

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dewasa ini, persaingan global semakin ketat. Tuntutan konsumen atas peningkatan kualitas produk dan jasa pada perusahaan bertambah. Satu hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada konsumen, meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas.

Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. Menurut Wyckof dalam Lovelock (Nursya'bani, 2006:19) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman, kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (*persepsi*) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut Nursya'bani, (2006:33) Harapan konsumen terhadap kualitas layanan harus bisa dipahami oleh perusahaan dan diupayakan untuk bisa diwujudkan. Karena hal inilah yang nantinya akan mempengaruhi persepsi konsumen. Tentunya hal ini merupakan tugas berat bagi perusahaan, sehingga dalam kenyataannya sering muncul keluhan yang dilontarkan konsumen karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang mereka harapkan. Hal inilah yang disebut dengan *gap* (kesenjangan).

Menanggapi kondisi tersebut di atas, maka harus dilakukan berbagai langkah sistematis dan strategis yang berorientasi pada peningkatan kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan untuk kinerja organisasi. Salah satu cara yang tepat adalah dengan mengimplementasikan *Total Quality Management* (Muluk, 2003: 3).

Salah satu TQM yang telah berkembang di negara maju maupun di negara berkembang adalah SMM ISO 9001:2008. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Control* yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi yang tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi.

Tak ketinggalan pula, salah satu organisasi pendidikan yang turut serta bersaing dalam perbaikan mutu ini adalah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Seluruh komponen di dalamnya saling bersinergi untuk memenuhi standar kualitas mutu baik dari segi produk pendidikan, biaya, maupun layanan pendidikan.

Dalam rangka menghadapi berbagai tantangan Pendidikan Tinggi dalam era globalisasi ini, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dituntut mampu menghasilkan lulusan yang bermutu dan bersaing di pasar kerja lokal, nasional, maupun internasional. Untuk mencapainya diperlukan *organizational health* (kesehatan organisasi), yakni kemampuan organisasi untuk mengembangkan kebebasan akademik, inovasi, kreativitas, dan *knowledge sharing*. Salah satu komponen organisasi yang sehat adalah *Quality Assurance* (jaminan mutu) dari perguruan tinggi yang bersangkutan (Diknas, 2003).

UIN Maulana Malik Ibrahim (MALIKI) Malang merupakan Universitas yang memiliki spesifikasi berlainan dengan Universitas Negeri lainnya, baik dari segi visi dan misi, system pendidikan dan struktur keilmuan yang dikembangkannya, maupun kualifikasi

kelulusan yang diinginkan. Sebagai lembaga pendidikan dan penghasil mutu, UIN MALIKI Malang tak bisa lepas dari tuntutan konsumen atas peningkatan kualitas produk (lulusan perguruan tinggi) dan jasa, demikian pula tuntutan stakeholders. Untuk itulah UIN MALIKI Malang memperbaiki kinerja organisasinya agar mampu memenuhi tuntutan stakeholders.

Satu langkah strategis telah dicapai oleh UIN MALIKI Malang dalam upaya penerapan TQM, yaitu diterimanya sertifikat ISO 9001:2008 sebagai sertifikasi standar manajemen mutu unit kerja universitas. Pengertian manajemen mutu menurut konsep ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu. Sertifikasi ini dilakukan untuk mengembangkan budaya organisasi yang kondusif terhadap peningkatan kualitas yang dikenal sebagai budaya kualitas.

Penjaminan mutu atau kualitas perguruan tinggi terletak pada pelayanan jasa kepada *stakeholder*, yaitu mahasiswa, alumni, pengguna lulusan/dunia industri dan orangtua mahasiswa. Aspek pelayanan yang dituntut dari *stakeholder* perguruan tinggi pada umumnya berhubungan dengan kurikulum yang *link and match* dengan dunia industri, materi perkuliahan dan proses perkuliahan yang sesuai dengan ketentuan berlaku; kompetensi dosen yang sesuai dengan bidang yang diajarkannya; dan sarana dan prasarana yang menunjang jalannya proses pembelajaran. Kualitas pelayanan terbasuk bagian dari kinerja organisasi, dan dapat dinyatakan baik apabila dapat memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Sejak pencanangannya pada tahun 2008, efisiensi dan efektivitas implementasi SMM ISO 9001:2000 di UIN MALIKI Malang pada kinerja akademik dan kinerja unit telah di audit secara internal maupun eksternal. Hasil-hasil audit telah disampaikan kepada pelaku organisasi untuk ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan. Namun itu semua belum

menjamin hilangnya *gap* (kesenjangan) persepsi dengan harapan para mahasiswa sebagai pengguna jasa langsung kualitas layanan akademik.

Hal ini bisa dilihat dalam hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Supriyono (2013), dijelaskan di dalamnya bahwa antara laporan kepuasan pelayanan bagian akademik dan kenyataan dilapangan sangatlah berbeda. Supriyono menemukan adanya keganjalan karena dari penelitiannya dilapangan banyak mahasiswa UIN MALIKI Malang menyatakan ketidak puasan atas pelayanan yang diterima, sedangkan dilihat dari laporan kepuasan pelayanan dari bagian akademik menyatakan minimnya complain mahasiswa yang masih memenuhi standard kualitas layanan adalah bukti pelayanan mereka sangatlah baik (supriyono,2013).

Dari itulah, peneliti menganggap penelitian sebelumnya yang dilakukan Supriyono memerlukan penelitian lebih lanjut yang lebih mendalam. Sesuai dengan bidang keilmuan peneliti yang berkuat pada manajemen sumber daya manusia, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penilaian kinerja bidang akademik dari perspektif pelanggan.

Untuk itulah, berkaitan dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Mahasiswa Tentang Kinerja Bidang Akademik Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang”**

1.2.Rumusan Masalah

- a) Bagaimana kinerja Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN MALIKI Malang?
- b) Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kinerja Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN MALIKI Malang?

1.3.Tujuan Penelitian

- a) Mengetahui kinerja Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN MALIKI Malang.
- b) Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN MALIKI Malang.

1.4.Kegunaan Penelitian

- a) Bidang akademis, dapat digunakan untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan khususnya di bidang kualitas layanan dan umumnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia
- b) Bidang praktis, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi bahan pertimbangan bagi UIN MALIKI Malang untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas layanan.

1.5.Batasan Masalah

Untuk menyederhanakan permasalahan agar nantinya masalah mengarah pada tujuan yang akan dicapai, maka peneliti memberikan batasan masalah. Sesuai dengan latar belakang permasalahan, maka yang ditetapkan sebagai tempat penelitian adalah Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) UIN MALIKI Malang.

Adapun menu layanan yang ada di dalam Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) adalah Pendaftaran mahasiswa baru, Heregistrasi mahasiswa, Kartu tanda mahasiswa, Pemrograman mata kuliah, Surat keterangan masih studi, Surat keterangan pernah studi, Surat keterangan cuti studi, Surat keterangan mutasi studi, Perbaikan nilai, Transkrip nilai, Surat keterangan lulus, Syarat wisuda mahasiswa, Standarisasi dan proteksi ijazah, Proses penulisan ijazah, Syarat pengambilan ijazah, Surat keterangan ijazah rusak, Surat keterangan ijazah hilang.

Dari beberapa menu layanan di BAAK, peneliti memfokuskan penelitian pada pemograman mata kuliah. Karena pada pemrograman mata kuliah banyak mahasiswa yang masih tidak puas pada pelayanan pemograman mata kuliah seperti yang diungkapkan Supriyono (2013) pada penelitiannya. Untuk itulah peneliti perlu mengulas lebih lanjut kinerja BAAK yang menyebabkan banyak mahasiswa tidak puas.