



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO:468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Rancangan Sistem Manajemen Mutu untuk *Teaching and Learning, Administration Support, Manajemen Fasilitas, Manajemen SDM, dan Penerimaan Mahasiswa* di MAB UNPAR Bandung**

Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Hudy Nugroho

2015320012

Bandung

2019



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO:468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Rancangan Sistem Manajemen Mutu untuk *Teaching and Learning, Administration Support, Manajemen Fasilitas, Manajemen SDM, dan Penerimaan Mahasiswa* di MAB UNPAR Bandung**

Skripsi

Oleh

Hudy Nugroho

2015320012

Pembimbing

Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil., Ph.D.

Bandung

2019

## **Pernyataan**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hudy Nugroho  
NPM : 2015320012  
Jurusan / Program studi : Administrasi Bisnis  
Judul : Rancangan Sistem Manajemen Mutu untuk  
*Teaching and Learning, Administration Support,*  
Manajemen Fasilitas, Manajemen SDM, dan  
Penerimaan Mahasiswa di MAB UNPAR Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 12 Desember 2018

Hudy Nugroho

## ABSTRAK

Nama : Hudy Nugroho

NPM : 2015320012

Judul : Rancangan Sistem Manajemen Mutu untuk *Teaching and Learning*, *Administration Support*, Manajemen Fasilitas, Manajemen SDM, dan Penerimaan Mahasiswa di MAB UNPAR Bandung

---

Dalam rangka untuk mendapatkan pengakuan internasional (*international recognition*) bagi para alumninya, MAB UNPAR memerlukan kualifikasi internasional. Salah satu cara MAB UNPAR untuk mendapatkan kualifikasi internasional adalah dengan bergabung program BTEC (*Business and Technology Education Council*) yang dimiliki Pearson. Oleh karena adanya perbedaannya antara manajemen mutu antara Pearson dan MAB UNPAR membuat perancangan sistem manajemen mutu menjadi sangat penting dilakukan oleh peneliti.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode *case study*. Jenis penelitian berupa deskriptif analisis. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara dan studi dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Business Process Model and Notation* (BPMN).

Sistem manajemen mutu yang perlu dirancang adalah untuk *Teaching and Learning*, *Administration Support*, Manajemen Fasilitas, Manajemen Sumber daya Manusia, dan Penerimaan Mahasiswa. *Teaching and Learning* terdiri dari pembuatan soal ujian dan pelaksanaan tindakan *anti* plagiarisme. *Administration Support* terdiri dari pelaksanaan *health and safety*, pelaksanaan *center contingency* karena ketidakmampuan mahasiswa, pelaksanaan *center contingency* karena permintaan mahasiswa, penyelesaian keluhan. Manajemen Fasilitas terdiri dari pelaksanaan *maintenance* dan pelaksanaan tindakan *preventive* jika terjadi pembangunan. Manajemen Sumber Daya Manusia terdiri dari pelaksanaan rekrutmen pegawai, pelaksanaan *professional development*, pelaksanaan *roles and responsibilities*, pelaksanaan tindakan *anti malpractice*. Penerimaan Mahasiswa terdiri dari pelaksanaan jaminan *equal opportunities*. Dalam merancang sistem manajemen mutu, dibutuhkan prosedur serta *database* dan dokumen yang dapat mendukung prosedur tersebut. MAB UNPAR perlu untuk membuat prosedur yang didukung oleh *database* dan dokumen agar sistem manajemen mutu dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu, Manajemen Mutu, *Teaching and Learning*, *Administration Support*, Manajemen Fasilitas, Manajemen SDM, dan Penerimaan Mahasiswa

## ABSTRACT

Name : Hudy Nugroho

NPM : 2015320012

Title : *The Design of a Quality Management System for Teaching and Learning, Administration Support, Facility Management, HR Management, and Student Admission at MAB UNPAR Bandung*

---

*The Design of a Quality In order to gain international recognition for its alumni, UNPAR's MAB requires international qualifications. One of MAB UNPAR's ways to obtain international qualifications is by joining the BTEC (Business and Technology Education Council) program owned by Pearson. Because of the difference between quality management between Pearson and MAB UNPAR makes the design of a quality management system very important to do by researchers.*

*This research is a qualitative study with a case study method. This type of research is descriptive analysis. The data collection procedure used in this study is in the form of interviews and document studies. The data analysis technique used in this study is the Business Process Model and Notation (BPMN).*

*The quality management system that needs to be designed is for Teaching and Learning, Administration Support, Facility Management, Human Resource Management, and Student Admission. Teaching and Learning consist of making exam questions and implementing anti-plagiarism actions. Academic Support consist of the implementation of health and safety, the implementation of the center contingency due to the inability of students, the implementation of the center contingency due to student requests, resolution of complaints. Facility Management consists of carrying out maintenance and implementing preventive actions in the event of development. Human Resource Management consists of the implementation of employee recruitment, the implementation of professional development, the implementation of roles and responsibilities, the implementation of anti-malpractice actions. Student Admission consists of implementing equal opportunities guarantees. In designing a quality management system, procedures and databases and documents are needed that can support the procedure. MAB UNPAR needs to make procedures that are supported by databases and documents so that the quality management system can run well. System for Teaching and Learning, Administration Support, Facility Management, HR Management, and Student Admission at MAB UNPAR Bandung.*

*Keywords: Quality Management System, Quality Management, Teaching and Learning, Administration Support, Facility Management, HR Management, and Student Admission*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penelitian skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Judul skripsi yang diajukan peneliti adalah “Rancangan Sistem Manajemen Mutu untuk *Teaching and Learning, Administration Support, Manajemen Fasilitas, Manajemen SDM, dan Penerimaan Mahasiswa di MAB UNPAR Bandung*”. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti mendapatkan banyak pengarahan, bantuan, serta semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti hendak menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan kekuatan, mukjizat, kesehatan, berkat, dan kasih yang sangat melimpah. Tanpa Tuhan Yesus peneliti tidak bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak Sanerya Hendrawan, Ph.D. selaku dosen wali peneliti.
5. Bapak Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membantu serta membimbing peneliti selama menyusun skripsi dengan penuh kesabaran. Terimakasih atas semua waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi yang telah diberikan untuk memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Albert M.P.L. Tobing, ST., MAB. Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
7. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi peneliti selama menuntut ilmu di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
8. Dr. Maria Widyarini selaku Kepala Prodi MAB UNPAR Bandung yang telah membantu peneliti dalam hal perijinan.
9. Bapak Suwardi Tedja yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk menjadi narasumber wawancara.

10. Orangtua yang ikut membantu dan mendukung peneliti baik secara materi, moral, maupun doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Kakak tercinta Eko yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan perhatian.
11. Grup belajar yaitu Evan, Wongso, Teddy, Owen, Willy, dan Morrisio. Teman dekat peneliti yang selalu menemani peneliti dengan memberi bantuan dan dukungan yang besar dalam masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman ADBIS angkatan 2014, Teman-teman ADBIS angkatan 2015, dan Teman ADBIS angkatan 2016 yang telah membantu dan menjadi teman belajar selama masa perkuliahan.
13. Teman-teman digrup bermain Boppy's Underling yang sudah mendukung peneliti selama mengerjakan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga peneliti membutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Akhir kata peneliti berharap agar penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Bandung, 12 Desember 2018

Hudy Nugroho

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penelitian .....	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. <i>Quality Management</i> dalam Pendidikan Tinggi.....	11
2.1.1. Definisi <i>Quality Management</i> dalam Pendidikan Tinggi .....	11
2.1.2. Manfaat <i>Quality Management</i> dalam Pendidikan Tinggi.....	12
2.1.3. Elemen <i>Quality Management</i> dalam Pendidikan Tinggi .....	13
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Tipe Penelitian.....	19
3.2. Jenis Penelitian .....	20
3.3. Peran Peneliti.....	20
3.4. Lokasi Penelitian .....	20
3.5. Sumber Data .....	21
3.6. Prosedur Pengumpulan Data .....	21
3.6.1. Wawancara.....	22
3.6.2. Studi Dokumen .....	22
3.7. Teknik Analisis Data .....	23
3.7.1. <i>Business Process Model and Notation</i> (BPMN).....	23



3.8. Teknik Keabsahan Data.....	28
3.8.1. Derajat Kepercayaan ( <i>Credibility</i> ).....	28
3.8.2. Keteralihan ( <i>Tranferability</i> ).....	29
3.8.3. Kebergantungan ( <i>Dependability</i> ).....	30
3.8.4. Kepastian ( <i>Confirmability</i> ) .....	30
3.9. Operasionalisasi Variabel.....	31
<b>BAB 4 OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. MAB UNPAR .....	41
4.1.1. Sejarah dan Profil MAB UNPAR .....	41
4.1.2. Visi dan Misi MAB UNPAR .....	43
4.2. Pearson .....	45
4.2.1. Sejarah dan Profil Pearson.....	45
4.2.2. Misi Pearson .....	45
4.2.3. Nilai Pearson.....	45
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
5.1. <i>Teaching and Learning</i> .....	48
5.1.1. Pembuatan Soal Ujian.....	48
5.1.2. Pelaksanaan Tindakan <i>Anti Plagiarisme</i> .....	58
5.2. <i>Administration Support</i> .....	64
5.2.1. Pelaksanaan <i>Health and Safety</i> .....	66
5.2.2. Pelaksanaan <i>Center Contingency</i> karena Ketidakmampuan Mahasiswa .....	72
5.2.3. Pelaksanaan <i>Center Contingency</i> karena Permintaan Mahasiswa.....	75
5.2.4. Penyelesaian Keluhan .....	77
5.3. Manajemen Fasilitas.....	83
5.3.1. Pelaksanaan <i>Maintenance</i> .....	83
5.3.2. Pelaksanaan Tindakan <i>Preventive</i> jika Terjadi Pembangunan .....	95
5.4. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) .....	98
5.4.1. Pelaksanaan Rekrutmen Pegawai .....	98
5.4.2. Pelaksanaan <i>Professional Development</i> .....	107
5.4.3. Pelaksanaan <i>Roles and Responsibilities</i> .....	113

5.4.4. Pelaksanaan Tindakan <i>Anti Malpractice</i> .....	129
5.5. Penerimaan Mahasiswa .....	134
5.5.1. Pelaksanaan Jaminan <i>Equal Opportunities</i> .....	134
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	140
6.1. Kesimpulan.....	140
6.2. Saran .....	144
DAFTAR PUSTAKA .....	145

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Notasi <i>Event</i> .....	24
Gambar 3.2 Notasi <i>Activity</i> .....	25
Gambar 3.3 Notasi <i>Gateway</i> .....	26
Gambar 3.4 <i>Sequence Flow</i> .....	26
Gambar 3.5 <i>Message Flow</i> .....	26
Gambar 3.6 <i>Association</i> .....	27
Gambar 3.7 Notasi Data.....	27
Gambar 3.8 Notasi <i>Swimlanes</i> .....	28
Gambar 5.1 BPMN – Level 0 Pembuatan Soal Ujian.....	49
Gambar 5.2 Soal Ujian dan Kunci Jawaban Ujian.....	50
Gambar 5.3 BPMN Level 1 – Pembuatan Soal Ujian oleh <i>Assessor</i> .....	51
Gambar 5.4 Tanda Terima .....	52
Gambar 5.5 BPMN Level 1 – Pengecekan Soal Ujian oleh <i>Quality Nominee</i> .....	53
Gambar 5.6 BPMN Level 1 – Pengauditan Soal Ujian oleh <i>Internal Verifier</i> .....	55
Gambar 5.7 BPMN Level 1 – Pengevaluasian Kinerja <i>Assessor, Quality Nominee,</i> dan <i>Internal Verifier</i> oleh <i>Center</i> .....	57
Gambar 5.8 Tampilan Layar <i>Database</i> Evaluasi Kinerja <i>Assessor, Quality</i> <i>Nominee,</i> dan <i>Internal Verifier</i> .....	58
Gambar 5.9 BPMN Level 0 – Pelaksanaan Tindakan <i>Anti Plagiarisme</i> .....	59
Gambar 5.10 BPMN Level 1 – Pemeriksaan Plagiarisme Secara Berkala .....	60
Gambar 5.11 Tampilan Layar <i>Database</i> Riwayat Indisipliner Mahasiswa .....	61
Gambar 5.12 BPMN Level 1 – Pemeriksaan karena Terdapat Laporan Plagiarisme.....	62
Gambar 5.13 BPMN Level 2 – Penindaklanjutan Laporan Plagiarisme .....	63
Gambar 5.14 BPMN Level 0 – Pelaksanaan <i>Health and Safety</i> .....	65
Gambar 5.15 Tampilan Layar <i>Database</i> Riwayat Kesehatan Mahasiswa.....	66
Gambar 5.16 BPMN Level 1 – Pelaporan Korban Sakit/Kecelakaan oleh <i>External</i> <i>Parties</i> .....	67
Gambar 5.17 BPMN Level 1 – Proses Penanganan Korban oleh <i>Team Health of</i> <i>Safety</i> .....	69
Gambar 5.18 Laporan Penanganan Korban .....	70
Gambar 5.19 BPMN Level 1 – Proses Penanganan Korban oleh Klinik Kesehatan .....	71
Gambar 5.20 BPMN Level 0 – Pelaksanaan <i>Center Contingency</i> karena Ketidakmampuan Mahasiswa .....	73
Gambar 5.21 Laporan Perpindahan Kelas Mahasiswa .....	74

Gambar 5.22 Tampilan Layar <i>Database</i> Rekapian Laporan Perpindahan Kelas Mahasiswa.....	75
Gambar 5.23 BPMN Level 0 – Pelaksanaan <i>Center Contingency</i> karena Permintaan Mahasiswa.....	76
Gambar 5.24 BPMN Level 0 – Penyelesaian Keluhan .....	78
Gambar 5.25 Laporan Hasil Penyelesaian Keluhan.....	79
Gambar 5.26 Tampilan Layar <i>Database</i> Riwayat <i>Complaint</i> Mahasiswa.....	80
Gambar 5.27 BPMN Level 1 – Penyelesaian Keluhan dengan <i>Formal Stage</i> .....	81
Gambar 5.28 BPMN Level 1 – Penyelesaian Keluhan dengan <i>Final Decision Stage</i> .....	82
Gambar 5.29 BPMN Level 0 – Pelaksanaan <i>Maintenance</i> .....	84
Gambar 5.30 BPMN Level 1 – Pelaporan Kerusakan .....	85
Gambar 5.31 BPMN Level 1 – Pelaksanaan <i>Maintenance</i> karena Terdapat Laporan Kerusakan .....	86
Gambar 5.32 <i>Repair Report</i> .....	88
Gambar 5.33 BPMN Level 2 – Pelaksanaan Proses Perbaikan .....	89
Gambar 5.34 BPMN Level 1 – Pelaksanaan <i>Maintenance</i> Berkala .....	90
Gambar 5.35 <i>Maintenance Report</i> .....	92
Gambar 5.36 BPMN Level 1 – Pelaksanaan Verifikasi Laporan .....	93
Gambar 5.37 Tampilan Layar <i>Database</i> Rekapian <i>Repair Report</i> .....	94
Gambar 5.38 Tampilan Layar <i>Database</i> Rekapian <i>Maintenance Report</i> .....	94
Gambar 5.39 BPMN Level 0 – Pelaksanaan Tindakan <i>Preventive</i> jika Terjadi Pembangunan .....	96
Gambar 5.40 BPMN Level 1 – Pelaksanaan Tindakan <i>Preventive</i> di area Pembangunan .....	97
Gambar 5.41 BPMN Level 0 – Pelaksanaan Rekrutmen Pegawai .....	99
Gambar 5.42 BPMN Level 1 – Penyeleksian CV .....	100
Gambar 5.43 BPMN Level 1 – Penyeleksian dengan Wawancara.....	101
Gambar 5.44 BPMN Level 1 – Penyeleksian dengan Psikotes .....	103
Gambar 5.45 BPMN Level 1 – Penyeleksian <i>Medical Check-up</i> .....	104
Gambar 5.46 BPMN Level 1 – Perumusan Perjanjian Kerja.....	105
Gambar 5.47 Surat Perjanjian Kerja .....	106
Gambar 5.48 BPMN Level 0 – Pelaksanaan <i>Professional Development</i> .....	108
Gambar 5.49 Tampilan Layar <i>Database</i> Rekapian Hasil Kegiatan <i>Professional Development</i> .....	109
Gambar 5.50 Tampilan Layar <i>Database</i> Daftar Kegiatan <i>Professional Development</i> .....	109
Gambar 5.51 BPMN Level 1 – Pelaksanaan Program <i>Professional Development</i> Formal .....	110

Gambar 5.52 BPMN Level 1 – Pelaksanaan Program <i>Professional Development</i> Informal.....	112
Gambar 5.53 Laporan Hasil Kegiatan <i>Professional Development</i> .....	113
Gambar 5.54 Struktur Organisasi.....	114
Gambar 5.55 BPMN Level 0 – Pelaksanaan Tindakan <i>Anti Malpractice</i> .....	128
Gambar 5.56 BPMN Level 1 – Pemeriksaan <i>Malpractice</i> Secara Berkala .....	130
Gambar 5.57 BPMN Level 1 – Pemeriksaan karena Terdapat Laporan Tindakan <i>Malpractice</i> .....	131
Gambar 5.58 BPMN Level 2 – Penindaklanjutan Laporan <i>Malpractice</i> .....	132
Gambar 5.59 Tampilan Layar <i>Database</i> Riwayat Indisipliner Pegawai.....	133
Gambar 5.60 BPMN Level 0 – Pelaksanaan Jaminan <i>Equal Opportunities</i> .....	135
Gambar 5.61 BPMN Level 1 – Penyediaan Sarana dan Prasarana untuk Orang Berkebutuhan Khusus .....	136
Gambar 5.62 BPMN Level 1 – Penyediaan Penyampaian Perkuliahan untuk Orang Berkebutuhan Khusus .....	137
Gambar 5.63 Daftar Profil Mahasiswa Berkebutuhan Khusus .....	139
Gambar 5.64 Prosedur Penyampaian Perkuliahan untuk Mahasiswa Berkebutuhan Khusus.....	139

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel Rancangan Sistem Manajemen Mutu untuk <i>Teaching and Learning, Administration Support, Manajemen Fasilitas, Manajemen SDM, dan Penerimaan Mahasiswa</i> .....	31
Tabel 5.1 <i>Job Description</i> BTEC HND Center .....	115
Tabel 5.2 <i>Job Description Quality Director</i> .....	116
Tabel 5.3 <i>Job Description Quality Nominee</i> .....	117
Tabel 5.4 <i>Job Description Assessor</i> .....	118
Tabel 5.5 <i>Job Description Internal Verifier Director</i> .....	119
Tabel 5.6 <i>Job Description Internal Verifier</i> .....	120
Tabel 5.7 <i>Job Description Center</i> .....	121
Tabel 5.8 <i>Job Description Team Health and Safety</i> .....	122
Tabel 5.9 <i>Job Description</i> Petugas Klinik Kesehatan.....	123
Tabel 5.10 <i>Job Description Lecturer Director</i> .....	124
Tabel 5.11 <i>Job Description Lecturer</i> .....	125
Tabel 5.12 <i>Job Description Supervisor</i> .....	126
Tabel 5.13 <i>Job Description Team Maintenance and Repair</i> .....	127
Tabel 6.1 Tabel Daftar Prosedur Beserta Database dan Dokumen yang Diperlukan untuk Mendukung Berjalannya Prosedur Tersebut.....	140

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Sebagai salah satu universitas swasta tertua yang berada di Indonesia, Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR) telah berhasil menghasilkan alumni yang berkualitas, dalam dunia profesional maupun *entrepreneurship*. Sejak 2017, UNPAR membuka Program Studi Magister Administrasi Bisnis (Prodi MAB) untuk menyikapi kebutuhan mahasiswa akan perkembangan dunia bisnis yang terus berubah-ubah, dalam hal penelitian maupun praktik di lapangan (Kompas, 2018). Mahasiswa yang berkuliah di MAB UNPAR akan mendapatkan pelatihan (*coaching*) dari akademisi, praktisi, dan mentor yang berpengalaman dalam bidangnya. Melalui Prodi MAB, mahasiswa akan dipersiapkan untuk menjadi agen perubahan (*agent of change*). Sebagai agen perubahan, mahasiswa harus dapat memadukan kearifan lokal dan potensi global dalam kegiatan Tri Darma Perguruan Tinggi. Tri Darma Perguruan Tinggi terdiri dari pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat secara keseluruhan (Kompas, 2018). Mahasiswa akan dilatih menjadi seorang *entrepreneur* dan *intrapreneur* yang mempunyai wawasan global, serta mampu menerapkan *soft skills* yang aplikatif dalam menyikapi dunia bisnis yang kompetitif.

Menghadapi era persaingan global, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemendikristekdikti)

senantiasa memperbaiki mutu perguruan tinggi. Upaya ini dilakukan karena perguruan tinggi merupakan wadah pencetak Sumber Daya Manusia (SDM) unggul Indonesia. Dengan semakin meningkatnya mutu perguruan tinggi di Indonesia diharapkan dapat menghasilkan SDM yang memiliki daya saing tinggi, kreatif, dan inovatif. Dengan demikian SDM Indonesia akan mampu berkompetisi dengan SDM dari negara lain (Nuraini, 2017). Menristekdikti Mohammad Nasir menyatakan bahwa kementerian akan memberikan dukungan penuh dalam upaya peningkatan mutu perguruan tinggi. Upaya tersebut khususnya untuk mendapatkan pengakuan atau akreditasi internasional. Menristekdikti menekankan pentingnya perguruan tinggi Indonesia untuk memperoleh pengakuan internasional, agar kualitas lulusannya juga diakui secara global (Nuraini, 2017).

Dalam rangka untuk mendapatkan pengakuan internasional (*international recognition*) bagi para alumninya, MAB UNPAR memerlukan kualifikasi internasional. Salah satu cara MAB UNPAR untuk mendapatkan kualifikasi internasional adalah dengan bergabung program BTEC (*Business and Technology Education Council*) yang dimiliki Pearson.

Pearson merupakan *awarding body* dan *assessment service* yang telah diakui Pemerintah Inggris untuk tingkat sekolah, universitas dan perusahaan. Sertifikasi Pearson dapat langsung diberikan kepada siswa. Pearson telah beroperasi di lebih dari 70 negara di dunia (Pearson, 2018). Salah satu program yang dimiliki Pearson adalah BTEC (Business and Technology Education Council).



Apabila MAB UNPAR ingin bergabung program BTEC yang dimiliki Pearson, MAB UNPAR harus memiliki sistem manajemen mutu yang memenuhi standar Pearson. Sistem manajemen mutu yang baik harus memiliki prosedur yang jelas serta *database* dan dokumen yang dapat mendukung berjalannya prosedur tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, judul skripsi ini adalah:

**“Rancangan Sistem Manajemen Mutu untuk *Teaching and Learning, Administration Support, Manajemen Fasilitas, Manajemen SDM, dan Penerimaan Mahasiswa di MAB UNPAR Bandung.*”**

## **1.2. Fokus Penelitian**

Untuk mendapatkan *international recognition* MAB UNPAR perlu bergabung dengan BTEC. BTEC merupakan program pembelajaran yang berkualifikasi langsung dan didasarkan pada kenyataan dunia kerja. Dalam BTEC, mahasiswa akan melakukan *learning by doing* dan mempelajari melalui praktek langsung. Selama pembelajaran, mahasiswa mengerjakan serangkaian tugas yang diatur seperti skenario dalam kehidupan nyata, mengembangkan pengetahuan praktis dan keterampilan yang dicari oleh perusahaan (Pearson Education Ltd, 2018). BTEC memiliki berbagai subjek pelatihan, yakni seni dan desain, bisnis, teknik perawatan kesehatan, IT, seni pertunjukan, industri jasa, olah raga dan sains. Dengan fokus pembelajaran praktis dan berbasis keterampilan, pelatihan BTEC dirancang dalam sejumlah unit bertema. Dibandingkan menguji

keseluruhan materi secara bersamaan diakhir pelatihan, BTEC memberikan mahasiswa kesempatan untuk menunjukkan hal yang telah dipelajari. Beberapa materi BTEC dinilai sepenuhnya melalui penugasan. Namun juga terdapat materi BTEC yang dinilai berdasarkan tugas atau ujian yang telah ditetapkan (Pearson Education Ltd, 2018). Hasil nilai akan berupa *Pass*, *Merit*, atau, *Distinction*, sehingga mahasiswa dapat melihat perkembangannya selama proses pembelajaran (Pearson Education Ltd, 2018). Oleh karena adanya perbedaannya antara manajemen mutu antara Pearson dan MAB UNPAR membuat perancangan sistem manajemen mutu menjadi sangat penting dilakukan oleh peneliti. Perbedaan manajemen mutu antara Pearson dan MAB UNPAR dapat dilihat dalam segi pelaksanaan *Teaching and Learning*, *Administration Support*, Manajemen Fasilitas, Manajemen Sumber Daya Manusia, dan Penerimaan Mahasiswa.

Dalam segi pelaksanaan *Teaching and Learning*, Pearson dan MAB UNPAR memiliki dua perbedaan. Perbedaan pertama adalah dalam pembuatan soal ujian dan perbedaan yang kedua adalah dalam pelaksanaan tindakan *anti plagiarisme*. Dalam pembuatan soal ujian, Pearson memiliki fungsi jabatan pekerjaan *Quality Nominee* dan *Internal Verifier* yang bertugas untuk mengecek kesesuaian antara soal ujian dengan standar prosedur yang telah ditetapkan. Pearson juga menjalankan fungsi jabatan antara pemberi materi dan pembuatan soal ujian secara terpisah. Pemberi materi dilaksanakan oleh *Lecturer* dan pembuatan soal ujian dilaksanakan *Assessor*. MAB UNPAR tidak memiliki fungsi jabatan pekerjaan seperti *Quality Nominee* dan *Internal Verifier*. Fungsi pengecekan pembuatan soal ujian hanya dilakukan oleh dosen pembuat soal dan dosen

koordinator. MAB UNPAR juga tidak memisahkan fungsi pemberi materi dan pembuatan soal ujian. Kedua fungsi tersebut dijalankan oleh dosen. Dalam tindakan *anti* plagiarisme, Pearson telah melaksanakan pengecekan plagiarisme secara berkala dan pengecekan apabila terdapat laporan plagiarisme. MAB UNPAR sudah melaksanakan pengecekan apabila terdapat laporan plagiarisme namun untuk pengecekan plagiarisme secara berkala belum dilaksanakan sepenuhnya.

Dalam segi pelaksanaan *Administration Support*, Pearson dan MAB UNPAR memiliki beberapa perbedaan. Perbedaan-perbedaan tersebut antara lain pelaksanaan *health and safety*, pelaksanaan *center contingency* karena ketidakmampuan mahasiswa, pelaksanaan *center contingency* karena permintaan mahasiswa, dan penyelesaian keluhan. Dalam pelaksanaan *health and safety*, Pearson sudah mempersiapkan petugas kesehatan yang dapat langsung menangani apabila terdapat korban kecelakaan/sakit yang berada di area organisasi. Sementara MAB UNPAR belum memiliki petugas kesehatan seperti Pearson. Pearson dapat melaksanakan *center contingency* karena memiliki kelas regular dan kelas internasional. Sementara MAB UNPAR belum dapat melaksanakan *center contingency* karena belum memiliki kelas internasional. Dalam pelaksanaan penyelesaian keluhan, Pearson memiliki tiga tahap yaitu *informal stage*, *formal stage*, dan *final decision stage*. Penyelesaian keluhan melalui *informal stage* dilakukan oleh *Assessor*, penyelesaian keluhan melalui *formal stage* dilakukan oleh *Center*, dan penyelesaian keluhan melalui *final decision stage* dilakukan oleh *board meeting*. Penyelesaian keluhan di MAB UNPAR sudah seperti di Pearson namun belum sepenuhnya diterapkan.

Dalam segi Manajemen Fasilitas, Pearson dan MAB UNPAR memiliki dua perbedaan. Perbedaan pertama adalah tentang pelaksanaan *maintenance* dan perbedaan kedua adalah tentang pelaksanaan tindakan *preventive* apabila terjadi pembangunan. Dalam pelaksanaan *maintenance*, Pearson memiliki petugas khusus yang bertugas untuk melakukan *maintenance* fasilitas dan melakukan perbaikan jika terdapat fasilitas yang rusak. MAB UNPAR belum memiliki petugas khusus seperti Pearson. Dalam pelaksanaan tindakan *preventive* apabila terjadi pembangunan, Pearson telah melaksanakan dengan baik tindakan *preventive* dalam pembangunan besar maupun kecil. MAB UNPAR telah melaksanakan tindakan *preventive* dalam pembangunan besar dengan baik, namun belum melaksanakan tindakan *preventive* untuk pembangunan kecil dengan baik.

Dalam segi Manajemen Sumber Daya Manusia, Pearson dan MAB UNPAR memiliki beberapa perbedaan. Perbedaan-perbedaan tersebut antara lain pelaksanaan rekrutmen pegawai, pelaksanaan *professional development*, pelaksanaan *roles and responsibilities*, dan pelaksanaan tindakan *anti malpractice*. Dalam pelaksanaan rekrutmen pegawai, Pearson melakukan penyeleksian dengan ketat. Tahap penyeleksian tersebut melalui CV, wawancara, psikotes, dan *medical check-up*. Tahap penyeleksian MAB UNPAR sudah seperti Pearson namun belum dilaksanakan secara ketat. Pearson telah melaksanakan *professional development* secara baik melalui formal dan informal. MAB UNPAR sudah melaksanakan *professional development* informal dengan baik namun belum melaksanakan *professional development* formal dengan sepenuhnya. Dalam pelaksanaan *roles and responsibilities*, Pearson telah membuat jabatan

pekerjaan dan *job description* secara rinci. MAB UNPAR telah membuat jabatan pekerjaan dan *job description* namun belum dilakukan secara rinci seperti Pearson. Dalam tindakan *anti malpractice*, Pearson telah melaksanakan pengecekan *malpractice* secara berkala dan pengecekan apabila terdapat laporan *malpractice*. MAB UNPAR sudah melaksanakan pengecekan apabila terdapat laporan *malpractice* namun untuk pengecekan *malpractice* secara berkala belum dilaksanakan sepenuhnya.

Dalam segi Penerimaan Mahasiswa, terdapat satu perbedaan antara Pearson dengan MAB UNPAR. Perbedaan itu adalah tentang pelaksanaan jaminan *equal opportunities*. Pearson telah melaksanakan jaminan *equal opportunities* dengan baik. Jaminan *equal opportunities* yang dilaksanakan oleh Pearson dilakukan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk orang berkebutuhan khusus dan penyediaan penyampaian perkuliahan untuk orang berkebutuhan khusus. MAB UNPAR masih belum melaksanakan jaminan *equal opportunities* dengan baik.

Dari fokus penelitian di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana rancangan sistem manajemen mutu yang tepat dan memenuhi standar Pearson serta dapat berjalan di MAB UNPAR?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari fokus penelitian di atas, dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah untuk merancang sistem manajemen mutu yang tepat dan memenuhi standar Pearson serta dapat berjalan di MAB UNPAR.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

a. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan acuan bagi organisasi dalam merancang prosedur yang tepat dan sistem yang dapat mendukung prosedur tersebut.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, khususnya dalam merancang prosedur yang tepat dan sistem yang dapat mendukung prosedur tersebut untuk institusi pendidikan tinggi.

c. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan topik penelitian dan penelitian yang ingin meneliti lebih lanjut penelitian ini.

#### **1.5. Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian dibuat untuk memudahkan pengkajian dan pemahaman terhadap persoalan yang ada. Berikut ini sistematika penelitian:

BAB 1 PENDAHULUAN. Pembahasannya meliputi: latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA. Pembahasannya meliputi: teori tentang *Quality Management* dalam Pendidikan Tinggi. Pembahasan *Quality Management* dalam Pendidikan Tinggi meliputi: definisi *Quality Management* dalam Pendidikan Tinggi, manfaat *Quality Management* dalam Pendidikan Tinggi, dan elemen *Quality Management* dalam Pendidikan Tinggi.

BAB 3 METODE PENELITIAN. Pembahasannya meliputi: tipe penelitian, jenis penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data, dan operasionalisasi variable. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode *case study*. Jenis penelitian berupa deskriptif analisis. Lokasi penelitian yang digunakan adalah MAB UNPAR yang berlokasi di Jalan Merdeka No. 30, Bandung, Jawa Barat, Indonesia 40117. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara dan studi dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Business Process Model and Notation* (BPMN). Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa triangulasi, mengadakan *member check*, dan diskusi dengan teman sejawat.

BAB 4 OBJEK PENELITIAN. Pembahasannya meliputi: MAB UNPAR dan Pearson. Pembahasan MAB UNPAR meliputi: sejarah dan profil MAB UNPAR, dan visi dan misi MAB UNPAR. Pembahasan Pearson meliputi: sejarah dan profil Pearson, misi Pearson, dan Nilai Pearson.

BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Pembahasan meliputi: Sistem manajemen mutu untuk *Teaching and Learning*, *Administration Support*,

Manajemen Fasilitas, Manajemen Sumber daya Manusia, dan Penerimaan Mahasiswa. Sistem manajemen mutu untuk *Teaching and Learning* terdiri dari pembuatan soal ujian dan pelaksanaan tindakan *anti* plagiarisme. Sistem manajemen mutu untuk *Administration Support* terdiri dari pelaksanaan *health and safety*, pelaksanaan *center contingency* karena ketidakmampuan mahasiswa, pelaksanaan *center contingency* karena permintaan mahasiswa, penyelesaian keluhan. Sistem manajemen mutu untuk Manajemen Fasilitas terdiri dari pelaksanaan *maintenance* dan pelaksanaan tindakan *preventive* jika terjadi pembangunan. Sistem manajemen mutu untuk Manajemen Sumber Daya Manusia terdiri dari pelaksanaan rekrutmen pegawai, pelaksanaan *professional development*, pelaksanaan *roles and responsibilities*, pelaksanaan tindakan *anti malpractice*. Sistem manajemen mutu untuk Penerimaan Mahasiswa terdiri dari pelaksanaan jaminan *equal opportunities*.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN. Pembahasan meliputi: kesimpulan dan saran.