

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Di era globalisasi ini perguruan tinggi dihadapkan pada tantangan yang sangat berat sehingga mereka harus dapat meningkatkan kualitas pendidikan agar tidak mengalami kemunduran. Di dalam era globalisasi segala macam hambatan persyaratan yang akan dihapuskan sehingga dapat meningkatkan mobilitas manusia, barang dan jasa suatu negara atau negara lain. Maka dari itu perguruan tinggi perlu cepat tanggap merespon perkembangan era globalisasi melalui strategi-strategi yang tepat agar dapat meningkatkan daya saing perguruan tinggi. Strategi yang dapat digunakan oleh perguruan tinggi adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan manajemen mutu perguruan tingginya.

Pada saat ini, salah satu konsep manajemen mutu yang sedang berkembang adalah manajemen mutu terpadu (*total quality management*). Menurut Kit Sadgrove (1995), total quality management adalah sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan (as cited in Yamit, 2013). Dalam menerapkan TQM organisasi dituntut agar dapat memelihara standar mutu disegala aspek bisnis organisasi yang bersangkutan. Inti dari penerapan standar mutu adalah terjaganya mutu hasil dari suatu produk, yaitu suatu *sistem knoweldge sharing* yang memungkinkan setiap orang untuk menghasilkan hal sama dengan mutu sama, sehingga akan mengurangi ketergantungan terhadap satu orang (Wangtry, 2009) (dalam Maulana, 2011).

Salah satu dari standar sistem manajemen mutu (SMM) yang telah berkembang adalah ISO 9001, yang merupakan standar internasional sistem manajemen mutu yang dapat digunakan untuk jaminan mutu oleh pihak internasional. Sistem manajemen mutu ISO 9001 adalah jaminan mutyu dalam bidang desain, pengembangan, produksi, instansi dan pelayanan. ISO 9001 diharapkan dapat

menjawab tantangan globalisasi yang terjadi, dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas agar mampu memuaskan *stakeholder*. ISO 9001 telah banyak mengalami revisi sampai sekarang telah sampai pada ISO 9001:2008. Revisi ISO tersebut dilakukan dengan tujuan mengembangkan standar lebih sederhana agar dapat diaplikasikan di organisasi kecil, menengah, dan besar.

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (UII) merupakan salah satu lembaga pendidikan tingkat tinggi yang memiliki peran sangat besar untuk mempersiapkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kriteria mutu tinggi. Hal tersebut selaras dengan kebijakan yang dibuat oleh Menteri Pendidikan Nasional mengenai peningkatan mutu pendidikan tinggi di Indonesia. Disamping hal tersebut juga jajaran Departemen Pendidikan Nasional telah menerapkan kebijakan mengenai setiap unit utama organisasi baik unit kerja pusat maupun daerah untuk meraih sertifikat standar ISO 9001:2008.

Oleh karena itu, strategi pembanguana pendidikan FE UII mengalami perubahan, yaitu dengan sistem penjaminan mutu yang diarahkan untuk menghasilkan mutu penyelenggaraan pendidikan yang sesuai visi, misi dan tujuan FE UII. FE UII, sebagai pelaksana tugas pendidikan berupaya menata dan mengembangkan sistem penjaminan mutu yang telah ada agar dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pendidikan di FE UII diantaranya penerapan SMM ISO 9001:2008.

Maka dari itu FE UII yang telah meraih dan mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 nya, tentu dalam tubuh organisasinya akan terjadi perubahan-perubahan yang signifikan. Upaya perubahan dan perbaikan hampir terjadi diseluruh elemen dalam FE UII. Dari seluruh kegiatan perubahan dan perbaikan yang terjadi, ada beberapa titik penekanan yang dapat dirasakan diantaranya adalah biaya pelayanan akademik. Dengan asas efisiensi dan efektivitas maka ada beberapa kegiatan yang mengalami perubahan baik dengan cara menghilangkan kegiatan tersebut atau menggantikannya dengan cara lain. Semua hal tersebut tidak lain dan tidak bukan hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan FE UII pada seluruh mahasiswanya.

FE UII telah berhasil meraih dan mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 nya, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 tersebut FE UII telah dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap mahasiswa selaku pengguna jasa pendidikan maupun dampak bagi pelaksana pelayanan yang senantiasa diukur kinerjanya. Penelitian ini pula akan mengidentifikasi aspek-aspek apa saja yang menjadi prioritas bagi mahasiswa terkait pelayanan akademik FE UII.

## **1.2. Rumusan Masalah**

FE UII telah berhasil membuktikan diri sebagai lembaga pendidikan tingkat tinggi yang handal dalam meraih sertifikat ISO 9001:2008. Keberhasilan perolehan Sertifikat ISO 9001 : 2008 adalah bukti pengakuan dunia internasional terhadap SMM pendidikan, khususnya terhadap sistem manajemen FE UII.

Dari hal yang telah ditemukan, maka dapat disusun permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan kedelapan prinsip SMM ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 berpengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik FE UII baik secara keseluruhan maupun secara parsial?
2. Dari kedelapan prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 manakah yang paling dominan?
3. Aspek-aspek apa sajakah yang menjadi prioritas mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik FE UII?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. untuk mengetahui kedelapan prinsip SSM ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 terhadap kualitas pelayanan akademik FE UII baik secara keseluruhan maupun secara parsial.
2. untuk mengidentifikasi kedelapan prinsip SMM ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 tersebut manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik FE UII.

3. untuk mengetahui aspek apa yang menjadi prioritas mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik FE UII.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dari Penelitian ini adalah :

- a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah keilmuan tentang manajemen Mutu ISO 9001:2008, khususnya kualitas pelayanan yang dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi. SDM,

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan FE UII demi meningkatkan performa organisasi secara keseluruhan.

