

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada abad ini kehidupan manusia mengalami banyak perubahan yang mendasar yang berbeda dengan tata kehidupan dalam abad sebelumnya. Dengan demikian mensyaratkan Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, yang dihasilkan oleh lembaga-lembaga yang dikelola secara profesional sehingga dapat mencapai kompetensi SDM unggul. Dengan demikian penyusunan paradigma baru menuntut proses terobosan pemikiran, apalagi jika yang diinginkan adalah *output* yang berkualitas yang dapat bersaing dengan hasil karya dalam dunia yang serba terbuka saat ini.

Indonesia sebagai negara berkembang sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas, Indonesia tentu tidak akan dapat bersaing dengan negara lain, disisi lain desakan terkait angkatan kerja semakin kompleks dan tantangan kedepan akan semakin kompetitif kedepannya.

Salah satu upaya menyelesaikan permasalahan itu dengan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Lembaga Pelatihan Sertifikasi Profesi maupun Lembaga Pelatihan umum lainnya yang terdata menjadi mitra pelatihan secara konstruktif oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Dengan melihat data dari Kementerian Ketenagakerjaan bahwasannya ada 8.233 Lembaga Pelatihan Kerja dengan beragam modul pelatihan yang diadakan mulai dari pelatihan offline sampai online.¹

¹ Kemenaker, (2022), Data lembaga pelatihan, <https://pelatihan.kemnaker.go.id/> diakses pada tanggal 05 Januari 2023 pukul 09.34.

Pada Lembaga Pelatihan yang berkualitas dibutuhkan adanya pengelolaan secara kelembagaan dengan konsep Manajemen Mutu Terpadu atau biasa disebut (Total Quality Management) dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari organisasi ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Manajemen mutu terpadu juga merupakan salah satu manajemen yang mengutamakan perbaikan proses manajemen untuk mencapai hasil yang optimal, Penerapan manajemen mutu terpadu sangat cocok diterapkan dalam pengelolaan lembaga pelatihan pada umumnya. Prinsip utama manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan lembaga pelatihan adalah perbaikan mutu atau kualitas organisasi dengan melakukan pengelolaan bertahap dari perencanaan sampai tahap perbaikan berkelanjutan dan terimplementasikan kualitasnya dalam produk atau jasa yang dihasilkan.

Menurut Sallis mendefinisikan TQM sebagai konsep yang menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan.² Pentingnya penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam mengelola Lembaga Pelatihan didasarkan pada pemikiran bahwa lembaga pelatihan sebagai unit pendukung pelatihan membutuhkan perbaikan proses untuk menghasilkan kegiatan manajemen yang berkualitas dalam pencapaian tujuannya.

Secara implisit tujuan manajemen mutu terpadu adalah untuk merubah institusi yang mengoperasikannya menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik, dan kompetisi internal, untuk meraih sebuah tujuan tunggal yaitu memuaskan pelanggan.³ Perbaikan dan peningkatan mutu merupakan sasaran utama dari pola manajemen ini. Kondisi ini merupakan indikasi bahwa manajemen mutu terpadu sangat diperlukan pada lembaga pelatihan sekalipun untuk memperbaiki atau

² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Jogjakarta: IRCisoD, 2012), hlm.5.

³ *Ibid.* hlm. 69.

meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelatihan ataupun pengelolaan secara kelembagaan sekalipun.

Untuk menjadikan lembaga pelatihan yang dapat memenuhi tuntutan (demand) segenap masyarakat maka lembaga pelatihan harus dikelola secara efisien dengan menggunakan manajemen yang berkualitas yaitu manajemen mutu terpadu. Keberadaan lembaga pelatihan sebagai sebuah kelembagaan yang menyelenggarakan pelatihan memiliki potensi yang cukup handal dalam menerapkan konsep manajemen mutu terpadu dalam semua lini dan kegiatan. Adanya tuntutan terhadap lembaga pelatihan sebagai stakeholders pendidikan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga hal ini menjadi alasan utama pentingnya penerapan manajemen mutu terpadu dalam penyelenggaraan pelatihan dan pengelolaan kelembagaan dalam lembaga pelatihan.

Melalui prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu diharapkan secara maksimal akan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas lembaga pelatihan yang dikelola. Penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan lembaga pelatihan perlu mengacu pada prinsip dari Manajemen mutu terpadu sebagai berikut.

Terdapat ada empat prinsip utama dalam Manajemen mutu terpadu yaitu 1) kepuasan pelanggan, 2) respek terhadap setiap orang, 3) manajemen berdasarkan fakta, dan 4) perbaikan berkesinambungan. Prinsip ini perlu dijadikan sebagai acuan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan lembaga.⁴

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, peneliti melakukan *grandtour* di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku. Peneliti mendapatkan bahwasanya Lembaga Pelatihan Sertifikasiku adalah Perusahaan Teknologi yang bergerak di bidang pendidikan, Lembaga Pelatihan Sertifikasiku tidak hanya pelatihan dan pembelajaran secara online tetapi juga menyediakan persiapan ujian sertifikasi dari Lembaga Sertifikasi Pasar Modal (LSP-PM) yang sudah terlisensi oleh Badan

⁴ Fauzan Ahmad Siregar, Produktivitas Penerapan Total Quality Management, (Jurnal Pendidikan dan Kependidikan (IDARAH), 2018), Vol 2, No. 2, hlm. 89, ISSN:2549-8193.

Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) yang berfokus kepada peningkatan kompetensi masyarakat di Indonesia. Dengan lokasi di provinsi DKI Jakarta kota Jakarta Selatan. Alasan utama peneliti memilih Lembaga Pelatihan Sertifikasiku sebagai objek penelitian adalah adanya *diferensiasi* Lembaga Pelatihan Sertifikasiku dengan lembaga pelatihan umum lainnya adalah Lembaga Pelatihan Sertifikasiku memiliki beberapa program pelatihan yang berlisensi dengan sertifikasi profesi BNSP serta penyelenggaraanya dilakukan secara *daring* (dalam jaringan) untuk meningkatkan potensi partisipatif berbagai kalangan untuk ikut serta dalam kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh Lembaga Pelatihan Sertifikasiku.

Dalam rangka observasi yang dilakukan selama proses ini, didapatkan bahwa dalam proses perencanaan di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku, diawali dengan membuat program kerja setiap tahun yang biasa disebut RKT (Rapat Kerja Tahunan) sebagai perencanaan strategis dalam meningkatkan kualitas produk Lembaga Pelatihan Sertifikasiku, seperti Pelatihan Sertifikasi Profesi BNSP, Pelatihan Non Sertifikasi Profesi BNSP dan Program Kartu Prakerja. Keterangan lainnya didapatkan dari Mas Fian selaku *Chief Operating Officer* pada Lembaga Pelatihan Sertifikasiku menjelaskan bahwa “semua karyawan dan divisi yang ada di Lembaga Sertifikasiku dilibatkan dalam pencapaian tujuannya”⁵ dan diterangkan kembali “semakin baik perencanaan (Lembaga) yang dibuat sampai tahap *implementasi* dan *evaluasi* kembali maka akan semakin baik juga produk (Pelatihan) yang akan dihasilkannya”.⁶ Hal ini bisa di lihat melalui beberapa aspek pendukung dalam produk yang sesuai dengan standar dari BNSP itu sendiri sesuai dengan tujuannya. Sedangkan hal ini mengindikasikan bahwa lembaga pelatihan seperti Sertifikasiku dengan produk pelatihan Sertifikasi Profesi BNSP yang bermitra dengan beberapa lembaga sertifikasi profesi seperti LSPPM (Lembaga sertifikasi pasar modal)

⁵ Wawancara mas fian dalam rapat evaluasi tim learning di bulan desember

⁶ Ibid.

menandakan produk yang dihasilkan adalah representatif dari kualitas secara Lembaga pelatihan.

Ketercapaian tujuan di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku juga tidak lepas dari adanya Pengendalian mutu pelatihan yang ada, ketercapaian tujuan di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku juga tidak lepas dari adanya pengendalian proses yang ada disetiap kegiatan, dengan adanya evaluasi secara berkala, dan berkesinambungan baik dalam penyelenggaraan kegiatan pelatihan sertifikasi profesi BNSP, ataupun dalam kegiatan-kegiatan internal serta kegiatan strategis Lembaga. Pengendalian ini sangat penting karena tentu dilakukan sebagai upaya untuk menjaga konsistensi dari produk (pelatihan) yang dihasilkan oleh Lembaga Pelatihan Sertifikasiku. Selain itu menurut Mas Fian menjelaskan “tanpa adanya kerja sama tim yang solid di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku tidak akan mampu untuk mencapai tujuan dari Lembaga Pelatihan Sertifikasiku yang telah ditetapkan sebelumnya”⁷, Maka dengan adanya keterlibatan semua tim yang ada diharapkan mampu untuk mencapai visi dan misi secara maksimal, karena salah satu misi Lembaga Pelatihan Sertifikasiku adalah menjadi online platform yang dapat membantu masyarakat yang ingin mempersiapkan pelatihan sertifikasi sebelum melakukan ujian kompetensi di Lembaga Sertifikasi Profesi. Maka tentu pengendalian kualitas yang dilakukan sebagai upaya untuk melakukan pengendalian proses kegiatan yang ada di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku tetap terjaga.

Adanya tindak lanjut dari evaluasi yang sudah dilakukan sebagai upaya perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan dari para peserta yang mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Lembaga Pelatihan Sertifikasiku. Tentu dalam hal perbaikan tidak terlepas dari penyelenggaraan aktivitas pelatihan yang menggunakan akses LMS (*Learning Management System*) untuk penyelenggaraan proses pembelajarannya. karena menurut mas Fian “LMS ini sebagai fasilitas pendukung utama dalam prosesnya dan menjadi jantung dari Lembaga

⁷ Ibid.

Pelatihan Sertifikasiku”, karena tentu dilakukan secara daring hal ini sangat penting untuk dilakukan perbaikan secara berkesinambungan dan berkala agar sesuai dengan tujuan dari Lembaga Pelatihan Sertifikasiku agar tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan peserta. Maka dari itu, hal ini mengindikasikan bahwa Lembaga Pelatihan Sertifikasiku setidaknya menerapkan adanya manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan lembaganya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mendapatkan gambaran yang sebenarnya mengenai manajemen mutu terpadu pada Lembaga Pelatihan Sertifikasiku melalui sertifikasi profesi BNSP. khususnya yang terkait dengan Perencanaan mutu, Pelaksanaan, Pengendalian mutu dan Perbaikan Mutu sertifikasi profesi BNSP di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku. Dengan demikian judul penelitian ini adalah **Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Pelatihan Sertifikasiku melalui sertifikasi profesi BNSP.**

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang diuraikan diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa sub fokus penelitian dari fokus penelitian Manajemen mutu terpadu pada Lembaga Pelatihan Sertifikasiku melalui sertifikasi profesi BNSP yang berpengaruh terhadap penelitian ini, diantaranya:

1. Perencanaan mutu sertifikasi profesi BNSP di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku.
2. Pelaksanaan sertifikasi profesi BNSP di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku
3. Pengendalian mutu sertifikasi profesi BNSP di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku.
4. Perbaikan mutu sertifikasi profesi BNSP di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku.

C. Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana Perencanaan mutu sertifikasi profesi BNSP di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku?
2. Bagaimana Pelaksanaan sertifikasi profesi BNSP di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku?
3. Bagaimana Pengendalian mutu sertifikasi profesi BNSP di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku?
4. Bagaimana Perbaikan mutu sertifikasi profesi BNSP di Lembaga Pelatihan Sertifikasiku?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian untuk memberikan contoh Manajemen mutu terpadu pada Lembaga Pelatihan Sertifikasiku dilihat dari segi perencanaan mutu, pelaksanaan, pengendalian mutu dan perbaikan mutu sertifikasi profesi BNSP.

E. Kegunaan penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan memiliki kegunaan secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam menambah pengetahuan tentang manajemen mutu terpadu yang baik dan tepat sehingga dapat meningkatkan kualitas pembelajaran untuk mencapai tujuan dari pendidikan dan pelatihan. Khususnya yang berkaitan langsung dengan Lembaga Pelatihan Sertifikasiku.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi Lembaga Pelatihan Sertifikasiku, penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan mengenai pentingnya manajemen mutu terpadu melalui sertifikasi profesi BNSP di dalam pengelolaan organisasi pendidikan dan pelatihan tersebut.

- b. Bagi Peneliti lain, agar meneliti pada bagian-bagian yang belum diteliti.

