

BAB 1

PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas latar belakang masalah, identifikasi masalah dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang akan dilakukan.

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini, sudah banyak perusahaan atau lembaga-lembaga yang telah menyisipkan kegiatan pelatihan dalam program utama lembaga, dimana salah satu kegiatannya yaitu pendidikan dan pelatihan peningkatan manajemen sumber daya manusia dengan berorientasi pelanggan.

Salah satunya yaitu, Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa Bandung (PPPPTK TK dan PLB Bandung) yang merupakan suatu lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan dan pelatihan yang diharuskan untuk terus berkembang sesuai dengan kemajuan dan kebutuhan yang ada di masyarakat. Bergerak melakukan berbagai pembaharuan baik secara internal dan eksternal terus dilakukan untuk pembenahan organisasi, sarana dan prasarana, peningkatan mutu sumber daya manusia dan pengembangan program-program inovatif dan implementatif di bidang pengembangan dan pemberdayaan pendidikan dan tenaga kependidikan. Lembaga tersebut dituntut harus memaksimalkan kinerja organisasi agar terciptanya efektivitas kinerja organisasi yaitu dengan kepuasan pelanggan khususnya peserta diklat sebagai hasil akhirnya.

Peserta diklat disini merupakan masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan sesuai ketentuan undang-undang. Kepuasan peserta diklat merupakan hal yang penting, karena lembaga diklat ini berdiri untuk memberikan pelayanan diklat. Kotler (2004:10) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan (*expectation*)”. Jika kebutuhan peserta diklat tidak terpenuhi dan harapan peserta diklat belum tercapai, maka peserta diklat merasakan ketidakpuasan.

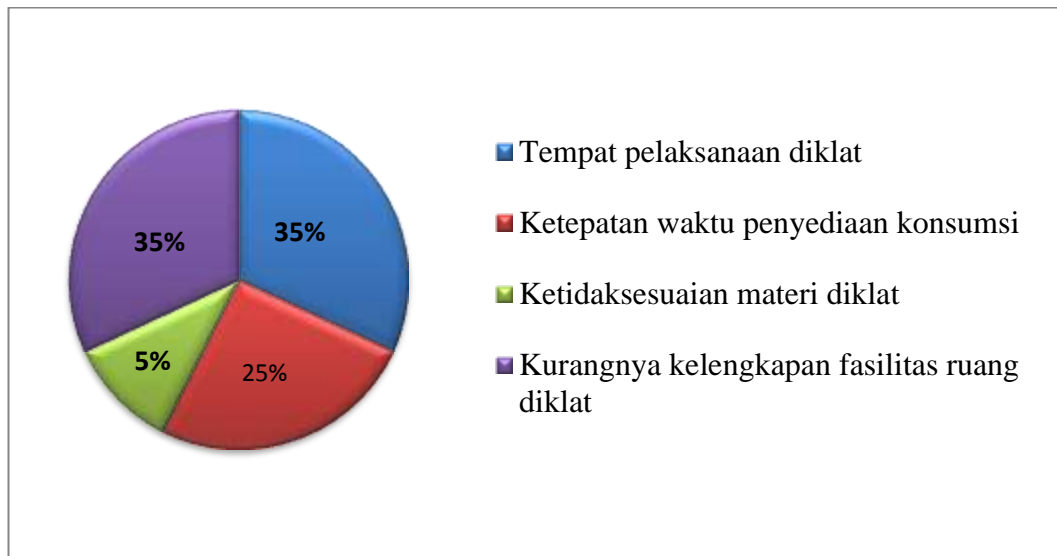
Sebagai salah satu bagian untuk memperoleh data awal, maka peneliti melakukan wawancara dengan Asep Saprudin selaku pembimbing lapangan bagian pengelola LAKIP pada sub bagian tata usaha dan kepegawaian di PPPPTK TK dan PLB Bandung, yang dilaksanakan pada tanggal 10 Maret 2013 mengenai data rekapitulasi tingkat kepuasan peserta diklat setelah sertifikasi ISO 9001:2008 di PPPPTK TK dan PLB Bandung, dapat disimpulkan fenomena empirik bahwa setelah diterapkannya SMM ISO 9001:2008 di PPPPTK TK dan PLB Bandung, untuk mengevaluasi data tingkat kepuasan peserta diklat tersebut akan disesuaikan dengan standar persyaratan ISO 9001:2008 yang telah ditentukan oleh pihak terkait yang dikenal dengan istilah “sasaran mutu”. Dimana isi sasaran mutu tersebut yaitu “Ketercapaian tingkat kepuasan rata-rata peserta diklat untuk tingkat akademik sebesar 88 % dan untuk tingkat non akademik sebesar 86%”, berikut diperoleh hasil informasinya :

Tabel 1.1
Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Peserta Diklat Setelah Sertifikasi
ISO 9001:2008 Periode 1 Oktober s.d. 31 Desember 2012

| No. | Nama Kegiatan | Waktu | Tempat | Tingkat Kepuasan Pelanggan | | Nilai Fasilitator | Ketercapaian Sasaran Mutu | |
|------------------|--|--------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------|-------------------|---------------------------|----------------|
| | | | | Akademik | Non Akademik | | Akademik | Non Akademik |
| 1 | TOT Calon Fasilitator Diklat Supervisi | 2 sd 6 April 2012 | Hotel Saphir Yogyakarta | 80,6 | 89,4 | 87,62 | Tidak Tercapai | Tercapai |
| 2 | Diklat Orientasi dan Mobilitas bagi Guru SLB | 17 s.d. 28 April 2012 | Hotel Pesona, Banjarmasin | 89,5 | 79,70 | 84,81 | Tercapai | Tidak Tercapai |
| 3 | Diklat Dasar-dasar PAUD | 16 s.d. 28 April 2012 | Hotel Pesona, Banjarmasin | 92,8 | 92,20 | 86,51 | Tercapai | Tercapai |
| 4 | Diklat Dasar-dasar PAUD | 23 April s.d. 5 Mei 2012 | Hotel Dangau, Pontianak | 97,5 | 98,30 | 88,99 | Tercapai | Tercapai |
| 5 | Diklat Dasar-dasar PLB | 23 April s.d. 5 Mei 2012 | Hotel Dangau, Pontianak | 88,5 | 78,30 | 87,69 | Tercapai | Tidak Tercapai |
| 6 | Diklat Pengembangan Fungsi Kognisi pada Anak Lamban Bicara | 30 April s.d. 9 Mei 2012 | PPPPTK TK dan PLB Bandung | 83,7 | 77,80 | 88,9 | Tidak Tercapai | Tidak Tercapai |
| 7 | Diklat Supervisi Akademik Pengawas Sulawesi Selatan Gel.1 | 9 sd 16 Mei 2012 | Hotel Yasmin Makassar | 92,43 | 87,07 | 87,13 | Tercapai | Tercapai |
| RATA-RATA | | | | 89,290 | 86,110 | 87,379 | Tercapai | Tercapai |

Sumber : Kepala Seksi Evaluasi PPPPTK TK dan PLB Bandung

Dari hasil rekapitulasi data tersebut, maka hasil tingkat kepuasan peserta diklat jauh lebih baik setelah diterapkannya SMM ISO 9001:2008 di PPPPTK TK dan PLB Bandung. Akan tetapi, peneliti masih menemukan adanya nilai kepuasan pelanggan baik itu komponen akademik maupun komponen non akademik yang masih berada di bawah target sasaran mutu PPPPTK TK dan PLB. Sasaran mutu ditetapkan berdasarkan standar pelayanan minimal lembaga untuk memenuhi target kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah peserta diklat. Beberapa permasalahan yang terjadi terkait rendahnya tingkat kepuasan peserta diklat yang tidak tercapai antara lain disebabkan oleh :



Gambar 1.1
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Peserta Diklat
PPPPTK TK dan PLB Bandung Periode
1 Oktober s.d. 31 Desember Tahun 2012
(Sumber : Hasil Evaluasi Diklat)

Data di atas memberikan informasi bahwa tidak tercapainya kepuasan peserta diklat diakibatkan oleh beberapa faktor. Sebagaimana menurut narasumber, hasil penilaian kepuasan pelanggan tersebut di atas mengindikasikan masih kurangnya komitmen panitia penyelenggara dalam hal persiapan pelaksanaan kegiatan diklat yang sesuai dengan standar pelayanan minimum dan standar ISO 9001:2008, serta tingginya persyaratan peserta diklat yang melebihi target standar pelayanan minimum PPPPTK TK dan PLB. Dengan demikian, hal ini tidak akan terjadi jika seluruh pihak yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan diklat dalam hal penjaringan standar kepuasan peserta diklat, persiapan fasilitas layanan diklat yang sesuai kebutuhan, serta komitmen dalam melaksanakan prosedur sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008.

Berdasarkan uraian di atas, jelas implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam sebuah organisasi mempunyai pengaruh yang besar khususnya terhadap pencapaian kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan. Apabila implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 diterapkan secara menyeluruh dalam segala aktivitas lembaga khususnya PPPPTK TK dan PLB Bandung yang bergerak di bidang peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, maka dapat dipastikan bahwa kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan pun akan semakin tercapai dan efektif.

Namun dengan seiringnya waktu serta kebutuhan pendidikan dan pelatihan yang semakin luas, maka pada tahun 2007 PPPPTK TK dan PLB Bandung mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai landasan manajemennya. Dimana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 merupakan suatu standar sistem yang merupakan model standar sistem mutu untuk model desain atau pengembangan produk/pelayanan jasa yang dapat menjamin dalam peningkatan mutu, yang sebagian besar programnya lebih mengarah kepada standar proses pendidikan dan pelatihan (diklat), dimana poin inti dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah mencapai kepuasan pelanggan. Setelah adanya proses implementasi, maka terjadi perubahan tupoksi yang secara signifikan berubah menjadi lebih luas dan kompleks, seperti program yang ada bukan hanya berkisar pada pelaksanaan pendidikan dan pelatihan namun lebih kepada proses penjaminan mutu pendidikan di Indonesia. Saat ini tupoksi PPPPTK TK dan PLB Bandung lebih sebagai fasilitator, sebab dengan adanya otonomi daerah kewenangan mengadakan diklat lebih menjadi tanggung jawab

pemerintah daerah sebagai perencana program (baik tujuan serta anggaran diklat) sehingga akan berdampak terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh PPPPTK TK dan PLB Bandung.

Salah satu upaya untuk meningkatkan maupun menjaga mutu tersebut adalah dengan menetapkan serta meningkatkan standar manajemen kualitas/mutu. Sistem manajemen mutu (SMM) merupakan suatu sistem dan/atau pendekatan manajemen organisasi yang bertumpu pada mutu (*quality*), baik produk, proses, maupun sumber daya organisasi tersebut yang tujuan akhirnya adalah memenuhi kepuasan pelanggan dan memberikan keuntungan bagi organisasi tersebut, termasuk didalamnya pemasok dan masyarakat.

Saat ini, upaya peningkatan mutu manajemen di dunia pendidikan maupun perusahaan yang sedang menggejala adalah dengan mengimplementasikan standar manajemen mutu ISO 9001, yang merupakan alat pencapaian tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi yang terjadi, dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektifitas agar mampu memuaskan para *stakeholder*. Standar tersebut sebelumnya sering dipergunakan di bidang korporasi untuk meningkatkan standar kualitas manajemen dan layanan terhadap pelanggan.

Sebagai salah satu bagian implementasi ISO 9001:2008, saat ini PPPPTK TK dan PLB Bandung sedang melaksanakan sistem standar mutu dalam pelaksanaan layanan pendidikan dan pelatihan. Dengan implementasi tersebut, diharapkan proses diklat dapat terlaksana dengan optimal. Dalam mewujudkan implementasi tersebut, PPPPTK TK dan PLB Bandung diharuskan menjalankan semua prosedur standar yang telah digariskan dalam persyaratan ISO 9001:2008

yang tertuang dalam klausul implementasi secara berurutan dan berkelanjutan termasuk di dalamnya memenuhi persyaratan komponen akademik ataupun non akademik serta menjalankan implementasi manajemen mutu tersebut di dalam pengelolaannya.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah standar yang diterbitkan oleh *International Standardization Organization* (ISO) untuk standar yang berisi persyaratan manajemen mutu. ISO 9001 telah mengalami beberapa kali perubahan. Perubahan pertama pada 1987, kemudian pada 1994, dan yang ketiga pada 2000. Pada 14 November 2008, ISO merilis edisi terbaru standar ISO 9001, yaitu ISO 9001:2008.

Pada dasarnya, klausul ISO 9001 merupakan suatu kesepakatan internasional mengenai praktik-praktik manajemen yang bermutu. ISO 9001 ini mencakup standar dan pedoman yang berkaitan dengan sistem manajemen kualitas dan standar-standar lainnya.

ISO 9001:2008 merupakan standar yang memberikan sejumlah persyaratan terstandar untuk suatu sistem manajemen mutu, terlepas dari apa yang dilakukan organisasi, besarnya ukuran organisasi, atau apakah organisasi itu merupakan organisasi publik atau swasta. ISO 9001 ini hanya merupakan standar yang digunakan dalam berbagai jenis-jenis organisasi yang pada akhirnya dapat diberi pengakuan dengan sertifikat, walaupun sertifikasi disini bukan merupakan syarat wajib dari standar tersebut.

Dalam hal ini, Iskandar Indranata (2006:9) mengungkapkan bahwa “ISO 9001:2008 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu berisi persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan ISO 9001:2008 berorientasi pada organisasi yang bermutu, layanan mutu dan yang sangat penting yakni kepuasan pelanggan. “...Kepuasan pelanggan merupakan inti dari SMM ISO 9001:2008” (Iskandar Indradinata, 2007:35). Pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

Adapun target atau sasaran dari ISO 9001:2008 yaitu organisasi yang bermutu, mutu layanan, dan yang lebih penting lagi yaitu kepuasan pelanggan. Dimana semua tujuan yang dicita-citakan pelanggan dapat terpenuhi dari barang/jasa yang mereka dapatkan.

Dengan mewujudkan organisasi yang bermutu, hal tersebut akan berkesinambungan dengan mutu layanan yang diberikan organisasi kepada anggota serta kepada para pelanggannya. Dalam hal ini, untuk mengatasi ketidakpuasan peserta diklat, maka organisasi hendaknya menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 dengan mengacu pada prinsip pertama *Customer Focus* (kepuasan pelanggan) dimana lebih menekankan pada pendekatan proses dan kepuasan pelanggan.

Suatu organisasi dianggap berada dalam kondisi yang terancam bila organisasi tersebut tidak dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Untuk menjaga agar konsumen tetap puas, organisasi perlu memenuhi berbagai tuntutan dari mereka. Disini, standar ISO 9001:2008

memberikan suatu kerangka uji coba dan teruji untuk mengambil suatu pendekatan sistematis dalam mengelola proses organisasi sehingga proses tersebut dapat secara konsisten menghasilkan produk yang dapat memuaskan harapan pelanggan. Oleh sebab itu seorang auditor harus memahami pendekatan proses agar tidak salah mengumpulkan informasi saat melaksanakan audit, terutama informasi yang penting untuk peningkatan berkelanjutan di perusahaan auditee.

Dalam pelaksanaannya, penilaian (audit) implementasi ISO 9001:2008 dilakukan secara rutin masing-masing dua kali dalam satu tahun, yaitu audit internal dan audit eksternal. Jika lembaga dinilai berhasil dalam mengimplementasikan standar ISO 9001:2008 yang tertuang dalam klausul persyaratan oleh auditor, maka lembaga berhak memperoleh atau mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 sebagai standar manajemen lembaga. Namun begitu, menurut salah satu prinsip ISO, pelanggan lembaga merupakan parameter puncak penilaian dan evaluasi dari keseluruhan implementasi standar ISO 9001:2008.

Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana efektivitas implementasi standar ISO 9001:2008 dari sudut pandang peserta diklat sebagai pengguna/pelanggan untuk mengetahui hasil yang faktual di lapangan. Permasalahan tersebut juga yang mempengaruhi peneliti untuk mengetahui dan mengukur lebih jauh pengaruh implementasi standar ISO 9001:2008 terhadap kepuasan peserta diklat sebagai pelanggan dari PPPPTK TK dan PLB Bandung.

Atas dasar itu peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di PPPPTK TK dan PLB Bandung”***.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu :

- a) Masih ditemukan adanya panitia pelaksana yang belum melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang dipersyaratkan dalam standar ISO 9001:2008.
- b) Masih ditemukan adanya ketidaktercapaian antara sasaran mutu dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan oleh PPPPTK TK dan PLB.
- c) Masih ditemukan adanya keluhan dari pelanggan, yaitu peserta diklat mengenai layanan baik komponen akademik maupun komponen non akademik.

Rumusan masalah merupakan sebuah pembatas masalah yang akan diteliti, agar tidak menimbulkan perbedaan terhadap masalah yang diteliti dalam bentuk pertanyaan penelitian berdasarkan asumsi tersebut. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka pokok permasalahan yang akan diteliti adalah mengenai tingkat kepuasan peserta diklat. Masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat efektivitas implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PPPPTK TK dan PLB Bandung?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di PPPPTK TK dan PLB Bandung?
- c. Adakah pengaruh efektivitas implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di PPPPTK TK dan PLB Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebuah penelitian tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

Berikut tujuan-tujuan tersebut :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di PPPPTK TK dan PLB Bandung.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mendeskripsikan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PPPPTK TK dan PLB Bandung
- b. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di PPPPTK TK dan PLB Bandung

- c. Untuk mengukur pengaruh efektivitas implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di PPPPTK TK dan PLB Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, yakni :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar-dasar konsepsi mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 kaitannya dengan upaya mencapai kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan bagi pihak-pihak yang terkait dalam proses implementasi ISO 9001:2008 dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan, yaitu lembaga diklat, tim panitia, peserta diklat, pemerintah daerah, serta peneliti selanjutnya.