

## PENGARUH SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL DAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP KINERJA ORGANISASI

Siska Willy  
STIE Ekuitas  
email: siska\_msws@yahoo.com

### *Abstract*

*The government has issued various policies and regulations to improve the quality of higher education in Indonesia. National Education System Law (Undang-undang) No. 20 of 2003 explains that education evaluation consists of controlling activities, guarantees, and determining the quality of education must be carried out, both on study programs and educational institutions in a sustainable manner. Ministry of National Education, in this case the Higher Education requires that to graduate students, higher education must be accredited by the National Accreditation Board of Higher Education (BANPT). Thus, the higher education quality assurance system (SPM-PT) which is acceptable and applicable becomes a necessity to be fulfilled by the institution. In the current era of globalization and free trade, universities are competing to improve the quality of their education. this study uses survey explanatory methods. The results obtained are that there is a positive influence in this research, In addition to continuing to encourage universities to develop internal quality assurance systems, the government also continues to encourage universities to adopt ISO 9001 standards in the processes that take place in universities. This is done by the government so that universities can produce superior education services and produce graduates with good quality in accordance with international standards that apply.*

**Keywords:** *Internal Quality Assurance System, ISO, Organizational Performance*

### 1. PENDAHULUAN

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan dan peraturan untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di Indonesia. Undang-undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003 menjelaskan bahwa evaluasi pendidikan terdiri dari kegiatan pengendalian, penjaminan, dan penetapan mutu pendidikan harus dilakukan, baik terhadap program studi maupun institusi pendidikan secara berkelanjutan. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 juga menyatakan bahwa penetapan standar nasional pendidikan dan pengendalian mutu adalah untuk mewujudkan Mutu Internal perguruan tinggi telah dimasukkan dalam PP No. 17 Tahun 2010 pasal 96. Lebih tegas lagi pada PP No. 66 Tahun 2010 tentang perubahan atas PP No. 17 Tahun 2010 pasal 49 ayat 2 menyatakan bahwa pengelolaan satuan pendidikan didasarkan pada prinsip nirlaba, akuntabilitas, penjaminan mutu, transparansi, dan akses keadilan. Kemdiknas, dalam hal ini Dikti mensyaratkan bahwa untuk meluluskan mahasiswa, pendidikan tinggi harus diakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BANPT). Dengan demikian, sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi (SPM-PT) yang *acceptable* dan *applicable* menjadi suatu keharusan untuk dipenuhi oleh institusi.

Perkembangan teknologi telah mendorong terjadinya berbagai perubahan. Sistem adalah sebuah alat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan terutama dalam menyampaikan informasi yang dapat beroperasi secara efektif, efisien dan terkendali. Kualitas dan tingkat pelayanan pendidikan dalam sebuah universitas dilihat dari penjaminan mutu universitas tersebut. Penjaminan mutu dibagi menjadi penjaminan mutu internal dan

penjaminan mutu eksternal. Penjaminan mutu eksternal didapatkan dari badan sertifikasi di luar institusi.

Peningkatan kinerja, kualitas pendidikan dan layanan dari universitas menciptakan daya saing yang tinggi sehingga muncul peningkatan standar dari tingkat nasional menjadi daya saing lebih bersifat internasional atau global. Dalam konteks pendidikan tinggi, globalisasi dan pasar bebas ini diterjemahkan sebagai independensi atau kebebasan dalam mengatur operasionalisasi di perguruan tinggi. Variabel cakupannya tetap merupakan penjaminan mutu pada suatu perguruan tinggi agar mendapatkan kualitas yang memenuhi standar internasional.

Karena karakteristik yang dimiliki setiap perguruan tinggi berbeda-beda, maka perguruan tinggi di Indonesia terpacu untuk bergerak menjadi Universitas Kelas Dunia (World Class University) yang dicoba diraih dengan meningkatkan mutu proses pendidikan mereka. Dengan menjadi Universitas Kelas Dunia, lulusan perguruan tinggi di Indonesia diharap mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan disertai diakui keunggulannya dalam taraf internasional.

Agar suatu perguruan tinggi dapat benar-benar menjadi universitas kelas dunia, berikut syarat-syarat dan komitmen yang perlu dimiliki (Kai-Ming Ceng, [www.dikti.go.id](http://www.dikti.go.id), 2008): 1) memiliki prioritas untuk mengembangkan pendidikan; 2) memperhatikan sumber daya; 3) mempunyai identifikasi institusi; 4) rekrutmen akademisi; 5) mengembangkan sumberdaya; dan 6) melakukan reformasi tata kelola. Kai-Ming Ceng yang merupakan guru besar di *University of Hongkong* itu juga mengemukakan bahwa: “*World Class Universities are not built overnight. But if we don’t start today, they would never come*”. Suatu perguruan tinggi dapat berkembang menjadi universitas kelas dunia apabila perguruan tinggi itu menerapkan penjaminan mutu dalam pengelolaan proses-proses di dalamnya. Untuk membantu penerapan hal itu, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan penjaminan mutu yang perlu dilakukan secara otonom oleh masing-masing perguruan tinggi. Otonomi perguruan tinggi itu mensyaratkan perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi secara bertanggungjawab yang ditandai dengan peningkatan mutu terus-menerus melalui evaluasi diri sebagai bagian dari kegiatan penjaminan mutu yang melekat di dalam kehidupan perguruan tinggi.

Salah satu Peraturan Pemerintah yang secara khusus mengatur penjaminan mutu di Perguruan tinggi adalah Peraturan Pemerintah nomor 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP). Pada pasal 2 peraturan tersebut dinyatakan bahwa SNP bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional. Pada tahun 2008, Dirjen Dikti juga mengeluarkan Pedoman Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi. Buku tersebut diperbarui pada tahun 2010 dengan judul Buku Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi yang bertujuan menginspirasi Perguruan tinggi dalam menjalankan penjaminan mutu pendidikan (Ilah Sailah, vi). Penjaminan mutu pendidikan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh seluruh perguruan tinggi. Secara internal perguruan tinggi, penjaminan mutu ini biasa dilakukan oleh suatu badan atau unit atau satuan yang berkedudukan di bawah pimpinan. Untuk melihat kualitas suatu perguruan tinggi, setiap tahun Dirjen Dikti mewajibkan seluruh PT mengisi laporan Evaluasi Program Studi Berdasarkan Evaluasi Diri (EPSBED).

Kualitas perguruan tinggi dapat dilihat oleh stakeholder dengan rujukan hasil EPSBED ini sehingga mereka dapat menilai sendiri kualitas suatu perguruan tinggi. Selain terus mendorong perguruan tinggi untuk mengembangkan sistem penjaminan mutu internal, pemerintah juga terus mendorong perguruan tinggi agar mengadopsi standar ISO 9001 ke dalam proses-proses yang berlangsung di perguruan tinggi. Hal itu dilakukan oleh pemerintah agar perguruan tinggi dapat menghasilkan jasa pendidikan yang unggul dan melahirkan lulusan dengan mutu yang baik sesuai standar baku yang berlaku secara internasional. Penjaminan mutu internal memberikan pengaruh besar bagi kemampuan perguruan tinggi terutama dalam bidang pengelolaan lembaga serta untuk menjamin

efektifitas penyelenggaraan pendidikan dan layanan administrasi agar stakeholder memperoleh kepuasan.

## 2. KAJIAN LITERATUR

### 2.1 Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) pada suatu perguruan tinggi merupakan kegiatan mandiri dari perguruan tinggi bersangkutan untuk menjalankan proses penjaminan mutu tanpa mendapat campur tangan dari pemerintah.

Sistem Penjaminan Mutu Internal merupakan hak otonomi suatu perguruan tinggi untuk menjaga mutu proses-proses yang berlangsung di perguruan tinggi melalui suatu sistem yang dirancang, dijalankan, dan dikendalikan oleh perguruan tinggi itu sendiri.

SPMI adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi oleh perguruan tinggi (*internally driven*) untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memastikan bahwa segala proses yang berlangsung di dalamnya telah berjalan sesuai dengan praktik baik yang perlu dilakukan oleh pendidikan tinggi.

### 2.2 ISO

Pada website [www.iso.org](http://www.iso.org) dijelaskan bahwa ISO berasal dari kata Yunani ISOS yang berarti sama. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management System*). Angka yang mengikuti jenis ISO seperti 2008 menunjukkan tahun revisi. Maka ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008.

Organisasi yang mengelola standar internasional ISO adalah *International Organization for Standardization* yang bermarkas di Geneva, Swiss. Organisasi ini didirikan pada 23 Februari 1947. Saat ini organisasi tersebut beranggotakan lebih dari 147 negara di mana setiap negara diwakili oleh badan standardisasi nasional (Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional - KAN). Agar proses implementasi ISO 9001:2008 dapat berjalan dengan baik, setiap organisasi yang menerapkan ISO 9001:2008 perlu menerapkan 8 prinsip manajemen mutu yang bertujuan untuk mengimprovisasi kinerja sistem agar proses yang berlangsung sesuai dengan perkembangan efektivitas berkelanjutan. Kedelapan prinsip manajemen yang dimaksud adalah ([www.sgs.es](http://www.sgs.es)): 1) Fokus pada pelanggan 2) Kepemimpinan 3) Keterlibatan semua orang 4) Pendekatan proses 5) Pendekatan sistem ke manajemen 6) Perbaikan berkelanjutan 7) Pendekatan fakta sebagai dasar pengambilan keputusan 8) Kerjasama yang saling menguntungkan dengan pemasok.

### 2.3. Kinerja

Menurut Oxford Dictionary, kinerja (*performance*) merupakan suatu tindakan, proses dan atau cara bertindak atau melakukan fungsi. Kinerja Organisasi merupakan suatu konstruk, di mana banyak para ahli yang masih memiliki sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan kinerja Organisasi (Mwita: 2003). Ketidakmampuan mendefinisikan kinerja Organisasi akan berakibat kinerja tidak dapat diukur atau dikelola (Amstrong dan Baron, 2000).

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode survey explanatory, yaitu penelitian survey yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dan

menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok atau utama (Singarimbun, 2011).

Informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empiris, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti, dimana yang menjadi unit analisisnya adalah para individu pada daerah objek penelitian yang kesemuanya mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Metode survey ini dilakukan melalui tanya jawab oleh peneliti dengan menggunakan kuesioner. Proses Tanya jawab dilakukan secara tertulis untuk menjawab pertanyaan yang ada. Metode ini merupakan metode atau cara yang paling praktis untuk mendapatkan informasi tentang pendapat responden tentang objek yang diteliti.

### 3.2 Populasi

Populasi target dari penelitian ini universitas negeri yang ada di Bandung yang telah menerapkan ISO dan kemudian diambil sampelnya. Kuesioner disebarkan kepada tenaga akademik dan tenaga non akademik.

### 3.3 Teknik Sampling

Penelitian ini dibatasi pada populasi universitas negeri yang ada di Bandung yang telah menerapkan ISO. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Seperti namanya, pengambilan sampel yang mudah (*convenience sampling*) merupakan pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya (Sekaran, 2006: 136). Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* karena lebih efisien dengan akses yang terjangkau oleh peneliti.

## 4. HASIL PENELITIAN

### 4.1 Gambaran Umum Responden

Informasi mengenai karakteristik responden dikelompokkan kedalam beberapa kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin. Berikut ini adalah tabel karakteristik responden yang menjadi objek penelitian.

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Pria	15	42,9%
Wanita	20	57,1%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah 2018

### 4.2 Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan pada hasil uji validitas terhadap 16 item pertanyaan menunjukkan bahwa 16 item pertanyaan tersebut memiliki korelasi lebih besar dari 0,3 sehingga pernyataan tersebut valid. Hal ini berarti bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tidak meragukan dan bisa digunakan dengan baik, sehingga dapat diikutsertakan dalam pengujian lebih lanjut yaitu uji reliabilitas.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap variabel kemajuan teknologi informasi dan perkembangan sistem informasi akuntansi. Semua variabel tersebut dinyatakan reliabel karena koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari 0,3.

### 4.3 Rancangan Pengujian Hipotesis

Regresi Linear Berganda

Pada persamaan regresi terdapat persamaan seperti dibawah ini, persamaan regresi dari kedua variabel independen bersifat positif yang menunjukkan bahwa sistem penjaminan mutu internal dan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 akan meningkatkan kinerja organisasi.

$$Y = -1,694 + 0,319X_1 + 0,114X_2 +$$

#### 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

##### 1. Pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal Terhadap Kinerja Organisasi secara parsial

Pada hasil perhitungan output regresi menunjukkan bahwa t hitung sebesar 5,778, jika dibandingkan dengan t tabel pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 1,985 maka t hitung lebih besar dari t tabel ( $5,778 > 1,985$ ). Nilai sig. sebesar 0,000 menunjukkan bahwa sistem penjaminan mutu internal terhadap kinerja organisasi signifikan, hal ini disebabkan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha = 5\%$ . Sehingga sesuai dengan kriteria hipotesis bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel sistem penjaminan mutu internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sistem penjaminan mutu internal terhadap kinerja organisasi di Universitas.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Indriana (2012) yang menyatakan bahwa sistem penjaminan mutu internal berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja organisasi.

##### 2. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Organisasi secara parsial

Pada hasil perhitungan output regresi menunjukkan bahwa t hitung sebesar 2,847, jika dibandingkan dengan t tabel pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 1,985 maka t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,847 > 1,985$ ). Nilai sig. sebesar 0,005 menunjukkan bahwa sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja organisasi signifikan, hal ini disebabkan nilai sig. 0,005 lebih kecil dari nilai  $\alpha = 5\%$ . Sehingga sesuai dengan kriteria hipotesis bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja organisasi.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wismaya Putu Bagus Ari (2016) yang menyatakan bahwa sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi dan penelitian Lestari, Indriana (2012) yang juga menyatakan bahwa sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi.

##### 3. Pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Organisasi secara Simultan

Berdasarkan perhitungan, Nilai F hitung sebesar 39,448 nilai ini menjadi statistik uji yang akan dibandingkan dengan nilai F tabel dimana pada F tabel untuk  $\alpha = 0,05$  dan  $df_1: 3$  dan  $df_2: n-k (100-4) = 96$ , maka diperoleh nilai F tabel sebesar 2,70. Karena F hitung lebih besar dibanding F tabel ( $39,448 > 2,70$ ) maka pada tingkat kekeliruan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) diputuskan untuk menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Artinya sistem penjaminan mutu internal dan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi secara simultan.

Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan pada seluruh variabel independen secara simultan akan mempengaruhi kinerja organisasi. Kemampuan variabel independen menjelaskan kinerja organisasi dengan menggunakan nilai Adjusted R Square yang diperoleh adalah sebesar 0,616 atau 61,6%. Hasil tersebut menunjukkan jika sistem penjaminan mutu internal dan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 memberikan

kontribusi sebesar 61,6% terhadap kinerja organisasi, sedangkan 38,4% sisanya merupakan besarnya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh sistem penjaminan mutu internal dan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja organisasi pada universitas yang ada di Bandung, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial, sistem penjaminan mutu internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi, hal ini didukung oleh penelitian Lestari, Indriana (2012) yang menyatakan bahwa sistem penjaminan mutu internal berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja organisasi.
2. Secara parsial, Variabel sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja organisasi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wismaya Putu Bagus Ari (2016) yang menyatakan bahwa sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi dan penelitian Lestari, Indriana (2012) yang juga menyatakan bahwa sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi.
3. Secara simultan, sistem penjaminan mutu internal dan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi secara simultan.

## 6. REFERENSI

- Indriana Lestari. 2012. Pengaruh sistem penjaminan mutu internal dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja Universitas Katolik Indonesia Atmajaya. Jakarta
- Riduwan. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta, 2002.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian (Editor). 2011. Metode Penelitian Survey. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sudjana. Metode Stastika. Bandung: Tarsito,2010.
- Sugiyono. Metode Penelitian Administrasi dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharsimi Arikunto. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat, 2004.
- Suharyadi dan Purwanto S.K. Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Jakarta: Salemba Empat, 2004.
- Uma Sekaran. Research Method for Business. Southern Illinois University at Carbondale, 2010.
- Wismaya Putu Bagus Ari. 2016. Pengaruh sistem penjaminan mutu internal dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja organisasi Universitas Warmadewa. Denpasar
- Yanti Novi. 2013. Sistem Informasi Audit Mutu Internal Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Riau

*www.dikti.go.id*

*www.sgs.es*