

**MANAJEMEN MUTU TERPADU
PADA LEMBAGA PELATIHAN SERTIFIKASIKU
MELALUI SERTIFIKASI PROFESI BNSP**



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

Oleh :

AKBAR MAULANA

1103619029

MANAJEMEN PENDIDIKAN

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan**

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN
PANITIA SIDANG SKRIPSI**

Judul : Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga
Pelatihan Sertifikasiku melalui Sertifikasi
Profesi BNSP
Nama Mahasiswa : Akbar Maulana
Nomor Induk Mahasiswa : 1103619029
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Tanggal Ujian : Kamis, 20 Juli 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd.
NIP. 196010051986032001

Dimas Kurnia Robby, M.Pd.
NIP. 199106012019031019

PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd. (Penanggung Jawab)*		23-08-2023
Dr. Wirda Hanim, M.Psi. (Wakil Penanggung Jawab)**		23-08-2023
Dr. Siti Zulaikha, S. Ag., M.Pd. (Ketua Penguji)***		03 Agustus 2023
Dr. Matin, M.Pd. (Anggota Penguji I)****		07-08-2023
Prof. Dr. Supadi, M.Pd. (Anggota Penguji II)****		08-08-2023

Catatan:

- * Dekan FIP
- ** Wakil Dekan I
- *** Koordinator Program Studi
- **** Dosen Penguji selain Pembimbing

**MANAJEMEN MUTU TERPADU PADA LEMBAGA PELATIHAN
SERTIFIKASIKU MELALUI SERTIFIKASI PROFESI BNSP
(2023)**

Akbar Maulana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan contoh tentang Manajemen mutu terpadu pada Lembaga pelatihan Sertifikasiku melalui sertifikasi profesi BNSP. Sub fokus pada penelitian meliputi aspek perencanaan mutu, pelaksanaan, pengendalian mutu dan perbaikan mutu sertifikasi profesi BNSP. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi: *Chief Operating Officer (COO)*, *Head Learning and Development*, *Staff Learning and Development*, *Staff Human Resources*, dan *Staff Business Development*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan mutu sertifikasi profesi BNSP dilaksanakan pada akhir dan awal tahun setiap tahunnya. Perencanaan mutu diawali dengan adanya proses TNA (*Training Need Analysis*) / Riset Kebutuhan, mengadakan rapat kerja dengan menganalisis hasil data yang didapatkan, dan dirancanglah menjadi sebuah program yang terdapat target jangka pendek dan panjang selama satu tahun. Selanjutnya, setelah dilakukan perancangan programnya dan dilengkapi dengan alat atau pendukung lainnya maka dilakukan proses QC (*Quality Control*) sebagai tahap testing terhadap suatu program sertifikasi profesi; (2) Pelaksanaan sertifikasi profesi BNSP dimulai dengan adanya pendaftaran secara mandiri, Setelahnya dilakukan proses *assessment* kepada peserta sebagai pengukuran pemahaman dilanjutkan dengan adanya kegiatan pelatihan dengan menggunakan 2 metode yaitu *self learning* (video pembelajaran/LMS) dan sesi mentoring menggunakan platform zoom meeting. Selain kedua hal itu, juga diberikan fasilitas try out dan uji kompetensi diakhir ; (3) Pengendalian mutu sertifikasi profesi BNSP dilakukan secara berkala dan selama pelaksanaan berlangsung. Pada tahap pengendalian mutu secara berkala biasanya dilakukan setelah pelaksanaan dengan melakukan tahapan analisis hasil feedback evaluasi, dan dilanjutkan rapat evaluasi yang hasilnya akan memberikan rekomendasi ataupun saran perbaikan. Pada tahap pengendalian mutu selama pelaksanaan berlangsung itu dilakukan dengan monitoring selama proses pelaksanaan dan juga menyediakan *contact center* tentunya jika terdapat masalah akan langsung segera dilakukan evaluasi dan perbaikan; (4) Perbaikan mutu sertifikasi profesi BNSP dimulai dengan adanya rapat perbaikan yang didalamnya melakukan rencana perbaikan dan tindaklanjut dalam mencari solusi atas permasalahan. Setelah dilakukannya rapat perbaikan dilanjutkan dengan melakukan tindak lanjut perbaikan mutu secara konstruktif dan pengembangan sebagaimana hal yang dirasa perlu untuk dikembangkan. Selama proses sertifikasi profesi berlangsung mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pengendalian sampai perbaikan tentu adanya pelibatan kerjasama baik secara internal dan juga eksternal.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Sertifikasi, Lembaga Pelatihan.

TOTAL QUALITY MANAGEMENT AT SERTIFIKASIKU TRAINING INSTITUTION THROUGH BNSP PROFESSIONAL CERTIFICATION

(2023)

Akbar Maulana

ABSTRACT

This research aims to provide examples of Total Quality Management at Sertifikasiku Training Institution through professional certification by BNSP. The research sub-focus includes quality planning, implementation, quality control, and quality improvement of BNSP professional certification. This research uses qualitative approach and descriptive method. Data collection techniques are conducted through observation, interviews, and documentary studies. The informants in this research include the Chief Operating Officer (COO), Head of Learning and Development, Staff of Human Resources, and Staff of Business Development. The results of this research indicates that: (1) Quality planning for BNSP professional certification is conducted at the end and beginning of each year. Quality planning starts with the Training Need Analysis (TNA) or Needs Research, holding meetings to analyze the obtained data, and designed it into a program that has short-term and long-term targets for one year. Furthermore, after the program has been designed and equipped with tools or other supports, the Quality Control (QC) process is conducted as a testing phase for a professional certification program; (2) The implementation of BNSP professional certification starts with independent registration. Then, the participants undergo an assessment process to measure their understanding, followed by training activities using two methods: self-learning (video learning/LMS) and mentoring sessions using the Zoom meeting platform. In addition to these two aspects, trial sessions and competency tests are provided at the end; (3) Quality control for BNSP professional certification is conducted periodically throughout the implementation. The periodic quality control phase is usually carried out after the implementation by analyzing the feedback evaluation results and conducting evaluation meetings, which will provide recommendations or improvement suggestions. During the implementation phase, quality control is carried out by monitoring the process and providing a contact center. If any issues arise, immediate evaluation and improvement will be conducted; (4) Quality improvement for BNSP professional certification begins with improvement meetings, where improvement plans and follow-up actions are discussed to find solutions to problems. After the improvement meetings, constructive quality improvement and development actions are carried out as deemed necessary. Throughout the professional certification process, from planning, implementation, control to improvement, there is collaboration both internally and externally.

Keywords: Quality Management, Certification, Training Institute.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Akbar Maulana

No. Registrasi : 1103619029

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "**Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Pelatihan Sertifikasiku melalui sertifikasi Profesi BNSP**" adalah sebagai berikut:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian/pengembangan pada bulan November 2022 – Juni 2023.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya tidak benar.

Jakarta, 20 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Akbar Maulana



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Akbar Maulana
NIM : 1103619029
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan/Manajemen Pendidikan
Alamat email : akbarmaulana383@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Pelatihan Sertifikasiku melalui
Sertifikasi Profesi BNSP

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2023

Penulis

(Akbar Maulana)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Pelatihan Sertifikasiku melalui Sertifikasi Profesi BNSP“. Penulisan proposal ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan penelitian skripsi dalam rangka menyelesaikan studi S1 di Program Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari banyak pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti mengapresiasi dan berterima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih secara khusus peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
2. Ibu Dr. Wirda Hanim, M.Psi., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
3. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
4. Ibu Prof. Dr. Madha Komala, M.Pd. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi;
5. Bapak Dimas Kurnia Robby, M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi;
6. Seluruh dosen dan staf program studi Manajemen Pendidikan S1 FIP UNJ yang telah memberikan ilmu yang berharga pada peneliti dan membantu proses administrasi dalam menjalani perkuliahan;

7. Mas Fian selaku *Chief Operating Officer* Lembaga Pelatihan Sertifikasiku yang telah berbaik hati mengizinkan peneliti melakukan penelitian skripsi;
8. Seluruh karyawan Lembaga Pelatihan Sertifikasiku yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian skripsi dan membantu peneliti dalam mendapatkan data-data penelitian;

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritikan dan masukan yang dapat membangun agar dijadikan acuan ke depannya. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan rujukan baik bagi pembaca dan lembaga pelatihan lainnya.

Jakarta, Juli 2023

Peneliti,

Akbar Maulana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSERTUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	6
C. Pertanyaan penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Manajemen Mutu Terpadu.....	9
1. Manajemen.....	9
2. Mutu	14
3. Manajemen Mutu Terpadu	16
Prinsip- prinsip dalam TQM.....	22
B. Sertifikasi Profesi BNSP.....	25
1. Konsep sertifikasi profesi BNSP.....	25
2. Perencanaan Mutu Sertifikasi Profesi	30
3. Pelaksanaan Mutu Sertifikasi Profesi	33
4. Pengendalian mutu sertifikasi profesi.....	35

4. Perbaikan mutu sertifikasi profesi.....	40
C. Hasil penelitian yang relevan.....	42
BAB III.....	47
METODOLOGI PENELITIAN.....	47
A. Tujuan Khusus Penelitian.....	47
B. Pendekatan Metode Penelitian.....	47
C. Latar dan Waktu Penelitian.....	49
D. Data dan Sumber.....	49
E. Prosedur pengumpulan dan perekaman data.....	51
F. Analisis Data.....	54
G. Pemeriksaan atau pengecekan keabsahan data.....	57
BAB IV.....	60
PAPARAN DAN TEMUAN DATA.....	60
A. Deskripsi Data.....	60
1. Gambaran Umum Lembaga Pelatihan Sertifikasiku.....	60
2. Perencanaan mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	64
3. Pelaksanaan mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	75
4. Pengendalian mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	85
5. Perbaikan mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	91
B. Temuan Penelitian.....	98
1. Perencanaan mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	98
2. Pelaksanaan mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	100
3. Pengendalian mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	103
4. Perbaikan mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	104
C. Pembahasan.....	106
1. Perencanaan mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	106
2. Pelaksanaan mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	109
3. Pengendalian mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	114
4. Perbaikan mutu Sertifikasi Profesi BNSP.....	117
BAB V.....	120
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	120
A. Kesimpulan.....	120

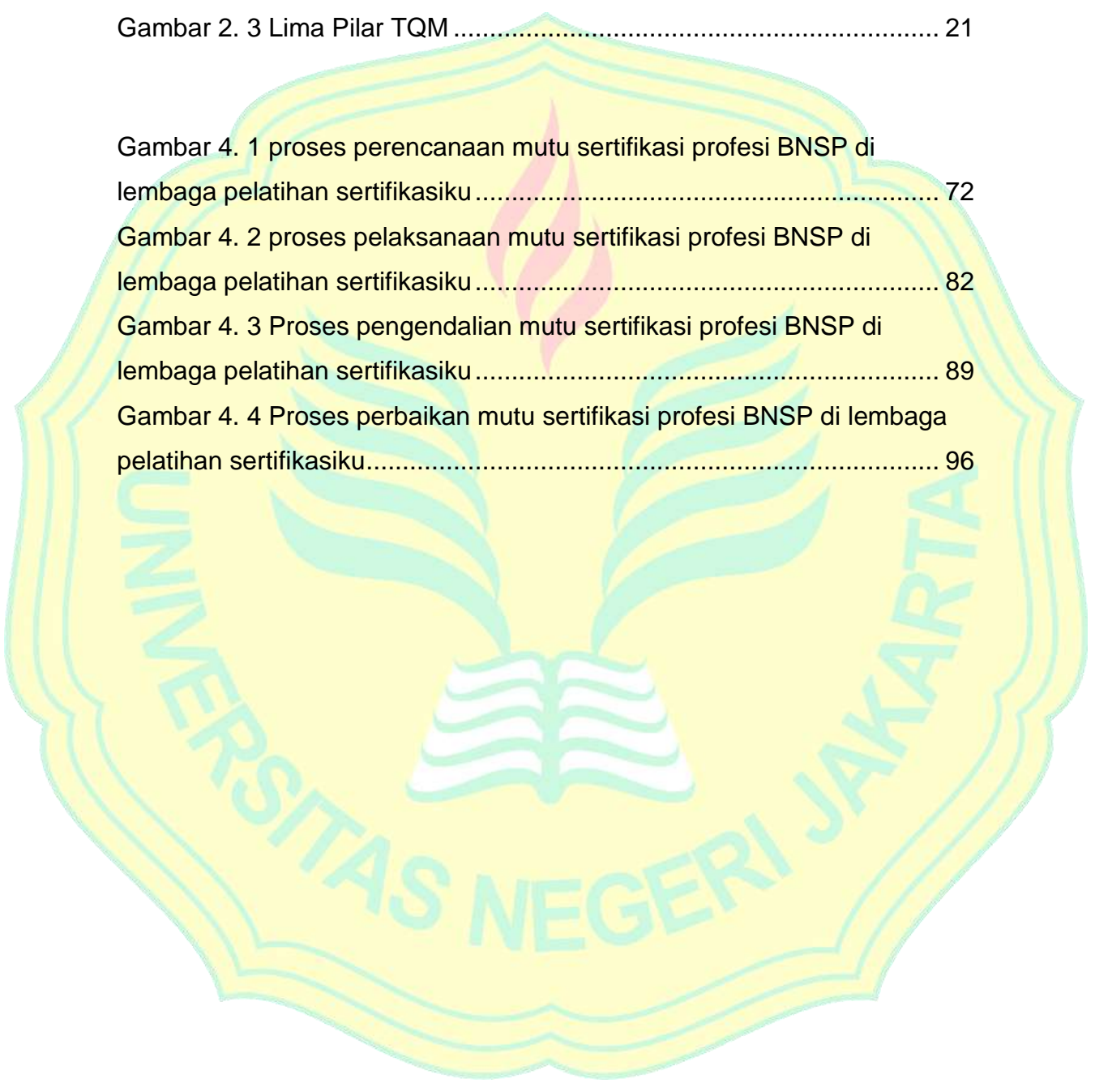
B. Rekomendasi.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	128
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	335



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Evolusi Sistem Mutu.....	15
Gambar 2. 2 Perbedaan Indikator tentang Konsep Mutu	15
Gambar 2. 3 Lima Pilar TQM	21

Gambar 4. 1 proses perencanaan mutu sertifikasi profesi BNSP di lembaga pelatihan sertifikasiku	72
Gambar 4. 2 proses pelaksanaan mutu sertifikasi profesi BNSP di lembaga pelatihan sertifikasiku	82
Gambar 4. 3 Proses pengendalian mutu sertifikasi profesi BNSP di lembaga pelatihan sertifikasiku	89
Gambar 4. 4 Proses perbaikan mutu sertifikasi profesi BNSP di lembaga pelatihan sertifikasiku.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Karyawan Lembaga Pelatihan Sertifikasiku 63



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 AGENDA PENELITIAN.....	128
LAMPIRAN 2 PEDOMAN PENELITIAN.....	131
LAMPIRAN 3 KISI KISI WAWANCARA	132
LAMPIRAN 4 PEDOMAN WAWANCARA	139
LAMPIRAN 5 PEDOMAN OBSERVASI.....	154
LAMPIRAN 6 PEDOMAN STUDI DOKUMENTASI.....	155
LAMPIRAN 7 CATATAN LAPANGAN	156
LAMPIRAN 8 HASIL WAWANCARA	166
LAMPIRAN 9 KLASIFIKASI DATA.....	199
LAMPIRAN 10 REDUKSI DATA	287
LAMPIRAN 11 DOKUMENTASI PENELITIAN.....	318
LAMPIRAN 12 FOTO BERSAMA INFORMAN	321
LAMPIRAN 13 STRUKTUR ORGANISASI LEMBAGA PELATIHAN SERTIFIKASIKU	323
LAMPIRAN 14 DOKUMENTASI SERTIFIKASI PROFESI BNSP DI LEMBAGA PELATIHAN SERTIFIKASIKU	324
LAMPIRAN 15 DESKRIPSI KELENGKAPAN SERTIFIKASI PROFESI BNSP DI WEBSITE SERTIFIKASIKU.....	330
LAMPIRAN 16 SURAT IZIN PENELITIAN.....	333
LAMPIRAN 17 SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN.....	334
LAMPIRAN 18 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	335