

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perubahan yang begitu cepat di era globalisasi ini merupakan suatu tantangan yang tidak dapat dihindari oleh instansi pemerintah maupun pelaku bisnis. Perkembangan bisnis internasional dewasa ini menuntut kalangan usaha untuk memahami secara jelas ISO (*International Organization for Standardization*) atau seri standard internasional untuk sistem manajemen mutu.

ISO 9001 adalah salah satu dari seri manajemen mutu yang dipilih oleh pebisnis dalam menjalankan bisnisnya. ISO 9001 telah memainkan peranan yang sangat penting. ISO 9001 merupakan model standard mutu untuk perusahaan yang kegiatan bisnisnya mencakup design, pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan. Elemen-elemen didalam ISO juga terus disempurnakan. ISO 9001: 2008 merupakan penyempurnaan dari ISO 9001: 1994 terutama dalam proses komitmen kepada pelanggan. Kebijakan mutu yang di buat oleh Top Manajemen merupakan pencerminan dari penerapan ISO 9001:2008 kepada kepuasan pelanggan.

Pelanggan adalah raja, istilah ini seringkali menjadi slogan bagi perusahaan, sehingga banyak sekali strategi-strategi untuk mencari kepuasan pelanggan. ISO 9001: 2008 merupakan strategi manajemen bisnis yang berfokus pada pelanggan karena di dalam elemen-elemen ISO 9001:2008 terdapat persyaratan pelanggan yang harus dipenuhi perusahaan dimana persyaratan pelanggan itu sendiri berarti persyaratan yang diminta oleh pelanggan.

Penerapan ISO 9001 dijadikan komitmen bagi perusahaan untuk menghasilkan produk bermutu berdasarkan prosedur kerja yang optimal yang layak diterima oleh pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika memiliki produk bermutu. Suatu produk dikatakan bermutu jika memenuhi kebutuhan, persyaratan dan harapan pelanggan serta dipersepsikan secara positif oleh pelanggan. Penerimaan produk oleh pelanggan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini dengan meningkatnya kepuasan pelanggan maka ada pengaruhnya terhadap prestasi kerja karyawan.

Secara analogis dapat dikatakan bahwa ISO 9001 merupakan alat, sama halnya dengan alat memiliki sistem mengenai kegunaannya, bila digunakan tidak tepat maka tidak akan bermanfaat tetapi jika alat tersebut dipahami cara penggunaannya secara optimal maka akan menghasilkan banyak manfaat, dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam penereapannya bukan hanya untuk organisasi yang berorientasi laba tetapi organisasi yang tidak berorientasi laba juga menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 seperti instansi pemerintahan Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan saat ini, dimana saat ini instansi pemerintah dituntut untuk menerapkan sistem tersebut untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan reformasi birokrasi di instansi pemerintahan, maka penulis terdorong untuk menyusun sebuah skripsi yang mengambil objek penelitian pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan. Dalam hal ini, dapat dilihat pada tabel data pencapaian sasaran mutu di bidang status kepegawaian dan pensiun dan bidang mutasi.

Tab el 1.1.
Hasil Pencapaian sasaran mutu bidang Pensiun Tahun 2010

No	Bidang	Sasaran Mutu	Target	Hasil Pencapaian Tahun 2009	hasil pencapaian tahun 2010
1	Bidang Pensiun	1. Melakukan pelayanan kepegawaian yang tepat waktu, tepat orang dan benar kurang dari 80 menit per 1 (satu) surat keputusan	100%	belum ada sasaran mutu dan pengukuran	225%
		2. Melakukan pelayanan kepegawaian secara tepat, profesional kurang dari 32 menit per 1 (satu) kartu	100%	belum ada sasaran mutu dan pengukuran	karpeg = 652%, karis = 243%, karsu=289%
		3. Melakukan pelayanan kepegawaian secara cepat, tepat, profesional kurang dari 81 menit per 1(satu) Nota persetujuan teknis CLTN	100%	belum ada sasaran mutu dan pengukuran	0% (dikarenakan tidak ada berkas yang masuk)
		4. Melakukan pelayanan kepegawaian secara cepat, tepat, profesional kurang dari 37 menit per 1 (satu) nota pertimbangan teknis (C-2)	100%	belum ada sasaran mutu dan pengukuran	123%

Sumber: Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun, Kanreg VI – Badan Kepegawaian Negara

Penerapan budaya mutu dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sangat bermanfaat dalam hal pencapaian target kerja di bidang Status Kepegawaian dan Pensiun yaitu dapat dilihat pada tabel 1.1 diatas, bahwa dari hasil pencapai target di tahun 2010 yaitu untuk target melakukan layanan kepegawaian yang tepat waktu, tepat orang dan benar kurang dari 80 menit per 1 (satu) surat keputusan yang target

pencapaian seharusnya 100% tetapi hasil pencapaiannya adalah 225%, begitu juga untuk target melakukan pelayanan kepegawaian secara tepat, profesional kurang dari 32 menit per (satu) kartu yang target pencapaian seharusnya 100% tetapi hasil pencapaiannya adalah untuk kartu pegawai adalah 652%, kemudian untuk kartu istri yang target

sebenarnya adalah 100% tetapi hasil pencapaian 243%, kemudian untuk kartu suami yang target sebenarnya adalah 100% tetapi hasil pencapaiannya adalah 289%, kemudian untuk melakukan pelayanan kepegawaian secara cepat, tepat, profesional kurang dari 81 menit per 1 (satu) nota persetujuan CLTN targetnya adalah 100% tetapi dalam hal ini belum dapat ditunjukkan hasil pencapaiannya dikarenakan belum ada pegawai yang mengajukan cuti diluar tanggungan negara (CLTN), kemudian untuk target berikutnya adalah Melakukan pelayanan kepegawaian secara cepat, tepat, profesional kurang dari 37 menit per 1 (satu) nota pertimbangan teknis (C-2) target pencapaiannya adalah 100% dan hasil pencapaian targetnya adalah 123%, dalam hal ini terlihat jelas bahwa dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat dilihat hasil dari target pencapaian di tahun 2010, sedangkan tahun 2009 adalah sebelum penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dimana tidak dapat dilihat target pencapaian target yang telah di tentukan.

Tabel 1.2.

Hasil Pencapaian sasaran mutu bidang Mutasi Tahun 2011

2. Melakukan Pelayanan Pertimbangan Peninjauan Masa Kerja yang Tepat Waktu, Cepat dan Cermat Kurang dari 108 Menit per 1 (satu) Nota Pertimbangan (RK-MT-02)

TANGGAL MASUK	JAM MASUK	TANGGAL KELUAR	JAM KELUAR	MONITORING/Jam	JUMLAH BERKAS	MONITORING/Menit	TARGET SATUAN (108 MENIT)
09/09/2011	09:00	09/09/2011	10:00	01:00	1	60	Tercapai
09/09/2011	13:00	09/09/2011	13:50	00:50	1	50	Tercapai
28/09/2011	08:00	28/09/2011	13:15	05:15	2	157	Tercapai
28/09/2011	08:30	28/09/2011	16:00	07:30	10	45	Tercapai
30/09/2011	08:30	30/09/2011	13:15	04:45	3	95	Tercapai
30/09/2011	09:30	30/09/2011	10:50	01:20	1	80	Tercapai
30/09/2011	14:00	30/09/2011	15:30	01:30	1	90	Tercapai
18/10/2011	09:05	09/09/2011	10:20	01:15	1	75	Tercapai
20/10/2011	08:00	23/09/2011	15:00	07:00	7	60	Tercapai
25/10/2011	08:30	25/10/2011	10:30	02:00	2	60	Tercapai
27/10/2011	08:30	27/10/2011	11:30	03:00	3	60	Tercapai
27/10/2011	09:00	27/10/2011	10:00	01:00	1	60	Tercapai
27/10/2011	10:00	27/10/2011	11:45	01:45	2	52	Tercapai
28/10/2011	08:30	28/10/2011	10:00	01:30	2	45	Tercapai
28/10/2011	09:00	28/10/2011	10:15	01:15	1	75	Tercapai

Sumber: Bidang Mutasi, Kanreg VI – Badan Kepegawaian Negara

Sedangkan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di bidang Mutasi sangat bermanfaat dalam hal pencapaian target kerja yaitu dapat dilihat pada tabel 1.2 diatas, bahwa dari hasil pencapai target di tahun 2011 yaitu untuk target melakukan

pelayanan pertimbangan peninjauan masa kerja yang tepat waktu, cepat dan cermat kurang dari 108 menit per 1 (satu) nota pertimbangan dapat terlihat dari tabel 1.2 diatas bahwa setiap 1 nota pertimbangan dapat diselesaikan dalam waktu 108 menit, baik juga untuk berkas nota pertimbangan yang diselesaikan secara kolektif juga tercapai dengan waktu 108 menit per berkas nota pertimbangan.

Seiring dengan tuntutan masyarakat Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang semakin tinggi terhadap kinerja instansi pemerintah di bidang pelayanan kepegawaian, membuat Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kepegawaian selalu berbenah diri untuk mampu menjawab tantangan tersebut. Dalam hal ini dapat dilihat perbandingan sebelum dan sesudah sertifikasi ISO 9001:2008 di Bidang Pensiun dan Bidang Mutasi Kantor Regional – VI Badan Kepegawaian Negara – Medan.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah didalam penelitian ini adalah “Apakah Penerapan Budaya Mutu dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan?”.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Penerapan budaya mutu dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap prestasi kerja karyawan pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat didalam penelitian ini adalah:

a. Bagi Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan

Sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan dalam usaha meningkatkan prestasi kerja karyawan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan prestasi kerja karyawan.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan dalam bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun aplikasi.