 9001:2000 Terhadap Produktivitas Kerja Individu Pegawai PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam suatu penelitian merupakan usaha merumuskan pokok-pokok dan batasan masalah yang dijabarkan dari masalah umum guna dijadikan fokus dalam penelitian sekaligus merupakan ruang lingkup dalam penelitian sehingga ada kejelasan.

Mohammad Ali (1992:27) menyatakan bahwa “rumusan masalah pada hakekatnya merupakan generalisasi deskripsi ruang lingkup masalah penelitian dalam pembatasan dimensi dan variabel yang tercakup di dalamnya”. Dengan demikian rumusan masalah dapat membatasi, menspesifikasi, dan memperjelas masalah yang diteliti.

Supaya masalah yang dibahas dalam penelitian ini tidak keluar dari tujuan penelitian, maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran implementasi audit internal berdasarkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 di PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung?
2. Bagaimana gambaran mengenai produktivitas kerja pegawai di PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung?

3. Pengaruh implementasi audit internal berdasarkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 terhadap produktivitas kerja pegawai di PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk memperjelas arahan secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Implementasi Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen ISO 9001:2000 Terhadap Produktivitas Kinerja Pegawai PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk memperoleh informasi yang akurat dan aktual mengenai implementasi audit mutu internal berdasarkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung.
- b. Untuk memperoleh informasi yang akurat dan aktual mengenai produktivitas kerja pegawai di PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung.
- c. Untuk memperoleh informasi yang jelas dan tepat mengenai seberapa besar pengaruh implementasi audit mutu internal berdasarkan sistem manajemen ISO 9001:2000 terhadap produktivitas kerja pegawai PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung.

D. Anggapan Dasar

Anggapan dasar merupakan titik tolak dalam mengembangkan pemikiran tentang permasalahan yang akan diteliti, yang dapat mengarahkan kepada solusi permasalahan dan memberikan sederetan asumsi kuat mengenai kedudukan permasalahan.

Winarno Surakhmad (Suharsimi Arikunto, 2002:58) mengemukakan bahwa ‘anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik’.

Anggapan dasar atau asumsi yang melandasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Audit mutu internal dapat dipandang sebagai proses pembelajaran dan pertumbuhan serta pembangunan budaya organisasi.
2. Audit mutu internal merupakan *feedback* yang konsisten disampaikan kepada unit-unit penanggung jawab untuk ditindak lanjuti serta memberikan penilaian mengenai keefektifan dan efisiensi lembaga.
3. Keefektifan dan efisiensi lembaga dapat terlihat dari apa yang dihasilkan oleh para pegawai (produktivitas kerja pegawai) sebagai tombak kemajuan lembaga itu sendiri.
4. Kegiatan audit mutu internal jika dilaksanakan sesuai dengan prosedur maka akan memberikan kontribusi yang positif terhadap produktivitas kerja pegawai.

5. Produktivitas kerja pegawai yang baik akan turut mempengaruhi prestasi organisasi tempat pegawai bersangkutan bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat dicapai.

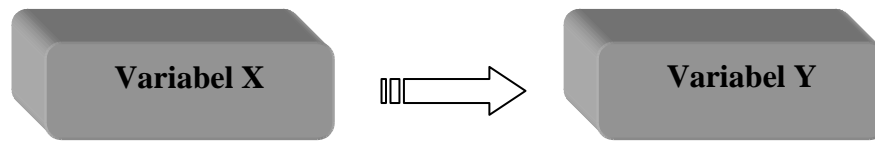
E. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang berhubungan dengan masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris di lapangan melalui data yang ada. Hipotesis menyatakan hubungan yang kita pelajari atau apa yang kita cari, hal ini sejalan dengan pendapat yang di kemukakan oleh Sugiyono (2005:70) bahwa “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”.

Arikunto (2002:64) mendefinisikan “hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan sekurang-kurangnya mengandung dua variabel atau lebih”.

Berdasarkan pendapat tersebut maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “terdapat pengaruh yang signifikan dari implementasi audit mutu internal berdasarkan sistem manajemen ISO 9001:2000 terhadap produktivitas kerja individu pegawai PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB”.

Untuk lebih mudah dipahami hubungan kedua variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 2

Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y

Keterangan :

X = Audit Mutu Internal

Y = Produktivitas Kinerja Pegawai

⇒ = Pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Sedangkan indikator-indikator yang menandai kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Audit mutu internal, meliputi:
 - a. Kebijakan dan prosedur;
 - b. Perencanaan pemeriksaan;
 - c. Pelaksanaan pengelolaan audit; dan
 - d. Tindak lanjut hasil pemeriksaan.
2. Produktivitas kerja, meliputi:
 - a. Tindakan konstruktif;
 - b. Percaya pada diri sendiri;
 - c. Bertanggung jawab;
 - d. Memiliki rasa cinta terhadap pekerjaan;

- e. Mempunyai pandangan kedepan;
- f. Mampu mengatasi persoalan dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah-ubah;
- g. Mempunyai kontribusi yang positif terhadap lingkungannya (kreatif, imajinatif dan inovatif); dan
- h. Memiliki kekuatan untuk mewujudkan potensinya.

F. Lokasi dan Responden Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian ini adalah PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung. Sedangkan responden yang akan dilibatkan dalam pengumpulan data penelitian adalah pegawai PPPPTK Taman Kanak-Kanak dan PLB Bandung.

Secara lebih lengkap, perihal responden penelitian tersebut akan lebih diperjelas dalam BAB III.