

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai penyedia layanan publik di tengah masyarakat yang terbuka terhadap arus globalisasi, kemudahan informasi dan komunikasi terhadap produk atau jasa yang digunakan akan menjadi kebutuhan utama. Karena dengan pengetahuan dan kesadaran terhadap kualitas diri, masyarakat global memiliki perhatian besar menyangkut kesesuaian kualitas produk atau jasa yang digunakan dengan pengorbanan yang dikeluarkan.

Dengan kesadaran terhadap kualitas tersebut, masyarakat menuntut adanya standar minimum dari layanan yang mereka gunakan untuk membuktikan bahwa organisasi yang menyediakan layanan tersebut dapat dipercaya kualitasnya.

Untuk menjawab tantangan tersebut, organisasi menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Menurut Prabowo (2009:119), penerapan SMM ISO 9001:2008 menegaskan bahwa pemenuhan persyaratan produk dapat dipengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh hasil kerja dari pelaksana pekerjaan.

Organisasi yang menerapkan SMM ISO 9001:2008, akan menetapkan kompetensi dasar yang dibutuhkan pegawai pelaksana pekerjaan. Menurut Spencer dalam Hasibuan (2003:87), kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik individu yang mengindikasikan cara berperilaku dan berpikir untuk periode waktu yang cukup lama. Dalam operasional organisasi, kompetensi dapat diartikan sebagai kualitas pengetahuan, keterampilan, dan

Sekar Pusparani, 2016

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP MUTU KINERJA PEGAWAI PADA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN GEOLOGI BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

etos kerja seorang pegawai yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya.

Selain mengukur kompetensi, organisasi yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 juga perlu menyediakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Pelatihan adalah pembelajaran yang dipersiapkan agar pelaksanaan pekerjaan sekarang dapat meningkat (Atmodiwirio, 2005:35). Tujuan pelatihan adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan (Handoko, 1995:243). Organisasi perlu menyelenggarakan program-program pelatihan untuk meningkatkan modal intelektual pegawai, yaitu keterampilan dan pengetahuan dalam pelaksanaan pekerjaan serta mengembangkan kompetensi yang selaras dengan perkembangan teknologi.

Dalam keberhasilan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, sumber daya manusia memiliki peran penting. Hal tersebut menuntut perusahaan perlu memperhatikan kinerjanya. Usaha peningkatan kinerja karyawan melalui memberikan pendidikan, pelatihan dan pengembangan baik untuk kebutuhan jangka pendek maupun jangka panjang selalu dilakukan perusahaan. Beberapa uraian tentang kinerja dalam Rivai (2005) adalah sebagai berikut: 1) Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, 2) Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik dan kinerja tidak berdiri tetapi dipengaruhi tiga faktor kemampuan, keinginan dan lingkungan.

Definisi kinerja menurut Mathis dan Jackson (2009:378), “Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan.” Namun beberapa ahli mengartikan bahwa kinerja adalah hasil yang ditunjukkan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Sebagaimana Mangkunegara (2004:67) menjelaskan “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Kemudian Donnely, Gibson dan Ivancevich (Rivai *et al*, 2005:15) menyatakan:

“Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.”

Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya, seorang pegawai harus memiliki kesediaan, kemampuan dan juga pengetahuan. Karena kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Hersey dan Blanchard (Rivai *et al*, 2005:15) yang menjelaskan:

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Mengacu pada beberapa pendapat tersebut, diketahui bahwa kinerja merupakan hasil dari kemampuan kerja seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diembannya. Oleh sebab itu, kinerja seorang pegawai dikatakan baik apabila ia memiliki motivasi kerja yang tinggi, dapat menyelesaikan tugas yang diberikan olehnya tepat waktu, selalu memberikankontribusi dan memiliki sikap serta perilaku yang baik sesuai standar kerja yang telah ditentukan baik oleh organisasi maupun nilai-nilai yang berlaku dalam lingkungan sekitar ia bekerja.

Dari pendapat diatas maka dapat di simpulkan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu

perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum, tidak bertentangan dengan etika dan dipengaruhi oleh kemampuan, keinginan, lingkungan, kesempatan. Dalam konsep manajemen, manusia sebagai sumber daya dalam perusahaan/instansi diharapkan mampu untuk memanfaatkan dan meningkatkan tenaga sepenuhnya atau seoptimal mungkin untuk meningkatkan produktifitas yang diikuti oleh terciptanya hubungan kerja yang bermutu dengan konotasi yang menyenangkan, penuh tanggung rasa dan saling membangun. Memanfaatkan sumber daya manusia terkandung pengertian pembinaan struktur organisasi dan pengembangan mutu tenaga kerja baik secara aktual maupun potensial. Kinerja tidak hanya merupakan produktifitas karena kinerja menyangkut perilaku alami yang dimiliki seorang untuk bebas melakukan tindakan sesuai keinginannya, perilaku bebas untuk bertindak ini tetap tidak bisa dilepaskan darisyarat-syarat formal peran seorang karyawan untuk meningkatkan fungsi efektif suatu organisasi.kinerja pegawai.

Elemen sumber daya manusia lainnya yang harus dipenuhi organisasi yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 adalah memastikan bahwa pegawai pelaksana pekerjaan menyadari relevansi pekerjaan terhadap organisasi. Kesadaran dalam hal ini merujuk pada kepedulian pegawai terhadap pekerjaan yang telah ditugaskan. Dengan adanya kepedulian tersebut, secara psikologis akan mendorong semangat kerja pegawai. Semangat kerja inilah yang akan meningkatkan produktivitas (Prabowo, 2009:121). Akan tetapi kesadaran pegawai tidak dapat dimunculkan secara satu arah saja. Dalam praktiknya, dibutuhkan dukungan pimpinan untuk mengarahkan pegawai mengenai fungsi dan urgensi pekerjaan yang telah dibebankan. Menurut Saydam (1996:7), seorang pegawai yang mempunyai kesadaran, kepedulian, dan loyalitas yang tinggi akan terlihat pada perilaku dalam pekerjaan, seperti tidak melakukan hal-hal yang merugikan organisasi, suka bekerja keras, kreatif, inovatif, dan bangga pada prestasi yang dicapai organisasi.

Sekar Pusparani, 2016

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP MUTU KINERJA PEGAWAI PADA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN GEOLOGI BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Keberhasilan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sangat erat kaitannya dengan kinerja pegawai.

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi (Pusdiklat Geologi) adalah satuan kerja di bawah Badan Pendidikan dan Pelatihan Energi dan Sumber Daya Mineral, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi merupakan lembaga pendidikan dan pelatihan yang mempunyai tugas “melaksanakan pendidikan dan pelatihan di bidang geologi” (PERMEN ESDM No.18 Tahun 2010 Pasal 864). Pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Pusdiklat Geologi merupakan pendidikan dan pelatihan bagi Aparatur Pemerintah Pusat maupun Daerah dan Instansi terkait lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 Mei 2016 dengan Narasumber yaitu Bapak Ahmad Nasarudi, S.E sebagai Kepala Sub Bidang Penyiapan Standar diklat. Beliau menjelaskan sebelum menerapkan ISO 9001:2008 Pusdiklat Geologi terlebih dulu melakukan kajian pada awal tahun 2011, kajian tersebut dilakukan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang akan dilakukan terkait pembangunan sistem manajemen yang baru mengingat ISO adalah sesuatu yang baru dalam sistem manajemen pusdiklat Geologi sendiri. Kajian yang dilakukan oleh Pusdiklat Geologi dibantu oleh konsultan ISO. Pada tahun 2012 Pusdiklat Geologi mencoba membangun sistem yang sudah dibuat dengan dibantu oleh konsultan ISO. Dalam membangun sistem ini membutuhkan waktu yang cukup lama karena hal ini merupakan sesuatu yang baru dan belum terbiasa. Terkait membangun sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terdapat beberapa persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi. Upaya-upaya pemenuhan prosedur persyaratan dan ketentuan-ketentuan dilakukan pada tahun 2012 didampingi oleh konsultan dengan melakukan survey langsung ke lapangan ke dalam seluruh bagian yang ada di Pusdiklat Geologi. Dalam kegiatan tersebut dilakukan pengidentifikasian sesuai dengan tugas fungsi Pusdiklat Geologi itu sendiri yaitu Pendidikan dan Pelatihan. Untuk melengkapi ketentuan terkait prosedur maka

dilakukan wawancara dengan tiap bagian yang ada di Pusdiklat Geologi sesuai dengan klausul-klausul yang ada di Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Pada awal membangun sistem Pusdiklat Geologi Bandung terlebih dahulu membuat komitmen bersama mulai dari *top level managemen* hingga *lower managemen* dan terdokumentasikan kedalam suatu piagam. Hal ini dilakukan untuk menjaga komitmen agar seluruh pegawai dapat konsisten dan berkontribusi dengan baik. Setelah berhasil, pada bulan Oktober 2012 Pusdiklat Geologi Bandung disertifikasi dan direkomendasikan untuk mendapat sertifikat ISO 9001:2008.

Dalam pelaksanaannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Pusdiklat Geologi belum sepenuhnya dilaksanakan. Hal tersebut terkendala oleh tidak seluruh pegawai paham mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, Pusdiklat Geologi terus berupaya meningkatkan pengetahuan terkait SMM ISO kepada seluruh pegawai. Salah satu upayanya yaitu membangun sebuah tim bulanan yang terdiri dari para pakar di bidang ISO dari luar Pusdiklat Geologi yang diundang dan sudah melakukan kerjasama dengan Pusdiklat Geologi Bandung.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu peserta diklat, Pusdiklat Geologi memiliki bidang sendiri dalam mengatur hal tersebut. Kepuasan pelanggan diukur oleh Sub-Bidang Evaluasi Diklat. Bidang tersebut melaksanakan seluruh kegiatan terkait dengan evaluasi pelaksanaan diklat. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Sub-Bidang Evaluasi melakukan survey pelanggan dengan cara menyebarkan kuisisioner evaluasi kepada seluruh peserta diklat.

Kuisisioner evaluasi tersebut terdiri dari kuisisioner evaluasi harian, kuisisioner evaluasi widyaiswara, serta kuisisioner evaluasi akhir. Dari kuisisioner tersebut dapat terlihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan serta dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan untuk pelaksanaan diklat selanjutnya.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa belum tercapainya tingkat pencapaian antara rencana kerja dengan hasil kerja, permasalahan di bidang keorganisasian dan sumber daya manusia juga belum begitu optimal dilaksanakan.

Fenomena yang terlihat hasil penilaian kinerja belum secara optimal ditindak lanjuti oleh manajemen, masih terdapatnya kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan administrasi, pelayanan pada saat pelaksanaan diklat, serta masih adanya karyawan yang belum pernah diikuti sertakan dalam pelatihan di bidang yang dilakukannya, sehingga kompetensi karyawan masih perlu untuk ditingkatkan demikian juga halnya dengan fasilitas, sarana kerja dan dukungan organisasi sebagai infrastruktur pendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan juga masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai **Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Mohammad Ali (1987, hlm.36) mengemukakan bahwa: “Rumusan masalah pada hakekatnya adalah generalisasi deskripsi ruang lingkup masalah penelitian dalam pembatasan dimensi dan analisis variabel yang tercakup di dalamnya”. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Pusdiklat Geologi Bandung?
2. Bagaimana gambaran kinerja pegawai di Pusdiklat Geologi Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja pegawai di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran mengenai pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja pegawai di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khususnya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana gambaran Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Pusdiklat Geologi Bandung.
- b. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana gambaran kinerja pegawai di Pusdiklat Geologi Bandung.
- c. Seberapa besar pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja pegawai di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung.

D. Manfaat/Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini dilakukan dalam upaya memperoleh informasi yang jelas dan mendalam mengenai pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung. Secara lebih terperinci lagi manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melalui penelitian ini diharapkan mampu menambah kajian keilmuan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu yang terkait dengan kegiatan audit mutu internal.
2. Bagi pihak Pusdiklat Geologi Bandung, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan serta masukan dalam membuat kebijakan maupun memilih strategi pengembangan organisasi.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan kepuasan tersendiri karena mampu menjawab rasa ingin tahu peneliti

mengenai pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung.

E. Struktur Organisasi Penelitian

Sebagai kerangka dalam penelitian ini, maka sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

1. BAB I: Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian, dan struktur organisasi.
2. BAB II: Kajian Pustaka yang berisi kerangka pemikiran dan Konsep yang mendukung terhadap permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini diantaranya Konsep SMM ISO 9001:2008, Konsep Kinerja Pegawai.
3. BAB III: Metode Penelitian yang berisi tentang desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrument penelitian, prosedur penelitian, serta analisis data.
4. BAB IV: Merupakan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti akan menguraikan hasil perhitungan yang diperoleh melalui pengumpulan data/angket terhadap indikator-indikator Variabel X (SMM ISO 9001:2008) dan Variabel Y (Mutu Kinerja Pegawai) yang sesuai dengan rumus dan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun isi yang tercakup dalam bab ini meliputi temuan yakni temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai bentuknya sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.
5. BAB V: Bab ini berisi simpulan, implikasi dan rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal

penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian yang berjudul **Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Mutu Kinerja Pegawai di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung.**