

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang ini kebutuhan pendidikan sangat penting dan mulai sangat diperhatikan oleh pemerintah dan para orang tua mahasiswa. Perkembangan tersebut sangat berdampak pada dunia pendidikan di Indonesia. Banyak lembaga-lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi atau universitas yang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas dan mengembangkan potensi yang mereka miliki dengan cara beriklan dan berpromosi hanya untuk satu tujuan, menjaring sebanyak-banyaknya para calon mahasiswa untuk masuk dan bergabung dan memilih untuk menempuh pendidikan ke lembaga pendidikan mereka. Oleh karena banyaknya lembaga pendidikan saat ini, maka lembaga pendidikan menggunakan banyak strategi dan teknik untuk memenangi persaingan tersebut, dengan cara beriklan, berpromosi dan juga termasuk dengan mengimplementasikan sistem ISO 9001 pada lembaga pendidikan mereka. Penelitian ini berkonsentrasi untuk meneliti bagaimana dampak dan faktor-faktor kesuksesan sistem ISO 9001 pada perkembangan Universitas Islam Indonesia.

Sejarah perkembangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah dipicu dengan banyaknya persoalan mutu dalam industri teknologi di negara Inggris selama perang dunia ke-2, seperti amnusia yang meledak saat masih di pabrik pembuatnya. Sehingga dibuatlah standar yang dikenal dengan kode BS 5750 yang merupakan cikal bakal ISO 9000.

Perkembangan berikutnya pada tahun 1994 dikeluarkan standar ISO tentang sistem Manajemen Mutu versi 1987 yang memiliki struktur sama dengan BS 5750, dengan 3 (tiga) model pilihan berdasarkan ruang lingkup aktivitas organisasi, yaitu :

- 1) Model ISO 9001:1987 yang digunakan untuk penjaminan mutu (Quality assurance) dalam desain, pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan pada organisasi yang memiliki aktivitas menghasilkan produk baru.
- 2) Model ISO 9002:1987 yang digunakan untuk penjaminan mutu dalam produksi, instalasi dan pelayanan tanpa aktivitas, menghasilkan produk baru.
- 3) Model ISO 9003:1987 yang digunakan untuk penjaminan mutu dalam pengujian dan inspeksi akhir.
- 4) Model ISO 9000:1987 yang digunakan untuk penjaminan mutu di manufaktur, standar ini dipengaruhi oleh standar militer di Amerika Serikat khususnya, penekanan standar ini adalah pada kesesuaian dengan prosedur-prosedur daripada terhadap proses manajemen secara keseluruhan.

Banyak negara di dunia yang telah menggunakan ISO 9000 atau sebagai dasar sertifikasi sistem kualitas di negara mereka (Chow-Chua, 2003). Model TQM sangat cocok dan berhubungan erat dengan model ISO 9000 dan, biasanya dalam mengimplementasikannya sistem kualitas yang berdasarkan ISO 9000 akan juga menerapkan proses TQM di dalamnya. Sistem ISO terbaru yaitu ISO 9001:2000 berpusat pada peningkatan interaksi antara prosedur dan syarat-syarat sistem manajemen kualitas dan model TQM (Biazzo and Bernardi, 2003). Sistem ISO terbaru ini mengadopsi filosofi TQM tentang hubungan kuat antara kepuasan pelanggan dan

keefektifan proses yang dilakukan yang berfokus pada pembangunan yang berkelanjutan (Chan.dkk,2002).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh P.B.Sakhtivel dan G.Rajaendran (2005) yang berjudul *TQM implementation and students satisfaction of academic performance* menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan pengimplementasian TQM dan ISO 9001 pada perguruan tinggi.Oleh karena itu perguruan tinggi harus mengetahui apa yang dibutuhkan dan tau bagaimana cara mengimplementasikan ISO 9001 dan TQM secara benar dan sesuai.

Universitas Islam Indonesia merupakan perguruan tinggi tertua di Indonesia.Universitas Islam Indonesia merupakan salah satu universitas swasta yang berdomisili di D.I.Yogyakarta yang memiliki banyak mahasiswa yang berasal dari luar pulau jawa dan dari luar D.I.Yogyakarta.Banyaknya mahasiswa yang dimiliki membuat Universitas Islam Indonesia harus memberikan sistem pelayanan yang sangat memuaskan dan terus berkembang maju dalam prosesnya.Sistem pelayanan yang diaplikasikan di Universitas Islam Indonesia adalah berdasarkan ISO 9001 yang mereka jadikan acuan dalam pelayanan mereka.

Berdasarkan Uraian diatas maka,penulis akan melakukan penelitian dengan judul :
“Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi TQM dalam Kualitas Pelayanan dan Dampaknya Pada Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia “.

1. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah 5 dimensi implementasi TQM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia ?
2. Apakah 5 dimensi implementasi TQM berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia ?
4. Apakah 5 dimensi implementasi TQM melalui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia ?

2. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh antara 5 dimensi implementasi TQM terhadap kualitas pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh antara 5 dimensi implementasi TQM terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh antara 5 dimensi implementasi TQM melalui kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa :

1. Pendidikan

Memberikan wawasan baru dan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Manajemen Operasional.

2. Perusahaan

Penelitian ini berguna sebagai masukan bagi Universitas Islam Indonesia untuk meningkatkan sistem pelayanan guna meningkatkan kepuasan para mahasiswa nya.

3. Penulis

Menjadi pembelajaran bagi penulis apabila nanti menjadi seorang manajer di suatu perusahaan atau rektor/dekan di suatu instansi pendidikan.

