

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini, organisasi negeri maupun swasta dituntut untuk dapat menjamin kepuasan pelanggan, baik itu dari segi jasa pelayanan maupun infrastruktur penunjangnya. Dengan meningkatnya persaingan di era globalisasi, maka tantangan terbesar bagi suatu lembaga adalah memberikan pelayanan yang berkualitas atau prima. Suatu lembaga perlu menyiapkan kerangka sistem mutu lembaganya ke arah yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ingin ditetapkan oleh lembaga tersebut, dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari para pelanggan / masyarakat.

Guna menetapkan standar pelayanan, maka diperlukan suatu aturan atau pedoman dalam menetapkan standar tersebut. Salah satu standar pelayanan tersebut adalah IOS (International Organization for Standardization) atau yang biasa disebut juga ISO, ISO merupakan suatu organisasi pembuat standar mutu yang dapat dipergunakan oleh negara-negara anggota, menjadi standar internasional. Pesatnya perkembangan jumlah perusahaan yang menerapkan ISO di dunia tidak terlepas dari perubahan tuntutan dan perilaku konsumen. Salah satunya versi ISO 9001:2015 sebagai standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen Mutu (*Quality Management System*).

Adapun Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 20/PRT/M/2018 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam Pasal 1 ayat 1 dan Pasal 9 menjelaskan bahwa :

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

Sistem Pengendalian Intern adalah Proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 9

1. Pimpinan Unit Organisasi di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat bertanggung jawab atas efektivitas penyelenggaraan SPIP di masing-masing Unit Organisasinya;
2. Pimpinan Unit Kerja/UPT di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat bertanggung jawab atas efektivitas penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern di masing-masing Unit Kerja/UPT

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Permen PUR Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Kementerian PUPR Pasal 696, Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah menyelenggarakan fungsi yang tertuang di pasal 697 yaitu:

1. Penyusunan kebijakan teknis, rencana, dan program pengembangan dan sertifikasi kompetensi bidang jalan dan jembatan, perumahan, dan pengembangan infrastruktur wilayah;
2. Koordinasi dan pembinaan teknis substantif pengembangan kompetensi bidang jalan dan jembatan, perumahan, dan pengembangan infrastruktur wilayah;
3. Penyusunan dan standardisasi teknis, materi, serta tenaga pengajar dan pembimbing pengembangan kompetensi bidang jalan dan jembatan, perumahan, dan pengembangan infrastruktur wilayah;

4. Pelaksanaan pengembangan dan sertifikasi kompetensi bidang jalan dan jembatan, perumahan, dan pengembangan infrastruktur wilayah;
5. Pelaksanaan kerja sama sertifikasi pengembangan kompetensi bidang jalan dan jembatan, perumahan, dan pengembangan infrastruktur wilayah;
6. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pengembangan dan sertifikasi kompetensi bidang jalan dan jembatan, perumahan, dan pengembangan infrastruktur wilayah; dan
7. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga pusat.

Perbaikan manajemen kualitas sangat dipengaruhi oleh Sumber Daya Manusia yaitu para staff atau pegawai di suatu lembaga. Penerapan ISO 9001:2015 sebagai perbaikan sistem manajemen mutu dalam organisasi akan memberikan dampak positif pada sikap individu pegawai yaitu kinerja pegawai. Menurut Rivai (2005, hlm. 15-17) bahwa “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika” Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas kerja yang di capai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan.

Untuk menghasilkan kinerja pegawai yang baik maka pemerintah harus melakukan standarisasi agar dapat meningkatkan performa kuliatas pelayanan publik yang akan diberikan. Hal ini sejalan dengan cara yang paling tepat untuk menerapkan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam upaya meningkatkan kualitas di suatu institusi pemerintahan.

Menurut (Robbins, 2006, hlm. 260) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu:

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya
6. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor

Lembaga pendidikan yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 di Indonesia khususnya di Bandung masih terbilang sedikit, salah satunya adalah Lembaga Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah, BPSDM, Kementerian PUPR Cicaheum, Bandung. Dalam klausul/ prasyarat yang akan di nilai sebelum tersertifikasi ISO diantaranya adalah mutu layanan yang di berikan lembaga terhdap pelangganya, dimana pelanggan atau ‘pihak yang berkepentingan’ dalam istilah ISO 9001:2015 diantaranya adalah peserta pendidikan dan pelatihan, pemerintah, masyarakat, widyaiswara dan tenaga kerja di lembaga. Dalam hal ini lembaga menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di tahun 2018 untuk memenuhi kegiatan sistem manajemen mutu yang harus di laksanakan oleh seluruh Unit Kerja di lingkungan BPSDM, juga di dukung dengan syarat yang dianggap paling sesuai dengan kondisi lembaga. Sehingga

setelah mendapatkan sertifikasi, lembaga harus menerapkan syarat sesuai mutu ISO 9001:2015 diantaranya berkomitmen untuk memenuhi persyaratan dan perbaikan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan.

Setelah melakukan studi pendahuluan dengan metode studi dokumentasi di lembaga terkait, peneliti mendapatkan data terkait jumlah pegawai, Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) Pegawai Negeri Sipil. Jumlah Rekapitulasi Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah 2021

**Tabel 1. 1 Jumlah Rekapitulasi Pegawai**

PNS	Non-PNS/ NRP	Konsultan Individual (KI)	Outsourcing	TOTAL
46	40	32	19	137

Dari 46 pegawai PNS yang bekerja di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah didapatkan hasil rata-rata SKP tahun 2020 dengan nilai 83,55 dengan rincian tabel berikut :

**Tabel 1. 2 Rekapitulasi Rata-rata Nilai SKP**

Rata-rata SKP	Rata- Rata Nilai Perilaku (NP)						Rata – rata Nilai PRK
	OP	IN	KM	D	KS	KP (*)	
83,5	86,37	86,85	84,74	85,77	86,64	80,60	82,82

**Keterangan :**

OP : Orientasi Pelayanan

IN : Integritas

KM : Komitmen

D : Disiplin

KS : Kerja Sama

KP (\*) : Kepemimpinan (Jabatan Struktural)

PRK : Prestasi Kerja

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, Permukiman Dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah.**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah diantaranya:

1. Bagaimana penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2015 di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah?
2. Bagaimana gambaran kinerja pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah?
3. Seberapa besar pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah

## 2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan memahami penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2015 di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah
- b. Untuk mengetahui dan memahami gambaran kinerja pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah
- c. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberi manfaat, diantaranya sebagai berikut:

#### 1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian keilmuan dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan, terutama terkait manajemen mutu pendidikan dan manajemen sumber daya manusia tentang Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah.

#### 2. Praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Bagi peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu beserta wawasan dalam Administrasi Pendidikan terutama terkait dengan Manajemen Mutu Pendidikan baik secara teoritis maupun praktik

- b. Bagi lembaga dan pegawai Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan positif dan solusi bagi lembaga dan pegawai khususnya di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah

- c. Bagi khalayak luas

Diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dan sumber referensi bagi peneliti lain yang akan memperdalam permasalahan yang berkaitan dengan penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan kinerja pegawai.

### **1.5 Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur organisasi skripsi merupakan gambaran mengenai keseluruhan isi skripsi dan sistematika penulisan skripsi ini disusun berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia nomor 7867/UN40/HK/2019 tentang Penulisan Karya Ilmiah UPI Tahun Akademik 2019 agar mempermudah dan mengetahui garis besar dari isi skripsi setiap babnya, adapun struktur organisasi skripsi ini diantaranya:

- 1) BAB I Pendahuluan. Bab pendahuluan ini merupakan bab perkenalan dari penelitian yang didalamnya mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.
- 2) BAB II Kajian Pustaka. Dalam bab ini berisikan teori-teori untuk memberikan pembahasan yang lebih jelas terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian; penelitian terdahulu; kerangka berpikir dari penelitian; serta hipotesis penelitian.
- 3) BAB III Metode Penelitian. Pada bagian ketiga ini merupakan bab yang bersifat prosedural menjelaskan tentang desain penelitian; partisipan; lokasi, populasi dan sampel penelitian; instrumen penelitian; prosedur penelitian; dan analisis data.



- 4) BAB IV Temuan dan Pembahasan. Dalam bab ini akan menyampaikan dua hal utama yaitu temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan serta pembahasan temuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.
- 5) BAB V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi. Pada bab terakhir ini diusulkan berdasarkan hasil analisis untuk menjawab rumusan masalah dan memberikan saran yang diajukan bagi pihak terkait serta mengajukan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya.