
ANALISIS DAMPAK PENERAPAN MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PERGURUAN TINGGI DI BANDAR LAMPUNG

¹Muhammad Rafiq, ²Aswin

^{1,2}Manajemen, Informatics and Business Institute Darmajaya
Jl. Z.A. Pagar Alam No. 93 Labuhan Ratu-Bandar Lampung-Indonesia 35142
Telp : (0721) 787214; Fax : (0721) 700261
m.rafiq@darmajaya.ac.id, yunda_aswin@yahoo.co.id

ABSTRACT

The research aims to determine the influence of management implementation of Quality Management System ISO 9001:2008 the college in Bandar Lampung and important aspect of service quality. The samples are all of students of the colleges was applied quality management system. This study uses regression analysis to determine the impact of academic service quality of the education institutions . Then uses the Cartesian diagram to identify the aspects that are priorities for student academic services related college.

The results showed that the significance level 0.034 alpha is smaller than 0.05. It is mean that Ho is rejected and Ha accepted, and it can be stated that the application of ISO 9001:2008 Quality Management System significantly affect the quality of Academic Services . R square of 0.023 or 2.3 % indicates the magnitude of the effect of the application of ISO 9001:2008 Quality Management System on the Quality of Academic Services is still smaller . Based on result of the analysis and then the Cartesian diagram proves that the aspects that determine of the academic services quality and satisfaction factors are the comfort of the services, facilities services, the attention of service personnel, and personnel responsiveness to student complaints.

Keywords—quality management system, quality of service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan manajemen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 perguruan tinggi di Bandar Lampung dan aspek penting dari kualitas layanan . Sampel adalah semua mahasiswa perguruan tinggi yang menerapkan sistem manajemen mutu . Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk menentukan dampak dari kualitas pelayanan akademik lembaga pendidikan . Kemudian menggunakan diagram Cartesian untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi prioritas untuk kuliah pelayanan akademik mahasiswa terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat signifikansi 0,034 alpha lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa Ho ditolak dan Ha diterima , dan dapat dinyatakan bahwa penerapan ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu secara signifikan mempengaruhi kualitas Pelayanan Akademik. R square 0,023 atau 2,3 % menunjukkan besarnya pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik masih kecil. Berdasarkan hasil analisis dan kemudian diagram Cartesian membuktikan bahwa aspek-aspek yang menentukan kualitas pelayanan akademik dan

faktor kepuasan adalah kenyamanan layanan, layanan fasilitas, perhatian petugas pelayanan, dan responsif personil untuk keluhan mahasiswa .

Kata kunci : Sistem Manajemen Mutu, Kualitas Layanan.

I. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan harus memiliki komitmen tinggi terhadap peningkatan kualitas pendidikan. Hal ini dapat tercermin dari visi perguruan tinggi tersebut yang secara prinsip ingin menjadi perguruan tinggi yang unggul dan menjadi panutan dimasyarakat. Situasi persaingan yang semakin ketat ini menyebabkan banyak perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi swasta sulit untuk meningkatkan jumlah mahasiswanya. Oleh karena itu, semakin sulit bagi perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi swasta (PTS) agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Mengingat hal tersebut, maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik dari perguruan tinggi swasta agar dapat memuaskan konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menjadikan konsumen untuk melakukan pembelian ulang atau memberitahukan kepada konsumen lain sehingga terjadi proses pembelian yang pada akhirnya dapat meningkatkan laba dalam jangka panjang. Kepuasan konsumen dapat terwujud apabila pelayanan yang dirasakan konsumen sama atau setidaknya hampir sama dengan apa yang konsumen harapkan dalam membeli atau menggunakan jasa dari penyedia jasa. Pelayanan jasa yang berkualitas adalah syarat utama untuk

menciptakan kepuasan konsumen dan kepuasan sendiri merupakan modal bagi kelangsungan perusahaan, dalam hal ini adalah perguruan tinggi swasta. Salah satu bentuk pelayanan pada sebuah perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi akademik, dimana bagian pelayanan ini adalah bagian yang berhubungan langsung dengan para mahasiswa. Pelayanan yang didapatkan mahasiswa secara langsung akan memberi persepsi atau tanggapan secara langsung juga. Mahasiswa akan mendapatkan perasaan puas atau tidak puas pada saat menerima pelayanan administrasi akademik. Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen sangat penting demi kelangsungan hidup sebuah perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi swasta. Maka perguruan tinggi harus melakukan upaya untuk mengimplementasikan komitmennya dengan cara senantiasa menerapkan sistem manajemen mutu yang terstandar secara baik. Standardisasi tersebut salah satunya adalah ISO 9001:2008. Sertifikat ini tentunya adalah sebagai layaknya tugas yang harus diemban oleh insitusi untuk selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan. Sehingga dalam hal ini intitusi telah terikat pada sebuah komitmen yang kuat dan bukan untuk orientasi pencitraan belaka.

Di Kota Bandar Lampung terdapat lebih dari lima perguruan tinggi yang telah

menerapkan manajemen mutu dan telah mendapatkan sertifikatnya. Maka ketika perguruan tinggi sudah dapat meraih sertifikat ISO 9001:2008, tentunya dalam tubuh organisasi akan terjadi perubahan-perubahan yang cukup signifikan. Upaya-upaya perbaikan terjadi hampir disetiap elemen. Dari seluruh kegiatan perubahan dan perbaikan yang terjadi, ada beberapa titik penekanan yang sangat dirasakan diantaranya adalah di bidang pelayanan akademik. Untuk suatu perubahan yang terjadi tentunya akan memunculkan berbagai masalah. Maka pada permulaannya tidak menutup kemungkinan bahwa masalah tersebut dapat terjadi pada bidang pelayanan akademik. Dengan azas efisiensi dan efektifitas maka beberapa kegiatan mengalami perubahan baik dengan cara menghilangkan ataupun menggantinya dengan cara lain. Contohnya untuk pelayanan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) bagi mahasiswa, semula dilakukan manual dengan menggunakan rekaman diatas kertas kemudian dikembangkan dengan komputerisasi secara *online*, sehingga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Cara ini secara otomatis pula telah meniadakan kegiatan konsultasi akademik secara langsung dengan pembimbing akademik, karena cara online ini dilakukan secara mandiri oleh setiap mahasiswa. Jika dibandingkan dengan cara lama, cara baru tersebut cukup efisien karena mahasiswa tidak perlu lagi bertemu dengan pembimbing akademik yang konon sering dijadikan alasan bagi mahasiswa bahwa bertemu dengan pembimbing akademik

butuh waktu dan sering tertunda. Hal tersebut wajar, karena mahasiswa adalah pihak pengguna yang selalu menuntut kecepatan dan kepuasan. Kemudian bagi manajemen, tidak ada alasan lagi jika proses pendataan adalah hal yang merepotkan karena cara baru tersebut telah dibuat secara sistematis untuk mengatasi proses pendataan yang terhubung langsung dengan pusat data. Namun disisi lain, efek dari perubahan tersebut juga menimbulkan masalah yang tidak sedikit, misalnya banyak mahasiswa ternyata salah mengambil matakuliah, mengulang matakuliah yang sebenarnya sudah lulus, atau ada juga yang tidak bisa melakukan pengisian KRS, padahal dari pihak institusi tidak kurang-kurang dalam melakukan sosialisasi tata cara pengisian KRS secara *online* ini karena kemampuan dan pengetahuan mahasiswa tidak seragam dalam penggunaan perangkat teknologi informasi. Tentunya hal ini tidak dapat diabaikan begitu saja oleh pihak institusi karena dapat menimbulkan kerugian bagi semua pihak, terutama adalah bagi mahasiswa yang merasakan langsung dampaknya. Sehingga dapat dipastikan bahwa kualitas pelayanan yang menilai adalah mahasiswa.

Penelitian tentang penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk perguruan tinggi di Bandar Lampung ini harus segera dilakukan, sebab belum ada yang melakukan sebelumnya. Di Bandar Lampung beberapa perguruan tinggi telah mendapatkan sertifikat ISO ini, akan tetapi

belum banyak yang memperhatikan secara seksama tentang dampaknya. Dikhawatirkan upaya meraih sertifikat standard mutu hanya untuk pelengkap demi pencitraan kampus ditengah-tengah persaingan yang semakin ketat dan bukan sebagai perwujudan komitmen yang kuat terhadap peningkatan kualitas pendidikan sesungguhnya. Dengan kata lain, penelitian ini harus segera dilaksanakan untuk mengidentifikasi secara akurat dan terukur mengenai dampak dari penerapan manajemen mutu pelayanan akademik suatu institusi pendidikan, baik dampak bagi mahasiswa sebagai pengguna jasa maupun dampak bagi pelaksana pelayanan yang senantiasa diukur kinerjanya. Kemudian penelitian ini akan mengidentifikasi aspek-aspek apakah yang menjadi prioritas bagi mahasiswa terkait pelayanan akademik perguruan tinggi, sehingga dapat dijadikan tolok ukur bagi setiap perguruan tinggi.

ISO 9001:2008 adalah system manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008 (Setyawan, 2012). Versi 2008 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada Desember 2008 lalu. Untuk ISO 9001:2008 adalah suatu standard internasional untuk sistem manajemen mutu. 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 yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat

merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi. Salah satu prinsip menarik yang dulu diketahui oleh banyak kalangan profesional, bahwa ISO hanya sekedar pemahaman untuk kebutuhan industri manufacturing belakang bukan untuk kebutuhan suatu perusahaan general. Padahal konsep ISO 9001:2008 itu sendiri sangat terkait dengan seluruh jenis organisasi baik itu untuk kebutuhan perusahaan jasa kecil yang hanya terdiri atas proses yang sangat sederhana. Tersedia hal yang sangat unik dalam proses implementasi ISO 9001:2008 pada perusahaan jasa, mengingat bagaimana proses adaptasi klausul dijalankan untuk proses pengembangan sistem tersebut. Langkah awal yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan untuk melakukan proses implementasi ISO 9001:2008 pada perusahaan jasa yang dimilikinya adalah mencari referensi yang tepat mengenai penerapan standard ISO 9001:2008 pada industri jasa. Pada sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008, terdapat delapan prinsip manajemen mutu yang berintegrasi pada klausul- klausul ISO yaitu Fokus pada Pelanggan, Kepemimpinan, Keterlibatan Personel, Pendekatan Proses, Pendekatan Sistem Pengelolaan, Peningkatan Berkesinambungan, Pembuatan Keputusan Berdasarkan Fakta, Hubungan Saling Menguntungkan dengan Mitra Kerja/ Pemasok.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah syarat utama untuk menciptakan kepuasan konsumen dan kepuasan sendiri merupakan modal bagi kelangsungan perusahaan, dalam hal ini adalah perguruan tinggi swasta. Dimensi kualitas pelayanan jasa ini meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, perhatian, dan jaminan. Dalam penelitian ini diambil tiga variable yang paling berpengaruh yaitu variable jaminan, daya tanggap dan bukti fisik. Pengukuran tersebut akan menentukan dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga dapat diusahakan cara peningkatan kualitas pelayanan. Definisi kualitas pelayanan jasa adalah berpusat pada pemenuhan kebutuhan keinginan pelanggan serta penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa atau *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sama dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan jasa yang dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya

secara konsisten. Jika ingin bertahan dan sukses perusahaan harus memberikan hasil yang memuaskan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Menurut Kotler, 2005, untuk mengukur kualitas pelayanan jasa menggunakan lima dimensi pokok yaitu Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Insurance*), Perhatian (*Emphaty*), Bukti wujud (*Tangibles*). Persepsi terhadap mutu dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan mengenai kualitas atau keunggulan secara keseluruhan dari produk atau jasa sehubungan dengan tujuan yang telah ditetapkan, relatif terhadap alternatif (Harianto, 2006). Persepsi kualitas merupakan persepsi pertama dari pelanggan. Sehingga berbeda dari berbagai konsep lain yang berkaitan, seperti kualitas aktual atau obyektif, kualitas berbasis produk, dan kualitas perusahaan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono (dalam Pratito dkk, 2012) kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja actual produk-produk yang dirasakan setelah pemakainya. Kotler (2005) mendasarkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan

harapan. Pelanggan memilih penawaran pemasaran yang mereka percaya akan memberi nilai yang paling tinggi.

Penelitian Terdahulu

Penelitian saudara Agus S. Tahun 2012 dari Purwokerto melakukan penelitian tentang sistem manajemen mutu yang berjudul “Analisis Pengaruh Penerapan SMM ISO 9001: 2008 Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru SMK RSBI Di Kabupaten Kebumen”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: Pengaruh kompetensi, kesadaran, pelatihan, infrastruktur, lingkungan kerja, motivasi kerja terhadap kinerja guru dalam penerapan SMM ISO 9001 : 2008 di SMK RSBI di Kabupaten Kebumen. Hasil penelitian diperoleh bahawasemaua variable yang diteliti 2008 mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja guru SMK RSBI Kabupaten Kebumen.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian oleh Aprianto tahun 2010 yang berjudul Efektifitas Implementasi SMM ISO 9001: 2008 Pada Pendidikan Kejuruan. Hasilnya, sesuai dengan persyaratan SMM ISO 9001 : 2008 bahwa organisasi yang mengadopsi sistem ini harus menerapkan 8 prinsip manajemen mutu. Dari hasil temuan di lapangan bahwa implementasi SMM ISO 9001 : 2008 di SMK Negeri 13 Bandung telah berjalan efektif berdasarkan 8 prinsip manajemen mutu yang dijalankan saling kait mengkait dan sesuai dengan klausul-klausul ISO itu sendiri.

II. METODE PENELITIAN

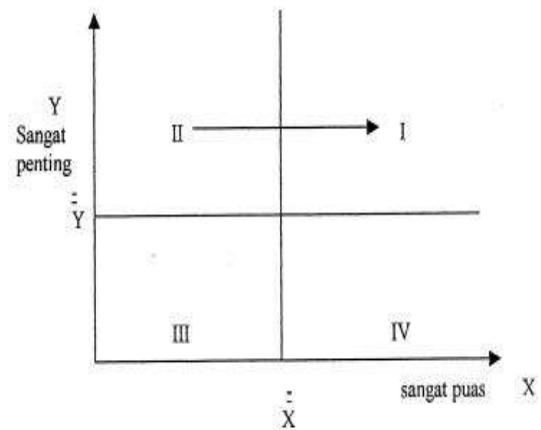
Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari perguruan tinggi di Bandar Lampung yang sudah meraih ISO 9001:2008. Unit sampel penelitian ini adalah mahasiswa aktif dari perguruan tinggi di Bandar Lampung yang sudah meraih ISO 9001:2008. Jumlah sampel yang akan diambil adalah 200 mahasiswa. 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, indeks prestasi, jumlah sks yang telah diambil, dan jurusan. Hal ini dipandang akan lebih representatif karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan asumsi bahwa seluruh mahasiswa tentunya telah diberikan pelayanan akademik yang sama oleh perguruan tingginya.

Definisi Operasional Variabel

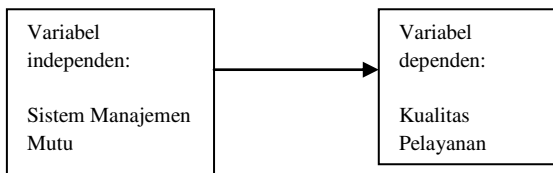
Variabel	Konseptual	Operasional	Indikator
Sistem Manajemen Mutu	Suatu sistem yang terstandar secara internasional yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan hasil yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.	Sistem penjaminan mutu akademik di perguruan tinggi dengan menerapkan standard ISO 9001:2008	a) <i>Costumer focus</i> b) <i>Leadership</i> c) <i>Involving people</i> d) <i>Process approach</i> e) <i>Systems approach</i> f) <i>Continuos improvement</i> g) <i>Factual decision making</i> h) <i>Mutually beneficial relationships</i>
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan	a) <i>Reliability</i> b) <i>Responsiveness,</i>

Akademik jasa adalah akademik c) *Asurance*
 tingkat perguruan d) *Emphaty*
 keunggulan tinggi di e) *Tangibles*
 yang Bandar
 diharapkn Lampung.
 pengendalian
 atas
 keunggulan
 tersebut
 untuk
 memenuhi
 keinginan
 pelanggan.
 (Rambat &
 Hamdani,
 2006)



Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian ini adalah dengan Regresi Linearyaitu untuk menguji pengaruh antara sebuah variabel dependent dengan satu atau beberapa variabel independent yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Uji regresi juga digunakan untuk meramal suatu variabel dependent.



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). Dengan kata lain, diagram ini dapat mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut konsumen dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi.

Kriteria Penilaian:

Di kuadran I: Atribut ini dianggap sangat penting oleh konsumen dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.

Di kuadran II : Atribut ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga atribut tersebut akan bergeser dari kuadran II menuju kuadran I.

Di kuadran III: Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.

Di kuadran IV : Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh

pelanggan tetapi pelayanannya sangat memuaskan.

Jika hasil penelitian berada di kuadran III dan IV, maka perusahaan bisa mengabaikan karena pelayanan tersebut bisa dianggap kurang atau tidak penting oleh konsumen.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.154 ^a	.024	.019	4.608

a. Predictors: (Constant), SistemManajemenMutu

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.675	1	102.675	4.835	.029 ^a
	Residual	4204.825	198	21.236		
	Total	4307.500	199			

a. Predictors: (Constant), SistemManajemenMutu
 b. Dependent Variable: KualitasPelayananAkademik

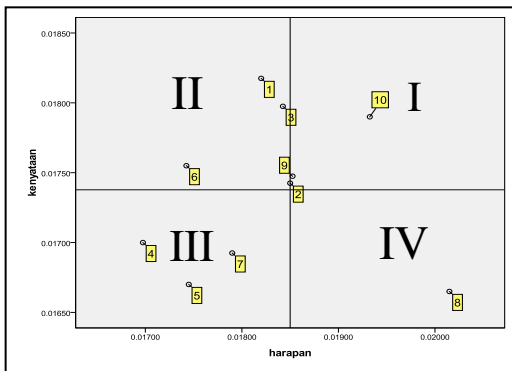
Berdasarkan pada table uji Anova, tingkat signifikansi dicapai 0,029 adalah lebih kecil dari alpha 0,05. Maka dengan demikian keputusannya yaitu Ho di tolak dan Menerima Ha, dan dapat dinyatakan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Akademik. R square sebesar 0,024 atau 2,4 % menunjukkan besarnya pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kualitas Pelayanan Akademik. Nilai sebesar 2,4% menunjukkan dapat diartikan bahwa pengaruh variable independen terhadap variable dependen masih sangat kecil. Hal ini dapat dikatakan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO

9001:2008 belum dirasakan secara optimal oleh mahasiswa. Jika dikaitkan dengan permasalahan penelitian ini, maka wajar jika penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 hanya sebagai langkah untuk meningkatkan pencitraan bukan melaksanakan dengan sungguh-sungguh. Sedangkan kemungkinan sebab lain adalah, bahwa penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 diperguruan tinggi lebih dirasakan keberadaannya justru oleh pihak internal. Hal ini wajar karena pemberi pelayanan adalah pihak paling utama yang harus berubah mengikuti perubahan setelah adanya Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tersebut. Penyebab terakhir berdasarkan hasil tersebut adalah bahwa penelitian ini hanya menguji hubungan dua variable. Sementara kualitas pelayanan yang dapat dirasakan oleh setiap mahasiswa tentunya bukan dari satu faktor saja melainkan oleh banyak factor lain yang senantiasa diperimbangkan dan diinterpretasikan secara simultan. Koefisian R (korelasi) sebesar 0,154 menunjukkan besarnya hubungan antara Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kualitas Pelayanan Akademik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variable dalam penelitian ini adalah tidak eratatautidak ada kaitan langsung yang kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanana akademik. Kemungkinan besar hal ini dapat terjadi, karena Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 lebih banyak fokus pada pelayanan perangkat lunak organisasinya dan belum menyentuh perangkat keras bidang

pelayanan. Mengacu pada indicator pengukuran kualitas pelayanan yang dikenal dengan singkatan TERRA, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 hanya mewakili indicator Assurance. Hal ini sangat relevan, mengingat bahwa indicator assurance adalah salah indicator yang memuat tentang kualitas pelayanan dari sisi baik dan tidaknya penjaminan kualitas pelayanan yang diberikan tersebut. Oleh karena itu wajar jika Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dinyatakan oleh mahasiswa tidak ada hubungan yang kuat atau tidak ada pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh mereka.

Diagram Kartesius

Hasil analisis dengan diagram Kartesius adalah sebagai berikut.



Label dalam diagram

- | No | Komponen |
|----|--|
| 1 | Kenyamanan tempat pelayanan akademik |
| 2 | Ketersediaan Fasilitas pelayanan akademik |
| 3 | Perhatian petugas pelayanan pada mahasiswa |
| 4 | Kesungguhan Petugas dalam member pelayanan |
| 5 | Tingkat pengertian Petugas pelayanan |
| 6 | Daya tanggap Petugas terhadap keluhan |

- mahasiswa
- 7 Kehandalan Petugas pelayanan
- 8 Konsistensi Petugas pelayanan
- 9 Kekecewaan terhadap petugas pelayanan
- 10 Permasalahan petugas pelayanan

Berdasarkan pada Diagram Kartesius diatas, maka dapat dibahas bahwa Kuadran I: terdiri dari komponen nomor 9 dan 10. Artinya bahwa factor-faktor yang dapat membuat mahasiswa merasa senang atau tidak kecewa dianggap sangat penting dan pelayanannya dirasakan sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Kuadran II terdiri dari komponen nomor 1, 3, dan 6. Artinya bahwa faktor kenyamanan tempat pelayanan, perhatian para petugas pelayanan, dan daya tanggap petugas terhadap keluhan mahasiswa dianggap sangat penting oleh mahasiswa tetapi pelayanannya tidak memuaskan, sehingga institusi harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga factor-faktor tersebut akan bergeser dari kuadran II menuju kuadran I supaya mahasiswa dapat bertambah rasa puasnya. Kuadran III terdiri dari komponen nomor 4, 5, dan 7. Artinya factor kesungguhan petugas pelayanan, pengertian petugas pelayanan, dan kehandalan petugas pelayanan dianggap kurang atau tidak penting oleh mahasiswa dan pelayanannya dirasakan kurang memuaskan. Kuadran IV terdiri dari komponen nomor 8. Artinya factor konsistensi petugas pelayanan dianggap kurang atau tidak penting oleh mahasiswa tetapi pelayanannya sangat memuaskan. Komponen nomor 2 berada

diantara kuadaran I dan kuadaran II, hal ini dapat diartikan bahwa Ketersediaan Fasilitas pelayanan akademik dianggap sangat penting akan tetapi mahasiswa telah merasakan kepuasan pada tingkat biasa. Atau dengan kata lain bahwa mahasiswa menganggap fasilitas pelayanan akademik dianggap baik tetapi di beberapa hal fasilitas tersebut masih belum maksimal penguasaan dan pemanfaatannya dalam menunjang pelayanan akademik yang lebih berkualitas.

IV. SIMPULAN

1. Hasil penelitian ini telah menjawab permasalahan berdasarkan analisis regresi yaitu bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Akademik, akan tetapi pengaruhnya sangat kecil yaitu 2,4%. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 disinyalir hanya untuk menunjang pencitraan perguruan tinggi.
2. Berdasarkan hasil analisis dengan diagram kartesius membuktikan bahwa aspek-aspek penentu kualitas pelayanan akademik yang dapat memberikan kepuasan adalah faktor penjaminan kepuasan, kenyamanan tempat pelayanan, fasilitas pelayanan, perhatian para petugas pelayanan, dan daya tanggap petugas terhadap keluhan mahasiswa.

Saran

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

1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 mestinya dijalankan dengan sungguh-sungguh secara komprehensif, sehingga tidak hanya menyentuh aspek perangkat lunak institusi namun juga harus menyentuh aspek perangkat keras institusi yang berkaitan dengan sistem pelayanan akademik.
2. Aspek-aspek yang dianggap penting dan memuaskan mahasiswa sebaiknya terus ditingkatkan agar mahasiswa lebih puas. Sedangkan untuk aspek-aspek pelayanan yang dianggap kurang tidak harus diabaikan namun harus diperhatikan dan diperbaiki secara terus-menerus supaya aspek tersebut akan dianggap sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadiati, Sri.& Ruci,Sarwi.1999. "Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol.1, No. 1, September: 56 - 64
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. BPFE Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Gramedia, ed. 11. Jilid 1.
- Lupiyoadi, Rambat. & Hamdanai, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*.
Alfabeta, Bandung

Harianto, Yossie Hanady. 2006.
Analisis Faktor-faktor yang
mempengaruhi Perceived Quality
dan Dampaknya terhadap Brand
Equity. Magister
Manajemen Universitas Diponegoro.
Thesis tidak dipublikasikan.

Pratito, Dwi Wididkk. 2012.
Analisis Pengaruh Kualitas Administra
si Akademik Terhadap Kepuasan Maha
siswa.
[http://journal.usm.ac.id/elibs/USM_3
7425.20P.pdf](http://journal.usm.ac.id/elibs/USM_37425.20P.pdf)

Rahmat, Hasbullah.
<http://jurnalfeunsika.net/12/11>

Setyawan, Wawan.
[http://dwikasianta.blogguru.org/2012/06/PRI
NSIP-DASAR-ISO-9001](http://dwikasianta.blogguru.org/2012/06/PRI-NSIP-DASAR-ISO-9001)
[http://ahlimanajemenpemasaran.com/2011/08
/perceived-quality-persepsi-mutu-oleh-
pelanggan/](http://ahlimanajemenpemasaran.com/2011/08/perceived-quality-persepsi-mutu-oleh-pelanggan/)