

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PERMASALAHAN

Saat ini kebutuhan akan permintaan (*demand*) pelaut didunia cenderung meningkat, hal ini berakibat bahwa kebutuhan akan *supply* pelautpun juga cenderung bertambah. Sementara jumlah pelaut yang ada belum dapat memenuhi permintaan tersebut. Tabel kebutuhan pelaut dan jumlah pelaut yang tersedia, mulai tahun 1995 sampai dengan 2015 dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel. 1.1 *Supply dan Demand* Tenaga Kerja Pelaut

Level	1995		2000		2005		2010		2015	
	Demand	Supply								
Officers	387,000	369,000	420,000	404,000	466,000	419,000	481,000	435,000	514,000	443,000

Sumber : BIMCOMSF 2000 study by The University of Warwick

Dari Tabel diatas terlihat bahwa profesi pelaut merupakan salah satu profesi kerja yang masih menjanjikan. Namun profesi tersebut juga membutuhkan *skill* dan kompetensi yang cukup tinggi mengingat area kerjanya menuntut tercapainya “*zero accident*” sehingga perlu tenaga kerja yang memang benar – benar memiliki kemampuan yang sesuai dengan standar minimal kompetensi yang telah ditentukan oleh *IMO (International Maritime Organization)*.

Dalam era globalisasi, peran sector pendidikan kepelautan di Indonesia dalam rangka peningkatan dan pengembangan kompetensi pelaut yang berdaya saing sangatlah diperlukan. Untuk itulah Lembaga Diklat Pelayaran perlu memperbaiki citra diri yang semula hanya berorientasi “kuantitas saja” menjadi lebih berorientasi “kualitas”

Selaras dengan kenyataan itulah, bagi setiap Diklat Pelayaran perlu memberikan pelayanan yang maksimal dan professional kepada pelaut, dan menyadari pentingnya memperbaiki mutu pogram diklat, mencakup perbaikan dan

peningkatan mutu sarana dan prasarana, perbaikan proses belajar mengajar, perbaikan pada proses pelayanan serta peningkatan kualitas SDM baik itu karyawan maupun para instruktur.

Di Indonesia lembaga diklat Kepelautan yang sudah mendapat approval dari IMO (International Maritime Organization) berjumlah 8 buah dengan rincian milik pemerintah ada 8 (delapan) lokasi yaitu : Indonesia bagian Timur 3 buah (PIP Makasar, BP2IP Barombong, BP2IP sorong dan BP2IP ambon (under construction) diwilayah Jakarta dan Jawa ada 5 (lima) buah yaitu (PIP Semarang, BP2IP Surabaya, BP2IP Mauk Tangerang, BP3IP Jakarta dan ST1P Marunda) dan 1 (satu) dilaksanakan oleh swasta yaitu Diklat Pertamina. Lembaga Diklat tersebut, khusus untuk mendidik para pelaut yang telah memiliki pengalaman bekerja diatas kapal tertentu dengan kualifikasi persyaratan pendidikan tertentu. lulusan lembaga Diklat Pelayaran diharapkan mampu memiliki keahlian dan kompetensi sesuai dengan persyaratan yang terdapat pada konvensi STCW 1995 amandemen 1978.

Dengan dikeluarkannya PP. No. 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum terhadap semua satuan kerja (satker) pemerintahan, maka satker Lembaga Diklat dibawah Departemen Perhubungan dituntut untuk mewujudkan pengelolaan keuangan dalam suatu konsep bisnis yang sehat dan profesional. Pengelolaan keuangan dan pelaksanaan pelayanan bersifat mandiri dan tidak sepenuhnya tergantung kepada DIPA, sehingga perlu pendaya gunaan seluruh sumber daya yang ada dan meningkatkan perbaikan pelayanan dalam sebuah inisiatif strategi.

Usaha perbaikan atau peningkatan kualitas layanan Jasa harus segera dilakukan agar *output* yang dihasilkan mendapatkan *value added* baik bagi *customer* itu sendiri maupun perusahaan pengguna jasa lulusannya. Selain pembenahan struktur organisasi, melakukan efisiensi proses kerja, melihat peluang dan meningkatkan daya saing di tingkat nasional maupun internasional, pihak manajemen Diklat perlu mengevaluasi kinerja organisasi yang telah lalu agar pihak manajemen dapat segera melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan bilamana terjadi penyimpangan dari visi, misi serta segera menyusun inisiatif strategi untuk meningkatkan kinerja bisnisnya ketaraf yang lebih baik.

Oleh karena itu, hal yang pertama kali dilakukan oleh Lembaga Diklat Pelayaran adalah merencanakan dan merancang suatu model pengukuran kinerja dari suatu organisasi jasa, dimana rancangan model tersebut harus bersifat menyeluruh dan mampu melihat kondisi lembaga Diklat dari berbagai sudut pandang. karena output dari implemmentasi rancangan tersebut adalah hasil kerja organisasi dan tindakan – tindakan *improvement* kedalam suatu strategi organisasi yang harus dilaksanakan oleh seluruh elemen organisasi.

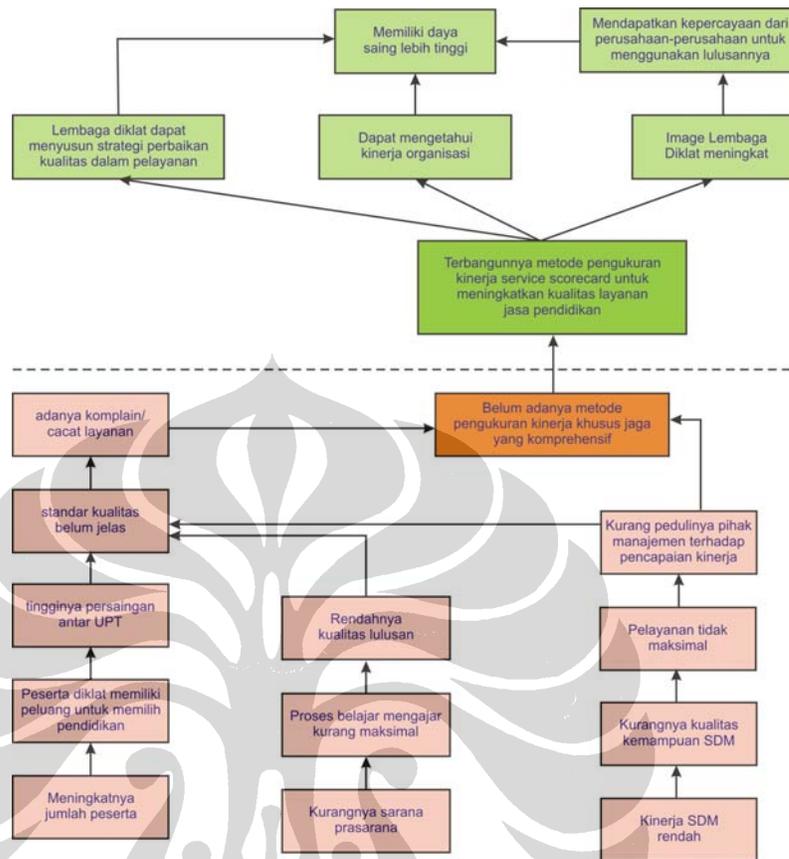
Penilaian kinerja menjadi kebutuhan yang penting untuk dapat mengukur sejauh mana kemajuan dan perkembangan organisasi, apakah selaras dengan proses perubahan yang terjadi pada internal sumber daya manusianya. Penilaian kinerja ini tidak dapat berdiri sendiri, melainkan terkait dengan pembentukan strategi yang mengarah kepada pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi, Untuk itu diperlukanlah pencarian peluang – peluang bagi organisasi untuk melakukan *improvement* dan inovasi melalui suatu pembentukan strategi.

Pengukuran kinerja pelayanan jasa pendidikan adalah dengan membentuk sebuah model yang dirancang untuk mempermudah pengukuran khususnya disektor jasa, melalui pendekatan *Service Scorecard (SS)* yang merupakan kombinasi dari *six sigma* dan elemen *business scorecard* . SS merupakan metode terbaru dalam pengukuran kinerja khusus di sektor jasa dengan mengidentifikasi peluang operasional untuk pencapaian *profitabel growth* dan *improvement productivity* melalui 7 (tujuh) elemennya yang dinotasikan dengan kata – kata “GLACIER” (yaitu *Growth, Leadhershship, Colaboration, acceleration, Inovation, Execution* dan *retension*).

1.2.DIAGRAM KETERKAITAN PERMASALAHAN

Dalam penelitian ini, masalah yang muncul secara spesifik dipetakan melalui diagram keterkaitan masalah sebagai salah satu alat mempermudah cara menggambarkan hubungan sebab dan akibat dari permasalahan yang ada.

Diagram ini membantu melihat proses analisa hubungan yang alami dari kemungkinan aspek-aspek yang berbeda dalam situasi yang kompleks dan rumit. Gambar 1.1 adalah diagram keterkaitan permasalahan yang ada di industri jasa pendidikan Diklat Pelayaran secara spesifik.



Gambar 1.1 Diagram Keterkaitan Masalah pada layanan sector jasa Diklat Pelayaran

1.3. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan dapat dirumuskan permasalahan yaitu *"Bagaimana merancang sebuah model penentuan indicator pengukuran kinerja dengan metode Service Scorecard pada jasa Diklat Pelayaran guna meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikannya."*

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan Penelitian ini adalah

1. Mendapatkan rancangan indicator kinerja Lembaga Diklat dengan menggunakan *service scorecard* dalam pencapaian visi dan tujuan perusahaan,
2. Mendapatkan faktor-faktor penentu inisiatif strategi yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikannya,

1.5.MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Lembaga diklat Pelayaran sebagai berikut :

1. Memperkenalkan *Service Scorecard* kepada Lembaga Diklat Pelayaran sebagai konsep baru untuk mengukur kinerja dalam rangka melihat tingkat pencapaian dari program – program yang dijalankan
2. Ukuran kinerjanya adalah menggunakan 7 (tujuh) *elemen yaitu Growth, Leadership, Acceleration, Collaboration, Inovation, Execution, Retention* untuk kemudian dapat ditentukan nilai SPIn agar dapat digunakan sebagai landasan untuk melakukan langkah-langkah perbaikan dan pengembangan Lembaga Diklat Pelayaran menuju UPT Diklat yang berdaya saing
3. Memberikan usulan perbaikan inisiatif strategi bagi Organisasi Diklat pelayaran dalam rangka memperbaiki kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan

1.6.BATASAN PERMASALAHAN

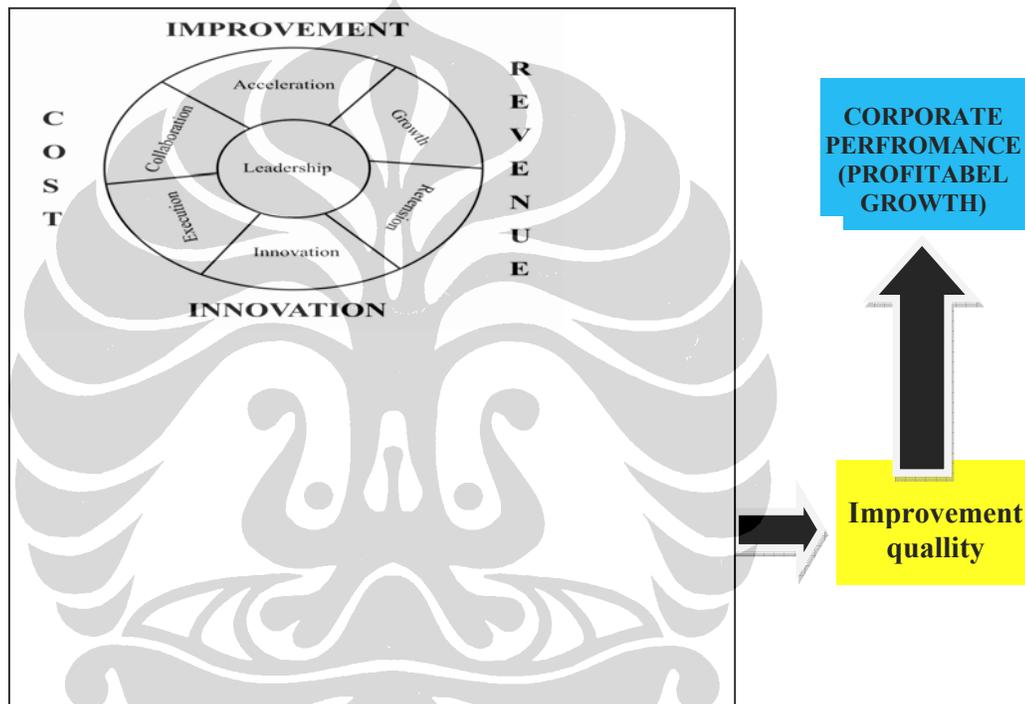
Sebagai studi kasus didalam penerapan model pengukuran kinerja layanan jasa di Lembaga Diklat Pelayaran, maka penelitian ini dilakukan pada :

1. Profil BP3IP (Balai Besar Pendidikan Penyegaran Pendidikan dan Peningkatan Ilmu Pelayaran) dan data yang dipergunakan adalah data – data tahun 2008.
2. Perancangan alat ukur (*indicator*) metode *Service Scorecard* dihubungkan dengan hal-hal yang berkaitan dengan bukti fisik dari *Stakeholders* yang diteliti yaitu Karyawan/Karyawati, Tenaga Pengajar dan Peserta Diklat, dan kualitas layanannya meliputi Proses layanan *administratif*, proses belajar mengajar, sarana dan prasarana pendukung sedangkan aspek finansial hanya kuantitatif saja
3. *Customer* utama adalah Peserta Diklat Pelayaran II,III dan IV yang memiliki lama waktu pendidikan 9 (Sembilan) bulan.
4. Pengukuran *employee satisfaction* menggunakan atribut kepuasan *minnesota survey* sedangkan untuk *customer satisfaction* menggunakan dimensi kualitas jasa *parasutharman et. All* dan *leadership questioner* menggunakan dimensi *transformational survey*.

1.7.METODOLOGI PENELITIAN

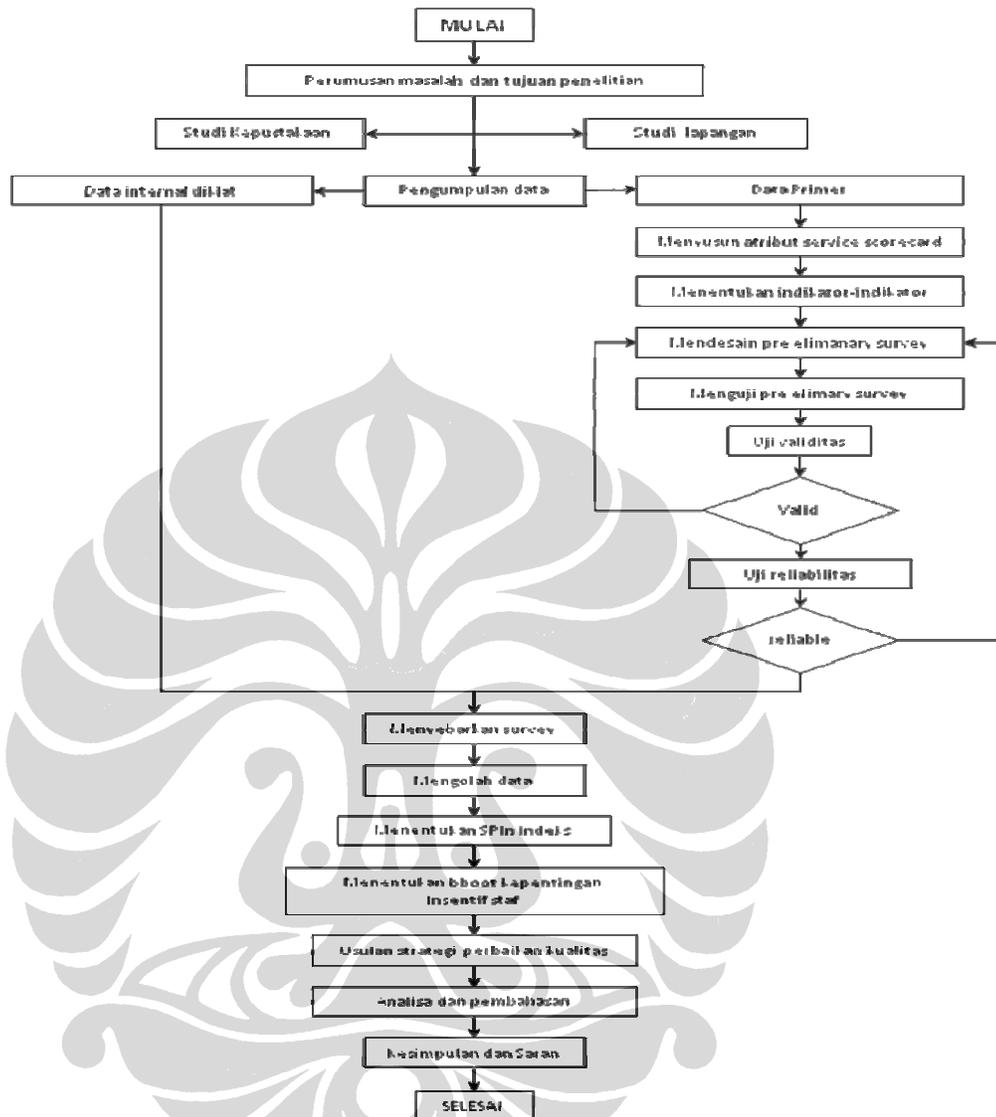
Metode Penelitian yang digunakan bersifat deskriptif. Dimana tujuan dari deskriptif ini adalah untuk menggambarkan atau menguraikan aspek – aspek dalam elemen pengukuran kinerja khusus jasa dengan pendekatan *Service Scorecard*.

Berikut ini, gambar 1.2 adalah skema dari elemen service scorecard yang menjelaskan hubungan antara *Service scorecard* dengan *corporate performance*:



Gambar 1.2 Skema *Service Scorecard*

Dibawah ini adalah Gambar 1.3 yang menggambarkan aliran tahap-tahap metodologi penelitian yang dilakukan. Secara sistematis, tahapan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :



Gambar 1.3 Diagram Alir Metodologi Rancangan Model Integrasi Pengukuran Kinerja

A. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan tahap awal dalam metodologi penelitian, yang menggambarkan secara umum mengenai kondisi objek penelitian, dilakukan studi lapangan untuk melihat permasalahan yang timbul dan topik penelitian yang ditentukan, untuk selanjutnya melakukan studi kepustakaan dari buku – buku dan jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian.

B. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder . Data primer didapatkan dari hasil Penyebaran kuesioner kepada customer utama yaitu Peserta Diklat dan employee yaitu karyawan dan instruktur , sedangkan data sekunder diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen, untuk memberikan pembobotan pada masing – masing elemen dari Service Scorecard. Selain itu data sekunder juga diperlukan baik berupa laporan keuangan, data – tata tentang organisasi serta data record peserta diklat.

C. Penentuan Obyek dan Responden Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Diklat Pelayaran BP3IP Sunter Podomoro,. Responden penelitian ini peserta diklat sebagai customer utama dan *employee* adalah karyawan dan tenaga pengajar atau instruktur

D. Merancang model pengukuran kinerja dengan pendekatan *service scorecard*

Merumuskan sasaran strategis, target, dan inisatif strategi dari 7 elemen, yaitu : *Growth, Leadership, acceleration, execution, colaborating, Retension, Inovation*, melalui brainstorming (wawancara) dengan pihak manajemen diklat sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi dari sebuah lembaga diklat pelayaran.

E. Pengolahan data

Mengolah data hasil survey data primer maupun data sekunder sehingga mendapatkan *SPI (service performance index)*. Sedangkan penentuan bobot kepentingan pada setiap sasaran strategis dan inisiatif strategis dilakukan melalui metode perbandingan berpasangan (*pairwise comparison*).

F. Analisa kinerja

Setelah melakukan pengumpulan dan pengolahan data dilakukan analisa terhadap pengolahan data yang dilakukan pada tahap sebelumnya dan digunakan untuk memecahkan masalah untuk mengevaluasi kinerja dari keseluruhan layanan

jasa yang diberikan .Dari hasil analisa tersebut dapat dirumuskan inisiatif strategis yang perlu diprogramkan oleh Lembaga Diklat.

G. Kesimpulan dan Saran

Sebagai akhir dari penelitian maka dapat ditarik suatu kesimpulan dan saran dimana kesimpulan tersebut merupakan jawaban dari tujuan penelitian yang ingin dicapai, sedangkan saran adalah masukan yang diharapkan mampu dijadikan pertimbangan lebih lanjut untuk perbaikan langkah selanjutnya kepada peneliti berikutnya maupun pihak manajemen diklat.

H. Sistematikan Penulisan

Penulisan laporan penelitian tesis ini terdiri dari enam bab. Dimulai dengan Bab I yang merupakan bab Pendahuluan dan berisi pengantar dan ringkasan singkat mengenai apa yang dilakukan dalam penulisan tesis ini. Dalam bab ini dituliskan latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, pembatasan masalah, metodologi penelitian yang menjabarkan urutan langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian dan pemecahan masalah sehingga dalam melakukan penelitian dan pemecahan masalah dapat dilakukan dengan lebih baik dan terarah, dan sistematika penulisan yang digunakan.

Bab II Landasan Teori berisi teori-teori yang relevan yang digunakan untuk mendukung aspek-aspek penelitian dan menerangkan metode-metode yang digunakan untuk pengolahan data berupa konsep pengukuran kinerja, metode *service scorecard*, Bab III Pengumpulan dan Pengolahan Data, Profil BP3IP asset yang dimiliki, kemudian mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan survey untuk kemudian diolah. Bab V Kesimpulan dan Saran berisi kesimpulan-kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan serta berisi jawaban-jawaban dari tujuan penelitian yang ingin dicapai. Bab ini juga memuat saran-saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Manajemen Pengelola Diklat Pelayaran di BP3IP.