

# PENINGKATAN MUTU PROSES PERGURUAN TINGGI MELALUI SISTEM MUTU ISO 9000

Th. Widia Soerjaningsih<sup>1</sup>

## ABSTRACT

*Article was made to answer these several questions; what is accreditation and the application in the college; what is ISO 9000 quality system; why is ISO 9000 needed by the college; how ISO 9000 can support the achievement of the defined quality level; how ISO 9000 guarantee the achievement of BAN target including quality, efficiency, and relevance; what is the difference between BAN Accreditation and ISO 9000 Certification; ISO 9000 Consultant: why it is necessary, how to choose it, the line of the contract; ISO 9000 Assessor and the achieve certification: SGS and etc.; and ISO 9000 Certification Process Cost Aspect.*

**Keywords:** *quality improvement, higher education, ISO 9000 quality system*

## ABSTRAK

*Artikel bertujuan menjawab beberapa pertanyaan, yaitu apakah Akreditasi dan bagaimana penerapannya di perguruan tinggi; Apakah Sistem mutu ISO 9000; mengapa ISO 9000 perlu bagi perguruan tinggi; bagaimana ISO 9000 dapat mendukung tercapainya tingkat mutu yang didefinisikan; bagaimana ISO 9000 dapat menjamin tercapainya sasaran BAN yang meliputi: mutu, efisiensi, dan relevansi; apa perbedaan antara Sistem Akreditasi BAN dan Sertifikasi ISO 9000; konsultan ISO 9000: mengapa diperlukan, bagaimana memilihnya, bagaimana garis-besar kontraknya; Assessor ISO 9000 dan bentuk sertifikasi yang diperoleh: SGS dan lain-lain; dan aspek biaya proses sertifikasi ISO 9000.*

**Kata kunci:** *peningkatan mutu, perguruan tinggi, sistem mutu ISO 9000*

---

<sup>1</sup> Staf pengajar Fakultas Ekonomi, UBiNus, Jakarta

## PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi, tingkat persaingan Perguruan Tinggi (PT) meningkat karena persaingan tidak lagi terjadi di antara PT di dalam satu negara saja tetapi persaingan akan terjadi antarnegara. Saat ini, sudah mulai banyak PT luar negeri yang memasarkan produknya di Indonesia untuk mengundang para peserta didik mengikuti pendidikan di luar negeri, baik dari Australia, Inggris, Amerika, Singapura, maupun Malaysia. Suatu saat, PT asing akan diperbolehkan beroperasi di Indonesia, berarti akan datang suatu keadaan PT Indonesia harus bersaing dengan PT asing yang beroperasi di Indonesia. Persaingan tidak lagi terjadi di luar Indonesia, melainkan persaingan akan terjadi di Indonesia. Hal itu berarti pasar pendidikan di Indonesia akan diperebutkan di antara PT Indonesia dan PT asing.

Agar dapat bertahan hidup di dalam masa sulit ini serta untuk mengantisipasi masa depan, PT Indonesia perlu mempersiapkan diri, khususnya meningkatkan beberapa aspek, seperti (a) Mutu lulusan, ditunjukkan oleh tampilan dari para lulusan PT tersebut, maupun produk lain seperti hasil penelitian dan pengabdian masyarakat; (b) Efisiensi yang dapat ditunjukkan dari mutu proses pendidikan yang dilakukan; (c) Efektivitas; artinya semua proses yang dilakukan adalah benar dan diperlukan sesuai kebutuhan yang direncanakan; misalnya hasil lulusan dapat diserap oleh para pemakai tenaga kerja karena pengetahuan yang dimiliki relevan dengan kebutuhan dunia usaha, serta hasil penelitian yang dihasilkan dapat dimanfaatkan.

Banyak usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah melalui peraturan yang dikeluarkan guna diikuti oleh PT yang arahnya adalah berupa pembinaan PT agar Misi Pendidikan Nasional yang terdiri dari mutu, efisiensi, dan relevansi dapat tercapai. Peraturan DIKTI umumnya banyak mengatur persyaratan sumber daya minimal yang perlu dimiliki PT serta isi yang harus diberikan dalam bentuk Kurikulum Nasional guna tercapainya suatu bakuan mutu tertentu dari lulusan. Akan tetapi, tidak banyak peraturan yang dibuat untuk mengatur proses yang perlu dilakukan untuk mencapai mutu dan efisiensi tersebut. Juga tidak banyak informasi yang menggambarkan kebutuhan dari lulusan bidang ilmu tertentu.

Sistem akreditasi yang dilakukan oleh pemerintah, baik melalui peraturan yang ada maupun akreditasi yang dilakukan oleh BAN, umumnya lebih berupa pengamatan sesaat yang berorientasi pada pengukuran sumber daya dan isi. Bila pengamatan terhadap proses dilakukan, lebih banyak ditujukan pada pengukuran hasil proses itu dan tidak banyak diamati tentang prosesnya sendiri. Sistem akreditasi dengan bakuan proses ISO 9000 lebih mengarah kepada pengamatan prosesnya sendiri menggunakan metode statistik untuk mengukur dan menganalisis setiap tahapan proses yang dilakukan sehingga hasil akhir yang ditargetkan dapat dicapai.

## PEMBAHASAN

### Pengertian Akreditasi dan Penerapannya di Lingkungan Perguruan Tinggi

Pengertian akreditasi dipahami sebagai penentuan standar mutu serta penilaiannya terhadap suatu lembaga pendidikan tinggi oleh pihak di luar sehingga tujuan utama suatu sistem akreditasi adalah untuk membantu lembaga di dalam mencapai standar mutu yang diharapkan. Mengingat ada berbagai pengertian tentang hakikat PT (Barnett, 1992) maka kriteria akreditasi pun dapat berbeda-beda pula. Barnett menunjukkan bahwa setidaknya-tidaknya ada empat pengertian atau konsep tentang hakikat Perguruan Tinggi sebagai berikut.

1. Perguruan Tinggi sebagai penghasil tenaga kerja bermutu (*qualified manpower*). Berarti pendidikan tinggi merupakan suatu proses dari mahasiswa sampai dihasilkan luaran yang mempunyai nilai atau harga dalam pasaran kerja.
2. Perguruan Tinggi sebagai lembaga pelatihan bagi karir peneliti. Berarti, mutu PT ditentukan oleh penampilan/prestasi penelitian anggota staf akademik yang dimilikinya.
3. Perguruan Tinggi sebagai organisasi pengelola pendidikan yang efisien. Dalam hal ini PT dianggap baik bila dengan sumber daya dan dana yang tersedia, jumlah mahasiswa yang lewat proses pendidikannya (*throughput*) semakin besar. Indikator sukses lembaga pendidikan tinggi di sini, antara lain diukur dengan tingkat kegagalan mahasiswa yang rendah, dan persentase mahasiswa yang lulus dengan indeks prestasi tinggi, dan satuan biaya pendidikan bagi setiap mahasiswa yang rendah.
4. Perguruan Tinggi sebagai upaya memperluas dan mempertinggi pengayaan kehidupan. PT diharapkan dapat memenuhi segala permintaan masyarakat yang berminat, apapun juga permintaan itu. PT demikian diharapkan memiliki sistem penerimaan mahasiswa yang "*flexible*" dan bahkan diharapkan menjadi sistem yang terbuka. Indikator sukses kelembagaan terletak pada cepatnya pertumbuhan jumlah mahasiswa dan variasi jenis program yang ditawarkan. Rasio mahasiswa-dosen yang besar dan satuan biaya pendidikan setiap mahasiswa yang rendah juga dipandang sebagai ukuran keberhasilan PT seperti itu.

PT di Indonesia tidak mengikuti salah satu pola dari keempat tipe tersebut tetapi merupakan campuran yang mengandung unsur dari keempat-empatnya. Mengingat masih relatif rendahnya tingkat partisipasi (*Participation Rate*) penduduk dalam kelompok umur 18-23 tahun dalam pendidikan tinggi di Indonesia (tahun 1994 diperkirakan 10,3 persen; dan itu merupakan angka yang terendah di antara negara anggota ASEAN), serta tuntutan yang semakin mendesak bagi tersedianya sumber daya manusia yang bermutu bagi pembangunan nasional, serta kebijaksanaan untuk pemerataan pendidikan.

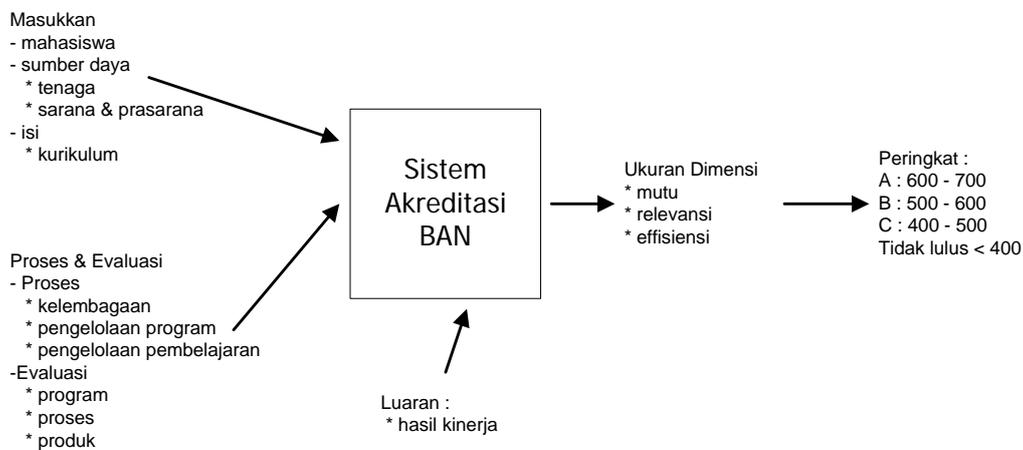
## **Akreditasi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN)**

Sistem akreditasi atas PT di Indonesia yang dilaksanakan oleh BAN dikembangkan dengan melihat bahwa hakikat PT adalah sebagai tempat pembentukan Sumber Daya Manusia yang berkualifikasi dan kemampuannya siap diaplikasikan di pasaran tenaga kerja. Juga diharapkan PT dapat mengelola proses pendidikan secara efisien dan PT dapat mengembangkan ilmu. Oleh karena itu, Sistem akreditasi BAN dikembangkan dengan dasar 5 tema pokok, yaitu Relevansi, Keterkaitan, Kesepadanan, Mutu, dan Efisiensi yang disederhanakan dalam 3 tema pokok, yaitu Mutu, Relevansi, dan Efisiensi.

Sistem akreditasi ditujukan kepada dua sasaran, yaitu akreditasi program studi yang mempertimbangkan tentang relevansi, keterkaitan, dan mutu; serta akreditasi kelembagaan yang mempertimbangkan aspek kesepadanan dan efisiensi, meskipun pada saat awal ini baru akreditasi program studi yang dilakukan. Penjelasan 3 tema pokok akreditasi BAN sebagai berikut.

1. *Relevansi*, yaitu kondisi kurikulum dan jenis pendidikan memenuhi syarat bagi tuntutan keilmuan dan profesi yang sesuai dengan tujuan pendidikan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap para lulusan sehingga mampu memenuhi tuntutan pembangunan, khususnya dalam dunia industri.
2. *Mutu*, yaitu tingkat kedalaman atau sofisticasi program studi sesuai dengan tujuan jenis pendidikannya yang meliputi kurikulum, silabus, Satuan Acara Perkuliahan (SAP), dosen, mahasiswa, prasarana penunjang. Peninjauan mutu dilihat dari kaitan antara masukan, proses, dan keluaran.
3. *Efisiensi* untuk menilai mutu suatu proses yang dilakukan di lingkungan pendidikan karena pengelolaan pendidikan yang efisien memberikan petunjuk mengenai mutu pendidikan yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan itu.

Model Sistem Akreditasi BAN mendefinisikan dimensi yang diamati adalah mutu, relevansi, dan efisiensi sedangkan komponen yang diakreditasi, meliputi faktor masukan dengan indikator berupa mahasiswa, tenaga akademis, sarana/prasarana, dan kurikulum; Faktor proses dengan indikator pengelolaan lembaga, pengelolaan program, pengelolaan pembelajaran, evaluasi program, evaluasi proses, dan evaluasi produk; Kemudian faktor luaran dengan indikator hasil kinerja. Model Sistem Akreditasi BAN dapat digambarkan sebagai berikut.



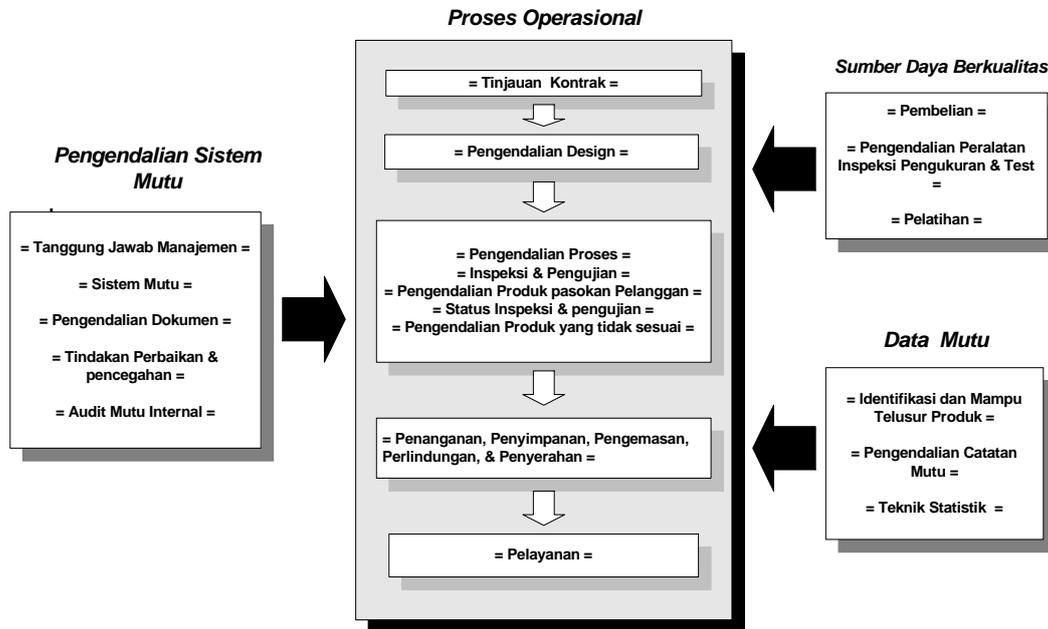
Gambar 1 Model Sistem Akreditasi BAN

Cara penilaian yang dilakukan adalah BAN meminta PT yang akan dinilai untuk mengisi borang akreditasi yang terdiri dari 56 pertanyaan dengan menyertakan dokumen penunjang, bila diperlukan. Dari semua isian yang dilakukan oleh PT kemudian BAN melakukan evaluasi dan memberikan penilaian. Hasil akhir penilaian akan menunjukkan peringkat akreditasi masing-masing program studi PT. Penilaian yang dilakukan oleh BAN menggunakan pendekatan Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) dan masing-masing PT mendapatkan kepercayaan penuh untuk menyampaikan kondisinya. Dari penilaian tersebut, setiap PT dituntut untuk mengembangkan dirinya dengan memperbaiki bagian yang dirasakan masih lemah agar harapan pemerintah yang digambarkan di dalam ukuran baku mutu yang digambarkan dalam borang akreditasi tersebut secara bertahap dapat dipenuhi oleh PT.

## Sistem Mutu ISO 9000

1. Sistem mutu ISO 9000 adalah suatu baku mutu internasional yang umum digunakan oleh dunia industri. Baku mutu itu pada awalnya dibuat khusus untuk dunia industri dan untuk menghasilkan produk yang sesuai baku tertentu maka harus dijamin oleh suatu proses yang baku. Dapat dimengerti bila proses yang dilakukan di suatu pabrik mengikuti baku yang didefinisikan maka secara otomatis akan dihasilkan juga produk yang diinginkan, tetapi bila pada proses ada penyimpangan maka produk yang dihasilkan pun akan menyimpang dari harapan. Oleh karena itu, di dalam setiap proses di pabrik selalu didefinisikan bila terjadi penyimpangan, tindakan apa yang perlu diambil agar tidak mengganggu mutu dari produk yang diharapkan. Semua langkah proses itu dapat dituliskan sebagai langkah prosedur atau instruksi kerja yang secara garis besar di dalam baku proses ISO 9000, dijabarkan dalam 20 elemen proses. 20 elemen proses tersebut dapat

dikelompokkan sehingga terbentuk model berikut.



Gambar 2 Model Manajemen Mutu ISO-9001

Pada saat awal, bila manajemen suatu lembaga memutuskan akan memakai baku sistem mutu ISO 9000 maka manajemen lembaga perlu mendefinisikan sistem mutu yang ingin diterapkan, dimulai dengan menentukan **kebijakan mutu** yang akan dipilih dan diikuti dengan penentuan **sasaran mutu** untuk suatu periode tertentu. Semua proses yang akan dilakukan perlu didokumentasikan secara baik sehingga setiap pelaksana dapat setiap saat membaca kembali prosedur yang ada dan mengusulkan perbaikannya bila diperlukan. Baku proses ISO 9000 mensyaratkan semua dokumen perlu dituliskan sehingga sering dikatakan bahwa **moto ISO 9000** adalah "**Tuliskan apa yang dilakukan dan Lakukan apa yang telah dituliskan**".

Dokumen sistem mutu yang perlu didefinisikan terdiri dari (a) Manual mutu yang berisi kebijakan mutu, sasaran mutu, struktur organisasi lembaga, struktur organisasi mutu, uraian wewenang dan tanggung jawab fungsi mutu, garis besar sistem mutu; (b) Prosedur sistem mutu dan uraian wewenang dan tanggung jawab; (c) Instruksi kerja dan formulir; (d) Rencana mutu yang berisi tentang nama kegiatan, parameter pemeriksaan, kriteria penerimaan, metode pemeriksaan, frekuensi pemeriksaan, pencatatan hasil pemeriksaan, acuan, dan pelaksana pemeriksa.

Umumnya, manusia mempunyai kebiasaan yang mudah memaafkan diri sendiri sehingga untuk menjamin agar suatu proses yang dilakukan benar telah mengikuti bakuan yang telah didefinisikan diperlukan adanya pengamat dari luar organisasi. Dalam hal ISO 9000, badan akreditasi itu umum disebut sebagai **Badan Sertifikasi Internasional** yang berhak melakukan pengecekan dan penilaian serta memutuskan apakah proses suatu perusahaan telah memenuhi standar ISO 9000 yang diharapkan dan juga secara patuh telah melaksanakan. Bagi perusahaan yang prosesnya telah memenuhi syarat yang ditetapkan dalam ketentuan ISO 9000 dan patuh melaksanakannya secara otomatis berhak mendapatkan “**Sertifikat ISO 9000**”.

## **Mengapa ISO 9000 Penting bagi Perguruan Tinggi**

Dalam menghadapi era globalisasi saat ini dan persaingan yang makin meningkat sehingga mau atau tidak PT Indonesia akan dituntut untuk meningkatkan mutu agar dapat bersaing dengan PT asing. Untuk peningkatan mutu, PT dapat menghayati bakuan mutu yang ditentukan melalui peraturan yang ada, termasuk bakuan mutu yang ditentukan oleh BAN yang banyak mengatur tentang ISI yang berupa KURNAS dan SUMBERDAYA, baik yang berupa tersedianya tenaga pengajar yang memenuhi kualifikasi jenjang pendidikan dan kualifikasi jenjang jabatan tertentu maupun sarana dan prasarana pendukung. Untuk PROSES juga banyak ditentukan rambu dan pengawasan, antara lain melalui proses pendaftaran NIRM, proses ujian negara, proses pengurusan ijazah. Akan tetapi, bagaimana secara detil proses penerimaan mahasiswa, proses pengajaran, proses evaluasi mahasiswa dan termasuk proses evaluasi dosen, proses ujian tahap akhir mahasiswa, proses penyusunan kurikulum, penelitian dan pengabdian masyarakat tidak banyak diatur oleh pemerintah.

Untuk tercapainya mutu yang tinggi dari lulusan, selain ditentukan oleh ISI dan SUMBERDAYA, masih juga ditentukan oleh mutu PROSES yang dilakukan. Bakuan proses ISO 9000 dapat membantu tercapainya kualifikasi mutu proses yang diharapkan. Hal itu berarti bakuan proses ISO 9000 dapat membantu PT untuk mencapai mutu lulusan yang diharapkan dengan cara pengendalian pada semua proses yang dilakukan. Akreditasi Internasional dengan ISO 9000 ditujukan pada bagaimana cara menjaga mutu proses pendidikan dengan usaha mendokumentasikan semua proses dengan baik serta melakukan semua proses yang telah didokumentasikan tersebut. Juga melakukan peningkatan yang menerus (*continuous improvement*) karena secara periodik akan dilakukan pengecekan atau “*assessment*” terhadap proses yang telah dilakukan. Dengan demikian, bakuan mutu ISO 9000 akan membantu PT agar secara menerus meningkatkan mutu proses demi terjaminnya ketercapaian tingkat mutu yang telah didefinisikan.

## **ISO 9000 Dapat Menjamin Tercapainya Tingkat Mutu**

## yang Didefinisikan

Apakah dengan ISO 9000 berarti PT tersebut pasti menghasilkan lulusan yang berkualitas? Jawabnya adalah belum tentu, tergantung pada definisi tingkat mutu yang ingin dicapai. Hal itu dapat dibaca pada kebijakan mutu serta sasaran mutu yang didefinisikan oleh lembaga yang bersangkutan. Bakuan proses ISO 9000 hanya akan menjamin bahwa proses yang didefinisikan adalah benar mengarah kepada sasaran mutu yang didefinisikan dan semua proses yang didefinisikan benar telah dilaksanakan sesuai prosedur yang didefinisikan. Dengan mengikuti kendali urutan proses yang ditentukan dalam prosedur ISO 9000, secara otomatis mutu proses pendidikan dengan mudah dapat dikendalikan sehingga mempermudah tercapainya tingkat mutu yang didefinisikan.

## ISO 9000 Dapat Menjamin Tercapainya Tiga Kriteria BAN

Komponen utama yang diharapkan oleh pemerintah yang meliputi Mutu, Relevansi, dan Efisiensi merupakan dimensi ukuran masukan, proses, dan keluaran, seperti digambarkan dalam model Sistem Akreditasi BAN. Ukuran baku yang diharapkan dicapai oleh PT yang ditentukan oleh pemerintah tersebut dapat didefinisikan dalam **sasaran mutu** yang ingin dicapai oleh PT. Untuk tercapainya sasaran mutu yang telah didefinisikan, perlu digambarkan di dalam **rencana mutu** dan semua prosedur serta **instruksi kerja** yang direncanakan. Bila semua rencana itu dilaksanakan secara patuh, akan menghasilkan suatu hasil setiap tahap proses yang dapat diukur dengan **metode statistik** yang juga telah didefinisikan sebelumnya. Dengan analisis atas hasil tersebut, dapat ditentukan langkah yang diperlukan untuk memperbaiki proses secara terus menerus. Bila terdapat penyimpangan atas hasil terhadap yang diharapkan, dapat dilakukan langkah memperbaikinya. Dengan demikian, secara pasti sasaran mutu yang didefinisikan meliputi komponen mutu, efisiensi, dan relevansi secara mudah dapat dicapai.

## Perbedaan antara Akreditasi BAN dan Akreditasi ISO 9000

Proses akreditasi BAN dan proses Sertifikasi ISO 9000, saling mendukung untuk tercapainya mutu, relevansi, dan tingkat efisiensi yang diharapkan. Perbedaan utama terjadi pada cara *assesment*-nya, proses akreditasi BAN banyak menanyakan keadaan/hasil tahapan proses pada saat pengukuran dilakukan tanpa mengamati prosesnya sendiri. *Assesment* yang dilakukan oleh badan sertifikasi internasional ISO 9000 lebih banyak melakukan pengecekan atas proses yang dilakukan, meskipun tidak juga melepaskan diri terhadap pengamatan atas hasil setiap tahapan proses.

Penekanan yang dilakukan oleh bakuan proses mutu ISO 9000 adalah terdokumentasikannya semua tahapan proses yang dilakukan dalam organisasi serta dilaksanakannya semua proses yang telah didokumentasikan tersebut. Pada akreditasi yang dilakukan BAN, pasti kondisi dokumentasi yang dilakukan telah rapi akan sangat

membantu kemudahan pengisian borang. Kelemahan sistem akreditasi oleh BAN adalah PT yang sistem dokumentasinya kurang baik pun, mereka dapat mengisi dengan pendekatan perkiraan yang diharapkan oleh pemerintah, bukan keadaan nyata dari data yang ada di PT yang bersangkutan. Bila PT telah mengetahui sebenarnya ukuran yang dikatakan baik itu seperti apa, pengisian bukan dengan data yang ada tetapi didekati supaya lulus dari proses akreditasi; Akibat tidak mungkin dilakukan peninjauan langsung ke setiap PT yang akan di evaluasi; Akibat pertimbangan biaya. Kelemahan lain adalah ikut sertanya para pelaksana PT di dalam proses akreditasi itu sehingga tidak mungkin dapat dihasilkan penilaian yang objektif penuh. Penilai dalam hal ini cenderung untuk melakukan pengecekan atas apa yang dilaporkan.

Pada evaluasi dengan sistem ISO 9000, pengamatan dilakukan langsung di tempat kerja sehari-hari dari para petugas sehingga bila ada proses yang tidak dilakukan atau dilakukan secara salah, langsung akan dapat diketahui oleh pengamat. Pengamat yang melakukan penilaian adalah mereka yang tidak terkait sama sekali dengan PT sehingga secara bebas mereka dapat melakukan evaluasi, termasuk evaluasi ialah memberikan pandangan lain untuk perbaikan dari proses yang dilakukan.

### **Konsultan ISO 9000: Bagaimana Memilih dan Bagaimana Kontraknya**

Untuk dapat tercapainya keadaan proses standar ISO 9000 dapat dilaksanakan secara penuh oleh sebuah lembaga, diperlukan **komitmen** yang tinggi dari pimpinan lembaga yang dapat mendorong seluruh proses yang di bawah tanggung jawabnya untuk disesuaikan dengan kebutuhan standar proses ISO 9000. Selain komitmen dari pimpinan lembaga, masih diperlukan konsultan yang mengerti tentang proses ISO 9000 itu agar perubahan/penyesuaian proses semua proses yang sedang berjalan dengan mudah dapat diubah ke arah standar proses ISO 9000. Pemakaian konsultan akan mempercepat proses perubahan karena konsultan (yang berpengalaman) dapat menjadi agen pengalihan “*know-how*” secara efektif dan dapat memberikan rekomendasi yang tepat dalam implementasi ISO 9000. Termasuk konsultan dapat membantu memberikan umpan balik yang objektif kepada manajemen puncak. Bila jangka waktu yang ditargetkan semakin pendek maka peranan konsultan semakin diperlukan. Konsultan akan mempunyai waktu yang lebih baik dibandingkan dengan tenaga intern yang tentunya tidak dapat meninggalkan pekerjaan rutin mereka dalam organisasi.

Dalam menerapkan bakuan ISO 9000, penggunaan konsultan tidaklah mutlak. Jika kita memiliki orang yang cukup mampu untuk mengorganisasikan kegiatan persiapan dan implementasi, memiliki pemahaman/pengalaman mengimplementasikan bakuan ISO 9000 dan punya waktu yang cukup, tentu tidak memerlukan konsultan lagi. Dalam kontrak dengan konsultan tersebut, yang perlu dipelajari adalah apakah lingkup kerja yang ditawarkan benar telah menjamin lembaga untuk tercapainya target yang diharapkan; termasuk waktu pencapaian targetnya. Sering kali, sebelum konsultan mengajukan penawaran, ia akan datang untuk melihat keadaan lembaga, baik dari segi organisasinya, prosedur kerjanya, seberapa besar beban kerja yang perlu dilakukan,

maupun tim yang dibentuk oleh lembaga apakah akan menjamin tercapainya tujuan tersebut. Bila tingkat kesulitan dirasakan akan berat maka secara otomatis biaya konsultasi akan ditarik relatif lebih mahal, juga target waktu pencapaian akan lebih dipanjangkan. Bila dilihat tingkat kesulitan untuk tercapainya target sangat tinggi, konsultan akan cenderung menolak pekerjaan itu dengan segala macam alasannya.

### **Assessor ISO-9000 dan Bentuk Sertifikasi yang Diperoleh: SGS**

Setiap perusahaan bebas memilih sendiri badan sertifikasi yang diinginkan untuk memproses sertifikasinya. Badan sertifikasi harus telah diakreditasi oleh badan registrasi yang berwenang untuk mengeluarkan sertifikat yang mengizinkan perusahaan tersebut untuk menerbitkan sertifikat bagi para pelanggan. Badan Sertifikasi yang telah di akreditasi itulah yang diberi hak dan pengakuan mengeluarkan sertifikat ISO. Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dalam memilih badan sertifikasi, yaitu (a) Pengakuan internasional; (b) Pengalaman badan sertifikasi; (c) Kompetensi Badan sertifikasi yang dipilih; (c) Lokasi perusahaan; (d) Bahasa yang digunakan oleh *Assessor*; (e) Prosedur kerja badan serifikasi yang bersangkutan; (f) Biaya yang harus dibayar.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

1. Bakuan proses ISO 9000 sangat diperlukan oleh PT untuk memenangkan persaingan yang akan dihadapi pada era globalisasi nanti.
2. Bakuan proses ISO 9000 akan mempercepat tercapainya tingkat mutu yang diharapkan oleh tujuan pendidikan yang didefinisikan oleh pemerintah, baik melalui peraturan yang ada dan juga yang ditentukan dalam proses akreditasi BAN.
3. Keluhan yang sering terbaca pada berita di surat kabar yang menyatakan bahwa manajemen PT Indonesia dapat dikatakan sangat tertinggal dibandingkan manajemen PT luar negeri akan secara cepat dapat diperbaiki dengan dipakainya bakuan mutu ISO 9000 yang bersifat internasional.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Boyle, P. and J.A. Bowdem. 1997. "Educational Quality Assurance in Universities: an enhance Model." *Assessment and Evaluation in Higher Education*. Vol. 22, No.2, pp. 111-121.
- Irawan, Sonny. 1997. "Sertifikasi ISO 9000 di Perguruan Tinggi" *Universitas Bina Nusantara Menjelang Era Globalisasi*. Biro Kendali Mutu Univ. Bina Nusantara. Hlm. 8-10.
- Izadi, M., A.E. Kashef, and R.W. Stadt. 1996. "Quality in Higher Education: Lessons Learned from the Baldrige Award, Deming Prize, and ISO 9000 Registration." *Journal of Individual Teacher Education*, 33(2), pp. 60-76.
- Lundquist, Robert. 1997. "Quality Systems and ISO 9000 in Higher Education," *Assessment and Evaluation in Higher Education*. Vol. 22, No. 2, pp. 159-172.
- Prabowo, H. dan A. Tutik. 1997. "Sistem Manajemen Mutu Universitas Bina Nusantara, Sebagai Antisipasi Menghadapi Era Globalisasi" *Universitas Bina Nusantara Menjelang Era Globalisasi*. Biro Kendali Mutu Universitas Bina Nusantara. Hlm. 11-16.
- Ranuwihardjo, Sukadji. 1996. *Rancangan Akreditasi dan Jadwal kerja Badan Akreditasi Nasional PT (BAN-PT)*. Jakarta: Depdiknas, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.
- Widia, Th. dan J.F.P. Luhukay. 1997. "Mutu Proses Perguruan Tinggi dan Upaya Peningkatannya." *Universitas Bina Nusantara Menjelang Era Globalisasi*. Jakarta: Biro Kendali Mutu Universitas Bina Nusantara. Hlm. 5-7.