

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen mutu adalah sarana yang umumnya biasa digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki sistem pendidikan. Hingga saat ini berbagai upaya terus dilakukan peningkatan mutu pendidikan oleh banyak pihak, baik dilakukan oleh pemerintah maupun masyarakat. Upaya-upaya peningkatan mutu pendidikan tersebut didasari oleh suatu kesadaran betapa pentingnya peranan pendidikan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal demi kemajuan masyarakat dan bangsa

Dewasa ini masyarakat hidup di era globalisasi, semua orang bersaing untuk terus menunjukkan kemampuan yang ia miliki dengan baik. Ketatnya persaingan, berakibat besarnya tuntutan serta harapan masyarakat terhadap kualitas dari SDM. Untuk meningkatkan kualitas SDM yang ada, maka dilakukan dengan meningkatkan kualitas mutu dari pendidikan yang diterima oleh SDM tersebut.

Kualitas mutu pendidikan di Indonesia masih berada dibawah negara-negara lain. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan kualitas mutu pendidikan di negara-negara Asia. Jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga yang lebih maju, maka kualitas mutu pendidikan di Indonesia masih jauh tertinggal. Sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi dunia pendidikan, yang mana diharapkan mampu membangun dan mewujudkan pendidikan yang berkualitas

bagi para penuntut ilmu, agar SDM yang ada di Indonesia mampu bersaing dengan baik dengan SDM dari negara lain selain itu hadits dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu, ia berkata bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda :

وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.” (HR. Muslim, no. 2699)¹

Membahas tentang kualitas SDM, pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas SDM. Untuk itu perlu peran serta seluruh masyarakat dan pemerintah untuk mewujudkan hal tersebut. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin meningkat seiring perkembangan zaman, kita dituntut untuk lebih fokus terhadap pendidikan dan senantiasa meningkatkannya, salah satu yang menjadi perhatian terbesar dunia pendidikan saat ini tentunya adalah peningkatan kualitas dari mutu pendidikan yang ada, agar produk atau lulusan yang dihasilkan oleh dunia pendidikan dapat bersaing dengan baik di era globalisasi saat ini.

Pendidikan merupakan salah satu bagian dari kehidupan yang ada di masyarakat yang masih dan terus menjadi pilihan yang “bijak” untuk meningkatkan kualitas dari SDM, dan ini telah di akui oleh masyarakat global saat ini yang dibuktikan dengan banyaknya orang yang berlomba-lomba mencari

¹ <https://rumaysho.com/12363-menuntut-ilmu-jalan-paling-cepat-menuju-surga.html>

institusi pendidikan yang berkualitas, yang diyakini mampu menghasilkan SDM yang mampu bersaing dan dapat bekerja setelah lulus.

Pendidikan memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, karena dapat membawa kemajuan bagi peradaban sebuah bangsa. Pendidikan dan kemajuan bangsa adalah dua hal yang saling berkaitan yang mana keduanya seperti “dua sisi mata uang” yang saling berkaitan diantara satu sama lain dimana keberadaannya akan terus berkaitan dan tidak bisa terpisahkan. Karena itulah, kemajuan sebuah bangsa, sejatinya tidak pernah lepas dari peranan penting pendidikan.

Di tengah persaingan yang semakin nyata dalam segala aspek kehidupan yang ada, memberikan dampak yang cukup besar bagi institusi pendidikan yang ada di Indonesia, khususnya perguruan tinggi. Perguruan tinggi adalah kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk mempersiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademis dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian.²

Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi dari pada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah³ Yang bertujuan Mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian serta Mengembangkan dan menyebar luaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan

² Undang-Undang Nomor : 2 tentang Sistem Pendidikan Nasional tahun 1989, pasal 16, ayat (1).

³ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 30 Tahun 1990, pasal 1 Ayat 1

kesenian serta mengoptimalkan penggunaannya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.⁴

Sebagai lembaga pendidikan yang menyajikan jasa bagi masyarakat yang berupa layanan bidang pendidikan tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk bisa menghasilkan lulusan yang terbaik dan mampu bersaing ke arah yang lebih baik terutama dalam hal mutu yang dimiliki oleh lulusannya, maka sudah seharusnya perguruan tinggi memperhatikan kualitas mutu dari lulusannya.

Lulusan perguruan tinggi yang memiliki kualitas bermutu diharapkan mampu membangun bangsa Indonesia kearah yang lebih baik. Membawa kemajuan bangsa dalam hal materi ataupun non materi. Hal ini sejalan dengan yang tercantum dalam Undang-undang perguruan Tinggi yang menyebutkan bahwa : tujuan dari pendidikan tinggi yang dilakukan di perguruan tinggi salah satunya adalah sebagai upaya menghasilkan lulusan yang menguasai cabang Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa.⁵

Perguruan tinggi memiliki peran yang sangat besar dalam membentuk kualitas mutu SDM yang ada sehingga lulusan perguruan tinggi masih menjadi “primadona” di mata masyarakat yang mana masih menganggap lulusan dari sebuah perguruan tinggi merupakan orang pintar yang serba tahu dan serba bisa dalam melakukan suatu hal. Sehingga ini menjadi PR besar bagi perguruan tinggi yang mana harus mampu menjawab tantangan yang ada di masyarakat, terutama

⁴ Undang-Undang Nomor : 2 tahun 1989, Pasal 16, Ayat (1) ; PP 30 Tahun 1990, Pasal 2, Ayat (1)

⁵ Republik Indonesia, “Undang-Undang R.I. Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 5 poin b.

tantangan yang ada. Beberapa contoh tuntutan dalam dunia global saat ini seperti lulusan-lulusan yang mampu berpikir kritis, memiliki kompetensi dalam pemecahan masalah, inovatif, kreatif, kompeten dalam komunikasi informasi serta komunikatif dan menguasai berbagai macam bahasa.

Menurut Buchori Alma “seiring dengan tuntutan yang semakin besar di era globalisasi saat ini, terjadilah perubahan signifikan pada lingkungan pendidikan tinggi di Indonesia. Pasar dan persaingan perguruan tinggi menjadi lebih luas. Keadaan ini menunjukkan bahwa tuntutan lingkungan dan persaingan pendidikan tinggi di Indonesia semakin kompleks dan dinamis, padahal sumber daya yang dimiliki perguruan tinggi nasional relatif beragam dan terbatas”.⁶

Peningkatan mutu pendidikan di perguruan tinggi adalah hal penting yang harus segera dilakukan. Untuk mencapai hal tersebut, maka perlu untuk dilakukan suatu usaha yaitu meningkatkan mutu pelayanan pendidikan terhadap stakeholder pendidikan. Menurut Goetsch dan Davis (1994), mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁷ Pada hakikatnya, mutu adalah suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi atau memuaskan harapan pelanggan. Dan mutu juga merupakan suatu konsep yang mengukur baik buruknya suatu produk atau jasa. Oleh karena itu, dalam dunia pendidikan, mutu harus diterapkan.

Strategi yang dikembangkan untuk memaksimalkan daya saing institusi atau lembaga pendidikan yaitu lembaga pendidikan memposisikan dirinya sebagai lembaga jasa yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan. Perkembangan zaman saat ini, menuntut perubahan

⁶ Buchori Alma, *Manajemen Corporate Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*, (Bandung:Alfabeta, 2008), hal : 75

⁷ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *TQM: Total Quality Management* (Yogyakarta: ANDI,2000) hal: 4

khususnya pada perubahan yang dilakukan dalam dunia pendidikan untuk mencapai pendidikan yang bermutu, maka dunia pendidikan berupaya mencapai perubahan yang lebih baik terutama dalam tataran manajemennya. Manajemen dapat berarti pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi tertentu. Henri Fayol menyatakan bahwa perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pemberian perintah, dan pengawasan adalah fungsi-fungsi utama.⁸

Daya saing sejumlah perguruan tinggi di Indonesia cenderung menurun sehingga mengancam keunggulan posisi dan keberlanjutan perguruan tinggi yang bersangkutan. Dengan adanya permasalahan kesenjangan tersebut, sepatutnya perguruan tinggi perlu mendefinisikan strateginya, yang difokuskan pada upaya mengurangi kesenjangan antara tuntutan lingkungan dan persaingan sumber daya internalnya, sekaligus meningkatkan daya saingnya. Hal ini bisa juga dengan melakukan perbaikan secara bertahap dan terus menerus terhadap mutu SDM, proses dan fasilitas fisik dengan sistem penjaminan mutu yang memadai.

Dari sudut pandang manajemen mutu, Bagi para pemilik dan pengelola Perguruan Tinggi, sistem manajemen mutu pada hakekatnya berpusat pada perbaikan terus menerus untuk memperkuat dan mengembangkan mutu lulusan perguruan tinggi yang mana perlu mengendalikan mutu kegiatan yang diselenggarakan sehingga dapat diserap oleh kalangan instansi dan pasar tenaga kerja. pada setiap tahapan dalam keberlangsungannya yang mencakup input, proses, output dan kepuasan stakeholders.

⁸ T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 1995) Cet: 9, hal. 21

Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.⁹

Perguruan Tinggi bertujuan: Pertama, berkembangnya potensi mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa. Kedua, dihasilkan-nya lulusan yang menguasai cabang Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa. Ketiga, dihasilkannya ilmu pengetahuan dan teknologi melalui penelitian yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora agar bermanfaat bagi kemajuan bangsa, serta kemajuan peradaban dan kesejahteraan umat manusia; dan Keempat, terwujudnya pengabdian kepada masyarakat berbasis penalaran dan karya penelitian yang bermanfaat dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.¹⁰

Pencapaian tujuan Perguruan Tinggi di atas, salah satunya ditunjang oleh adanya jurusan atau program studi. Jurusan/prodi adalah bagian pelaksana akademik yang diselenggarakan pendidikan professional yang apabila memenuhi syarat dapat melaksanakan pendidikan akademik program sarjana dan/atau

⁹ Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, BAB 1, Pasal 1 ayat 2

¹⁰ Ibid., BAB 1, Pasal 5

program pascasarjana, dalam sebagian atau satu cabang ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian. Untuk menjaga mutu pendidikannya maka setiap program studi harus melakukan akreditasi atau reakreditasi secara terus menerus.

Akreditasi adalah merupakan bentuk penilaian (evaluasi) mutu dan kelayakan institusi perguruan tinggi atau program studi yang dilakukan oleh organisasi atau badan mandiri di luar perguruan tinggi. Bentuk penilaian mutu eksternal yang lain adalah penilaian yang berkaitan dengan akuntabilitas, pemberian izin, pemberian lisensi oleh badan tertentu. Ada juga pengumpulan data oleh badan pemerintah bagi tujuan tertentu, dan survei untuk menentukan peringkat (ranking) perguruan tinggi.¹¹

Akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan merupakan hal yang sangat penting, sehingga lembaga pendidikan yang berkaitan memiliki keharusan untuk mempertanggung jawabkan mutunya kepada masyarakat, khususnya stakeholders yang ada dalam bagian tersebut. Sehingga dalam meningkatkan mutu pendidikan di perguruan tinggi yang harus dilakukan secara *continoue* yaitu dilakukannya reakreditasi program studi dalam bentuk penyusunan borang setiap lima tahun sekali. Dalam hal penyusunan boring diperlukan manajemen yang unggul dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Adanya penyusunan borang program studi ditujukan agar dapat meningkatkan dan menjaga keberlangsungan dalam pengelolaan perguruan tinggi

¹¹ 3BAN-PT, Buku II Standar dan Prosedur Akreditasi Program Studi Sarjana, (Kemendikbud: Jakarta, 2008), hlm. 2

khususnya tingkat program studi sarjana yang terkait dengan (1) visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian; (2) tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu; (3) mahasiswa dan lulusan; (4) sumber daya manusia; (5) kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik; (6) pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi; dan (7) penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama.

Bermunculannya perguruan tinggi yang “berlabel Islam” di wilayah Kalimantan Timur (Kaltim) membuat masyarakat memiliki pilihan yang cukup banyak untuk memilih Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI) yang mana yang akan dijadikan tempat untuk menimba ilmu. Hal ini juga menjadi perhatian tersendiri bagi Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara (FAI Unikarta). FAI Unikarta harus meningkatkan kualitas pendidikan yang mereka miliki, apabila ingin tetap bertahan menghadapi tantangan yang ada. Tingginya tuntutan dari masyarakat juga mengharuskan FAI Unikarta untuk selalu menjaga kualitas dan selalu berupaya untuk menjadi institusi pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas pula. Untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh FAI Unikarta, diantara beberapa hal tersebut yang harus diperhatikan adalah permasalahan tenaga pendidik (dosen), sarana dan prasarana, serta evaluasi kinerja dosen.

Berkaitan dengan mutu, berdasarkan hasil pengamatan sementara di FAI Unikarta di depan pintu masuk terdapat papan yang bertuliskan visi dan misi lembaga tersebut. Hal ini bertujuan agar khalayak ramai mengetahui bahwa institusi ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yang berbeda dengan institusi

yang lain. Selain itu juga untuk menginformasikan bahwa mereka berusaha untuk menjadi institusi terbaik di wilayahnya.

Demi menjaga kualitas lulusan yang dihasilkan, FAI Unikarta harus memiliki dosen yang punya kompetensi yang tepat untuk melaksanakan tugasnya dan mampu menjalankan tugas secara professional, sarana dan prasarana yang dapat menunjang proses pendidikan yang berlangsung, serta evaluasi kinerja dosen yang berkesinambungan agar kinerja dosen dapat terjamin kualitasnya. Apabila ketiga hal tersebut dapat diperhatikan dengan baik oleh FAI Unikarta, maka besar kemungkinan FAI Unikarta mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas dan mampu bersaing dengan lulusan dari perguruan tinggi lainnya.

Mewujudkan mutu pendidikan dan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah diperlukan tahapan dan proses yang berkelanjutan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila mampu memberi layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna jasa layanan pendidikan dan lulusan. Sebagai jaminan bagi mutu, lembaga pendidikan harus melakukan pengelolaan lembaga yang berpusat pada mutu. Mutu pendidikan perlu dikelola dengan tertib dan terus menerus agar membawa hasil yang memuaskan diperlukan manajemen mutu pendidikan.

Pengertian mengenai mutu atau kualitas ini pada awalnya bersifat netral dan secara perlahan bergerak maju kearah yang lebih baik, yang diyakini bahwasanya upaya meningkatkan mutu akan menyibukkan berbagai pihak selama beberapa tahun mendatang agar suatu organisasi mampu bertahan (*survive*) pada masa globalisasi ini. Ada anggapan bahwa agar dapat mencapai produk yang

bermutu tidak terlepas dengan meningkatnya biaya produksi, namun dapat dibuktikan bahwa menghasilkan produk yang bermutu atau jasa yang memuaskan pelanggan akan mendatangkan manfaat yang lebih bagi organisasi. Manfaat secara umum yang dirasakan secara langsung setidaknya adalah keuntungan peningkatan pangsa pasar sebagai dampak positif dari kepuasan konsumen. Peningkatan permintaan akan diikuti dengan peningkatan volume dan efisiensi.

Sejalan bersama dengan globalisasi saat ini, standardisasi manajemen menjadi isu utama terlebih khusus standardisasi mengenai sistem manajemen mutu. Untuk itu, Lembaga baik pemerintah ataupun swasta perlu menyediakan kerangka sistem mutu lembaganya ke arah yang diharapkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, sehingga pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Menanggapi isu tersebut, salah satu standar sistem manajemen mutu yang berkembang di negara maju dan bahkan di banyak negara berkembang adalah ISO 9001 : 2008. Standar ini adalah sarana atau alat untuk mencapai tujuan mutu dalam menerapkan Total Quality Control yang diharapkan bisa menjawab perkembangan globalisasi yang mana hasil akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini adalah salah satu standar yang diakui secara internasional, yang selanjutnya sudah diadopsi oleh Indonesia menjadi SNI ISO 9001:2008.

Di daerah-daerah Standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan suatu hal yang dianggap masih relatif baru. Namun karena kondisi serta tuntutan masyarakat yang ada, terlihat bahwa perkembangan penerapan standar ini pada organisasi di Indonesia menunjukkan angka yang cukup signifikan. Ini menunjukkan standar ini sudah mulai akrab dan diakui manfaatnya bagi suatu organisasi.

Acuan penyelenggaraan pendidikan disusun dalam suatu sistem untuk menjamin proses penyelenggaraan pendidikan melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008. Sistem ini pada umumnya diterapkan dalam dunia usaha dan industri untuk memastikan mutu produk yang mampu menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penerapan SMM ISO 9001 : 2008 dalam pendidikan diharapkan mampu menjamin dan memastikan mutu tamatan pendidikan sehingga bisa hidup mandiri, diserap di dunia usaha dan dunia industri serta mampu bersaing di dunia global yang berarti menggambarkan pencapaian 7 (tujuh) Standar Nasional Pendidikan Perguruan Tinggi.

Fakultas Agama Islam di Universitas Kutai Kartanegara mulai mengadopsi dan mencoba menerapkan sistem manajemen mutu berstandar internasional yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 dalam pengelolaan manajemennya dengan harapan bahwa manajemen FAI Unikarta dapat terlaksana dengan baik dan mengarah pada peningkatan mutu fakultas dalam hal ini pencapaian 7 (tujuh) Standar Nasional Pendidikan Perguruan Tinggi.. Implementasi yang digunakan FAI Unikarta tersebut dapat dilakukan dengan menyiapkan pendidik yang sesuai dengan kualifikasinya masing-masing dan komitmen mereka dalam pendidikan

agama Islam. Selain itu, pendidik diharapkan tidak hanya menjadi pengajar di kelas, akan tetapi sebagai pembimbing agama Islam khususnya bagi seluruh warga sekolah dan menjadi teladan yang baik bagi seluruh warga sehingga tercipta lingkungan yang baik dan tercapai apa yang menjadi tujuan dari pendidikan agama Islam yaitu terbentuknya insan kamil yang di dalamnya memiliki wawasan penuh agar mampu menjalankan tugas - tugas kehambaan, kekhalifahan, dan pewaris Nabi kita Muhammad shallallahu 'alaihi wa sallam.

Pemaparan fakta – fakta di atas mendorong Fakultas Agama Islam Unikarta sebagai salah satu program studi yang menjadi andalan Unikarta untuk menjalankan Manajemen dengan sungguh – sungguh. Pada awal tahun 2013 keseriusan itu semakin lama semakin terlihat oleh usaha Fakultas Agama Islam Unikarta untuk memperbaiki mutu pendidikan institusinya dengan mulai menerapkan SMM ISO 9001 : 2008. Hal ini dilakukan dengan harapan bahwa SMM ISO 9001:2008 dapat memperbaiki manajemen Fakultas sehingga Fakultas Agama Islam Unikarta mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan pada akhirnya kepuasan pelanggan atau pihak – pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) akan tercapai.

Pada dasarnya fakultas yang sudah mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001 : 2008 harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada stakeholder. Namun berdasarkan peninjauan di lapangan diperoleh informasi bahwa pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 di Fakultas Agama Islam Unikarta belum terlaksana dengan efektif dan Fakultas Agama Islam Unikarta belum sepenuhnya

mewujudkan harapan dari stakeholders tersebut. Hal ini dapat dirasakan oleh beberapa stakeholders terutama adalah mahasiswa dan orang tua yang merupakan pelanggan utama dari Fakultas Agama Islam Unikarta.

Pelayanan yang kurang optimal tersebut antara lain tata gedung yang belum kondusif untuk suasana pembelajaran, beberapa dosen masih menggunakan metode konvensional dalam proses pembelajaran, dosen kurang memanfaatkan sarana pembelajaran berbasis ICT, keterlambatan pihak fakultas dalam menindaklanjuti sarana pembelajaran yang mengalami kerusakan, serta permasalahan lain yang disebabkan karena pelaksanaan manajemen fakultas yang belum didasari adanya komunikasi dan koordinasi yang baik, sehingga menyebabkan proses manajemen mutu kurang berjalan dengan lancar.

Dari paparan di atas, maka ada ketertarikan bagi peneliti untuk meneliti lebih dalam lagi tentang implementasi manajemen mutu di FAI Unikarta. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu melakukan sebuah penelitian yang tertuang dalam judul: *Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Pada Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara*.

B. Fokus Penelitian

Dari paparan di atas diperoleh gambaran tentang permasalahan yang begitu luas. Namun perlu disadari, dengan keterbatasan waktu, biaya, dan kemampuan peneliti, maka dipandang perlu memberi sebuah batasan masalah yang jelas dan terfokus pada permasalahan Sistem Manajemen Mutu yang ada di FAI Unikarta, adapun permasalahan yang akan diteliti dalam hal ini adalah :

1. Bagaimana implementasi (penerapan) Manajemen Mutu Pendidikan di Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Manajemen Mutu di Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara?
3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor – faktor yang menghambat penerapan Manajemen Mutu di Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan Implementasi (penerapan) Manajemen Mutu Pendidikan di Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Manajemen Mutu di Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara.
3. Untuk mendeskripsikan upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor – faktor yang menghambat penerapan Manajemen Mutu di Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara.

D. Kegunaan Penelitian

Sebagaimana tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini dapat digunakan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca tentang konsep Manajemen Mutu dan implementasinya di dunia pendidikan serta mempunyai peranan yang besar dalam meningkatkan mutu fakultas. Temuan penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pendidikan Islam, menjadi bahan bacaan, kajian, atau sumber referensi bagi mahasiswa atau penelitian selanjutnya. Khususnya dalam hal yang berkaitan dengan penelitian tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu di Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan pengembangan penelitian di masa yang akan datang, serta diharapkan memberikan kemanfaatan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga

Bagi lembaga yang diteliti, penelitian ini berfungsi sebagai informasi penting dan pedoman dalam hal manajemen mutu yang dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas dari Fakultas Agama Islam, Universitas Kutai Kartanegara.

b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, hasil penelitian ini bermanfaat sebagai tugas akhir di perkuliahan Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin untuk

mendapatkan gelar magister, dan semoga saja penelitian yang ada ini dapat digunakan lagi sebagai bahan penelitian selanjutnya. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna sebagai sarana untuk memperkaya wawasan keilmuan dan menambah pengalaman tentang manajemen mutu pada suatu institusi pendidikan.

E. Definisi Istilah

Agar tidak salah dalam penafsiran dan untuk memudahkan dalam pembahasan, maka peneliti merasa perlu untuk mengoperasionalkan kata atau istilah yang terdapat dalam judul penelitian, yaitu :

1. Implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah: penerapan manajemen mutu di Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara yang dilihat dari 7 (tujuh) komponen standar akreditasi program studi di Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara; Standar 1; visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian. Standar 2; data pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu. Standar 3; mahasiswa dan lulusan. Standar 4; sumber daya manusia, standar 5; kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik. Standar 6; pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi. Standar 7; penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerja sama.
2. Manajemen Mutu Pendidikan adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus yang menjadi salah satu cara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dalam hal ini FAI Unikarta menggunakan ISO : 9001. Hal ini juga yang kemungkinan menjadi alasan

FAI Unikarta yang meskipun sudah mendapat tempat di masyarakat dengan mendapat predikat fakultas favorit dan telah mendapat status akreditasi B tetap berupaya berjuang untuk mendapatkan sertifikat ISO. Dengan harapan dapat memperoleh nilai tambah/citra, mengubah sikap perilaku kinerja dalam lembaga, memperbaiki kinerja, memperluas jaringan, menghemat biaya inspeksi dan dapat pula lembaga tersebut menjadi pusat studi banding, dan sebagainya dalam hal ini yaitu :

- Kepuasan pada pelanggan adalah usaha untuk menempatkan pelanggan sebagai pihak yang menjadi tujuan untuk dilayani, dipenuhi kebutuhannya, dan dipuaskan. Dalam proses memberi pelayanan tersebut akan ada banyak usaha dan kegiatan yang menuju pada pelanggan sebagai objek atau tujuan.
- Kepemimpinan berperan penting dalam menentukan suatu arah tujuan sebuah organisasi dan dijabat oleh seseorang pemimpin yang memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan tertentu kemudian berusaha mencapai tujuan tersebut dengan cara berkoordinasi dan bekerjasama dengan orang-orang yang berada di sekitarnya.
- Perbaikan berkesinambungan adalah proses memperbaiki secara terus menerus baik menyangkut program kerja maupun sumber daya manusia yang ada. Para profesional pendidikan harus secara konstan menemukan cara untuk menangani masalah yang muncul, mereka harus memperbaiki proses yang dikembangkannya dan membuat perbaikan yang diperlukan.

3. Fakultas Agama Islam Universitas Kutai Kartanegara: adalah perguruan tinggi yang terletak di Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur.

F. Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti telah melakukan penelusuran serta mencari penelitian yang memiliki topik bahasan yang hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lainnya tentang Manajemen Mutu. Penelusuran dilakukan di perpustakaan Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin dan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Dari hasil penelusuran tersebut didapatkan penelitian-penelitian terdahulu, yaitu:

1. Penelitian Fahmi, Pengembangan Perguruan Tinggi Islam (Studi Kasus STAIN Palangkaraya), kesimpulannya adalah terdapat tiga faktor utama yang mendorong STAIN Palangkaraya melaksanakan pengembangan yaitu : faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar STAIN Palangkaraya yang bersifat makro berasal dari supra struktur, dan faktor internal yaitu faktor-faktor yang berasal dari lingkungan STAIN Palangkaraya yang bersifat mikro mempengaruhi dan mendorong secara khusus manajemen pengembangan STAIN Palangkaraya terakhir faktor kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin dalam mengakomodir seluruh potensi untuk di berdayakan dalam upaya melaksanakan pengembangan.
2. Siti Rahmawati, Manajemen Mutu Terpadu Pada Sekolah Dasar Rintisan Berstandar Internasional di Kota Banjarmasin (Tesis Pascasarjana IAIN Antasari Banjarmasin, 2013). Penelitian ini berfokus pada aplikasi prinsip-

prinsip manajemen mutu terpadu pada sekolah dasar rintisan berstadar internasional di kota Banjarmasin dan pada penelitian yang akan di lakukan berfokus pada sebuah fakultas agama islam.

3. Selanjutnya tesis yang ditulis oleh Sutarmo yang berjudul” Total Quality Management Sebagai Upaya Strategi Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi kasus di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jepara)”. Dalam penelitian ini menyebutkan bahwa setiap lembaga pendidikan harus menyediakan sumber daya insani yang berkualitas, serta siap melakukan perubahan menuju perbaikan. Cara yang dilakukan adalah dengan menugaskan para guru dan karyawan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan, memberdayakan seoptimal mungkin para pelaksana pendidikan dan bekerja sesuai dengan bidangnya serta melaksanakan manajemen sistem *bottom up*, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Dari penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini, terdapat beberapa perbedaan yang mendasar. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Fahmi yang membahas tentang Perkembangan Perguruan Tinggi Islam lalu Siti Rahmawati, obyek penelitian yang dilakukan yaitu pada tingkat pendidikan dasar sedangkan yang akan penulis lakukan yaitu pada perguruan tinggi. Selain berbeda dari segi obyek yang diteliti terdapat perbedaan dan penelitian oleh Sutarno dalam penelitian ini objek yang digunakan yaitu pada Madrasah Aliyah dan lebih difokuskan pada manajemen sumber daya manusia. Hal ini tentu saja berbeda dengan penelitian yang akan penulis lakukan.

Pada penelitian ini di fokuskan lebih menekankan bagaimana implementasi manajemen mutu pendidikan pada Fakultas Agama Islam di Universitas Kutai Kartanegara yang dalam hal ini kaitannya dengan proses perencanaan, bentuk pelaksanaan dan bentuk pengevaluasian pengembangan mutu dosen, kurikulum, serta sarana dan prasarana terhadap pelaksanaan dan pengembangan manajemen mutu yang dilakukan oleh lembaga. Oleh karena itu penulis berusaha untuk membangun landasan yang kuat dengan memaparkan teori-teori manajemen mutu.

G. Sistematika pembahasan

Untuk memberikan kemudahan mengenai gambaran umum tesis ini disusun sistematika yaitu terdiri dari lima bagian/bab yang masing-masing diperinci menjadi sub-sub bab yang sistematis dan saling berkaitan yaitu sebagai berikut :

BAB I berisi tentang pendahuluan yang mencakup latar belakang yang menjelaskan urgensi dari penelitian ini, kedua rumusan masalah yang menjadi acuan ketika peneliti melakukan penelitian di lapangan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian atau manfaat yang diperoleh dari dilakukannya penelitian ini, baik manfaat secara praktis maupun teoritis, definisi istilah, dan terakhir sistematika pembahasan yang menjelaskan urutan dan kaitan masing-masing BAB dalam tesis ini.

bab ii kerangka teoritis, meliputi pengertian implementasi, faktor-faktor keberhasilan implementasi, langkah-langkah implementasi, konsep manajemen mutu pendidikan, pengertian dan fungsi manajemen, manajemen pendidikan,

unsur-unsur manajemen pendidikan, mutu pendidikan, teori manajemen pendidikan, konsep manajemen mutu, manajemen mutu dan sistem manajemen mutu pendidikan, konsep sistem manajemen mutu iso 9001 : 2008 dan kerangka pemikiran.

bab iii metode penelitian, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data.

bab iv paparan data penelitian, meliputi gambaran lokasi penelitian, dan deskripsi hasil penelitian. kemudian pembahasan yang meliputi analisis dan pembahasan terkait hasil penelitian mengenai implementasi (penerapan) manajemen mutu pendidikan di fakultas agama islam universitas kutai kartanegara, faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan manajemen mutu di fakultas agama islam universitas kutai kartanegara, upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor – faktor yang menghambat penerapan manajemen mutu di fakultas agama islam universitas kutai kartanegara.

Bab V penutup, yang meliputi simpulan dan saran-saran.