

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Masalah

Di tengah-tengah pesatnya perkembangan seperti sekarang ini, semua orang berpacu untuk memperbaiki dirinya. Mereka bersaing untuk menjadi yang terbaik. Tidak terkecuali pula dalam sebuah organisasi yang di dalamnya terdiri dari sekumpulan manusia sebagai otak penggagas sekaligus penggerak jalannya sebuah organisasi. Di dalam sebuah organisasi tersebut, semua komponennya mulai dari sumber daya manusia, mesin, sampai sumber daya alamnya harus mampu bersinergi dan bekerja sama untuk menciptakan produk, servis, biaya, maupun pelayanan yang berkualitas dan memiliki daya saing tinggi.

Pada abad ke-21, adalah sebuah era atau masa yang lebih kita kenal dengan era globalisasi dimana tidak ada lagi batas pemisah antar negara. Hal ini bukan dimaksudkan batas dari segi teritorial, melainkan dari segi persaingan usahanya untuk menciptakan produk dan pelayanan yang berkualitas agar laku di pasaran. Dan pasar persaingan dalam era global ini, tidak lagi terkungkung dalam lingkup sebuah negara, akan tetapi telah mendunia. Inilah yang maksud dari tidak adanya batas antar negara.

Menanggapi kondisi tersebut di atas, salah satu standar sistem manajemen mutu 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).

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang memiliki spesifikasi yang berbeda dengan Universitas Negeri yang lain, baik dari segi visi dan misi, sistem pendidikan yang dikembangkan, kualifikasi lulusan yang diinginkan, maupun struktur keilmuan yang dikembangkannya. Berbagai spesifikasi ini perlu dijabarkan dalam suatu sistem penjaminan mutu yang jelas, rinci, cermat, dan realistik. Kemudian dilaksanakan dan dikendalikan untuk memberikan akuntabilitas kepada publik.

Untuk menghadapi tantangan global tersebut, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang juga merasa sangat perlu untuk memenuhi standar mutu yang diakui internasional, yakni sertifikasi SMM ISO 9001:2008.

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/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan dari pasar tertentu sebagaimana ditetapkan oleh organisasi.

<http://forum.detik.com/showthread.php?t=72508>

Pada tanggal 25 September 2008 M bertepatan dengan tanggal 25 Ramadhan 1429 H terjadi peristiwa Deklarasi Pencanangan Implementasi SMM ISO 9001: 2008 di UIN Malang yang dihadiri oleh semua pimpinan, mulai dari rektor, para Pembantu Rektor, para Kepala Biro, para Dekan Fakultas dan Pembantu Dekan, Direktur dan Asisten Direktur Program Pascasarjana, para Kepala Bagian Administrasi, para Kepala/Ketua Lembaga/Pusat/Unit, semua group focus, dan semua Tim Sekretariat ISO Universitas Islam Negeri Malang.

Dalam acara Deklarasi Pencanangan Implementasi SMM ISO 9001: 2008 ini rektor kita Prof. Dr. H. Imam Suprayogo memberi sambutan. Dalam sambutannya beliau menyatakan bahwa : Setelah kita berhasil menyelesaikan tugas yang sangat melelahkan tetapi mulia, berupa upaya menjadikan kampus yang semula dinilai

kurang layak sebagai kampus besar, bukan karena hanya memiliki fasilitas berupa gedung perkuliahan dan perkantoran serta peralatan yang kurang memadai, tetapi juga SDM dan mahasiswa yang masih sedikit serta model pengembangan keilmuannya yang sangat terbatas, sekarang kami mengajak semua pengelola kampus ini membuka dokumen penting berupa Renstra UIN Malang 25 Tahun ke depan. Pada Renstra tersebut dicanangkan perencanaan strategis pengembangan Universitas Islam Negeri (UIN) Malang 25 tahun ke depan diarahkan pada tiga tahapan mendasar sebagai berikut : *Pertama*, dalam jangka pendek (2005-2010) untuk mencapai kemantapan kelembagaan (*intitutional establishment*) dan penguatan akademik (*academik reinforcment*). *Kedua*, dalam jangka menengah (2010-2020) untuk mencapai posisi universitas agar lebih dikenal dan diakui di tingkat regional (*Regional Recognition and Reputation*); dan *Ketiga*, dalam jangka panjang (2021-2030) untuk mencapai posisi puncak universitas, yakni agar lebih dikenal dan diakui di tingkat Internasional (*International Recognition and Reputation*).

Pada saat ini kita sudah masuk pada renstra tahap yang kedua yaitu dalam jangka menengah (2010-2020) untuk mencapai posisi Universitas agar lebih dikenal dan diakui di tingkat regional (*Regional Recognition and Reputation*). Untuk mencapai rencana tahap kedua tersebut perlu kita ketahui apakah dari pihak *stakeholder* sudah merasa puas dengan pelayanan yang Universitas berikan, hal tersebut dapat kita identifikasi melalui *stakeholder* atau pihak yang merasakan pelayanan dari pihak universitas yaitu mahasiswa, orang tua mahasiswa, dan *user* (pihak lain yang memakai jasa dari alumni Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang).

Dari pemaparan di atas, untuk mencapai renstra pengembangan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dalam jangka 25 tahun kedepan sangat perlu diperhatikan dalam mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 untuk mencapai kepuasan dari pelanggan atau stakeholder tersebut, oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian 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**".

### **1.2.Fokus Penelitian**

Situasi sosial yang ditetapkan sebagai tempat penelitian adalah Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Adapun menu layanan yang ada di dalam Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) adalah sebagai berikut :

1. Pendaftaran mahasiswa baru
2. Heregistrasi mahasiswa
3. Kartu tanda mahasiswa
4. Pemrograman mata kuliah
5. Surat keterangan masih studi
6. Surat keterangan pernah studi
7. Surat keterangan cuti studi
8. Surat keterangan mutasi studi
9. Perbaikan nilai

10. Transkrip nilai
11. Surat keterangan lulus
12. Syarat wisuda mahasiswa
13. Standarisasi dan proteksi ijazah
14. Proses penulisan ijazah
15. Syarat pengambilan ijazah
16. Surat keterangan ijazah rusak
17. Surat keterangan ijazah hilang

Dari menu layanan Administrasi Akademik diatas peneliti mencoba untuk memfokuskan penelitian pada layanan pemrograman mata kuliah yang di dalamnya terdapat pelayanan pemrograman mata kuliah dan pelayanan nilai Kartu Hasil Studi (KHS), alasan peneliti memfokuskan pada pemrograman mata kuliah karena menurut hasil wawancara dari perwakilan mahasiswa di setiap Fakultas di UIN Maliki Malang masih ada permasalahan-permasalahan klasik yang selama ini di hadapi oleh mahasiswa yaitu ketidak fahaman mahasiswa dalam melakukan pemrograman mata kuliah.

Dan disini peneliti memberi batasan untuk *stakeholder* mahasiswa yang diambil adalah mahasiswa semester 2 karena pertama kalinya mahasiswa melakukan pemrograman adalah pada waktu semester 2.

Oleh karena itu peneliti mencoba untuk fokus pada pemrograman mata kuliah.

### **1.3.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka permasalahan pokok yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang?
2. Bagaimana kepuasan *stakeholder* dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 khususnya di bidang administrasi akademik di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang?

### **1.4.Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah SMM ISO 9001:2008 sudah benar-benar diterapkan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan *stakeholder* dalam implementasi ISO 9001:2008 khususnya di bidang administrasi akademik di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

### **1.5.Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

- a. Menambah pengalaman dan melatih peneliti untuk berfikir kritis dalam menghadapi suatu permasalahan.
- b. Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah dalam menyelesaikan permasalahan dalam kehidupan nyata.

## 2. Bagi Universitas

- a. Penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi para pemimpin dan pegawai dalam introspeksi diri terhadap masalah kepuasan *stakeholder*.
- b. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Instansi sehingga dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan *stakeholder*.

Untuk dapat menambah perbendaharaan atau setidaknya dapat memperkaya informasi empirik dalam bidang sumber daya manusia serta dapat digunakan sebagai data banding atau informasi pelengkap dari penelitian serupa yang pernah ada sebagai bahan pertimbangan untuk memperhatikan standart ISO 9001:2008 guna meningkatkan kepuasan *stakeholder*.