

Analisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta

Nurma Agung Firmansyah

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Jl. Prawiro Kuat, Condong Catur, kecamatan Depok, Sleman, Kabupaten Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta

nurma.25.agung@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta, varibale yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sistem manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang meliputi Fokus Pelanggan, Kepemimpinan, pelibatan Orang, Pendekatan Proses, Pendekatan Sistem Pada Manajemen, Perbaikan Berkesinambungan, Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan, dan Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok serta varibale tingkat kualits pelayanan yang diperoleh dari kinerja kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuisioner kepada 170 responden mahasiswa FE UII Yogyakarta. Untuk melihat pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta dengan menggunakan analisis Regresi Berganda dan Diagram Cartesius.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta yaitu sebesar 28,3%. Dari kedelapan dimensi Sistem Mnjajemen Mutu ISO 9001:2008 yang berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan hanya tiga dimensi yaitu Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok, yang kedua adalah Pendekatan Proses, dan yang ketiga adalah Pendekatan Sistem Pada Manajemen yang lainnya belum dirasakan maksimal dalam meningkatkna kualitas pelayanan FE UII Yogyakarta. Aspek-aspek yang memberikan kepuasan terhadap mahasiswa melalui sarana dan prasarana umum seperti toilet, air, listrik, dll, perhatian dan komunikasi petugas adminsitrasii perpustakaan, materi perkuliahan yang disampaikan sesuai dengan perkembangan yang ada, dosen memberikan peluang diskusi pada mahasiswa jika mahasiswa ingin mengetahui materi lebih datail, Segera ada penggantian jika ada perlengkapan/peralatan kuliah yang mengalami gangguan/kerusakan, ketersediaan fasilitas pelayanan akademik FE UII, perhatian dan komunikasi petugas adminsitrasii keuangan, kondisi perlengkapan dan peralatan kelas

Kata Kunci : Sistem Mnjajemen Mutu ISO 9001:2008, Kualits Pelayanan

Pendahuluan

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 mutu 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 penjamninan 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 perubhan 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 biayang pelayanan akademik. Dengan asas efisiensi dan efektifitas maka ada beberapa ada kegiaitan 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 mahsiswa 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.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

ISO 9000 adalah suatu standar internasional untuk SMM. ISO 9000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian SMM suatu organisasi yang bertujuan untuk menjamin organisasi yang bersangkutan mampu menyediakan produk yang memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan (Gaspersz,2001) dalam Maulana (2011:8). ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan yang bertujuan untuk menjamin organisasi/perusahaan akan memberikan produk yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan- persyaratan yang ditetapkan ini merupakan kebutuhan dari suatu pasar tertentu, sebagaimana yang telah ditentukan oleh organisasi. Terdapat proses adaptasi klausul yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan jasa untuk mengimplentasikan ISO 9001:2008. Pada sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008, terdapat delapan prinsip manajemen mutu yang berintegrasi pada klausul- klausul ISO yaitu Fokus Pada Pelanggan, Kepemimpinan, Pelibatan Orang, Pendekatan Proses, Pendekatan Sistem Pada Manajemen, Perbaikan Berkesinambungan, Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan, dan Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok.

Kualitas Pelayanan

Menurut Assauri (1999:149) dalam (<http://www.sarjanaku.com/2013/04/pengertian-pelayanan-jasa-dan.html?m=>) definisi pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Menurut Goetsch dan Davis (Tjiptono, 2000:81) dalam (<http://www.sarjanaku.com/2013/04/pengertian-pelayanan-jasa-dan.html?m=>) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1985 dalam Yamit (2013:10-11) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggandalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah: Tangibles (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tangkap), Assurance (jaminan), Empaty

Penelitian Terdahulu

Qolbi (2014) melakukan penelitian yang berjudul “Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan”. Dengan hasil Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan di dinas kesehatan kota Tarakan telah berjalan baik dengan indikataor sebagai berikut: menetapkan suatu komitmen pada tingkat pemimpin senior dari organisa, mendefinisikan struktur organisasi dan tanggung jawab, menciptakan kesadaran kualitas atau mutu, mendokumentasikan aktivitas terperinci dalam prosedur operasional dan prosedur terperinci, dokumentasi dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, meninjau ulang dan audit sistem manajemen mutu, kualitas produk, dan biaya

Aswin (2015) melakukan penelitian yang berjudul “Analisi Dampak Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Perguruan Tinggi di Bandar Lampung”. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan hasil Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik, akan tetapi pengaruhnya sangat kecil. Aspek-aspek penentu kualitas pelayanan akademik yang dapat memberikan kepuasan adalah faktor penjamin kepuasan, kenyamanan tempat pelayanan, fasilitas pelayanan, perhatian para petuas pelayanan, dan daya tanggap para petugas terhadap keluhan para mahasiswa.

II. METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FE UII Yogyakarta. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa aktif FE UII Yogyakarta. Jumlah sampel yang akan diambil adalah

170 mahasiswa Sesuai dengan pendapat Roscoe (Sugiono, 2010) “ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500 responden.”. Teknik pengambilan sampel menggunakan convenience sampling yaitu mengambil sampel sesuai dengan proporsi jumlah populasi kelompok masing-masing (Sugiyono,2006). Untuk itu sampel akan di acak tanpa membedakan jenis kelamin, angkatan, dan jurusan.

Definisi Operasional Variabel

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (X)

ISO 9000 adalah suatu standar internasional untuk SMM. ISO 9000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian SMM suatu organisasi yang bertujuan untuk menjamin organisasi yang bersangkutan mampu menyediakan produk yang memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan (Gaspersz,2001) dalam Maulana (2011:8). ISO 9000 disusun berdasarkan pada delapan (8) prinsip manajemen mutu. Prinsip-prinsip ini dapat digunakan oleh manajemen senior sebagai suatu kerangka kerja (*framework*) yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja ([Http://www.min-consulting](http://www.min-consulting), 2011). Delapan (8) prinsip manajemen mutu yang menjadi landasan penyusunan ISO 9000 ([Http://www.min-consulting](http://www.min-consulting), 2011) adalah :

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Kepemimpinan
- c. Pelibatan orang
- d. Pendekatan proses
- e. Pendekatan sistem pada manajemen
- f. Perbaikan berkesinambungan
- g. Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan
- h. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok

Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (Tjiptono, 2000:81) dalam (<http://www.sarjanaku.com/2013/04/pengertian-pelayanan-jasa-dan.html?m=>) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1985 dalam Yamit (2013:10-11) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a) *Tangibles* (bukti langsung),
- b) *Reliability* (kehandalan),
- c) *Responsiveness* (daya tangkap),
- d) *Assurance* (jaminan),
- e) *Empaty*,.

Metode Analisis

Model analisis yang digunakan adalah analisis GAP Parasuraman model untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, Sedangkan untuk mengidentifikasi tingkatan prioritas aspek-aspek kualitas pelayanan yang memuaskan atau tidak maka penelitian ini menggunakan Diagram Cartesius yaitu suatu diagram yang terdiri dari empat kuadran yang akan menunjukkan tingkat kepentingan atau prioritas dari seluruh aspek yang diteliti (Hadiati & Ruci, 1999). Mengacu pada tujuan dan hipotesis penelitian, model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Penggunaan analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu antara 8 dimensi Manajemen Mutu peran (X) terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Y), Pengujian anova dilakukan untuk membandingkan rata-rata dari beberapa populasi yang diwakili oleh beberapa kelompok sampel secara bersama (Alisyaban, 2005:41). Yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen, dan Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara

parsial. *t*-test bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen (Nugroho, 2005:54).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,532 ^a | ,283 | ,246 | ,33051 |

a. Predictors: (Constant), X8, X3, X1, X6, X5, X2, X4, X7

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 6,689 | 8 | ,836 | 7,655 | ,000 ^a |
| | Residual | 16,931 | 155 | ,109 | | |
| | Total | 23,621 | 163 | | | |

a. Predictors: (Constant), X8, X3, X1, X6, X5, X2, X4, X7

b. Dependent Variable: Y

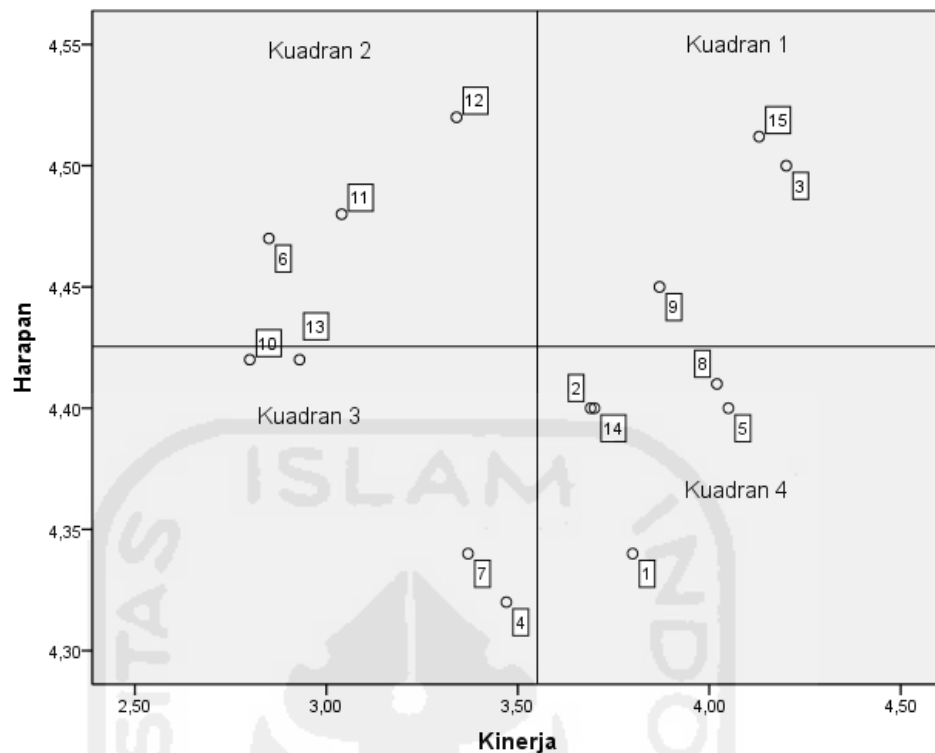
Berdasarkan pada table uji F, tingkat signifikansi dicapai 0,000 adalah lebih kecil dari alpha 0,05. Maka dengan demikian keputusannya yaitu Ho di tolak dan Ha diterima, dan dapat dinyatakan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Akademik. R square sebesar 0,283 atau 28,3 % menunjukkan besarnya pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kualitas Pelayanan Akademik. Nilai sebesar 28,3% dapat diartikan bahwa pengaruh variable independen terhadap variable dependen masih kecil. Hal ini dapat dikatakan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 belum dirasakan secara optimal oleh mahasiswa.

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,433 | ,339 | | 4,231 | ,000 |
| | X1 | ,031 | ,054 | ,047 | ,574 | ,567 |
| | X2 | -,060 | ,067 | -,074 | -,901 | ,369 |
| | X3 | ,062 | ,039 | ,122 | 1,563 | ,120 |
| | X4 | ,115 | ,053 | ,181 | 2,149 | ,033 |
| | X5 | ,121 | ,060 | ,160 | 1,999 | ,047 |
| | X6 | ,071 | ,061 | ,090 | 1,166 | ,246 |
| | X7 | ,041 | ,049 | ,075 | ,845 | ,400 |
| | X8 | ,175 | ,059 | ,228 | 2,967 | ,003 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengujian Regresi Berganda secara parsial dapat diketahui dari kedelapan dimensi sistem manajemen mutu tersebut mana yang paling dominan berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta, dari kedelapan dimensi sistem manajemen mutu tersebut yang dominan berpengaruh terdapat tiga dimensi yaitu pendekatan pada proses terlihat dari hasil uji Regresi berganda yang menunjukkan angka signifikansi sebesar $0,033 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang kedua adalah pendekatan sistem pada manajemen dengan angka signifikansi sebesar $0,047 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang ketiga adalah hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok dengan angka signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan sisanya tidak berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik di FEUII Yogyakarta, dimensi yang paling tidak berpengaruh adalah focus pada pelanggan dengan angka signifikansi sebesar $0,567 > 0,05$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak.



No Komponen

1. ketersediaan fasilitas pelayanan akademik FE UII
2. kondisi perlengkapan dan peralatan kelas
3. sarana dan prasarana umum seperti toilet, air, listrik, dll
4. kehandalan petugas administrasi
5. materi perkuliahan yang disampaikan sesuai dengan perkembangan yang ada
6. petugas administrasi memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit
7. daya tanggap petugas administrasi
8. dosen memberikan peluang diskusi pada mahasiswa jika mahasiswa ingin mengetahui materi lebih detail
9. Segera ada penggantian jika ada perlengkapan/peralatan kuliah yang mengalami gangguan/kerusakan
10. konsistensi petugas administrasi
11. petugas administrasi memberikan penjelasan dengan sabar

12. perilaku petugas administrasi selalu sama kepada semua mahasiswa
13. perhatian dan komunikasi petugas administrasi akademik
14. perhatian dan komunikasi petugas administrasi keuangan
15. perhatian dan komunikasi petugas administrasi perpustakaan

Berdasarkan hasil diagram cartesius diketahui aspek-aspek yang menjadi prioritas dalam kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. perilaku petugas administrasi selalu sama kepada semua mahasiswa
2. petugas administrasi memberikan penjelasan dengan sabar
3. petugas administrasi memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit

Dengan demikian pihak FE UII Yogyakarta perlu memprioritaskan kinerja pada ketiga aspek di atas agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dirasakan memuaskan bagi mahasiswa.

Berdasarkan hasil diagram cartesius diketahui aspek-aspek yang perlu dipertahankan dalam kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. sarana dan prasarana umum seperti toilet, air, listrik, dll
2. perhatian dan komunikasi petugas administrasi perpustakaan
3. Segera ada penggantian jika ada perlengkapan/peralatan kuliah yang mengalami gangguan/kerusakan
4. perhatian dan komunikasi petugas administrasi keuangan
5. materi perkuliahan yang disampaikan sesuai dengan perkembangan yang ada
6. dosen memberikan peluang diskusi pada mahasiswa jika mahasiswa ingin mengetahui materi lebih detail
7. kondisi perlengkapan dan peralatan kelas
8. rediaan fasilitas pelayanan akademik FE UII

Dengan demikian FE UII Yogyakarta perlu mempertahankan aspek-aspek di atas yang telah dinilai oleh mahasiswa sebagai pelayanan yang telah memuaskan.

Kemudia aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh pihak FE UII Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademiknya adalah sebagai berikut :

1. konsistensi petugas administrasi
2. perhatian dan komunikasi petugas administrasi akademik
3. daya tanggap petugas administrasi
4. kehandalan petugas administrasi

Dengan demikian pihak FE UII Yogyakarta sebaiknya mempertimbangkan aspek-aspek diatas untuk ditingkatkan karena kinerja dari aspek-aspek tersebut masih kurang dirasakan oleh mahasiswa.

IV. SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda secara keseluruhan yaitu bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Akademik terbukti dari hasil Anova sebesar 0,005, akan tetapi pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tidak begitu besar yaitu 13,1%. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 disinyalir belum bekerja dengan maksimal untuk memenuhi kualitas pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda secara parsial diketahui, dari kedelapan dimensi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta hanya ada dua dimensi saja yang berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta yaitu perbaikan berkesinambungan yang paling berpengaruh dan yang kedua adalah fokus konsumen dan dimensi pendekatan proses adalah yang paling tidak berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta.
3. Berdasarkan hasil analisis dengan diagram kartesius membuktikan bahwa aspek-aspek yang menjadi prioritas untuk FE UII Yogyakarta tingkatkan kinerja kualitas pelayanan akademiknya adalah perilaku petugas administrasi selalu sama kepada semua mahasiswa, petugas administrasi memberikan penjelasan dengan sabar, petugas administrasi memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

Kemudian aspek-aspek yang perlu diperlu dioertahnkan adalah sarana dan prasarana umum seperti toilet, air, listrik, dll, perhatian dan komunikasi petugas adminsitration perpustakaan, Segera ada penggantian jika ada perlengkapan/peralatan kuliah yang mengalami gangguan/kerusakan, perhatian dan komunikasi petugas adminsitration keuangan, materi perkuliahan yang disampaikan sesuai dengan perkembangan yang ada, dosen memberikan peluang diskusi pada mahasiswa jika mahasiswa ingin mengetahui materi lebih detail, kondisi perlengkapan dan peralatan kelas, rseidn fasilitas pelayanan akademik FE UII

Berdasarkan pada hasil dan kesimpulan penelitian ini, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak FE UII Yogyakarta mestinya menjalankan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan sungguh-sungguh secara komperhensif, perlunya pengarahan para SDM yang terkait agar mereka mengetahui apa yang menajadi tujuan FE UII Yogyakarta sehingga dapat menyentuh aspek internal institusi FE UII Yogyakarta , agar nantinya kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta dapat benar-benar dirasakan oleh mahasiswa.
2. Dari kedelapan Sistem Mnajamen Mutu ISO 9001:2008 tersebut hanya dua saja yang dapat berjalan dengan baik terhadap kualits pelayanan akademik FE UII Yogyakarta. Sebaiknya FE UII Yogyakarta terus meningkatkan kinerja agar kedelapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tersebut dapat dijlankan dengan baik.
3. Aspek-aspek pelayanan yang dianggap prioritas jangan diabaikan namun harus diperhatikan, diperbaiki, dan ditingkatkan kinerjanya secara terus-menerus supaya aspek tersebut akan dapat memuaskan pelayanan akademik FE UII Yogyakarta. Kemudian untuk aspek-aspek yang dianggap memuaskan bagi mahasiswa sebaiknya terus dipertahankan kinerjanya oleh FE UII Yogyakarta agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan pelayanan akademik dengan baik secara terus menerus.

DAFTAR PUSTAKA

Yamit,Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi keenam.

Yogyakarta:EKONISIA

Arief Maulana. 2011. *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Kantor Manajemen Mutu Institut Pertanian Bogor*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen Pertanian Bogor.

Aswin Muhammad Rafqi.2015. *Analisis Dampak Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Perguruan Tinggi di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis Darmajaya Vol 1 No. 2 Juli 2015.

Qolbi Yahdi. 2014. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol 2 No. 4 2014.

Sekaran ,Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat

Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafrizal Melwin. 2013. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. Jurnal Multiple Training & Consulting

Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalita Indonesia

Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Yasin, Sanjaya. (2013) Pengertian Jasa dan Kualitas Definisi Menurut Para Ahli, diperoleh pada 25 November 2016 di: <http://www.sarjanaku.com/2013/04/pengertian-pelayanan-jasa-dan.html?m=>

Alisyaban (2005), Teknik Analisis Data Penelitian Aplikasi Program SPSS dan Teknik Menghitung, universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) Pasar Rebo, Jakarta Timur