

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan sebuah institusi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Kompetisi global dan perdagangan menuntut sumber daya manusia yang handal dan mampu beradaptasi dengan berbagai situasi perubahan. Oleh sebab itu, institusi harus memiliki sumber daya yang berkualitas, memiliki keahlian dan kemampuan yang sesuai dengan visi dan misi organisasi.

Institusi yang kompetitif merupakan institusi yang berdaya saing tinggi di kancah persaingan global. Kunci utama yang mendukung institusi berdaya saing tinggi terletak pada kinerja sumber daya manusia yang ada dalam institusi yang bersangkutan, artinya apakah kinerja sumber daya manusianya dapat memenuhi tuntutan persaingan global atau tidak (Setianto, 2011). Menurut Mosley (2005) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, yakni kemampuan personal dan dukungan institusi. Oleh sebab itu, kemampuan pegawai dan dukungan organisasi harus mendapat perhatian institusi jika ingin meningkatkan kinerja pegawainya.

Unit Pelaksana Teknis Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang – Lembaga Tembakau (UPT. PSMB – LT) Jember merupakan Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 133 Tahun 2008, UPT Pengujian Sertifikasi Mutu Barang – Lembaga Tembakau Jember mempunyai tugas melaksanakan sertifikasi mutu, pembinaan dan pengawasan mutu barang, ketatausahaan dan pelayanan masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember mempunyai fungsi yakni:

1. Pelaksanaan kegiatan pengambilan contoh, pengujian, inspeksi teknis, kalibrasi, pembinaan dan pengawasan mutu;
2. Pelaksanaan sertifikasi Produk Pengguna Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT-SNI);
3. Pelaksanaan pengujian mutu barang beredar di pasaran;
4. Pelaksanaan pembinaan teknis dan penyeliaan di bidang mutu sesuai dengan Standar Nasional/Internasional dan atau Standar lain;
5. Pelaksanaan pengujian dan sertifikasi mutu tembakau berikut sarananya;
6. Pelaksanaan pembinaan, pengendalian dan pengawasan mutu tembakau dan hasil olahannya.

Unit Pelaksana Teknis Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang – Lembaga Tembakau Jember merupakan unit atau badan yang banyak menangani pengawasan komoditi ekspor, khususnya komoditi tembakau. Keberadaan UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember ini dianggap penting, terutama bagi perusahaan eksportir tembakau, karena sertifikat hasil uji yang diterbitkan oleh UPT PSMB – Lembaga Tembakau Jember menjadi prasyarat dokumen ekspor sebagai sertifikat pengawas mutu komoditi yang diekspor. Ada beberapa jenis

pelayanan yang dilakukan oleh UPT PSMB – Lembaga Tembakau Jember yaitu; inspeksi mutu tembakau; inspeksi proses fumigasi; inspeksi kontainer; pengambilan contoh; fogging; dan pengujian mutu tembakau dan beberapa komoditi selain tembakau yakni panili, kopi, kakao, lada hitam, lada putih, karet konvensional, beras dan gabah. Diantara kegiatan pelayanan tersebut, jenis pelayanan yang paling sering dilakukan dalam pelaksanaan sertifikasi mutu di UPT PSMB – Lembaga Tembakau Jember adalah inspeksi mutu tembakau, inspeksi fumigasi, dan inspeksi alat angkut kontainer. Berikut adalah jumlah pelayanan inspeksi yang dilakukan oleh UPT. PSMB LT Jember selama 5 (lima) tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan Inspeksi Tahun 2010-2014

Tahun	Inspeksi Mutu Tembakau	Inspeksi Fumigasi	Inspeksi Alat Angkut (Kontainer)
2010	1422	622	492
2011	1155	435	479
2012	1218	450	450
2013	1148	973	698
2014	1218	857	447

Sumber : UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember (2014a)

Dalam melakukan pelayanan tersebut, petugas seringkali mendapatkan kesulitan pada standar pelayanan karena diharuskan mengacu Standar Nasional Indonesia dan Standar Internasional. Hal ini menuntut petugas untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Kemampuan yang dimaksud dalam hal ini adalah kemampuan petugas dalam penguasaan kegiatan sertifikasi mutu baik kemampuan teknis maupun non teknis. Kemampuan tersebut berkaitan dengan kemampuan dalam menguasai ilmu tentang tembakau dan pemahaman tentang standar yang digunakan dalam praktek lapangan hingga diterbitkannya sertifikat hasil sertifikasi mutu.

Selain faktor kemampuan pegawai yang harus ditingkatkan, dukungan pemimpin juga menjadi salah satu faktor penting karena faktor kepemimpinan dapat memberikan pengaruh yang berarti terhadap kinerja pegawai. Pimpinan memiliki peranan yang penting yakni merencanakan, menginformasikan, membuat, dan mengevaluasi berbagai keputusan yang harus dilaksanakan di UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember. Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah faktor dukungan institusi. Institusi yang memberikan fasilitas yang cukup kepada pegawai akan mendorongnya untuk melakukan pekerjaan secara optimal. Untuk mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif perlu melibatkan pemimpin, manajemen dan pegawai itu sendiri.

Oleh sebab itu, penelitian tentang **“Model Pengembangan Kemampuan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Inspeksi di UPT. Pengujian Sertifikasi Mutu Barang - Lembaga Tembakau Jember”** dipandang penting untuk dilakukan. Penelitian ini ditujukan untuk menyusun rumusan strategi untuk meningkatkan kemampuan pegawai UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember dengan melibatkan faktor karakteristik individu,

dukungan kepemimpinan dan dukungan institusi didalamnya. Dengan kemampuan pegawai yang meningkat diharapkan pegawai dapat menampilkan kinerja yang optimal dalam pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Tembakau merupakan salah satu komoditi unggulan Kabupaten Jember. Bagi masyarakat Jember tembakau merupakan bagian yang tak terpisahkan dari aspek psikologis sosial kehidupan bertani. Usaha tembakau mampu menciptakan *multiplier effect* yang mencakup sendi-sendi kehidupan masyarakat, seperti penyerapan tenaga kerja, kegiatan industri dan jasa. Agribisnis tembakau ini telah memberikan sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang cukup besar serta memacu pertumbuhan ekonomi daerah yang saling terintegrasi mulai industri hulu hingga hilir (Setiawan, 2013). Pada tahun 2014 jumlah PAD yang diterima oleh UPT PSMB – LT Jember dari sertifikasi komoditi tembakau mencapai lebih dari Rp. 700.000.000,-. Hingga tahun 2014 Kabupaten Jember menjadi Kabupaten dengan produksi tembakau terbesar di Jawa Timur. Hal ini ditunjang oleh keberadaan UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember yang merupakan lembaga sertifikasi mutu utamanya untuk komoditi tembakau.

Sebagai Unit Pelaksana Teknis satu satunya yang memiliki konsentrasi di bidang tembakau di wilayah Jawa Timur menuntut UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember dapat melaksanakan berbagai pelayanan sesuai dengan visi, misi dan tujuan institusi sehingga kepuasan pelanggan dapat tercipta. Dalam memberikan pelayanannya, UPT. PSMB – Lembaga Tembakau mengutamakan mutu dan kepuasan pelanggan serta memberikan jaminan bahwa pelayanan dilaksanakan dengan kejujuran teknis, teliti, cepat, tepat dan akurat serta efisien dalam menggunakan sumber dayanya. Hal tersebut berbeda dengan kondisi saat ini, dimana berdasarkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang setiap tahun dilakukan oleh UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember, terjadi penurunan predikat pelayanan tahun 2014. Hasil penilaian kinerja pelayanan UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember 5 (lima) tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2010 - 2014

Tahun	Nilai IKM	IKM
2010	65,50	Baik
2011	98,75	Sangat baik
2012	81,50	Sangat baik
2013	83,42	Sangat baik
2014	74,02	Baik

Sumber : UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember (2014b)

Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan IKM yang ditandai oleh adanya keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan yang ada pada UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember terkait dengan prosedur pelayanan yang belum sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yaitu ketidakpastian

jangka waktu penerbitan sertifikat, sumber daya yang kurang kompeten, dan belum terlaksananya pembagian kerja yang baik. Selain itu, ketersediaan alat yang digunakan untuk pelayanan fumigasi terbatas, belum sesuai dengan jumlah pelayanan yang diterima, utamanya alat yang digunakan untuk pengukuran kadar Phospine (PH3). Petugas harus bergantian menggunakan alat tersebut, menyebabkan proses pelayanan tidak tepat waktu dan pelanggan harus menunggu proses pelayanan.

Keterbatasan penguasaan ilmu tentang tembakau dan standar kegiatan sertifikasi mutu oleh petugas, juga menjadi sebab padakurang optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember. Ditambah lagi, jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak sebanding dengan banyaknya kegiatan pelayanan. Dari 31 pegawai yang menjadi petugas, hanya enam orang yang sebenarnya memiliki uraian jabatan sebagai petugas yang melaksanakan pelayanan inspeksi sedangkan sisanya memiliki uraian jabatan lain. Oleh sebab itu, terjadi kelebihan pekerjaan yang dilakukan, dimana setiap pegawai dituntut untuk mampu melaksanakan beberapa jenis pekerjaan. Seperti seorang pegawai di bagian Tata Usaha juga menjadi petugas dalam pelayanan inspeksi fumigasi dan inspeksi sarana angkut/kontainer di lapang. Di satu sisi, pegawai tersebut harus melaksanakan kegiatan administrasi/rumah tangga tetapi disisi lain pegawai tersebut juga harus melaksanakan pelayanan dilapang yang dilaksanakan hampir setiap hari.

Pegawai yang menjadi petugas pelayanan tidak semuanya memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang ditangani. Bahkan, ada dua petugas yang hanya lulusan sekolah dasar, sehingga kurang optimal dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini dapat menimbulkan kesenjangan antara tujuan yang ingin dicapai UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember dengan kompetensi yang dimiliki pegawainya. Dengan jumlah pegawai yang terbatas, setiap pegawai dituntut memiliki kinerja yang baik. Untuk dapat meningkatkan kinerjanya, setiap pegawai harus memiliki kemampuan yang menunjang tugas kerjanya serta mendapat dukungan dari pemimpin dan institusinya.

Oleh sebab itu, peningkatan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan sertifikasi mutu di UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember merupakan hal yang perlu dilakukan agar lembaga ini memiliki keunggulan kompetitif dan memberikan kepuasan baik kepada pelanggan serta dalam rangka peningkatan dan pengembangan komoditi tembakau. Maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh sumber daya manusia terhadap pelayanan UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember?
2. Apakah terdapat pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember?
3. Bagaimana strategi perbaikan sumber daya manusia terhadap pelayanan dan kinerja pegawai di UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember berdasarkan tingkat pengaruh variabel yang mempengaruhinya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh sumber daya manusia terhadap pelayanan UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember.
2. Menganalisis pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember.
3. Merumuskan model dan strategi perbaikan sumber daya manusia terhadap pelayanan dan kinerja pegawai di UPT. PSMB – Lembaga Tembakau Jember berdasarkan tingkat pengaruh variabel yang mempengaruhinya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini antara lain :

1. Kegunaan teoritis, dapat memperkaya studi tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan kemampuan kerja pegawai, kepemimpinan, institusi dan kinerja pegawai.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan wawasan terkait peningkatan kemampuan pegawai dalam pelayanan sertifikasi mutu di UPT PSMB – Lembaga Tembakau Jember.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi bagi manajemen UPT PSMB – Lembaga Tembakau Jember dalam pengambilan keputusan dan pengembangan strategi untuk meningkatkan kemampuan pegawai agar dapat menampilkan kinerja yang lebih baik.