

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan pesatnya gobalisasi di segala bidang, maka diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang berkompeten dalam bidangnya sehingga mampu bersaing dalam skala internasional. Salah satu upaya untuk menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten yakni melalui dunia pendidikan. Pendidikan merupakan hak setiap warga negara Indonesia sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar tahun 1945 dan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 Ayat 3 yang menyatakan bahwa Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang bertaraf Internasional (UU No.20, 2003).

Agar memenuhi standar mutu internasional, maka diperlukan perbaikan terhadap manajemen mutu pendidikan di Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah dan berbagai lembaga pendidikan serta seluruh pihak yang perhatian terhadap pendidikan harus melakukan berbagai upaya untuk mencapai standar mutu internasional.

Persaingan dalam skala internasional tentunya menuntut adanya standar mutu produk dan proses. Adapun pengertian standar yaitu sebuah dokumen yang menyediakan kebutuhan, spesifikasi, petunjuk dan/atau karakteristik yang digunakan secara konsisten untuk memastikan bahwa material produk, proses, dan layanan sesuai dengan target. Adanya standar internasional akan bermanfaat untuk menyamakan

spesifikasi teknis dalam produk barang ataupun jasa, sehingga membuat industri mejadi lebih efisien.

Organisasi yang mengelola standar internasional bernama *Internasional Organization for Standardization* (ISO). Pada awalnya, singkatan dari nama lembaga tersebut adalah IOS, bukan ISO. Tetapi sekarang lebih memakai singkatan ISO. *Internasional Organization for Standardization* (ISO) bermarkas di Geneva-Swiss. Didirikan pada 23 ferbruari 1947, kini beranggotakan lebih dari 169 negara yang mana setiap negara diwakili oleh badan standardisasi nasional (Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional).

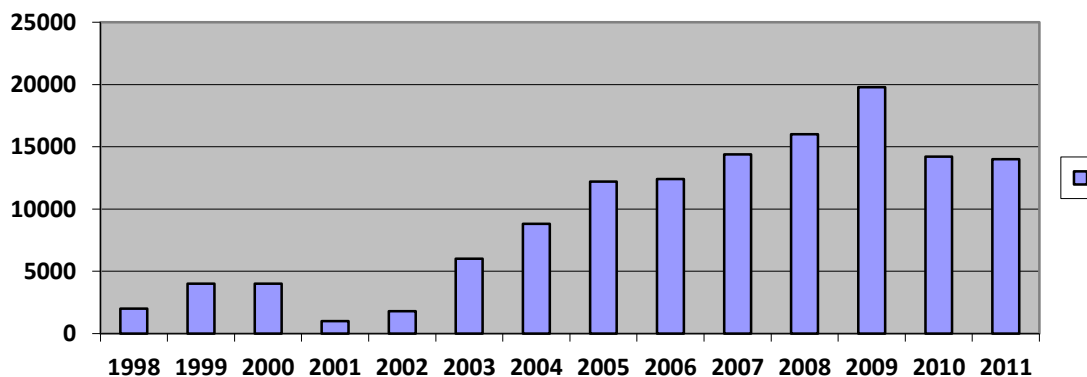
Standar mutu ISO mencakup banyak sektor dan tidak terbatas pada *profitable oriented organization* ataupun *non-profit oriented organization*. Salah satu hal yang gencar dilakukan dalam bidang pendidikan adalah menggunakan sistem mamanjemen mutu ISO 9001:2015. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*quality management system*). Oleh karena itu sering sekali disebut “ISO 9001,QMS”. 9001:2015 adalah sistem manajemen mutu ISO hasil revisi versi tahun 2015.

Dalam perjalanannya, ISO sering mengalami berbagai perubahan dan revisi seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, terutama semakin luasnya dunia usaha. Oleh sebab itu, kebutuhan akan pengelolaan sistem manajemen mutu semakin dianggap perlu dan mendesak untuk diterapkan serta dikembangkan. Sebagai konsekuensinya, ISO pun mengalami berbagai prubahan dan revisi, hingga lahir versi ISO 2015.

Pada mulanya sistem manajemn mutu ISO 9001:2015 hanya diterapkan di dunia industri manufaktur, namun seiring perkembangan dunia pendidikan pun merasa perlu untuk menerapkannya. Dinas Pendidikan sebagai salah satu institusi penanggung jawab terhadap penyelenggaraan pendidikan, merupakan lembaga yang memberikan layanan untuk pendidikan guna membangun satuan pendidikan agar mampu memecahkan masalah dan menyelenggarakan pendidikan yang baik.

Persaingan global dalam berbagai aspek kehidupan telah ikut menginternasionalkan berbagai bentuk kegiatan lembaga pendidikan, termasuk internasioanlisasi standar mutu, sistem penjamin mutu, sistem evaluasi dan akreditasi. Kondisi ini mendorong institusi pendidikan di seluruh dunia, khususnya di negara-negara maju untuk memperbaiki kinerja yang lebih efektif dan mengembangkan daya kompetitif untuk mencapai standar mutu yang diakui oleh dunia. Hal ini juga dilakukan oleh Indonesia selaku negara berkembang yang sedang membangun, meskipun dihadapkan pada persoalan pelik karena manajemen yang buruk, mutu SDM yang rendah, serta kesulitan ekonomi. Dengan demikian institusi pendidikan perlu mengadopsi sistem manjemn mutu ISO 9001:2015 yang bertujuan untuk memberikan peningkatan yang signifikan dalam bidang pendidikan terkait persaingan global.

Dalam bidang pendidikan, penggunaan sistem manajemen mutu ISO dari tahun 1998 mengalami kenaikan hingga tahun 2009, walaupun pada tahun 2001 sampai dengan tahun 2002 sempat turun. Ketika memasuki tahun 2010 terlihat penurunan sampai dengan tahun 2011. Fenomena ini diduga kuat karena kelalaian institusi yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO tetapi tidak mengimplementasikan dengan benar sehingga sertifikat yang dimiikinya dicabut.



(sumber: *www.iso.org* diunduh tanggal 17 Desember 2018)

**Gambar1. 1**  
**Pengguna ISO dalam sektor Pendidikan di Dunia**

Institusi pendidikan yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 perlu menetapkan dokumentasi sistem manajemen mutunya sesuai persyaratan standar sebagai landasan penerapan dan peningkatan mutu yang berkelanjutan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang digunakan suatu institusi bukan merupakan suatu standar produk tapi merupakan alat bagi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan perbaikan standar produknya secara berkelanjutan (*continual improvement*). Peningkatan berkelanjutan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 telah mengadopsi konsep dalam *Total Quality Management* (TQM) yang menyebutkan bahwa untuk peningkatan kualitas terus-menerus perlu mengikuti tahap-tahap berikut: (1) menetapkan proyek peningkatan spesifik, (2) meninjau ulang praktek-praktek manajemen, (3) menetapkan sistem-sistem tindakan korektif, dan (4) melakukan audit terhadap sistem manajemen kualitas (Vincent, 2011, hlm. 358).

Salah satu upaya perbaikan yang berkelanjutan (*continual improvement*) adalah dengan adanya audit internal. Menurut ISO 9001:2015 dalam klausul 9.2 institusi yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diharuskan melakukan audit internal, untuk menjamin mutu telah sesuai dengan persyaratan serta diimplementasikan dan dipelihara secara efektif.

Audit internal digunakan untuk melihat bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam suatu institusi apakah telah diterapkan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Menurut Arens, *et al.* (Arens, 2008, hlm. 482) audit internal adalah aktivitas konsultasi dan *assurance* yang objektif dan *inependen* yang dirancang untuk menambah nilai dan memperbaiki operasi organisasi. Menurut Indranata (2006, hlm. 31) audit internal bertujuan untuk memastikan kegiatan sistem manajemen mutu telah dijalankan sesuai dengan persyaratan standar secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Salah satu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO adalah audit mutu internal. Audit internal merupakan bagian tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Audit mutu internal tidak lain dari usaha memberikan layanan kepada *stakeholder* pendidikan, terutama kepada siswa, baik secara individu maupun secara kelompok dalam usaha memperbaiki kualitas proses dan hasil pembelajaran. Substansi hakikat audit mutu internal yang dimaksud menunjuk pada segenap upaya bantuan penjaminan mutu kepada *stakeholder* pendidikan terutama lembaga satuan pendidikan yang ditujukan pada perbaikan-perbaikan dan pembinaan aspek pembelajaran. Berdasarkan pengamatan sementara, tujuan dari sistem pengendalian di Dinas Pendidikan Kota Bandung yang dilakukan oleh *auditor* diwujudkan melalui beberapa strategi dasar yang mencakup: (1) Semua pihak terkait melakukan pemantauan secara obyektif dan mampu memberikan umpan balik terhadap setiap proses dan kegiatan yang dilaksanakan (2) Pegawai di semua tingkatan menjalankan mekanisme pelaporan baik formal maupun informal dengan disiplin, akurat dan efektif termasuk jika ditemui kendala dan masalah. (3) Dilakukannya pemeriksaan yang detail dan akurat sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan terhadap setiap proses dan tahapan kegiatan yang dilaksanakan (4) Pengawasan yang ketat dan tegas terhadap proses dan kegiatan pada setiap tahapan yang dilaksanakan. (5) Setiap saat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kinerja serta menegakkan aturan dengan pemberian sanksi. *Auditor* merupakan pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana teknis untuk melakukan audit internal di lingkungan terhadap sejumlah unit tertentu yang ditunjuk/ditetapkan dalam upaya meningkatkan kualitas proses dan hasil belajar/bimbingan untuk mencapai tujuan organisasi.

Kantor Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sebagian kewenangan di bidang pendidikan. Dinas Pendidikan bertugas untuk memfasilitasi masyarakat dan para generasi muda serta sekolah-sekolah dari mulai PAUD, SD, SMP sampai SMA serta SMK agar mendapatkan haknya berupa pelayanan pendidikan serta membentuk generasi bangsa yang cerdas dan mampu menghadapi tuntutan di masa yang akan datang. Sebagai organisasi penanggung jawab dalam penyelenggaraan pendidikan yang memiliki

tujuan dan strategi dalam meningkatkan mutu layanan, manajemen Dinas Pendidikan Kota Bandung memerlukan suatu audit. Salah satu elemen persyaratan ISO adalah audit internal. Rendahnya kualitas layanan diduga sangat dipengaruhi oleh keberadaan audit internal yang ada didalamnya. Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan kerjasama berbagai pihak guna mencapai kualitas layanan yang optimal. Hasil kerja audit internal merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan suatu organisasi.

Menurut Ulum (2009, hlm. 22) mengatakan bahwa “pengukuran audit bisa dilakukan melalui dua hal, yaitu alokasi biaya (efisiensi) dan kualitas layanan (efektivitas)”. Peranan audit mutu internal dapat membantu manajemen dalam mengendalikan kualitas layanan bagi *stakeholder*. Dimana, Dinas Pendidikan Kota Bandung yang berdiri sebagai penanggung jawab penyelenggaraan pendidikan harus mampu melaksanakan tujuan dari lembaga tersebut secara maksimal dengan terus berupaya memberikan layanan yang bermutu, aman dan maksimal bagi *stakeholder*.

Audit mutu merupakan suatu kegiatan pemeriksaan yang sistematis dan independen untuk menentukan apakah aktivitas untuk menjaga mutu serta hasilnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan telah diimplementasikan secara efektif. Audit mutu ini dilakukan untuk menentukan tingkat kesesuaian aktivitas organisasi terhadap standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang telah ditentukan serta efektivitas dari penerapan sistem tersebut.

Dalam proses audit, terjadi pemahaman mengenai seluk-beluk organisasi. Dengan pemahaman yang diperoleh tersebut, memungkinkan organisasi yang bersangkutan dapat dengan mudah menanggulangi permasalahan yang ada dengan cara memberikan arahan kepada seluruh manajemen berupa kebijakan dan prosedur kerja serta tindakan penting lainnya yang harus dilakukan. Dengan demikian, kualitas layanan yang optimal dapat terealisasi dengan baik serta pihak lembaga dapat menerapkan perbaikan yang berkelanjutan.

Berkenaan dengan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana audit mutu internal yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bandung secara lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Implementasi Audit Mutu Internal ISO (9001:2015) Di Dinas Pendidikan Kota Bandung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perencanaan audit mutu internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung?
2. Bagaimana pelaksanaan audit mutu internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung?
3. Bagaimana tindak lanjut (*follow up*) audit mutu internal di Dinas Pendidikan Kota Bandung yang berstandar ISO 9001:2015?
4. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung pelaksanaan audit mutu internal di Dinas Pendidikan Kota Bandung yang berstandar ISO 9001:2015?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan audit mutu internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung yang sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2015 dan mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan audit mutu internal ISO 9001:2015.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan pengetahuan yang lebih luas mengenai pelaksanaan audit mutu internal ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Perencanaan audit mutu internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
2. Pelaksanaan audit mutu internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
3. Tindak lanjut (*follow up*) audit mutu internal di Dinas Pendidikan Kota Bandung yang berstandar ISO 9001:2015.
4. Faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelaksanaan audit mutu internal ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Jika tujuan penelitian yang dikemukakan tersebut dicapai, penelitian ini akan memberikan dua macam kegunaan, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu ataupun teori sistem manajemen mutu. Temuan-temuan yang akan diperoleh dapat dijadikan bahan pengembangan teoritik, atau dijadikan bahan kajian untuk mengkaji berbagai teori Audit mutu internal yang selama ini telah terakumulasi, sehingga dapat melahirkan kembali temuan ilmiah yang lebih produktif.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Sebagai sumbangan ilmiah kepada Kepala Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam kinerja kepala Dinas sebagai pemegang *controlling* utama Dinas Pendidikan Kota Bandung.
- b. Sebagai bahan masukan kepada semua pegawai dan staf di Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam meningkatkan kinerja/profesionalitas.



- c. Sebagai telaah pustaka kepada peneliti lain yang berminat untuk mengembangkan penelitian ini pada masa-masa yang akan datang.