

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pendidikan di Indonesia harus bisa menciptakan program yang tepat untuk menghasilkan sumber daya manusia berkualitas. Pola pendidikan saat ini dianggap gagal menghasilkan sumber daya manusia yang terampil baik dari sisi emosional, intelektual, dan sosial di masyarakat. Drucker (2000:117) menyatakan: “Masyarakat suatu bangsa dikatakan modern bukan dilihat dari pandangan dirinya yang berjiwa kapitalis ataupun sosialisasi, tetapi berdasarkan sesuatu tindakan pada pengetahuan ilmiah”. Pengetahuan adalah dasar keunggulan sosial dan hanya orang yang dapat mengubah pengetahuan menjadi nilai. Dengan kata lain, keunggulan suatu bangsa di antara bangsa lain ditentukan oleh kemampuan mandiri rakyatnya.

Meskipun lembaga pendidikan tinggi Indonesia secara resmi memulai penjaminan mutu pendidikan tinggi baru pada tahun 2003 yang tertuang dalam Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Perguruan tinggi adalah institusi negeri/swasta yang berperan penting untuk pembangunan bangsa. Dalam tujuannya perguruan tinggi diharapkan menghasilkan orang-orang terpelajar dan cerdas yang kelak memimpin bangsa ke arah yang lebih baik. Untuk itu, perguruan tinggi memerlukan perencanaan matang dalam setiap proses pelayanan pendidikannya. Kalobs dalam Abbas (2014:12) menyatakan faktor penentu yang sangat menentukan tinggi-rendahnya kualitas suatu institusi perguruan tinggi terletak pada standar pengelolaan yang dijalankan. Suatu institusi perguruan tinggi

yang memiliki prasarana, sarana fisik serta sumberdaya manusia tidak akan berdaya guna bila tidak dikelola sebagaimana mestinya. Pasal 19 ayat 1 UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas menyatakan pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah meliputi program sarjana, pascasarjana, dan spesialis yang diselenggarakan perguruan tinggi.

Penerapan manajemen perguruan tinggi akan memberikan kualitas (hasil) yang tinggi ketika dikelola dengan cara yang baik, dan demikian sebaliknya akan memberikan hasil yang tidak baik jika dikelola dengan cara yang salah. Dalam menjaga output berkualitas, semua perguruan tinggi memaksimalkan peran penjaminan mutu di lingkungannya. Olsen (2004:194) menyatakan tuntutan akan munculnya penjaminan mutu menjadi tantangan sebuah institusi, dengan memperhatikan 3 faktor berikut: (1) perubahan akibat semakin langkanya sumber keuangan masyarakat; (2) kebutuhan dan munculnya akuntabilitas publik dan (3) kebutuhan lulusan berkualitas baik di dunia kerja.

Kotler (2014:118) menyatakan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mempengaruhi sesuatu capaian organisasi. Selanjutnya kualitas produk ditentukan oleh pelanggan dan produsen, apakah produk dapat dijual kembali karena mempunyai kualitas baik dan pelanggan membutuhkan produk tersebut. Deming (2000:110) menyatakan “Kualitas tidak ditentukan di lantai toko tetapi di suite eksekutif” yang didasarkan pada pendekatan: (a) kualitas terutama merupakan hasil keputusan top manajer, bukan pemikiran dari karyawan biasa, (b) sistem kerja diciptakan top manajer dan menentukan bagaimana pekerjaan sebaiknya

dilakukan, (c) top manajer menyediakan semua sumber daya yang dibutuhkan, baik dari segi pendanaan, peralatan, sumberdaya manusia dan lingkungan kerja, dan (d) hanya top manajer yang menentukan pemasaran produk dan layanan yang akan diciptakan untuk mendukung produk. Secara garis besar, tanpa keterlibatan total top manajer tidak mungkin tercapai penjaminan mutu yang diidam-idamkan.

Di Jepang, Juran membantu top manajer Jepang dalam menstrukturisasi beberapa industri besar sampai mampu mengekspor produk ke pasar dunia. Juran menyajikan tiga proses manajemen untuk pengelolaan kegiatan organisasi pemimpin industri besar, mulai dari: perencanaan keuangan, kontrol keuangan, perbaikan keuangan, atau dikenal sebagai trilogy Juran. Detail dari trilogi tersebut adalah: (a) perencanaan kualitas, proses pengidentifikasian pelanggan dan proses produksi barang dan layanan pemasaran yang tepat, serta kemampuan mengkomunikasikan informasi produk kepada semua perwakilan perusahaan untuk kepuasan pemakai produk nantinya; (b) kendali mutu, proses menguji dan mengevaluasi produk secara nyata terhadap kebutuhan pelanggan yang diinginkan. Kemudian masalah yang telah diketahui dipecahkan, dengan perbaikan-perbaikan sesuai kebutuhan dan (c) peningkatan kualitas, proses pemeliharaan mekanisme yang telah ditetapkan sampai kualitas produk dapat tercapai secara sempurna dan berkelanjutan di masa mendatang. Proses ini termasuk mengalokasikan seluruh sumber daya organisasi, memilih orang terbaik untuk melaksanakan penjaminan mutu produk, melatih personel dalam penjaminan mutu, dan secara umum menciptakan struktur berkelanjutan untuk memastikan mutu produk terus dipertahankan dengan standar yang ada.

Peningkatan mutu pendidikan ke arah yang lebih baik menjadi target capaian bagi pembangunan pendidikan nasional, karena rendahnya mutu lulusan di seluruh pelosok tanah air. Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan belum berhasil. Berbagai program pengembangan pendidikan yang dijalankan pemerintah belum dapat mendukung peningkatan mutu lulusan ke arah yang lebih baik. Education for All (EFA) dengan tema Global Monitoring Report of 2016 yang dikeluarkan UNESCO menyatakan: “program pendidikan dan akses pemerataan untuk menikmati pendidikan terus bertumbuh, namun capaian pendidikan di sejumlah negara masih rendah yang ditandai dengan kondisi mutu lulusan yang belum kompetitif”. Salah satu di antaranya Indonesia yang dianggap gagal dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. United Nations Development Programs (UNDP) yang diterbitkan Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) tahun 2018 terkait Indeks Pembangunan Manusia (IPM) menempatkan Indonesia dari 182 negara berada pada posisi 111. Indonesia masih berada peringkat negara-negara ASEAN seperti: Malaysia, Singapura, Filipina, Laos, Vietnam, dan Kamboja.

Sejak tahun 2003, pemerintah telah mencanangkan secara resmi penjaminan mutu di tingkat perguruan tinggi dengan terbitnya Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi untuk seluruh perguruan tinggi di Indonesia, baik perguruan tinggi yang dikelola pemerintah (dalam hal ini perguruan tinggi negeri) atau yang dikelola Pihak Yayasan (perguruan tinggi swasta). Salah satu program yang dipersiapkan pemerintah untuk penjaminan mutu adalah Program HELTS 2003-2010, yang diharapkan dapat membantu meningkatkan daya saing

bangsa dan mewujudkan penyelenggaraan pendidikan tinggi yang sehat dan mandiri. Selanjutnya, program penjaminan mutu di setiap perguruan tinggi diharapkan semakin cepat berkembang jika semua aspek pendukung berfokus untuk penjaminan mutu. Keharusan keterlibatan semua aspek perguruan tinggi inilah yang menjadi faktor dominan dalam melatarbelakangi munculnya lembaga/unit penjaminan mutu. Walaupun dalam implementasi penjaminan mutu sehari-hari, perguruan tinggi melakukan penjaminan mutu bukan berasal dari budaya mutu, melainkan kepentingan sepihak dari pemilik perguruan tinggi, seperti: terpenuhinya persyaratan administrasi untuk menerima hibah, kelas kuliah, kegiatan seminar dan diskusi ilmiah yang selalu terpenuhi, semakin banyak dosen terkenal yang dimiliki, banyaknya jumlah mahasiswa aktif, dan sebagainya.

Sejalan dengan perkembangan zaman, model penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi saat ini telah mengalami kemajuan pesat dimulai dari model *teacher centre* mengarah ke *student centre*. Hal ini terlihat dari banyaknya perguruan tinggi yang mengubah proses pendidikan, dari proses pembelajaran berpusat pada mahasiswa yang sebelumnya proses pembelajaran yang berpusat pada dosen. Walaupun pada perjalanannya tidak semua perguruan tinggi benar-benar mengadopsi pembelajaran dengan bentuk *student centre*. Hal ini masih terlihat dari praktik mengajar di kampus, seperti: dosen terus memantau proses pendidikan, dan evaluasi pedagogik hanya ditentukan berdasarkan hasil ujian akhir. Pada hal seharusnya, sistem pendidikan pola *student centre* memerlukan perubahan mendasar dalam hal pemberian materi perkuliahan yang berfokus pada

mahasiswa. Dengan kata lain, *student centre* mengarah pada kemandirian mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan keilmuannya.

Salah satu sumber bahan belajar menempatkan kedudukan dosen bukan satu-satunya sumber bahan belajar. Sedangkan pengguna bahan belajar adalah bagian kedudukan mahasiswa. Dengan kata lain, mahasiswa berperan sebagai pembelajar yang aktif dan mandiri dan dosen berperan sebagai fasilitator dan motivator. Langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai hal tersebut, mulai dari desain kurikulum hingga proses pendidikan hingga standar penilaian. Pembuatan kurikulum difokuskan pada kebutuhan pengguna/*stakeholders* yang dibagi dalam beberapa tahap pembelajaran, baik dalam bentuk tugas mandiri maupun terstruktur.

Untuk setiap tahapan proses pembelajaran ditentukan indikator capaian pembelajaran yang menjadi komponen dasar evaluasi. Berdasarkan hal ini dapat ditentukan nilai akhir mahasiswa, yang merupakan ukuran keberhasilan pembelajaran mahasiswa memahami materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam satu semester. Sehingga target capaian pembelajaran yang telah ditetapkan dapat dinyatakan berhasil atau tidak.

Berdasarkan target mutu pendidikan tersebut, institusi perguruan tinggi mampu mengevaluasi keberhasilan proses pendidikan di semua program studi yang ditawarkan. Jika semua dosen melakukan hal ini, target mutu pengajaran dapat ditingkatkan menjadi target mutu yang diterapkan dalam bentuk pengajaran di perguruan tinggi. Kegiatan pembelajaran dimulai dari tingkat program studi dan berakhir di tingkat universitas/rektorat. Hal ini menjadi perwujudan peran

program studi dalam pencapaian tujuan dan mutu perguruan tinggi. Peran program studi dalam meningkatkan pencapaian target mutu perguruan tinggi dimulai dengan menetapkan target capaian mata kuliah. Target mutu ini harus menjadi bagian tidak terpisahkan dari pedoman pembelajaran di kampus, yang tujuannya untuk membiasakan mahasiswa dengan dosen dan mampu membimbing dosen dan mahasiswa dalam setiap proses pengajaran di kampus.

Thure (2001:5) dalam risetnya mengungkapkan sebuah fenomena yang menguat di masyarakat Indonesia untuk mulai berinvestasi di bidang pengembangan sumber daya manusia karena tuntutan persaingan dunia industri dan sebagai upaya menuju keunggulan bangsa yang lebih siap dalam menghadapi globalisasi dan persaingan ekonomi dunia. Darling (2005:468) mengungkapkan kemampuan negara dalam mepergerakan penduduknya untuk mencapai keunggulan keilmuan dan teknologi secara mandiri akan memberikan keunggulan *financial* dalam penerimaan negara. Terkait hal ini, tantangan yang muncul menuntut adanya proses penjaminan mutu dengan melibatkan tiga faktor. Ketiga faktor tersebut adalah: (1) perubahan persyaratan perguruan tinggi dalam penerimaan dana pendidikan dari sektor publik (mahasiswa); (2) membutuhkan akuntabilitas publik; dan (3) persyaratan pasar tenaga kerja untuk memperoleh gelar.

Sejalan dengan tingginya harapan masyarakat terhadap peran perguruan tinggi Islam dalam menciptakan lulusan islami yang berkompeten, Olssen (2004:7) menyatakan tuntutan akan kualitas ini sangat kuat ketika terjadi pergeseran paradigma ekonomi makro di masyarakat mengenai pengaruh

globalisasi dengan logika ekonomi yang semakin transparan. Pada kenyataannya perguruan tinggi Islam belum menerapkan mutu yang memadai. Middlehurst (2001:5) menyatakan perguruan tinggi harus berfungsi sebagai layanan publik. Ada kebutuhan mendesak untuk penemuan sistematis dan penjaminan mutu di perguruan tinggi yang mempertimbangkan elemen dasar penjaminan mutu yang ada.

Berlawanan dengan pertimbangan, manajemen mutu pendidikan tinggi dan faktor-faktor penentunya menarik untuk ditelaah guna mengumpulkan dan menganalisis data proses perguruan tinggi yang sah, akurat, dan objektif; semangat keilmuan yang bernilai, sehingga mampu menjawab tantangan di masa mendatang khususnya terhadap permasalahan pendidikan tinggi Islam – salah satunya Universitas Muslim Nusantara (UMN) Alwashliyah Medan. Keberadaan UMN Alwashliyah Medan yang terus berkembang menjadi PTS swasta berkualitas diwujudkan dengan mencanangkan visi misi yang unggul dan bernuansa Islami. Visi UMN Al-Wasliyah adalah penyediaan sumber daya yang dijadikan ciri khas universitas islami unggulan pada tahun 2035.

Upaya mencapai visi tersebut UMN Alwashliyah Medan membentuk unit pengelolaan penjaminan mutu. Penciptaan unit pengelolaan mutu menjadi persyaratan dalam upaya institusi mencapai tujuan organisasi menjadi lebih nyata/real. Hal ini dikemukakan Fraser (2005) penyelenggaraan unit penjaminan mutu pada institusi akan memberikan efek positif dalam setiap pencapaian tujuan tiap-tiap bagian/ unit kerja di setiap institusi yang mencanangkan mutu unggul. Dengan pengelolaan penjaminan mutu, peningkatan pelayanan pendidikan di

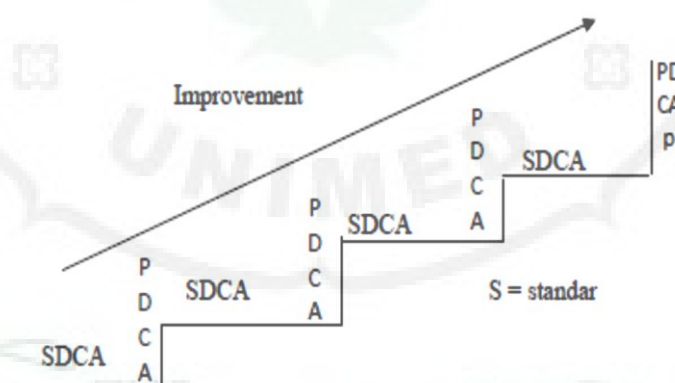


lingkungan UMN Alwashliyah Medan terus bergerak maju melampaui induknya sendiri (dalam hal ini Universitas Alwashliyah). Data Yayasan Al-Wasliyah Sumatera Utara, Desember 2017 menunjukkan jumlah mahasiswa UMN Alwashliyah Medan yang lebih besar daripada Universitas Alwashliyah, dengan perbandingan jumlah mahasiswa 8210 : 2475. Peningkatan pengelolaan UMN Alwashliyah Medan juga terlihat dengan ikut sertanya 50 guru besar dan doktor, 22 dosen sedang mengikuti program pendidikan S-3 dan mengelola 17 program studi termasuk yang baru buka S2 Ilmu Hukum dan S2 Ilmu Bahasa Inggris.

Manajemen mutu UMN Alwashliyah Medan tidak sebatas menjaga mutu akademik saja, tetapi juga pada mutu ideologi keislaman Alwashliyah keislaman Alwashliyah. Di UMN Alwashliyah Medan, aspek kualitas ideologi keislaman Alwashliyah harus dijaga dan dilaksanakan, karena misi UMN Alwashliyah Medan tidak hanya mengupayakan kualitas akademik, tetapi juga menghasilkan lulusan berkualitas demi keberlangsungan UMN Alwashliyah Medan. Oleh karena itu penjaminan mutu UMN Alwashliyah Medan belum cukup untuk lulusan unggul yang dihasilkan mapan secara akademik. Hal ini untuk menghindari ideologi keislaman Alwashliyah tidak hilang di masa mendatang, sehingga organisasi Alwashliyah tidak kehilangan generasi islami dalam diri kader Alwashliyah. Selain itu, menjaga kualitas ideologi keislaman Alwashliyah menjadi pembeda antara lulusan dengan perguruan tinggi lain. Hasil penelitian Jordan dan Soria (2014); Tessema, Wei dan Kathryn (2012); Kayani (2011), dan Mozghan dkk (2011), menyimpulkan kualitas lulusan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat luas terhadap pencapaian institusi. Semakin berkualitas

lulusan (memiliki ilmu pengetahuan, bermoral, dan beretika baik sebagai seorang beragama) semakin meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan lulusan institusi. Hasil penelitian DeFreitas dan Anne (2013) menunjukkan kebutuhan masyarakat mempengaruhi perguruan tinggi dalam menciptakan lulusannya.

Perumusan penjaminan mutu di Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah diarahkan dalam bentuk partnership secara kolaboratif bersama pihak eksternal di luar perguruan tinggi. Model penjaminan mutu yang dioperasionalkan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah bercorak perubahan manajemen SDCA (*Standard, Do, Check, and Action*) ke pola manajemen PDCA (*Plan, Do, Check, and Action*) sebagaimana Gambar 1.1 berikut.

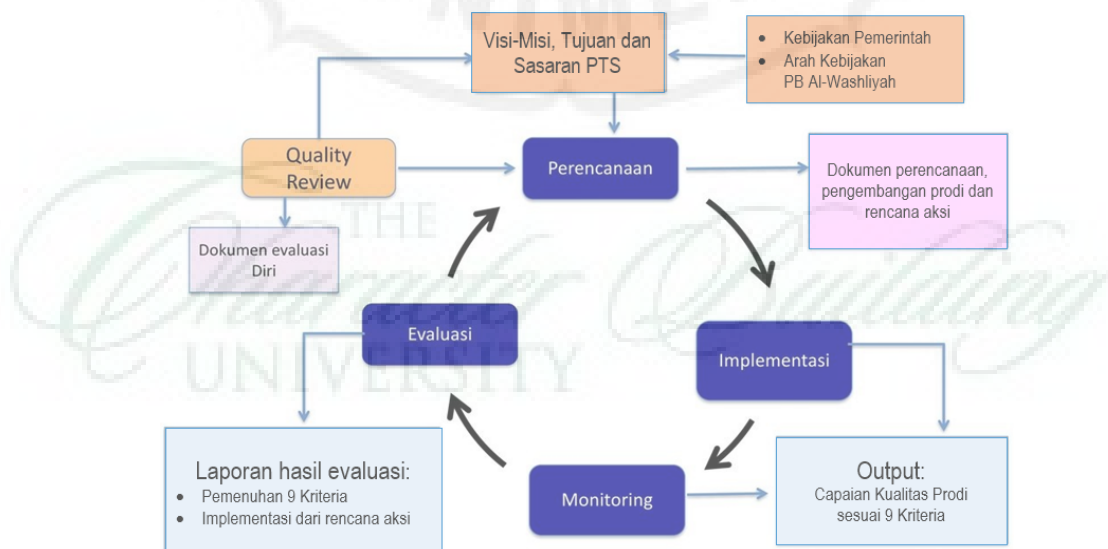


Gambar 1.1. Peningkatan Mutu melalui Model PDCA

Sejalan dengan Model PDCA yang diterapkan, penjaminan mutu UMN Alwashliyah Medan disusun melalui dialog dengan pemangku kepentingan terkait. Rancangan standar mutu dibagi menjadi dua kategori, yaitu kategori standar mutu wajib yaitu. standar kualitas yang tidak dapat diberikan selama implementasi, dan kategori dua, yaitu. standar kualitas yang mungkin dapat

diterapkan. Maksudnya adalah bahwa standar kualitas mungkin tidak sepenuhnya terpenuhi.

Perguruan Tinggi UMN Alwashliyah Medan memiliki dua latar belakang yaitu Kebijakan Perguruan Tinggi Kemendiknas dan Kebijakan Perguruan Tinggi Alwashliyah dalam aturan/pedoman Yayasan Alwashliyah. Misi utama Alwashliyah UMN selain mencetak kader dan lulusan berideologi keislaman Alwashliyah dalam bentuk lulusan handal yang islami. Perguruan Tinggi UMN Alwashliyah Medan dapat menghasilkan lulusan handal dalam ilmu pengetahuan, dianggap gagal jika hanya mampu menciptakan kader Alwashliyah yang amanah dan mandiri. Untuk itu, UMN Alwashliyah Medan harus merevisi model penjaminan mutu yang saat ini tengah berjalan, sesuai kebutuhan pengembangan Alwashliyah di masa mendatang. Saat ini model penjaminan mutu di UMN Alwashliyah Medan tertera pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2. Model Penjaminan Mutu di UMN Alwashliyah Medan  
(Sumber: Unit Penjaminan Mutu UMN Alwashliyah Medan)

Langkah awal dari proses penjaminan mutu saat ini di UMN Alwashliyah Medan adalah dengan menetapkan standar mutu sesuai profil lulusan yang dianggap ideal sebagaimana harapan bersama. Mempertimbangkan model kualitas UMN Alwashliyah Medan, profil kualitas lulusan dibuat melalui dialog dengan pemangku kepentingan di tingkat Yayasan. Dalam pelaksanaannya, rumusan standar mutu dibagi menjadi dua kategori, yaitu standar mutu wajib dan standar kualitas yang ditetapkan. Standar mutu wajib adalah standar kualitas yang tidak dapat dipenuhi selama implementasi, dan standar kualitas yang diterapkan adalah standar mutu memiliki peluang untuk dicapai seluruhnya. Hal ini sulit terlaksana secara massif di UMN Alwashliyah Medan dikarenakan untuk setiap akreditasi prodi/program studi/institusi masih menggunakan jasa konsultan akreditasi yang notabene berasal dari luar UMN Alwashliyah Medan. Beberapa kendala yang terlihat selama observasi awal di lapangan dalam proses penjaminan mutu di lingkungan UMN Alwashliyah Medan adalah: (1) pemahaman terhadap indikator mutu; (2) mekanisme pemenuhan 9 Kriteria; (3) analisa data pemenuhan 9 Kriteria; (4) penginputan dokumen data; (5) komitmen tim kerja penjaminan mutu dan (6) pengawasan terjadual pihak rektorat.

Standar mutu diterapkan paling tidak pada tiga komponen, yaitu standar mutu mahasiswa terkait pelayanan dan peningkatan pengawasan kegiatan mahasiswa. Bagian kedua menyangkut program pendidikan, yang mencakup standar kualitas untuk mengembangkan kurikulum dan meningkatkan cakupan lingkungan pembelajaran. Bagian ketiga adalah standar kualitas tenaga ilmiah

yang meliputi kualitas pengajar dan pengembangan kemampuan dalam publikasi karya ilmiah.

Berdasarkan pengertian dan definisi standar mutu tersebut, maka analisis untuk melaksanakan proses mutu merupakan hasil dari penilaian mutu yang telah berjalan. Menurut rancangan UMN Alwashliyah Medan, perhatian terhadap kualitas tidak hanya sebatas pada proses internal, tetapi hanya pada peningkatan kualitas produksi, tetapi juga kualitas hasil. Proses yang dilaksanakan selalu dipantau dengan penilaian kualitas dan kemudian dianalisis dalam hal perbandingan dengan standar kualitas. Semua kegiatan penilaian mutu bertujuan untuk mencapai kepuasan pelayanan para pihak. Penjaminan mutu dirancang sedemikian rupa sehingga angka putus institusi (DO) mahasiswa menurun, karena derajat DO merupakan ukuran ketidakpuasan mahasiswa dan juga kesesuaian semua proses yang dilaksanakan.

Proses penerapan penjaminan mutu di UMN Alwashliyah Medan memiliki beberapa keunggulan. Misalnya, komposisi tim evaluasi di tingkat program merupakan gabungan dari perwakilan program studi dan perwakilan mahasiswa, dan review dilakukan dengan interval yang relatif sering, seperti dua bulanan, semesteran, atau tahunan. Dalam penerapan kualitas lulusan UMN Alwashliyah Medan dilakukan dengan cara:

1. Tinjauan komprehensif tentang program kuliah masing-masing universitas.
2. Melakukan audit tingkat institusi setiap empat tahun sekali
3. Meningkatkan kesadaran kualitas publik berdasarkan kebutuhan spesifik seluruh pemangku kepentingan.

4. Representasi linguistik mahasiswa dan/atau pemangku kepentingan tentang dampak penjaminan mutu universitas.
5. Ditambahkan mata pelajaran program nasional yang bertujuan untuk mengembangkan dan bertukar praktik yang baik dalam pembelajaran dan pendidikan tinggi.

Perguruan tinggi UMN Alwashliyah Medan dituntut mencapai fungsi pokoknya dalam menciptakan lulusan handal dan mampu menghasilkan kader dengan ideologi keislaman Alwashliyah. UMN Alwashliyah Medan menghasilkan lulusan handal dalam ilmu akademik, dan dianggap gagal apabila hanya pintar tetapi tidak memiliki ideologi keislaman Alwashliyah dan penerus amal usaha UMN Alwashliyah Medan. Dalam pengelolaannya UMN Alwashliyah Medan tidak perlu terlalu rumit, mengingat UMN Alwashliyah Medan bersifat patriarkal dengan manajemen operasional bersifat hierarkis dan diatur oleh Yayasan sebagai top manajer.

Oleh karena itu, dalam implementasi penjaminan mutu di lingkungan universitas UMN Alwashliyah Medan, yang terpenting adalah bagaimana membuat pengelola menyusun kebijakan mutu. Dengan kebijakan yang pro kualitas, UMN Al-Wasliyah dapat menghasilkan lulusan yang kompeten dan memenuhi harapan masyarakat akan tenaga-tenaga terampil. Kecenderungan meningkatnya komersialisasi perguruan tinggi mutlak membutuhkan penjaminan mutu. Komersialisasi pendidikan tinggi misalnya, dalam perilaku umum perguruan tinggi dimanapun, besar maupun kecil, selalu mengarah pada

kemajuan, karena dalam dunia bisnis, bahkan dalam birokrasi, diakui bahwa pendidikan tinggi harus masuk ke dalam dunia bisnis.

Kebutuhan masyarakat akan perguruan tinggi bermutu sudah menjadi kebutuhan pokok sebagai modal bekerja di perusahaan favorit (terkenal). Untuk itu masyarakat (orangtua) mengarahkan anak-anaknya untuk menuntut ilmu di perguruan-perguruan tinggi terbaik di daerahnya, baik itu berbentuk Universitas, Institusi Tinggi, Politeknik, maupun Akademi. Tidak ada gunanya belajar di perguruan tinggi yang tidak bisa memberikan modal pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dunia usaha. Apalagi data Sensus Ekonomi Tahun 2017 menunjukkan tingkat pengangguran lulusan sarjana semakin tinggi. Hal ini mengindikasikan dunia usaha tidak mau memakai tenaga sarjana bila tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik. Hasil penelitian Monika (2015) dan Lalaguna, Carme, dan Marta (2014) menunjukkan kebutuhan dunia usaha kepada tenaga-tenaga terampil menciptakan pola pendidikan yang sesuai kebutuhan masyarakat.

Sudah menjadi pemandangan yang umum setiap perguruan tinggi swasta menginginkan jumlah mahasiswa yang terus bertambah setiap tahunnya. Semakin banyak penerimaan mahasiswa baru menjadi indikasi awal akan semakin banyak lulusan sarjana nantinya. Setiap tahun berdasarkan data LLDikti Wilayah I Sumut, seluruh perguruan tinggi swasta yang berjumlah 230 menamatkan/ meluluskan sarjana berjumlah 9 – 10 ribu orang. Padahal dunia kerja yang membutuhkan setiap tahunnya terus berkurang. Berdasarkan data Sensus Ekonomi tahun 2017 diketahui kebutuhan dunia usaha untuk tenaga kerja tingkat sarjana S1 berjumlah

1100 orang. Dengan demikian, persaingan untuk mendapatkan tempat bekerja menjadi semakin berat.

Tingkat persaingan ini memaksa UMN Alwashliyah Medan untuk menciptakan kreasi dalam proses penjaminan mutu ke arah yang lebih baik. Dalam artian UMN Alwashliyah Medan harus mampu mengadopsi perkembangan zaman dan kebutuhan industri akan lulusan berkualitas handal dan berjiwa islami dengan ideologi alwashliyah-nya.

Sejalan dengan harapan tersebut, peran serta aktif lembaga pendidikan tinggi UMN Alwashliyah Medan di masyarakat menjadi semakin kuat dengan penambahan jumlah mahasiswa yang terus menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Untuk menyikapi hal ini, UMN Alwashliyah Medan terus menjalin kerjasama (MoU) dengan berbagai PTS di luar Sumatera Utara dan luar negeri selain instansi di luar perguruan tinggi baik instansi pemerintah dan swasta. Saat ini untuk menjamin tercapainya lulusan handal berpengetahuan global yang islami, UMN Alwashliyah Medan memiliki 55 MoU dengan perincian, 12 MoU dengan Kampus Luar Negeri, 24 MoU dengan Kampus Luar Sumut, dan 19 dengan Instansi Pemerintah/Swasta. Nota kesepahaman ini diharapkan dapat memenuhi tuntutan kualitas lulusan yang terus meningkat, apalagi paradigma makro dampak globalisasi di masyarakat berubah dengan logika/pemikiran yang semakin transparan, dan memastikan berfungsinya perguruan tinggi sebagai layanan publik. Hasil penelitian Kayani, David, Muhammad dan Anisa (2011) menunjukkan institusi perguruan tinggi harus dapat memposisikan dirinya sebagai layanan publik dalam meningkatkan bentuk pemikiran yang semakin beragam.



Hal ini terkait dengan kebutuhan pencapaian layanan yang transparan dari perguruan tinggi ke masyarakat.

Untuk memastikan kualitas pendidikan dan pelatihan di UMN Alwashliyah Medan, keterlibatan top manajer (Yayasan) sangat penting dan esensial untuk penjaminan kualitas institusi menjadi semakin kompetitif. Hasil penelitian Gaultney (2015) dan Lowry, Kayla dan Keith (2010) menunjukkan pihak manajemen perguruan tinggi harus dapat menciptakan bentuk penjaminan keterampilan lulusan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan utama. Harus tercipta sistem manajemen terpadu dan strategis yang melibatkan semua pimpinan, dosen dan mahasiswa. Pimpinan institusi harus menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif sebagai upaya perbaikan berkelanjutan untuk melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Penjaminan mutu UMN Alwashliyah Medan mencakup seluruh fungsi administrasi mulai dari perencanaan, pemasaran, manajemen keuangan, produksi, pengembangan sumber daya, desain penjualan produk dan layanan yang diberikan. Harus dipastikan keberhasilan dalam penjaminan mutu institusi adalah kepuasan pelanggan (mahasiswa, orang tua, masyarakat) dan terutama dicapai melalui perencanaan yang sistematis dan perbaikan terus-menerus. Untuk itu, UMN Alwashliyah Medan harus mampu menghasilkan lulusan dengan kualitas handal, biaya yang terjangkau dan pelayanan terbaik dibandingkan perguruan tinggi swasta lainnya. Untuk itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas dari segala aspek yang berkaitan dengan lulusan institusi nantinya, yaitu: calon mahasiswa,

dosen yang terlatih, publisitas yang efektif dan pelayanan masyarakat yang memuaskan, belum lagi nilai sejarah dan keunikan lembaganya.

Penjaminan mutu di UMN Alwashliyah Medan berdasarkan keunikan yang meliputi unsur capaian mutu pembelajaran dan ideologi keislaman Alwashliyah. Pencapaian penjaminan mutu menjadi sangat penting dikarenakan proses penjaminan mutu di UMN Alwashliyah Medan yang belum tidak terdefinisi, dengan jelas serta target-target penerapan ideologi keislaman Alwashliyah yang belum sepenuhnya berjalan dengan tepat. Beberapa unsur-unsur dasar penjaminan mutu di UMN Alwashliyah Medan misalnya penyelenggaraan kuliah agama Islam dan Alwashliyah dan wajib deklarasi bagi mahasiswa sebagai jaminan mutu ideologi keislaman Alwashliyah serta pelaksanaan Dinul Islam sebagai jaminan gradasi ideologi keislaman Alwashliyah.

Kehadiran penjaminan mutu di lingkungan UMN Alwashliyah Medan menjaga kualitas ideologi keislaman Alwashliyah serta akademik secara ideal di masyarakat. Namun di sisi lain, keberadaan mereka juga bisa karena alasan lain, karena Tsui (2012) menunjukkan dalam disertasinya tentang kualitas pendidikan tinggi di Hong Kong merujuk pada faktor: (1) perubahan capaian kinerja pembelajaran sesuai sebaran profil lulusan, target capaian, lanjutan dan kebutuhan stakeholders; (2) keberagaman asal mahasiswa; (3) rasa tidakpuas dosen, staf dan mahasiswa terhadap layanan institusi; (4) tekanan sumber daya yang terbatas; dan (5) tuntutan akuntabilitas kelembagaan. Dalam lingkungan UMN Alwashliyah Medan, sebagian reaksi terhadap aspek penjaminan mutu terjadi atas kondisi

terbatasnya lapangan kerja di sektor pemerintah dan ketidakpuasan akan kinerja unit pengajaran di institusi.

Hasil penelitian Earnest (2011) untuk kasus yang mirip dengan fenomena yang dijelaskan, yang menunjukkan bahwa munculnya model peningkatan kualitas melalui rekayasa adalah karena perubahan dan persyaratan kualitas akibat ketidakmampuan lulusan untuk memasuki kehidupan profesional. Murray (2012:1) menyatakan dalam kaitannya dengan pihak eksternal, penjaminan mutu perguruan tinggi berfungsi sebagai alat untuk memastikan lulusan bisa bekerja di institusi pemerintah dan swasta, sebagai bentuk akuntabilitas publik atas penyelenggaraan program pendidikan kepada masyarakat. Hasil penelitian Oghenekohwo (2103) Ferrer dan Ingrid (2014) menunjukkan pendidikan tinggi harus bisa menyakinkan lulusan dapat diterima di lingkungan kerja dengan menyiapkan pendidikan terbaru. Dalam artian, pendidikan yang diterima lulusan perguruan tinggi harus sejalan dengan kebutuhan masyarakat di tahun tamatnya.

Beberapa alasan mengapa UMN Alwashliyah Medan fokusnya harus pada kualitas, jadi rencanakan penjaminan kualitas sebagai sesuatu yang perlu dilakukan segera dan dilacak terus menerus. Hal ini sejalan dengan pernyataan Mondie (2008:5) yaitu:

1. Meluasnya kepedulian terhadap tingkat pembiayaan publik dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi sehingga masyarakat harus siap mengalokasikan dana ke sektor lain untuk mendukung pelaksanaan pendidikan di institusi.

2. Ini mengacu pada persaingan ekonomi di masa depan dan karena itu kebutuhan akan ketersediaan pekerja yang berkualifikasi dan berkualitas tinggi.
3. Masalah pengendalian input dan proses penyelenggaraan perguruan tinggi dalam sistem manajemen pendidikan yang dinamis dan semakin inovatif.
4. Internasionalisasi pendidikan tinggi terus dilakukan, baik melalui penguatan pencapaian standar penilaian dan penyetaraan kualifikasi akademik, terutama bagi lulusan sesuai acuan nasional dan global. Pemingkatan perguruan tinggi oleh masyarakat menunjukkan kualitas lulusan menjadi semakin penting.
5. Negara harus menunjukkan komitmen baik untuk mengembangkan layanan pendidikan tinggi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pandangan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna harus menjadi kunci berkembangnya UMN Alwashliyah Medan di masyarakat, yang secara nyata tercantum dalam pedoman penjaminan mutu (*quality assurance*) khususnya dalam penjaminan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Tanpa pengelolaan penjaminan mutu yang berkualitas, dikhawatirkan UMN Al-Wshliyah akan menurun tingkat produktivitasnya. Jennings (2012) dan Tomlinson (2014) menyatakan bahwa tidak ada jaminan suatu institusi perguruan tinggi dapat mempertahankan dirinya di kemudian hari bila tidak memperhatikan mutu lulusannya di masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap perguruan tinggi harus melakukan perencanaan dan pengawasan pelaksanaan mutu di setiap bagian/ unit kerja.

Dapat dipastikan dalam pelaksanaan penjaminan mutu di UMN Alwashliyah Medan tidak sepenuhnya memiliki kesamaan dengan lembaga

pendidikan tinggi lainnya, dikarenakan adanya visi institusi yang berbeda dan kondisi masyarakat sekitar yang dihadapi perguruan tinggi. Menurut Damme (2012: 5) kepekaan perguruan tinggi sangat tergantung dan dipengaruhi dalam menyikapi kebutuhan pasar kerja dan konsep konsumen serta tujuan institusi dan target capaian tugas penjaminan mutu yang akan dilakukan (Dill, 2010:189). Hasil penelitian Karaduman dan Mustafa (2013); Candal (2013); dan Wissiak dan Vesna (2013) menunjukkan pengelolaan penjaminan mutu yang ada pada institusi memiliki model berbeda dalam upaya menciptakan lulusan yang khas/ unik sesuai visi institusinya di masyarakat. Oleh karena itu, institusi pendidikan harus proaktif dan bertindak efisien dan efektif dalam pencapaian mutunya (Soemantri, 2004:1). Menurut Sallis (2013:7), sikap terhadap pelaksanaan penjaminan mutu di institusi sangat bervariasi tergantung dari kemampuan perguruan tinggi dalam menyadari dan melakukan perbaikan penyelenggaraan pendidikan sesuai tujuan yang ingin dicapai.

Perbedaan dalam menyikapi penjaminan mutu disebabkan oleh persepsi masing-masing institusi yang berbeda tentang mutu itu sendiri. Banyak institusi karena banyak orang menarik kesimpulan yang berbeda tergantung dari target capaian dan citra yang akan dibentuk. Kualitas suatu mutu seringkali sulit diukur karena dipandang sebagai sebuah konsep enigmatic yang berdasarkan pada banyaknya pemahaman dan interpretasi individu. Harvey dan Green (2013:177) menyatakan selama ini kualitas capaian mutu di beberapa institusi selalu dianggap sebagai produk yang sama tanpa memahami aspek apa yang mendasari penetapannya. Pada banyak perguruan tinggi, fokus penjaminan mutu diarahkan

pada capaian proses perkuliahan (Degeng, 2017:10). Hasil penelitian Balcioglu dan Orhan (2013) dan Luskova dan Maria (2013) menunjukkan aspek perkuliahan di kelas masih menjadi pilihan utama setiap institusi dalam menjual produknya di masyarakat. Bagaimana proses perkuliahan yang diberikan kepada mahasiswa menjadi jaminan institusi di setiap tahunnya.

Dalam perspektif manajemen pendidikan, Foskett dan Jacky (2013) menyatakan penjaminan mutu sangat bergantung pada sistem yang diterapkan dan sangat penting diterapkan karena bersifat spesifik dan keberadaannya. Oleh karena itu, mungkin ada perbedaan antara rencana desain dan pendekatan yang digunakan. Dalam hal ini, kedudukan penjaminan mutu sangat dipengaruhi situasi kelembagaan baik pimpinan maupun staf pelaksana. Robbins (2011:24) dan Bush (2013:57) memberikan contoh bahwa pada tataran sistem, pelaksanaan kebijakan institusi melibatkan aspek struktur kelembagaan, tata kerja organisasi, dan budaya organisasi dalam proses penjaminan mutu di organisasi.

Pada institusi yang berbeda dapat saja memiliki kebijakan yang sama dengan metode kerja yang berbeda, atau sebaliknya tergantung kondisi institusi tersebut. Hasil penelitian Saldaña, dkk (2014) menunjukkan institusi perguruan tinggi menetapkan kebijakan dalam mencapai mutu. Sering kali kebijakan ini menjadi gambaran bagaimana visi perguruan tinggi dicapai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adina (2017:2) menegaskan kegiatan penjaminan mutu pendidikan tinggi tidak hanya bersifat pribadi, kelompok, tetapi juga akademik yang berlangsung secara menyeluruh sangat penting dilaksanakan karena tujuan pendidikan. Begitu

pula di lingkungan UMN Alwashliyah Medan yang memiliki karakter ilmiah dan afinitas agama, yaitu keislaman alwashliyahan. Stevenson (2014:9) menyatakan perguruan tinggi yang baru berkembang akan cenderung berfokus pada penguatan kapasitas implementasi di masyarakat dengan kurang memperhatikan mekanisme penjaminan mutu yang telah dijalankan. Hasil penelitian Nagy (2014), Ozen, dkk (2014), dan Sonmez (2014) menunjukkan metode perkuliahan menjadi jaminan institusi perguruan tinggi dalam memperkuat kapasitas penyelenggaraan pendidikan di masyarakatnya.

Penjaminan mutu Dikti UMN Alwashliyah Medan menarik untuk dikaji mengingat bahwa Dikti UMN Alwashliyah Medan sebenarnya memiliki dua tugas, yaitu meningkatkan mutu akademik secara berkala sesuai Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Tahun 2013 dan memenuhi tugas peningkatan mutu sebagai tugas UMN Alwashliyah Medan. UMN Alwashliyah Medan sebagai organisasi keagamaan dengan tujuan spesifik. Setiap capaian aspek penjaminan mutu harus mensinergikan antara kepentingan misi organisasi Al Jam'iyatul Washliyah, UMN Alwashliyah Medan, dan *stakeholders* sebagai pengguna lulusan. Untuk memastikan ketercapaian hal tersebut, UMN Alwashliyah Medan harus berbenah diri dalam setiap proses penjaminan mutu mulai tahap perencanaan sampai evaluasi.

Salah satu upaya yang dapat dan urgent untuk dilakukan adalah dengan merevisi model penjaminan mutu yang selama ini digunakan menjadi lebih baik. Dengan demikian, untuk mendapatkan model penjaminan mutu terbaik, peneliti merasa penting melakukan penelitian dengan judul: "Pengembangan Model

Pengelolaan Penjaminan Mutu pada Universitas Muslim Nusantara (UMN) Alwashliyah Medan”.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Penjaminan mutu di lingkungan Perguruan Tinggi UMN Alwashliyah Medan memiliki misi mendasar, tidak hanya dalam menjamin mutu lulusannya, tetapi juga karena Perguruan Tinggi UMN Alwashliyah Medan memiliki misi bermuatan ideologi keislaman Alwashliyah yang tercermin pada setiap lulusan. Peminatan kajian ini didasarkan pada anggapan bahwa setiap proses penjaminan mutu di lingkungan UMN Alwashliyah Medan adalah unik karena adanya perbedaan unsur penjaminan dan kehendak program studi. Proses yang dilaksanakan dan tingkat independensi pelaksanaan penjaminan mutu yang harus sejalan dengan kebijakan Yayasan. Adapun fokus penelitian dirinci menjadi tiga sub fokus yaitu: (1) Bagaimana kelayakan pengembangan model penjaminan mutu di UMN Alwashliyah Medan yang dikembangkan? (2) Bagaimana kepraktisan pengembangan model penjaminan mutu di UMN Alwashliyah Medan yang dikembangkan? dan (3) Bagaimana keefektifan pengembangan model penjaminan mutu di UMN Alwashliyah Medan yang dikembangkan?

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian, masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah model pengelolaan penjaminan mutu yang layak digunakan pada UMN Alwashliyah Medan.



2. Bagaimanakah model pengelolaan penjaminan mutu yang praktis digunakan pada UMN Alwashliyah Medan.
3. Bagaimanakah model pengelolaan penjaminan mutu yang efektif digunakan pada UMN Alwashliyah Medan.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan fokus penelitian dan rumusan masalah maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Menciptakan model pengelolaan penjaminan mutu yang layak digunakan UMN Alwashliyah Medan.
2. Menciptakan model pengelolaan penjaminan mutu yang praktis digunakan UMN Alwashliyah Medan.
3. Menciptakan model pengelolaan penjaminan mutu yang efektif digunakan UMN Alwashliyah Medan.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1. Manfaat Teoretis**

1. Memperkaya dan menganalisis secara konseptual terkait teori manajemen pendidikan, khususnya berkaitan dengan perguruan tinggi yang berwawasan islami dalam bentuk penjaminan mutu pendidikan tinggi.
2. Menjadi rujukan dan pedoman untuk mengkaji peningkatan pelaksanaan penjaminan mutu perguruan tinggi swasta.

### 1.5.2. Manfaat Praktis

1. Dapat dijadikan pedoman penyelenggara Perguruan Tinggi UMN Alwashliyah Medan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan, dengan memberikan deskripsi mendetail terkait model penjaminan mutu.
2. Dapat diajukan model penjaminan mutu yang sesuai dengan kebutuhan UMN Alwashliyah Medan dalam bentuk model penjaminan mutu yang spesifik, untuk menjadi salah satu kampus terdepan di kota Medan.
3. Dapat melakukan pembinaan terhadap perguruan tinggi di bawah binaannya oleh Pengurus Besar Al-Jam'iyatul Washliyah bidang Majelis Pendidikan Tinggi (MPT).

