

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
(SMM) ISO 9001:2008 DALAM UPAYA UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN STAKEHOLDER
(DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG)**

SKRIPSI

Oleh

M. HARI SUPRIYONO
NIM : 08510114



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
(SMM) ISO 9001:2008 DALAM UPAYA UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN STAKEHOLDER
(DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada :

Universitas Islam Negeri (UIN)

Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

M. HARI SUPRIYONO

NIM : 08510114



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
(SMM) ISO 9001:2008 DALAM UPAYA UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN STAKEHOLDER
(DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG)**

SKRIPSI

Oleh

**M. HARI SUPRIYONO
NIM : 08510114**

Telah Disesetujui 27 Maret 2013

Dosen Pembimbing,

**Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA
NIP : 19550302 198703 1 004**

Mengetahui :

Ketua Jurusan,

**Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si
NIP : 19720212 200312 1 003**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008 DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN STAKEHOLDER (DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG)

Oleh

**M. HARI SUPRIYONO
NIM : 08510114**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Pengaji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 5 April 2013

Susunan Dewan Pengaji

Tanda Tangan

1. Pengaji I
Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag, M.Si. ()
NIP. 19711108 199803 2 002
2. Pengaji II
Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si. ()
NIP. 19720212 200312 1 003
3. Pengaji III (Pembimbing)
Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA. ()
NIP. 19550302 198703 1 004

Mengetahui :

Ketua Jurusan,

Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE. M.Si.
NIP : 19720212 200312 1 003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk :

Kedua Orang Tuaku :

Ayah handa H. burhanuddin dan Ibunda Hj. Indriati
yang sekarang sedang sakit semoga diberikan
kesembuhan oleh Allah S.W.T Amiiinnn....!!! Tak ada
kata yang bisa mewakili kasih sayang mereka sampai
kapanpun.

Teruntuk Adinda Iba Emilia, yang selalu memberikan
motovasi, arti dan kekuatan dalam menjalani
kehidupan ini.

Sahabat-sahabatku tercinta yang tidak bisa saya
sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan
waktu luang meskipun hanya untuk sekedar mengopi
dan berdiskusi.

MOTTO

Hidup Adalah Perjuangan Tanpa Henti-Henti.....

(Dewa 19)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Nikmat, dan Hidayah-Nya, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW penegak kebenaran yang patut kita ikuti jejak langkahnya sampai akhir hayat. Dengan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008 DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN STAKEHOLDER (DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG)’’.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun demikian, berkat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini bisa rampung. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. A. Muhtadi Ridwan, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan selaku dosen pembimbing, berkat kesabaran beliau dalam membimbing dan memberi arahan serta masukan yang amat berguna bagi penulis hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak dan Ibu tercinta, semua keluarga yang selalu memberikan motivasi dan didikan kepada penulis.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis selama belajar di Universitas ini.

6. Seluruh staf Fakultas Ekonomi yang telah membantu kelancaran administratif.
7. Bapak dan Ibu tercinta, atas dukungan, kasih sayang, perhatian, pendidikan serta motivasi baik dalam bentuk materiil maupun moril yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku tercinta Bayu Andri Setiyawan, Arif Suhanda, Heru, M. Shaleh, Tsabit), Yoko, Takul, Epsir, Amin, dan banyak yang lainnya yang telah memberikan dukungan, masukan serta motivasi kepadaku.
9. Sahabat-sahabatku di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Sunan Ampel UIN Malang, khususnya Rayon Ekonomi Moch. Hatta yang telah membesarkanku sehingga aku mengerti akan makna hidup dan makna perjuangan.
10. Seluruh sahabat-sahabat IMADU (Ikatan Mahasiswa Alumni Darul 'Ulum) yang senantiasa mengajak istighotsah setiap malam senin.
11. Seluruh sahabat-sahabat FORMAL (Forum Mahasiswa Alumni Lirboyo) yang sudah membagi pengalamannya.
12. Seluruh sahabat-sahabat IMAKA (Ikatan Mahasiswa Kota Angin) yang selalu memberikan ruang pada saya secara tidak saya sadari.
13. Seluruh sahabat-sahabat ku angkatan 2008 yang masih tersisa, perjuangan yang sebenarnya baru saja dimulai.
14. Kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah ikut membantu dan memotivasi selama menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa saya sebut namanya satu per satu.

Teriring do'a dan harapan semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Amiiinn....

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca dan berbagai pihak yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan kami ucapan terimakasih.

Penulis hanya dapat berdo'a atas segala jasa yang telah diberikan, semoga amal ibadah kita diterima oleh Allah SWT, amin.

Malang, 27 Maret 2013

M. Hari Supriyono

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMPAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1. Bagi Peneliti	7
2. Bagi Universitas	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kajian Teori.....	14
2.2.1. Sitem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2008	14
2.2.1.1. Langkah-Langkah Membangun dan Mengembangkan Sistem Manajemen Mutu.....	15

2.2.1.2. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	17
2.2.1.3. Persyaratan Standar dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	18
2.2.1.4. Manajemen Kendali Mutu.....	20
2.2.2. Pengertian <i>Stakeholder</i>	24
2.2.3. Pengertian Kualitas Jasa.....	24
2.2.4. Kualitas Dalam Perspektif Islam.....	25
2.2.5. Pengertian Layanan	27
2.2.6. Layanan Dalam Perspektif Islam	28
2.2.7. Kepuasan	30
2.2.8. Faktor-aktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	32
2.2.9. Kepuasan Konsumen dalam Pandangan Islam.....	35
 BAB III : METODE PENELITIAN	36
3.1. Lokasi Penelitian.....	36
3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
3.3. Data dan Jenis Data.....	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5. Teknik Analisa Data dan Keabsahan Data.....	39
 BAB IV : PAPARAN DAN PEMBAHASAN HASIL	
PENELITIAN	42
4.1. Gambaran Umum Badan Administrasi Akademik Kampus (BAAK) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.....	43
4.1.1. Struktur Organisasi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	42
4.1.2. <i>Job Discretion</i>	42
4.2.Implementasi SMM ISO 9001 : 2008 pada Administrasi Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	47

4.2.1. Sasaran Mutu Administrasi Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.....	47
4.2.2. Prosedur Mutu Administrasi Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	51
4.3.Laporan Pencapaian Sasaran Mutu BAAK.....	55
4.3.1. Pelayanan Pemrograman Mata Kuliah.....	51
4.3.2. Pelayanan Nilai Kartu Hasil Studi	58
4.4.Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.5.Kepuasan <i>Stakeholder</i>	66
BAB V : PENUTUP	71
5.1.Kesimpulan	71
5.2.Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian terdahulu dan sekarang	11
Table 4.1 : <i>Job Descreption</i>	42
Table 4.2 : Sasaran Mutu Bagian Administrasi Akademik.....	48
Table 4.2 : Laporan komplain pemrograman mata kuliah	56
Table 4.3 : Program tindak lanjut kendala pemrograman mata kuliah	58
Table 4.4 : Laporan komplain nilai kartu hasil studi	60
Table 4.5 : Program tindak lanjut kendala nilai kartu hasil studi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Manajemen PDCA	21
Gambar 2.2 : Manajemen Kendali Mutu.....	23
Gambar 3.1 : Komponen-komponen analisa data model interaktif.....	40
Gambar. 4.1. Struktur organisasi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	42

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1: Biodata Peneliti</i>	77
<i>Lampiran 2 : Hasil Wawancara.....</i>	79

ABSTRAK

Supriyono, Moh. Hari, 2013 SKRIPSI. Judul : “Analisis Implementasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan *Stakeholder* Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang”

Pembimbing : Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, SMM ISO 9001 : 2008, Kepuasan *Stakeholder*

SMM ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. SMM ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dalam hal ini peneliti memfokuskan implementasi SMM ISO 9001:2008 pada administrasi akademik yang dikhawasukan pada pemrograman mata kuliah yang nantinya dapat meningkatkan kepuasan *stakeholder*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dari SMM ISO 9001:2008 yang difokuskan pada administrasi akademik, hal ini dilihat dari laporan Bagian Administrasi Akademik yang kemudian peneliti melihat pada kenyataannya (observasi) dan juga mewawancara beberapa mahasiswa yang nantinya dapat menilai hasil implementasinya secara langsung dari lapangan yang nantinya dapat digunakan untuk bahan evaluasi guna meningkatkan kepuasan *stakeholder*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi dari SMM ISO 9001 : 2008 pada Bagian Administrasi Akademik khususnya pada program pemrograman mata kuliah dinilai berhasil akan tetapi masih banyak kendala-kendala karena lemahnya sosialisasi yang dilakukan di setiap Fakultas dan Jurusan dikarenakan penilaian yang diambil oleh pihak Administrasi Akademik hanya sebatas mahasiswa yang datang untuk komplain, padahal seharusnya dari pihak Administrasi Akademik mengetahui kondisi di lapangannya seperti apa.

مستخلص البحث

سوفريونو، محمد هاري، 2013 م، "تحليل تطبيق SMM ISO 9001:2008 لترقية اقتناع المستهلك في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج."

المشرف: الدكتور مهدي رضوان

الكلمات الأساسية: جودة الخدمة، SMM ISO 9001:2008، اقتناع المستهلك

SMM ISO 9001:2008 هي قدر العالمي في مناهج جودة الإداري. قرر SMM ISO 9001:2008 الشروط و التوصية لطرز و تقدير من مناهج جودة الإداري، وأهدافها لأن يضمن منظمة يعطي حاصلاً ملوءاً شرطاً. وفي هذا البحث يبحث الباحث تطبيق SMM ISO 9001:2008 في إدار الجامعي وخصوصاً في تخطيط المادة الدراسية لترقية اقتناع المستهلك.

أهداف هذا البحث هي لمعرفة تطبيق SMM ISO 9001:2008 في إدار الجامعي. بنظر إلى تقرير إدار الجامعي ثم يرى الباحث في ظاهرها (الملحوظة) و يقابل الباحث التلاميذ لتقدير تطبيقها مباشراً. وحاصل من هذا البحث يستطيع تقويمياً لترقية اقتناع المستهلك. والأدوات لجمع البيانات في هذا البحث هي: المقابلة والملحوظة والوسائل. وتحليل البحث في هذا البحث هي تحليل الوصفي.

ونتيجة لهذا البحث هي أن تطبيق SMM ISO 9001:2008 في إدار الجامعي وخصوصاً في تخطيط المادة الدراسية مقبول. لكن كثير العائق فيها بسبب ضعيف الاشتراك في بعض الكلية والقسم. وتقرير إدار الجامعي مأخوذ من التلاميذ المشتكي إلى إدار الجامعي. يلزم إدار الجامعي معروف عن الحقائق في الميدان.

ABSTRACT

Supriyono, Moh. Hari, 2013, THESIS, Entitled: "Implementation Analyze for Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008 to Improve Stakeholder Satisfaction in The State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang."

Advisor: Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA.

Key words: Helper Quality, Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008, Stakeholder Satisfaction.

QMS ISO 9001:2008 is an international standard for quality management systems. QMS ISO 9001:2008 establishes requirements and recommendations for the design and assessment of a quality management system, which aims to ensure that the organization will provide products (goods or services) that meet the requirements set. In the case, the researches focused on the implementation of QMS ISO 9001:2008 in academic administration focused programming courses that will be able to improve stakeholder satisfaction.

This study aims to determine the implementation of QMS ISO 9001:2008 focused on academic administration, it is seen from the report of Administration Academic Researches then looked at the fact (observation) and also interviewed several students who will be able to assess the results of the implementation directly from the field which will be used for the evaluation of materials to improve stakeholder satisfaction. Data was collected using interview techniques, observation and documentation, while the analysis of the data using analysis qualitative.

The survey results revealed that the implementation of QMS ISO 9001:2008 in Academic Administration in particular on the program was considered successful programming courses but still many obstacles due to lack of socialization is done in each Faculty and Department because of judgment made by Academic Administration only limited to students who come in to complain. When it should be from the Academic Administration knew what kind of field conditions.