

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan mutu (SPM) dalam dunia industri atau jasa sangat penting karena manfaat dan tujuan yang diberikan. SPM mengatur mengenai manajemen mutu yang diberikan perusahaan atau organisasi sehingga bisa memberikan dampak berkelanjutan, dan menjaga ke konsistenan mutu produk (Gandara & Hasibuan, 2020). SPM di Indonesia mengacu pada undang- undang nomor 25 tahun 2009, dalam bab V dijelas bahwa standar pelayanan mutu diwajibkan melihat kemampuan, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan mutu merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau pengguna. Hal tersebut didasarkan pada amanat UUD 1945 alinea empat yang menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kewajiban bagi penyedia untuk memajukan dan menyejahterakan bangsa (Kriswahyu, 2017).

Internasional Organization for Standarization (ISO) memberikan istilah penyebutan dalam sistem manajemen pelayanan mutu yang disebut dengan *quality manajement system* (QMS). QMS diadopsi di Indonesia melalui Badan Standar Nasional (BSN) yang saat ini menjadi SNI ISO 9001:2015, standar ini merupakan acuan dalam standar pelayanan mutu organisasi. Rahayu (2021) menyatakan bahwa manajemen mutu adalah cara mengarahkan dan mengendalikan organisasi (baik secara langsung atau tidak secara langsung) untuk mencapai hasil yang diinginkan. Maka ISO memberikan kerangka dalam melaksanakan upaya pemenuhan pelanggan dan konsumen secara efektif.

ISO 9001:2015 menawarkan kerangka yang komprehensif dalam melakukan penjaminan kepuasan pengguna. Terutama dalam faktor internal dan eksternal yang menjadi tolak ukur dalam penyedia layanan. ISO 9001:2015 mengatur mengenai organisasi yang efektif dalam standar pelayanan mutu yakni tujuh prinsip meliputi Fokus Pelanggan, Kepemimpinan, Keterlibatan Orang, Pendekatan Proses, Peningkatan, Pengambilan Keputusan berdasarkan Bukti, dan Manajemen Hubungan (ISO, 2015). Elemen tersebut digunakan untuk penentuan kerangka kinerja yang komprehensif memelihara keberlangsungan organisasi.

Salah satu organisasi yang harus menerapkan ISO 9001:2015 dalam standar pelayanan mutu yang baik adalah sektor non laba. Salah satu sektor non laba yang ada di Indonesia yakni yayasan, pada umumnya yayasan bergerak pada bidang pelayanan bidang sosial, peningkatan sumber daya manusia, dan keagamaan. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa penerapan standar pelayanan mutu bukan hanya pada perusahaan yang menghasilkan laba, akan tetapi pada organisasi non laba bisa diterapkan dengan penjaminan layanan atau jasa yang diberikan kepada pengguna. Salah satu yayasan yang ada di Antirogo, Sumpalsari, Jember yakni yayasan Al Munawwiriy. Yayasan tersebut bergerak pada sektor layanan pendidikan, salah satu masalah yang muncul dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya keterbatasan pengetahuan mengenai standar pelayanan mutu yang baik, sehingga mengakibatkan minat peserta didik mengalami penurunan. Penurunan tersebut dibuktikan dengan penerimaan santri baru sebanyak 7 orang dibandingkan dengan tahun sebelumnya maka penurunan tersebut sangat signifikan, jika hal tersebut terulang terus menerus yayasan akan mengalami kehilangan fungsi tujuan pendirian awal yakni penyedia layanan pendidikan.

Keberhasilan suatu kegiatan organisasi tidak hanya mencangkup peningkatan sumber daya, akan tetapi kunci dalam keberhasilan adalah standar mutu pelayanan atau produksi yang baik (Wicaksono & Wacono, 2021). Menurut Rofiq & Pakkana (2023) dalam penelitiannya analisis implementasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada kegiatan pendayagunaan LAZ BMH provinsi Kalimantan Timur dari hasil penelitian tersebut masih kurangnya kompetensi internal organisasi dan penyuluhan manajemen mutu. Hal tersebut disebabkan latar belakang yang masih minim mengetahui manajemen mutu yang baik. Penerapan standar manajemen pelayanan mutu ISO 9001:2015 mengatur keputusan strategis mengenai dasar kerangka pembangunan berkelanjutan (ISO, 2015).

Uraian permasalahan diatas menarik motivasi peneliti untuk mengevaluasi pelaksanaan standar pelayanan mutu dengan menggunakan ISO 9001:2015. Sehingga penting melakukan standar pelayanan mutu untuk diteliti. Uraian yang telah disebutkan di atas maka peneliti mengambil judul “ **Evaluasi Standar**

Pelayanan Mutu Berdasarkan Prinsip ISO 9001:2015 pada Yayasan Al Munawwiry “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana evaluasi penerapan standar pelayanan mutu berdasarkan ISO 9001:2015?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian ini mengevaluasi dan menjelaskan standar pelayanan mutu yang efektif menurut ISO 9001:2015

1.4 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan menambah tambahan pengetahuan dan manfaat untuk:

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman dan pengetahuan terutama mengenai standar pelayanan mutu ISO 9001:2015 yang efektif

2. Bagi Yayasan Al Munawwiry

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat dijadikan acuan dan dorongan oleh pengurus untuk memperbaiki dan mengatasi standar pelayanan yang terjadi pada organisasi nirlaba dalam penjaminan mutu pelayanan

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi, bagi peneliti selanjutnya dan juga sebagai pengembangan dalam penyusunan judul peneliti