

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi telah banyak memberikan perubahan paradigma dan pergerakan terhadap berbagai sektor kehidupan. Hal tersebut didasarkan pada integrasi ekonomi secara global yang memberikan pengaruh pada kehidupan masyarakat, termasuk di dalamnya dunia pendidikan. Dalam konteks perguruan tinggi, globalisasi dapat berbentuk kebebasan dalam kegiatan operasional perguruan tinggi. Kebebasan secara global tersebut turut serta dalam menginternasionalisasikan berbagai bentuk kegiatan perguruan tinggi, termasuk sistem penjaminan mutu agar mampu memenuhi standar internasional. Dalam menghadapi perubahan tersebut, pendidikan tinggi di Indonesia terpacu untuk meningkatkan mutu pendidikannya sehingga mampu menjadi universitas kelas dunia (*World Class University/WCU*). Diharapkan dengan predikat universitas kelas dunia, lulusan perguruan tinggi di Indonesia mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan serta diakui keunggulannya dalam taraf internasional. Hal tersebut tentunya dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia Indonesia dan dapat mengurangi jumlah pengangguran yang kini masih menjadi permasalahan besar yang belum tertangani dengan baik.

Ada beberapa prasyarat dan komitmen yang harus dilaksanakan dalam membangun universitas kelas dunia. Hal tersebut diungkapkan oleh Profesor

Kai-Ming Ceng yang merupakan salah satu guru besar di *University of Hongkong* (<http://www.dikti.go.id>.2008) mengemukakan bahwa dalam mewujudkan universitas kelas dunia ada beberapa prasyarat dan komitmen yang harus dipenuhi yaitu: 1) pembangunan pendidikan tinggi sebagai prioritas; 2) harus memperhatikan sumber daya; 3) mempunyai identifikasi institusi; 4) rekrutmen akademisi; 5) mengembangkan sumberdaya; dan 6) melakukan reformasi tatakelola. Selanjutnya beliau mengatakan bahwa: “*World Class University Are Not Build Overnight. But If We don’t Start Today, They Would Never Come by*”. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa untuk membangun universitas kelas dunia bukanlah merupakan suatu perkara yang mudah, akan tetapi hal tersebut perlu dimulai dan dilaksanakan secara bertahap.

Agar dapat menjadi perguruan tinggi berbasis *World Class University* tentunya harus dapat mewujudkan menjadi perguruan tinggi yang bermutu. Dalam rangka peningkatan mutu pendidikan tinggi, pemerintah telah mengupayakan untuk memprioritaskan pembangunan pendidikan tinggi melalui kebijakan pendidikan mengenai otonomi dan penjaminan mutu perguruan tinggi. Dengan adanya kebijakan tersebut diharapkan perguruan tinggi mampu mengelola lembaga secara mandiri serta berkembang lebih kreatif dan inovatif. Kebijakan mengenai otonomi tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengamanatkan bahwa: “Perguruan tinggi harus otonom, yang berarti mampu mengelola secara mandiri lembaganya serta dapat mengelola dana secara mandiri untuk memajukan satuan pendidikan”. Dengan otonomi yang dimiliki, maka

perguruan tinggi harus dapat menyelenggarakan pendidikan tinggi secara bertanggungjawab, yaitu selalu menunjukkan adanya peningkatan mutu melalui evaluasi diri sebagai bagian dari kegiatan penjaminan mutu yang melekat di dalam kehidupan perguruan tinggi.

Secara yuridis, tuntutan penjaminan mutu telah ditetapkan dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pasal 51 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa: "Pengelolaan sistem pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu, dan evaluasi yang transparan". Lebih lanjut, ditetapkan pula dalam pasal 91 ayat 1 PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menegaskan bahwa: "Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non-formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan".

Oleh karena itu, perguruan tinggi harus secara sukarela membuka diri untuk dinilai oleh pihak luar dengan proses akreditasi dalam rangka akuntabilitas publik. Dengan adanya tuntutan akuntabilitas publik ini perguruan tinggi diharuskan memberi penjaminan mutu kepada masyarakat. Penjaminan mutu itu sendiri menurut Elliot dalam (<http://uharsputra.wordpress.com/konsep-penjaminan-mutu/2008>) ialah: "Seluruh rencana dan tindakan sistematis yang penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari mutu".

Sedangkan menurut Pike dan Barnes dalam Uharsaputra (<http://uharsaputra.wordpress.com/konsep-penjaminan-mutu/2008>) menjelaskan bahwa: "Penjaminan mutu merupakan kegiatan untuk memberikan bukti-bukti untuk

membangun kepercayaan bahwa kualitas dapat berfungsi secara efektif". Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa penjaminan mutu merupakan suatu kegiatan yang merencanakan adanya suatu standar mutu ke arah yang lebih baik yang dapat dinilai dan dirasakan dari proses pelaksanaan serta dari hasil yang telah dicapai dengan tujuan untuk memberikan pelayanan dan kepercayaan kepada masyarakat.

Sedangkan Penjamin Mutu di Perguruan Tinggi menurut Endang Komara dalam (<http://endangkomarablog.blogspot.com/2009/02/peran-sistem-penjamin-mutu-dalam.html>) merupakan strategi Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi untuk meningkatkan mutu Perguruan Tinggi di Indonesia sebagaimana tertuang dalam *Higher Education Long Term Strategy (HELTS) 2003-2010* antara lain:

Penjamin mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi adalah proses penerapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan dan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga stakeholder (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan.

Dari pemaparan di atas, dapat kita pastikan agar menjadi perguruan tinggi yang bermutu dan bermartabat, perguruan tinggi wajib melaksanakan penjaminan mutu. Karena perguruan tinggi dapat dijadikan sebagai parameter penilaian mutu sumber daya manusia di suatu negara dalam memberikan kontribusinya melalui penelitian ilmiah terhadap berbagai fenomena yang terjadi di masyarakat. Agar dapat menjadi perguruan tinggi yang bermutu maka penjaminan mutu internalnya pun harus dilaksanakan melalui desain yang terencana secara sistematis, dilaksanakan secara bertahap, dimulai dari

menyiapkan perangkat dosen, karyawan, administrasi dan berbagai perangkat pendukung perkuliahan dalam suatu program penjaminan mutu yang memiliki target dan kerangka waktu yang jelas. Dengan adanya penjaminan mutu internal akan memberikan pengaruh yang sangat besar bagi kemampuan perguruan tinggi dari segi pengelolaan lembaganya serta terhadap efektifitas penyelenggaraan pendidikan dan penyelenggaraan layanan administratif agar stakeholder memperoleh kepuasan.

Lebih lanjut, dengan menerapkan penjaminan mutu internal di lingkungan perguruan tinggi diharapkan tumbuh kesadaran akan kehidupan berorganisasi yang dilandasi dengan budaya mutu pada diri individu (SDM) di semua elemen Perguruan Tinggi, termasuk di dalamnya staf atau pegawai (tenaga penunjang administrasi). Hal ini sejalan dengan yang tertuang dalam *European University Assotiation: Implementing and using quality assurance strategy and practice* (7: 2008): “*That internal quality assurance should not be reduced to formalised processes but should be likened more to a set of institutional and individual attitudes, a “quality culture”, aiming at “continuous enhancement of quality.”*” Penjaminan mutu internal seharusnya tidak dikurangi ke dalam proses formal tetapi harus mempersamakan kelembagaan terhadap sikap individu yang dilandasi budaya mutu yang mengarahkan kepada peningkatan mutu secara terus menerus.

Dengan penjaminan mutu ini diharapkan tumbuh budaya mutu mulai dari; bagaimana menetapkan standar, melaksanakan standar, mengevaluasi pelaksanaan standar dan secara berkelanjutan berupaya meningkatkan standar

mutu (*Continuous Quality Improvement*). Dengan adanya penjaminan mutu yang mampu melahirkan budaya mutu di seluruh elemen perguruan tinggi dapat membentuk dan menghasilkan kinerja pegawai yang optimal dan memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan.

Hal ini sejalan dengan Stubbing dalam Yogo (2009: 25) yang menjelaskan bahwa:

”Kegiatan penjaminan mutu merupakan kegiatan untuk mencapai biaya efektif, membantu meningkatkan produktivitas, merupakan alat untuk merealisasikan *do it the first time*, merupakan pengertian dan pendapat manajemen yang terbaik, terpenting dan menjadi tanggung jawab seluruh personil dalam organisasi”.

Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kegiatan penjaminan mutu akan membantu meningkatkan produktivitas yang dapat dicapai melalui kinerja yang baik dari pegawai. Banyak sekali manfaat yang dapat organisasi peroleh dalam menerapkan sistem penjaminan mutu di lembaganya, seperti yang telah diungkapkan di atas. Lebih lanjut Akbar dalam *Quality Knowledge Posts* (<http://zabdg.onsite.com>) menjelaskan bahwa:

*Quality assurance is a system of procedures, checks, audits, and corrective actions to ensure that all design, environmental monitoring, performance, research, sampling, and technical reporting activities are of the highest achievable quality.*

Penjaminan mutu adalah sistem prosedur, pemeriksaan, audit, dan tindakan korektif untuk menjamin bahwa semua desain, pengawasan lingkungan, kinerja, penelitian, pengambilan sampel, dan teknis kegiatan pelaporan yang tertinggi dan bermutu dicapai. Dengan penjaminan mutu, kinerja pegawai dapat dipastikan berjalan dengan efektif dan efisien dan

tentunya memenuhi mutu yang diharapkan. Upaya peningkatan mutu perguruan tinggi melalui penjaminan mutu internal terus menerus dilakukan. Namun tidak semua perguruan tinggi sadar akan pentingnya keberadaan penjaminan mutu di lembaganya. Perguruan tinggi yang sudah melaksanakan dan membentuk satuan penjaminan mutu internal di Indonesia terbatas hanya pada perguruan tinggi negeri khususnya PT-BHMN. Universitas Pendidikan Indonesia sebagai perguruan tinggi Badan Hukum Milik Negara (BHMN) harus mampu memberikan jaminan mutu terhadap seluruh stakeholder baik internal maupun eksternal, karena secara umum perguruan tinggi yang bermutu tinggi dapat mendorong ke arah perkembangan negara.

Sebagai perguruan tinggi negeri BHMN, Universitas Pendidikan Indonesia telah memiliki kemampuan pengelolaan yang mencukupi untuk dapat memperoleh kemandirian, otonomi, dan tanggungjawab yang lebih besar, wajib memenuhi standar nasional pendidikan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Dalam mengukur pencapaian standar tersebut diperlukan adanya penjaminan mutu internal (*Internal Quality Assurance*). Diharapkan dengan menetapkan penjaminan mutu internal akan memberikan pengaruh terhadap seluruh pegawai agar meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan serta kepuasan terhadap stakeholder perguruan tinggi. Dengan adanya dukungan sumberdaya manusia (pegawai administratif) yang mempunyai komitmen tinggi terhadap peningkatan mutu, diharapkan Universitas Pendidikan Indonesia mampu membangun citra diri menjadi organisasi dengan tata kelola yang baik (*Good Corporate Governance*).

Beranjak dari uraian di atas, maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **”Pengaruh Penjaminan Mutu Internal Terhadap Kinerja Pegawai di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia”**

### **B. Rumusan Masalah**

Pokok permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh penjaminan mutu internal terhadap kinerja pegawai. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penjaminan mutu internal yang dilaksanakan di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Bagaimana kinerja pegawai di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh penjaminan mutu internal terhadap kinerja pegawai di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penjaminan mutu internal yang dilaksanakan di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia?

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penjaminan mutu internal terhadap kinerja pegawai di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia?

#### **D. Manfaat Penelitian**

Setidaknya ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari kajian mengenai pengaruh penjaminan mutu internal terhadap kinerja pegawai, yakni:

1. *Bagi penulis*, Untuk mengenal, dan memahami tentang penjaminan mutu internal serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia.
2. *Bagi Direktorat SDM UPI*, diantaranya:
  - a. Memberi masukan nyata dari hasil penelitian mengenai pengaruh penjaminan mutu internal terhadap kinerja pegawai.
  - b. Memberi gambaran mengenai pelayanan dan kepuasan pelanggan pendidikan.
  - c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pegawai dalam menunjang terbentuknya kinerja pegawai yang tinggi.
3. Pengembangan penjaminan mutu internal di Universitas Pendidikan Indonesia melalui berbagai kajian terhadap beberapa model manajemen mutu.

### **E. Anggapan Dasar**

Menurut Winarno Surakhmad dalam Arikunto (2006: 56), mengemukakan bahwa: "Anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik". Berdasarkan pernyataan tersebut, anggapan dasar yang melandasi penelitian ini adalah:

1. penjaminan mutu memungkinkan suatu institusi mencapai standar yang telah ditentukan oleh peraturan yang telah ada.
2. penjaminan mutu internal memungkinkan suatu institusi mengembangkan pencapaian standar yang telah ada.
3. penjaminan mutu internal mampu membuat semua fungsi dan unsur universitas berjalan dengan baik dan menghasilkan keluaran yang bermutu sehingga dapat memuaskan semua pihak yang berkepentingan.
4. pegawai merupakan aset penting bagian dari komponen organisasi yang menunjang dalam pelaksanaan pengembangan institusi.
5. kinerja pegawai merupakan aspek penting bagi terlaksananya pencapaian visi dan misi organisasi secara lebih optimal.
6. kinerja pegawai dapat dicapai salah satunya dengan adanya penjaminan mutu internal.

### **F. Hipotesis**

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti yang harus diuji kebenarannya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2002:64) yang mengemukakan

bahwa: "Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul".

Atas dasar pendapat tersebut, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut: "Terdapat pengaruh yang signifikan antara penjaminan mutu internal terhadap kinerja pegawai di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia Bandung"

Adapun variabel dari hipotesis di atas dapat digambarkan sebagai berikut:



### G. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan pengertian spesifik mengenai variabel yang akan diteliti. Maka dari itu penulis akan menjelaskan maksud dari beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

#### 1. Pengaruh Penjaminan Mutu Internal

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002: 849) dalam (<http://dspace.widyatama.ac.id/html>) yaitu: "Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang".

Dalam Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (2003: 3) menyatakan bahwa: "Penjaminan mutu internal adalah penjaminan mutu yang

dilakukan oleh institusi perguruan tinggi dengan cara yang ditetapkan perguruan tinggi pelaksana”.

Pengaruh penjaminan mutu internal dalam penelitian ini merupakan kegiatan penjaminan mutu yang dilaksanakan di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia.

## 2. Kinerja Pegawai

Dalam penelitian ini kinerja pegawai yang ingin diteliti adalah kinerja pegawai dari awal kegiatan kerja dimulai yang dapat dilihat dari motivasi kerja pegawai, kemampuan pada saat melaksanakan kerja, sampai hasil kerja yang dicapai oleh pegawai. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Ambar Teguh Sulistiyani, 2003:223) yang menyatakan bahwa: ”Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”.

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya (Best,1982:119) dalam (<http://www.penalaran-unm.org/penelitian-deskriptif.html>)

### 1. Pendekatan

Pendekatan yang dilakukan di dalam penelitian ini melalui studi deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor-

faktor yang merupakan pendukung terhadap penjaminan mutu internal perguruan tinggi kemudian menganalisis faktor-faktor tersebut untuk dicari peranannya terhadap kinerja pegawai.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam perolehan data itu sendiri, peneliti menggunakan angket atau kuesioner (*Questionnaires*) yang berupa angket tertutup.

## 3. Teknik Pengolahan Data

Dalam teknik pengolahan data itu sendiri, peneliti menggunakan seleksi perhitungan angket dengan *Weighted Means Score* (WMS).

# I. Populasi dan Sampel Penelitian

## 1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 130), "Populasi adalah keseluruhan objek penelitian". Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia Bandung yang berjumlah 25 orang.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Suatu hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan sampel adalah keadaan homogenitas dan heterogenitas populasi. Karena keadaan populasi dalam penelitian ini homogen maka berapapun penarikan jumlah sampel tidak akan menimbulkan suatu permasalahan yang signifikan.

Mengingat jumlah populasi penelitian kurang dari 100 orang populasi, maka sampel yang diambil adalah 100%. Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *total sampling* atau penelitian populasi, hal ini sesuai dengan pendapat Suharsimi arikunto (2006: 131) bahwa:

Penelitian populasi dilakukan apabila peneliti ingin melihat semua lika-liku yang ada di dalam populasi. Oleh karena itu subjeknya meliputi semua yang terdapat di dalam populasi, maka juga disebut sensus.

Jadi yang menjadi sampel penelitian ini adalah seluruh pegawai di Direktorat Sumber Daya Manusia UPI, sehingga jumlah keseluruhan sampel penelitian ini adalah berjumlah 25 orang.

