

# JIMMA

ISSN : 2088 - 0588

**Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh**

**Volume. 11 , Nomor. 1, Jan – Jun 2021**



- 1. PENGARUH IKLAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PESAWAT**  
*Nara Pristiwa, Muhajir*
- 2. PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI**  
*Amelia Rahmi, Sifa Rahma*
- 3. PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMPETENSI DAN KEPUTUSAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS TENAGA KERJA DAN MOBILITAS PENDUDUK ACEH**  
*Agus Ariyanto, Windy Sartika Gilang Kencana*
- 4. PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA LEMBAGA PENGEMBANGAN PENDIDIKAN DAN PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
*Yuslaidar Yusuf, Ewi Mauliza*
- 5. PENGARUH UPAH, INSETIF, JAMINAN SOSIAL, DAN TUNJANGAN KESEJAHTERAAN TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL PROVINSI ACEH**  
*Febyolla Presilawati, Riska Umaira*
- 6. PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE INSTAN MEREK LEMONILO DI BANDA ACEH**  
*Fani Sartika*
- 7. PENGARUH KOMUNIKASI, LINGKUNGAN KERJA DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PARIWISATA KOTA BANDA ACEH**  
*Husnaina Mailisa Safitri, Budiawan*
- 8. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI [ADA KANTOR CAMAT KEC. SAWANG, KAB. ACEH SELATAN**  
*Zuraidah, Fanny Maulida*
- 9. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH PT. BANK ACEH SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU DARUSSALAM**  
*Suryani Murad, Sulfitra, Asriah Ani Chaidesar*
- 10. PENGARUH CELEBRITY ENDORSMENT TERHADAP MINAT BELI YANG DIMEDIASI CITRA MEREK PADA BUTIK DIAN PELANGI DI BANDA ACEH**  
*Erlinda, Julinda Dwi Siska*

JIMMA	Volume 11	Nomor 1	Halaman 1-127	Banda Aceh 2021	ISSN : 2088-0588
-------	--------------	------------	------------------	--------------------	------------------

**DEWAN REDAKSI**

**PEMBINA**

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh</li><li>2. Para Pembantu Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh</li><li>3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh</li></ol> |
|---|

**Penanggung Jawab :**

Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh

**Ketua Penyunting :**

Hj. Nadiya, SE, M.Si.

**Wakil Ketua Penyunting :**

Zuraidah, SE, MM

**Penyunting Pelaksana :**

- |                               |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 1. DR. Ramli Gadeng, M.Pd.    | (Univ. Syiah Kuala Banda Aceh) |
| 2. DR. Dwi Cahyono, M.Si, Ak. | (Univ. Muhammadiyah Jember)    |
| 3. DR. Sri Suyanta, M.Ag.     | (IAIN Ar-Raniry Banda Aceh)    |
| 4. Agus Ariyanto, SE, M.Si.   | (Univ. Muhammadiyah Aceh)      |
| 5. Tarmizi Gadeng, M.Si.      | (Univ. Muhammadiyah Aceh)      |
| 6. Sulfitra, S.Si, M.Si.      | (Univ. Muhammadiyah Aceh)      |
| 7. Syamsidar, SE, M, Si, Ak.  | (Univ. Muhammadiyah Aceh)      |
| 8. Eva Susanti, SE, M.Si, Ak. | (Univ. Muhammadiyah Aceh)      |
| 9. Suryani Murad, SE, M.Si.   | (Univ. Muhammadiyah Aceh)      |
| 10. Dr. Erlinda.              | (Univ. Muhammadiyah Aceh)      |

**Staff Pelaksana :**

- |                            |                               |
|----------------------------|-------------------------------|
| 1. Editor                  | : Husnaina Mailisa S, BM, MM. |
| 2. Administrasi & Keuangan | : Amyas, SE                   |
| 3. Distribusi & Pemasaran  | : Rusnaldi, SE dan M. Iqbal   |
| 4. Pengelola IT            | : Abrar Habibi                |
| 5. Desain Cover & Layout   | : Luthfie                     |

**Diterbitkan Oleh:**

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh  
Jl. Muhammadiyah No. 91 Gampong Batoh, Banda Aceh  
Telp. Fax. (0651) 21023**

## PENGANTAR REDAKSI

Assalammu'alaikum, Wr.Wb.

**P**embaca yang budiman, JIMMA (Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh) volume 11 dan nomor 1 mengulas tentang isu-isu mengenai manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan dan manajemen pemasaran secara aktual, yang disertai kasus-kasus menarik pada perusahaan-perusahaan maupun instansi dan lembaga pemerintahan sehingga sangat relevan bagi semua pihak yang berkecimpung dalam dunia akademis maupun professional untuk memperluas wawasan keilmuan maupun mendapatkan inspirasi baru terkait isu manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan dan manajemen pemasaran.

Ucapan terimakasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada civitas akademika di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (UNMUHA) dan semua pihak yang telah memberikan kontribusinya secara nyata baik langsung maupun tidak langsung dalam penerbitan JIMMA volume 10 dan nomor 2 ini, sehingga jurnal ilmiah ini bisa hadir secara kontinyu dalam mewarnai khasanah intelektual dalam bidang manajemen di Aceh khususnya dan Indonesia pada umumnya.

Banda Aceh, Juni 2021

Pengelola

**SAMBUTAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

*Assalammu'alaikum, Wr, Wb.*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi Taufik, Hidayah dan Petunjuk-Nya kepada kita semua sehingga kita dapat melakukan sesuatu yang selalu mendapat Ridha dan Bimbingan-Nya. Selanjutnya salawat dan salam kita sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan, mengajar dan mendidik umat manusia, sehingga mampu melaksanakan berbagai usaha kegiatan, yang bermanfaat bagi nusa dan bangsa.

Pada tahun 1991 Fakultas Ekonomi didirikan melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. No. 0230/1991 tanggal 29 April 1991 terdiri dari 2 (dua) program studi yaitu Program Studi Manajemen dan Akuntansi dan terakhir perpanjangan izin operasional Program Studi Manajemen berdasarkan keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional No. 1629/D/T/K-I/2009 tanggal 27 Maret 2009. Program Studi Manajemen telah memperoleh Akreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) berdasarkan surat keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 018/BAN-PT/Ak-X/S1/VIII/2007.

Untuk itu, Prodi Manajemen membuat program pengembangan penelitian ilmiah yang dilaksanakan oleh dosen, mahasiswa dan peneliti-peneliti lainnya dalam bentuk jurnal yang dinamakan Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh (JIMMA) yang diterbitkan setiap 6 bulan sekali.

Pada penerbitan edisi volume 11 nomor 1 ini, kami juga menerima tulisan dan karya ilmiah guna dapat dimuat dalam penerbitan-penerbitan berikutnya. Selaku Dekan, kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan JIMMA ini.

Akhirnya kami berharap semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT selalu memberi taufik dan hidayah-Nya kepada kita sehingga mampu menerbitkan jurnal JIMMA ini dengan sebaik-baiknya. Amin.

*Wassalammu'alaikum, Wr, Wb.*

Banda Aceh, Juni 2021  
Dekan,

Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M. Si, MM

## PEDOMAN PENULISAN

1. **JIMMA**, Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh yang diterbitkan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh merupakan media untuk menerbitkan hasil penelitian yang orisinal, pemikiran dan pandangan pribadi dalam ilmu pengetahuan serta penyebarluasan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang ilmu ekonomi manajemen.
2. Judul harus ditulis secara ringkas, tetapi cukup informatif untuk menggambarkan isi tulisan. Huruf serta kata judul berupa huruf kapital.
3. Naskah dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris dan ditulis rapi pada kertas berukuran A4, dan setiap lembar tulisan diberi nomor halaman dengan jumlah halaman 10-20 dengan 2 kolom dalam 1 halaman, jarak spasi 1,5 spasi. Model huruf yang digunakan adalah *Times New Roman* dengan *font* 12. Margin atas 4 cm, margin bawah 3 cm, margin kiri 4 cm, dan margin kanan 3 cm. Naskah diserahkan dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy*.
4. Artikel yang ditulis dalam Bahasa Indonesia mencantumkan abstrak dalam Bahasa Inggris atau bahasa Indonesia. Kata kunci harus dipilih untuk menggambarkan isi artikel dan paling banyak 5 (lima) kata kunci. Kata-kata ini dapat diambil dari judul dan isi abstrak. Abstrak diketik dengan jarak 1 spasi, serta panjang abstrak tidak lebih dari 1 halaman.
5. Mencantumkan referensi yang lengkap dengan urutan sebagai berikut: nama pengarang (diurutkan secara alfabetis), tahun penerbitan, judul buku/tulisan, nama penerbit dan kota penerbit.
6. Format penulisan\*) naskah adalah sebagai berikut:  
JUDUL  
ABSTRAK/*ABSTRACT*  
BAB I : PENDAHULUAN  
BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN  
BAB III : METODE PENELITIAN  
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN  
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN  
DAFTAR PUSTAKA  
DAFTAR LAMPIRAN (JIKA ADA)  
\*) Jika naskah bukan dari hasil penelitian, format menyesuaikan
7. Nama penulis harus jelas dan lengkap (setiap penulis harus memberikan biodata singkat).
8. Alamat Redaksi “**JIMMA**” (Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh) : Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, Jalan Muhammadiyah No. 91 Desa, Bathoh, Banda Aceh  
No. Telp/Faks . (0651) 21023, e-mail : [jurnalfeunmuha@yahoo.com](mailto:jurnalfeunmuha@yahoo.com)
9. Naskah akan seleksi dari 3 unsur, yang meliputi kebenaran isi, derajat orisinalitas, relevansi isi serta kesesuaian dengan misi jurnal.

## DAFTAR ISI

DEWAN REDAKSI JURNAL ILMIAH MANAJEMEN MUHAMMADIYAH ACEH.....	i
PENGANTAR REDAKSI .....	ii
SAMBUTAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI.....	iii
PEDOMAN PENULISAN .....	iv
DAFTAR ISI.....	v

### Jurnal

<b>1. PENGARUH IKLAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PESAWAT</b> Nara Pristiwa, Muhajir .....	1-8
<b>2. PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI</b> Said Firdaus, Amelia Rahmi, Sifa Rahma.....	9-22
<b>3. PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMPETENSI DAN KEPUTUSAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS TENAGA KERJA DAN MOBILITAS PENDUDUK ACEH</b> Agus Ariyanto, Windy Sartika Gilang Kencana.....	23-32
<b>4. PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA LEMBAGA PENGEMBANGAN PENDIDIKAN DAN PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SYIAH KUALA</b> Yuslaidar Yusuf, Ewi Mauliza.....	33-42
<b>5. PENGARUH UPAH, INSETIF, JAMINAN SOSIAL, DAN TUNJANGAN KESEJAHTERAAN TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL PROVINSI ACEH</b> Febyolla Presilawati, Riska Umaira.....	43-50
<b>6. PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE INSTAN MEREK LEMONILO DI BANDA ACEH</b> Fani Sartika.....	51-56
<b>7. PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMPETENSI DAN KERJA KONDISI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SABENA BANDA ACEH</b> Husnaina Mailisa Safitri, Budiawan .....	57-64
<b>8. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI [ADA KANTOR CAMAT KEC. SAWANG, KAB. ACEH SELATAN</b> Zuraidah, Fanny Maulida .....	65-76
<b>9. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH PT. BANK ACEH SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU DARUSSALAM</b> Suryani Murad, Sulfitra, Asriah Ani Chaidesar.....	77-86
<b>10. PENGARUH <i>CELEBRITY ENDORSMENT</i> TERHADAP MINAT BELI YANG DIMEDIASI CITRA MEREK PADA BUTIK DIAN PELANGI DI BANDA ACEH</b> Erlinda, Julinda Dwi Siska .....	87-92

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO 9001:2015 TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL PADA LEMBAGA PENGEMBANGAN  
PENDIDIKAN DAN PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS SYIAH KUALA**

*Yuslaidar Yusuf<sup>1</sup>, Ewi Mauliza<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>*Dosen Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Aceh*

<sup>2</sup>*Alumni Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Aceh*

**ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 terhadap kinerja manajerial pada perguruan tinggi. Tujuan studi ini ingin mengetahui penerapan sistem manajemen mutunya. Siapa saja aktor yang terlibat, seta faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem penjaminan mutu berbasis ISO 9001:2015 yang dikembangkan dilembaga LP3M Unsyiah. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan bersifat kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem jaminan mutu berbasis ISO:2015 menerapkan manajemen mutu terpadu dibidang pendidikan melalui penerapan prinsip transparansi, partisipatif, efisien, inovatif dan produktif dengan melibatkan semua aktor manajerial terkait seperti struktur dalam LP3M Unsyiah, (Ketua dan sekretaris), para ketua pusat pengembangan sistem manajemen mutu dan anggotanya dengan didukung oleh tim sekretariat, dan setiap tahunnya melakukan evaluasi dan monitoring terhadap 9 penilaian analisa resiko. Faktor pendukung penerapan sistem jaminan mutu berbasis ISO 9001:2015 yang diterapkan oleh LP3M Unsyiah dalam penguatan institusi adalah pimpinan yang mampu mempraktikkan prinsip dasar leadership dan manajemen perguruan tinggi berupa: *basic value, key ideas, essential skill, self-awareness*, dan kepemimpinan di level institusi (rektor dan wakilnya), ketua LP3M Unsyiah hingga struktur kebawah termasuk ketua sekretariat. Sedangkan faktor penghambat adalah masih ditemukan komunikasi non teknis yang belum terintegrasi antara pelaksana antara dari LP3M dengan pengalokasikan anggaran institusi dan masih belum maksimalnya sosialisasi kedalam dengan sivitas akademika ( mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan alumni serta pengguna lulusan) dalam menjawab survey rekap pelayanan penjamin mutu berbasis ISO 9001:2015 mempunyai implikasi pada sistem manajerial yang baik terhadap upaya hasil capaian yang diharapkan perguruan tinggi bukan perolehan standarisasi ISO 9001:2015 dapat memperkuat layanan jaminan mutu dalam mempertahankan perolehan Akreditasi A Yang didapat Unsyiah.

***Kata kunci : Manajemen mutu ISO 9001:2015, Perguruan Tinggi, Leadership, Manajerial***

## PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi yang memegang peran penting dalam pembangunan bangsa. Peran penting dari Perguruan Tinggi adalah melahirkan kaum terdidik dan intelektual yang menguasai keahlian dibidangnya dalam menata kehidupan bangsa menuju kearah yang lebih baik. Sebagai mana yang diuraikan D. Kalobs (1998:56) dalam (Syahrizal Abbas 2014), menyatakan bahwa faktor determinan yang paling menentukan rendah tidaknya kualitas Perguruan Tinggi terletak pada manajemen Perguruan Tinggi.

Manajemen Perguruan Tinggi adalah kemampuan mengelola Perguruan Tinggi secara integral dan menyeluruh dengan mengoptimalkan alokasi dan pemanfaatan sumberdaya yang dimiliki Perguruan Tinggi diantaranya prasarana, sarana fisik, sumberdaya manusia yang dimiliki tidak akan bermakna jika tidak dikelola dengan baik melalui manajemen Perguruan Tinggi.

Penerapan sistem manajemen mutu adalah suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi atau Perguruan Tinggi yang dapat membantu untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pembangunan berkelanjutan. Manfaat potensial suatu organisasi yang mengimplementasikan sistem manajemen kualitas berdasarkan standar internasional ada empat antara lain: Pertama, kemampuan untuk menyediakan produk dan jasa secara konsisten yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum serta peraturan yang berlaku. Kedua, memfasilitasi peluang untuk

meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketiga, menangani risiko dan peluang yang terkait dengan konteks dan tujuannya. Keempat, kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu yang ditentukan (Group 2015; Nugroho 2015).

Sertifikasi ISO 9001:2015 merupakan salah satu sarana bagi Perguruan Tinggi atau perusahaan untuk menanamkan kepercayaan dan reputasi yang tinggi bagi pelanggan. Pengelolaan proses-proses sistem manajemen yang efektif menghasilkan masalah terhadap kualitas, tidak ditentukan oleh pelanggan, namun telah dikendalikan secara efektif oleh perusahaan (Nugroho 2015).

Universitas Syiah Kuala (Unsyiah) sebagai sebuah institusi Perguruan Tinggi Negeri yang bergerak dibidang pendidikan telah menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Sebelum Unsyiah menerapkan ISO 9001:2015 banyak masalah yang dihadapi terutama perihal pelayanan terhadap civitas akademika. Khususnya dalam hal pengintegrasian data masing-masing unit dalam lingkungan Unsyiah. Sehingga kehadiran pelayanan yang berbentuk ISO 9001:2015 menjadi salahsatu solusi dalam penguatan kelembagaan Unsyiah.

LP3M memiliki misi untuk menjaga mutu Unsyiah agar lebih terencana dan sistematis agar dapat memenuhi apa saja yang diharapkan oleh civitas akademika Unsyiah (pimpinan, dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan) dan begitu juga pengguna lulusan (instansi pemerintah, pihak swasta atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), masyarakat) baik yang dilevel lokal,



nasional juga internasional secara efektif dengan melakukan perbaikan secara terus menerus (*continual improvement*).

Disamping itu juga penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 difungsikan untuk menjawab tujuan dari Universitas Syiah Kuala yang termaktub di dalam Visi dan Misi Universitas Syiah Kuala, yakni khusus dibidang mutu adalah menerapkan manajemen mutu terpadu bidang pendidikan melalui penerapan prinsip transparansi, partisipatif, efisien dan produktif.

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

Sistem manajemen mutu Perguruan Tinggi dalam prinsip dasar-dasar manajemen Perguruan Tinggi serta teori spesifik yang mengenai sistem jaminan mutu berbasis ISO (*International Organization for Standardization*). Sebagaimana yang dijelaskan Terry & Rue (2005:1) Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah pengelolaan (*managing*), sedang pelaksanaannya disebut manajer atau pengelola.

### Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan proses suatu organisasi dalam menetapkan, menerapkan, mempertahankan serta meningkatkan sistem manajemen mutu, termasuk proses-proses yang diperlukan dalam sebuah interaksi yang sesuai

dengan persyaratan standar internasional (Deysher, 2015:65).

Dalam kajian manajemen mutu poin penting yang harus diperhatikan adalah prinsip manajemen mutu, diantaranya ada tujuh poin penting yang harus dipenuhi dalam standar ISO 9000:2015, antara lain: *pertama*, fokus pada pelanggan (*customer focus*), *kedua*, kepemimpinan (*leadership*), *ketiga*, keterlibatan orang (*engagement of people*), *keempat*, pendekatan proses (*process approach*), *kelima*, peningkatan (*improvement*) keenam, pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*) dan ketujuh, manajemen hubungan (*relationship management*) (Group, 2015:75; Levine & Toffel, 2010:85; Tseros, 2015:89). Intinya pada prinsip manajemen mutu maka sangat diperlukan semua elemen penting dalam sebuah organisasi harus saling bersinergi dan terintegrasi dalam mencapai tujuan (*goal*).

Manfaat dari Sistem Manajemen Mutu Menurut Vincent Gasperz (2005:95), Manfaat dari penerapan ISO 9001 secara umum adalah:

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi secara sistematis.
  - 1) Perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9001 dapat meningkatkan image perusahaan dan telah siap bersaing dalam memasuki pasar global.
  - 2) Menghemat biaya dan mengurangi duplikasi audit sistem kualitas oleh pelanggan.
  - 3) Perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9001 akan dicari oleh pelanggan potensial yang mempunyai bidang usaha yang sama sebagai pemasok mereka, dengan cara menghubungi lembaga registrasi. Maka hal ini berarti membuka kesempatan pasar baru bagi perusahaan.

- 4) Meningkatkan kualitas dan produktivitas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal menjadi lebih baik.
- 5) Meningkatkan kesadaran kualitas dalam perusahaan.
- 6) Dapat berfungsi sebagai standar kerja untuk melatih karyawan yang baru.
- 7) Meningkatkan semangat pegawai karena adanya kejelasan kerja sehingga mereka dapat bekerja lebih efisien (Gaspersz, 2005:95).

### **Standarisasi Internasional Standardization Organization (ISO)**

Tujuan ISO adalah untuk mengembangkan standarisasi dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan untuk memudahkan pertukaran barang dan jasa, serta mengembangkan kerjasama dalam suasana yang bersifat ilmiah, teknologis dan ekonomis (Gaspersz, 2005:96).

Penerapan persyaratan untuk sistem manajemen mutu organisasi, Standar Internasional yang perlu diperhatikan adalah meninjau penerapan persyaratannya, karena ukuran atau kompleksitas organisasi, model manajemen yang diadopsi, rentang kegiatan organisasi dan sifat dari risiko serta peluang yang ditemukan (Group, 2015:76; Prasad & Naidu, 1994:87). Namun dalam Teori organisasi kelembagaan tradisional ditegaskan bahwa tindakan kelembagaan yang didorong oleh organisasi akan diambil untuk diberikan sebagai sebuah realitas dan bukan untuk memaksimalkan strategi dalam mencapai sebuah nilai (Yeung, Lo, & Cheng, 2011:67).

Pada tahapan penerapan sebuah standar berbasis ISO 9001:2015 ini yang sangat penting harus diperhatikan oleh sebuah organisasi

(Perguruan Tinggi) atau perusahaan adalah penguatan untuk memudahkan kedua belah pihak (pembuat jasa dan penerima jasa) saling kerjasama dalam suasana yang bersifat ilmiah, teknologis dan ekonomis, sehingga diperoleh capaian yang akan diharapkan.

### **Standarisasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan bagian dari ISO seri 9000. Standar ini dikeluarkan pertama kali pada tahun 1987 oleh *International Organization of Standardization* (IOS) untuk memenuhi kebutuhan dunia industri yang membutuhkan suatu sistem untuk menjamin bahwa proses berjalan secara terstandarisasi sehingga dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang konsisten (Soerjaningsih, 2004:87).

Jodkowski: 2015:92, dalam (Antaresti, 2017:67) menjelaskan bahwa untuk menyesuaikan dengan berbagai tuntutan baru dalam memberikan layanan pada pelanggan yang lebih baik, maka sistem manajemen mutu juga perlu terus diperbaharui. Sejak pertama kali dikeluarkan, ISO 9001 sudah mengalami empat kali revisi yaitu pada tahun 1994, 2000, 2008 dan terakhir tahun 2015. Sistem manajemen mutu merupakan sebuah kesatuan antara struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses dan sumber daya yang digunakan serta saling berkaitan dalam menerapkan manajemen kualitas (Gaspersz, 2005:96-97).

Institusi yang memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015, lebih dipercaya karena sertifikasi yang diperoleh menyatakan bahwa Institusi tersebut sudah menerapkan sistem yang dapat

menjamin bahwa proses yang dilakukan sudah terstandarisasi sehingga menjamin mutu produk.

Citra institusi juga akan meningkat dan mendukung pengembangan kerjasama internasional yang sangat penting di era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Untuk menjamin mutu pengelolaan Pendidikan Tinggi sesuai dengan standar yang ditetapkan, pemerintah mewajibkan akreditasi bagi institusi pendidikan tinggi. Saat ini institusi yang ditunjuk untuk menyelenggarakan akreditasi bagi institusi pendidikan tinggi adalah BAN-PT.

Sistem Manajemen Mutu Seri ISO 9001:2015 adalah sistem manajemen mutu yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan atau instansi yang ingin memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa persyaratan tertentu yang diminta *customer* telah dipenuhi semuanya mulai dari desain sampai pelayanan.

Seri ini menjadi salah satu seri terlengkap dan paling dituntut untuk diaplikasikan pada perusahaan dan instansi. Bahkan di Indonesia sudah banyak Perguruan Tinggi negeri dan swasta ternama yang berstandar ISO 9001: 2015, diantaranya Universitas Gadjah Mada (UGM), Universitas Indonesia, Universitas Diponegoro (Undip), Universitas Muhammadiyah Jember, Universitas Udayana, Universitas Terbuka dan beberapa perguruan tinggi lainnya.

### **Penelitian Terdahulu**

Dalam mengkaji rencana riset ini peneliti juga merujuk beberapa riset terdahulu yang relevan untuk mendukung kesempurnaan skripsi ini, berikut beberapa riset terdahulu: Antonius Widi Nugroho, Tahun 2015, dalam judul penelitiannya *Strategi Sekolah dalam*

*Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001:2015 pada Sekolah SMAK St. Albertus Malang*, dengan metode kualitatif hasil penelitiannya menjelaskan bahwa tanggung jawab manajemen pemimpin dalam sekolah terdiri dari komitmen manajemen, fokus pelanggan, kebijakan mutu, perencanaan manajemen, wewenang dan komunikasi serta tinjauan manajemen dengan baik. Akan tetapi penelitian ini menyimpulkan pelaksanaannya belum maksimal sehingga diperlukan keuletan dari pemimpin untuk menerapkan pola ISO 9001:2015 secara komprehensif.

Sementara dalam penelitian Antaresti yang berjudul *Integrasi ISO 9001:2015 dan Standar Akreditasi BAN-PT Untuk Meningkatkan Daya Saing Institusi Pendidikan Tinggi di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN* berpendapat Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan sistem manajemen mutu berstandar internasional yang menggunakan pendekatan manajemen resiko dalam pengembangan sistem manajemen mutu. Dengan mengintegrasikan ISO 9001:2015 dengan standar akreditasi BAN-PT maka institusi dapat mengarahkan pengelolaan bukan hanya pada pemenuhan standar tetapi juga untuk peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga dapat memenuhi tuntutan akan mutu pendidikan yang terus berkembang, sehingga menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap bersaing bukan hanya di level nasional tetapi juga di level regional ASEAN. Hal ini juga yang akan dilihat dalam kajian skripsi ini dengan melihat variabel manajerial LP3M Unsyiah dalam penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015,

pada Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala, dengan diawali melihat proses pelayanan terhadap suatu sistem manajemen mutu akademik, baik itu pelayanan secara online maupun konvensional.

Pada bagian lain Naila Farhana, dkk dalam penelitiannya yang Berjudul *Perancangan SOP Management Review Berdasarkan Integrasi Iso 9001:2015 (Klausul 9.3) Dan Iso 14001:2015 (Klausul 9.3) Dengan Mempertimbangkan Risiko Menggunakan Metode Benchmark di CV XYZ*, dengan metode model konseptual hasil penelitian menunjukkan pada model konseptual tergambar bahwa pada penelitian ini dilakukan integrasi requirement ISO 9001:2015 klausul 9.3 dan ISO 14001:2015 klausul 9.3 mengenai management review. Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama melihat penerapan ISO 9001:2015, dan yang menjadi perbedaan adalah objeknya perusahaan bukan Perguruan Tinggi, karena sangat jelas perbedaan manajemen di Perguruan Tinggi dengan perusahaan. Berikut penjelasan lebih lanjut dalam tabel.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, seperti yang diungkapkan Moleong, pendekatan kualitatif itu merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks dengan

memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2013:62).

Hal senada juga didefinisikan Syauidih Sukmadinata, penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual atau kelompok (Nana Syaodih Sukmadinata, 2007:57-58). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, mengungkap dan menjelaskan tentang penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 yang dikembangkan oleh LP3M Unsyiah.

### **Unit Analisis**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah lembaga Perguruan Tinggi yang menjalankan peranannya dalam menerapkan pola manajerial yakni pada lembaga LP3M Unsyiah yang menangani secara langsung tentang penerapan Seri ISO 9001:2015.

### **Sumber dan Teknik pengumpulan data**

Sugiyono (2013:187-188), Menjelaskan bahwa Sumber data penelitian yaitu sumber subjek dari tempat mana data bisa didapatkan. Dikarenakan jenis penelitian ini kualitatif maka penulis menggunakan pedoman wawancara bukan kuisisioner yang digunakan untuk penelitian jenis kuantitatif. Didalam pengumpulan datanya, maka sumber data itu dari informan bukan responden istilah yang sering digunakan pada penelitian kuantitatif, tetapi informan yakni orang yang menjawab pertanyaan peneliti, baik secara tertulis ataupun lisan.

### **Teknik Analisa Data**

Teknik yang dipilih dalam menganalisa penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, dimana data yang dikumpulkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi, akan kembali dibuat reduksi data, display data, dan ditarik kesimpulannya. Sehingga data yang didapatkan memiliki nilai keabsahannya (Moleong, 2013:88). Teknik analisis ini dilakukan agar peneliti betul-betul mendapatkan data secara valid dari temuan data primer dan data sekunder, sehingga hasil akhir dari penelitian

### **Penerapan Sistem Manajemen Mutu LP3M Unsyiah Mengacu Pada Klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Sistem jaminan mutu yang diterapkan LP3M Unsyiah dalam menjaga pelayanan terhadap para civitas akademika dan pengguna lulusan adalah melalui berbagai macam upaya yang dilakukan agar Unsyiah menjadi salah satu Perguruan Tinggi yang terkemuka sebagaimana misinya untuk di bidang mutu adalah menerapkan manajemen mutu terpadu di bidang pendidikan melalui penerapan prinsip transparansi, partisipatif, efisien, dan produktif. Hal ini dilakukan agar Unsyiah mampu terus bersaing dengan dunia luar, baik itu secara lokal di Aceh, nasional dan internasional. Memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 adalah sebuah bentuk keberhasilan Unsyiah dalam menjaga mutunya bertaraf internasional.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 yang dikembangkan pada LP3M Unsyiah.**

Faktor pendukung penerapan sistem jaminan mutu berbasis ISO 9001:2015 yang diterapkan oleh LP3M Unsyiah dalam penguatan istitusi adalah pimpinan dilingkungan Unsyiah mampu mempraktikkan *leadership* dengan pemahaman *basic value, key ideas, essential skill, self awareness, dan self regulation*. Pola ini dikembangkan kepemimpinan Unsyiah yang kemudian diturunkan kepada pimpinan dibawahnya pada masing-masing lembaga yang ada dalam lingkungan Unsyiah. Disamping itu juga pimpinan di lingkungan Unsyiah sejak dari rektor hingga para pimpinan dibawahnya mendukung secara penuh dan berkomitmen tinggi terhadap proses sertifikasi ISO 9001:2015.

Khusus LP3M Unsyiah dan tim pusat pengembangan jaminan mutu mempraktikkan *basic values* dengan memberikan kepada bawahannya kepercayaan dalam bekerja, menjaga perasaan bawahannya, serta dalam berperilaku ketua LP3M mencerminkan seorang pemimpin. Kedua, kekuatan yang mendukung lainnya adalah ketua Lembaga LP3M Unsyiah menghargai pengetahuan, keahlian, perilaku para bawahan atau stafnya.

Seorang pemimpin harus memahami dengan baik kemampuan (pengetahuan dan keahlian) seorang stafnya untuk melakukan pekerjaannya. Sebagaimana wawancara dengan Silvi, staf yang membidangi penjaminan mutu menjelaskan bahwa ketua LP3M Unsyiah sangat menghargai pekerjaan kami sebagai bawahannya dan kami

tidak pernah merasa bahwa dia adalah pemimpin yang keras tetapi lebih kepada pemimpin yang mengerti kebutuhan bawahannya, bahkan lebih banyak memberikan arahan dengan penuh sikap bijaksana, begitu juga setiap regulasi yang dibuat selalu berdasarkan atas asas kebersamaan, tidak sepihak dari ia semata sebagai ketua lembaga.

Sedangkan faktor yang menjadi penghambat penerapan ISO 9001:2015 jika dilihat dari pengalaman sejak kepemimpinan Prof. Marwan yang dulunya ketua LP3M, dan sekarang sudah jadi Wakil Rektor 1 Unsyiah hampir dapat disampaikan tidak ada kendala yang signifikan dalam proses penyiapan penyusunan sertifikasi akreditasi ISO 9001:2015. Namun kendala teknis yang sering terjadi dalam penyiapan ISO 9001:2015 adalah sulitnya membangun komunikasi intensif dengan pihak keuangan dalam proses pengamprahan anggaran dalam penguatan material kebutuhan dokumen ISO 9001:2015. Sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pengamprahan anggaran, ditambah belum adanya konsep *rewards* and *punishment* terhadap karyawan yang telah bekerja juga membuat sebuah kendala dalam membangkitkan semangat kerja staf.

### **Analisis dan Evaluasi**

Sistem penerapan jaminan mutu berbasis ISO 9001:2015 yang diterapkan oleh LP3M Unsyiah menggunakan pola manajerial yang dikembangkan Terry & Rue (2005:1) dalam melihat suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan

organisasional atau maksud-maksud yang nyata dalam merumuskan tujuan manajemen.

Praktik lainnya juga sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen mutu yang digambarkan dalam prinsip dasar manajemen Perguruan Tinggi dalam mewujudkan prinsip nyata dari tridharma, yang berupa penyelenggaraan kegiatan pendidikan-pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Dengan menggunakan pola prinsip dasar leadership dan manajemen Perguruan Tinggi berupa: *basic value*, *key ideas*, *essential skill*, *self awareness*, dan *self regulation* (Syahrizal Abbas, 2014:117).

Ini pula yang menjadi kekuatan tersendiri yang dimiliki oleh LP3M Unsyiah sebagai ujung tombak dalam mengembangkannya pada lembaga lain dalam lingkungan Unsyiah untuk memperoleh Akreditasi ISO 9001:2015. Dimana kekuatan LP3M yang menjadi dasar perolehan sertifikasi ISO 9001:2015 adalah mampu menyiapkan 9 dokumen penilaian analisis resiko penting yang diharapkan ISO dapat dijawab dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen mutu pada perguruan tinggi.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah sistem manajerial yang diterapkan lembaga LP3M Unsyiah mampu menggerakkan sistem manajemen dengan mendesign keterlibatan penuh berbagai komponen dari suatu manajemen seperti sumberdaya kualitas, kapasitas, efektifitas, efesiensi staf, kebijakan dan aktifitas yang memberikan kontribusi dalam meningkatkan produktifitas kerja lembaga LP3M dalam

memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 dalam bidang sistem jaminan mutu.

Penelitian yang telah dilakukan pada LP3M Unsyiah temuan penelitiannya mempunyai implikasi dalam bidang penjaminan berbasis ISO 9001:2015, Sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah, hasil penelitian mengenai penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001: 2015 di Perguruan Tinggi mempunyai implikasi pada sistem manajerial yang baik terhadap upaya hasil capaian yang diharapkan perguruan tinggi, bahkan perolehan standarisasi ISO 9001:2015 ini akan memperkuat layanan jaminan mutu mempertahankan perolehan akreditasi A yang didapatkan Unsyiah melalui Institusi Ban-PT.

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas bahwa standarisasi ISO 9001:2015 memberikan kontribusi yang berarti terhadap kinerja pelayanan perguruan tinggi terhadap sivitas akademika Unsyiah secara internal dan eksternal terhadap pengguna lulusan. Disamping itu juga akreditasi A yang diperoleh Unsyiah sejak 2015 lalu dari Kemenristek Dikti dan pada tahun 2017 memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 ini telah membuktikan bahwa sistem manajerial yang dikembangkan oleh Institusi Unsyiah dibawah unit kerja LP3M Unsyiah membuktikan bahwa Sistem Jaminan Mutu yang dikembangkan selama ini mampu meningkatkan prestasi Unsyiah dilevel lokal, nasional dan internasional. Keberhasilan Unsyiah dalam memperoleh ISO 9001:2015 ini dapat pula dijadikan masukan bagi perguruan tinggi lainnya untuk meningkatkan kinerja.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan ada tiga kesimpulan yang menarik dari penerapan sistem penjaminan mutu berbasis ISO 9001:2015 dalam sistem manajerial yang dipraktikkan atau diterapkan LP3M Unsyiah antara lain:

1. Sistem jaminan mutu yang diterapkan LP3M Unsyiah dalam menjaga pelayanan dibidang penjaminan mutu berbasis ISO 9001:2015 adalah menerapkan manajemen mutu terpadu dibidang pendidikan melalui penerapan prinsip transparansi, partisipatif, efisien, inovatif dan produktif dengan melibatkan semua stakeholder terkait dibidang penjaminan mutu melalui pendekatan penilaian 9 analisa resiko dan ditambah dengan penguatan evaluasi dan monitoring setiap tahunnya.
2. Faktor yang dilibatkan dalam penjaminan Mutu ISO 9001:2015 adalah secara umum semua struktur dalam LP3M Unsyiah, dengan manajerial utamanya adalah ketua dan sekretaris lembaga, dan khusus untuk bidang penjaminan mutu adalah para ketua pusat pengembangan sistem manajemen mutu dan anggotanya dengan didukung oleh tim sekretariat.
3. Faktor pendukung penerapan sistem jaminan mutu berbasis ISO 9001:2015 yang diterapkan oleh LP3M Unsyiah dalam penguatan Institusi adalah pimpinan mampu mempraktikkan *leadership* dengan pemahaman *basic value* (berupa kepercayaan, perasaan, perilaku yang ada dalam dirinya dan ditularkan kepada mitra kerjanya atau bawahannya), *key ideas* (berupa

keterampilan yang dimiliki seorang pemimpin), *essential skill* (Esensial Skill ini terdiri atas keahlian pribadi dan kelompok, keahlian tim, keahlian perencanaan dan keahlian manajemen), *self awareness* (kesadaran diri berupa penghargaan terhadap berbagai ide, keahlian dan nilai yang digunakan dalam memimpin), dan *self regulation* (pengendalian diri berupa kontrol untuk mengembangkan dan menggunakan pengetahuan dan keahlian pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya). Terjalannya kesepakatan pemahaman bersama mulai dari kepemimpinan dilevel institusi (rektor dan wakilnya), ketua LP3M Unsyiah hingga struktur kebawahnya termasuk ketua sekretariat. Sedangkan faktor penghambat adalah masih ditemukan komunikasi non teknis yang belum terintegrasi antara pelaksana dari LP3M dengan pengalokasian anggaran institusi dan masih belum maksimalnya sosialisasi kedalam dengan sivitas akademika (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan alumni serta pengguna lulusan) dalam menjawab survey rekap pelayanan penjaminan mutu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antaresti. (2017). *Integrasi ISO 9001:2015 dan Standar Akreditasi BAN-PT Untuk Meningkatkan Daya Saing Institusi Pendidikan Tinggi di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN. VOCATIO (Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Dan Sekretari*, 1(1), 1–10.
- Deysheer, B. (2015). *A “Risk Based Thinking” Model for ISO 9001 : 2015*, 1–42.
- Dodi Nandika, Soekartawi Rahman, Ronny Noor, W. G. K. dan M. (2006). *Universitas, Riset dan Daya Saing Bangsa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gaspersz. (2005). *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: Gramedia.
- George R. Terry dan Leslie W. Rue, (2011). *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nugroho, A. W. (2015). *Strategi Sekolah dalam Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001 : 2015*, (1).
- Soerjaningsih, T. W. (2004). *Peningkatan Mutu Proses Perguruan Tinggi Melalui Sistem Mutu ISO 9000. Journal The Winners*, 5(2), 79–89.