

KERANGKA PELAKSANAAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PADA TINGKAT PERGURUAN TINGGI

**Andriyanto Eko Wibowo, Dadang Surjasa, Grade Banirohim, Hasucita
Tausi, Rizky Hari Setianto, R. Moh. Eko Budiratmoko, Santi Mutia ¹⁾**

¹⁾Jurusan Magister Manajemen Universitas Trisakti

Corresponding Author: dadang@trisakti.ac.id

ABSTRAK

Sejalan dengan transformasi sosial - ekonomi dan budaya yang telah menempatkan tuntutan baru pada semua sistem kehidupan termasuk juga di dalamnya sistem pendidikan, maka tanggung jawab dan akuntabilitas yang lebih baik serta ekspektasi yang meningkat dari para pemangku kepentingan perlu lebih diperhatikan. Pergeseran dan perubahan seperti itu disaksikan tidak hanya di negara maju, tetapi juga di negara berkembang di dunia. Saat ini, sistem pendidikan, terutama sistem perguruan tinggi, dalam upaya untuk bertahan hidup dalam jangka panjang serta menanggapi tuntutan dan perubahan yang terus meningkat serta berada dalam lingkungan yang berorientasi pasar, dengan memiliki pelanggan internal dan eksternal dituntut untuk lebih mengedepankan, "kepuasan pelanggan". "Kepuasan pelanggan", adalah pesan inti dari *total quality management* (TQM) dan oleh karena itu ada kebutuhan untuk mengidentifikasi dan menerapkan konsep TQM yang relevan ke setiap aspek kehidupan akademik yaitu untuk kegiatan belajar mengajar dan administrasi. Makalah ini adalah upaya teoritis untuk mengkonseptualisasikan TQM dalam pendidikan.

Kata Kunci: *pendidikan, akademik, murid, kerangka kerja, implementasi.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan transformasi sosial - ekonomi dan budaya yang telah menempatkan tuntutan baru pada semua sistem kehidupan termasuk juga di dalamnya sistem pendidikan, maka tanggung jawab dan akuntabilitas yang lebih baik serta ekspektasi yang meningkat dari para pemangku kepentingan perlu lebih diperhatikan.

Pergeseran dan perubahan seperti itu disaksikan tidak hanya di negara maju, tetapi juga di negara berkembang di dunia. Salah satu contoh negara berkembang adalah India, Pendidikan adalah kunci kebangkitan India. Pada saat ini, India membutuhkan pendidikan teknologi tingkat tinggi. Apa yang membuat AS seperti sekarang ini - negara paling kuat di dunia? Pendidikan yang dikombinasikan dengan kerja keras untuk menerjemahkan pendidikan itu ke dalam pembangunan yang menjadikan Amerika Serikat raja dari semua bangsa. Akar kekayaan nasional AS dapat dilacak pada pengetahuan teknologi yang sangat baik yang disebarluaskan dengan cara yang paling mengagumkan. "Ada korelasi kuat antara daya saing suatu negara dan kualitas pendidikan tinggi yang disediakan di negara itu" (Borahan dan Ziarati, 2002).

"Untuk maju dan mencapai tingkat kualitas yang lebih tinggi dalam pendidikan teknik, konsep manajemen mutu total (TQM) harus diterapkan" (Jaraiedi dan Ritz, 1994). Karena TQM bersifat universal dan dibuktikan oleh banyak perusahaan yang sukses, TQM harus digunakan untuk merumuskan pernyataan misi untuk layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi; pernyataan misi umum dapat berupa: "Untuk menyediakan pendidikan berkualitas, penelitian dan layanan terkait untuk terus memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan dan mencapai keunggulan melalui TQM" (Ho dan Wearn, 1996).

Mengenai permintaan akan peningkatan kualitas, hingga saat ini beberapa penulis telah memperkenalkan prinsip-prinsip TQM ke dalam berbagai aspek arena pendidikan sebagai langkah untuk membawa manajemen yang lebih baik ke pendidikan tinggi (Eriksen, 1995). TQM membantu mencapai dan mempertahankan keunggulan dalam pendidikan tinggi (Ho dan Wearn, 1995). TQM berfokus pada pelanggan dan berkisar pada konsep kepuasan pelanggan (Walsh dkk., 2002).

Tidak melupakan kebutuhan akan adaptasi untuk melayani kepentingan *stakeholders*, dalam hal responsivitas yang lebih besar, sistem pendidikan mulai menyadari pentingnya *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan. Makalah ini merupakan upaya teoritis untuk menjelaskan TQM dalam pendidikan. Ini juga berkaitan dengan sistem pendidikan sebagai proses transformasi dan kemudian bergerak untuk mengidentifikasi pelanggan dari sistem pendidikan tinggi.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada program perguruan tinggi. Tujuan khusus dari studi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kerangka TQM untuk program perguruan tinggi
2. Untuk mengetahui implementasi TQM dalam program pendidikan tinggi

II. STUDI PUSTAKA

2.1 *Total Quality Management*

Istilah TQM pertama kali muncul pada tahun 1961, ketika diciptakan oleh Feigenbaum, yang menamakannya sebagai kontrol kualitas total (TQC). Mulai dari tahun 1910, sarjana seperti Deming, Juran dan Crosby, selama lebih dari 40 tahun, mengajarkan ide-ide berkualitas tanpa menggunakan kata sifat "total".

Burr (1993), menjelaskan enam prinsip umum untuk semua manifestasi TQM dan mengatakan bahwa TQM adalah sebuah konsep dari satu program atau metode ... berdasarkan dua persepsi, perencanaan dan komunikasi.

Total Quality Management merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi bisnis dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Brătianu, 2000). Pengertian TQM dapat dibedakan dalam dua aspek. Aspek pertama menguraikan apa itu TQM dan aspek kedua membahas bagaimana mencapainya (Oakland, 2003). TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang berusaha

untuk memaksimalkan daya saing suatu organisasi melalui perbaikan terus menerus terhadap produk, layanan, orang, proses, dan lingkungannya (Druskat, 2001; Evans, 2003; Rawlins, 2008).

2.2 TQM di Perguruan Tinggi

Kepuasan pelanggan adalah kriteria utama untuk menentukan kualitas yang sebenarnya dikirimkan ke pelanggan (Vavra, 1997). Wiers-Jenssen dkk. (2002) menyatakan bahwa pendekatan kepuasan siswa dapat menjadi alat untuk membangun jembatan antara pandangan yang lebih tradisional dan akademis tentang bagaimana meningkatkan pendidikan tinggi. Mengukur kepuasan siswa telah menjadi tema sentral dalam pekerjaan dengan TQM (Wiklund dan Wiklund, 1999).

TQM adalah strategi manajemen kualitas yang mencakup semua hal yang melibatkan staf pendukung serta staf akademik; ini berfokus pada semua aktivitas organisasi, termasuk mengajar, meneliti, mengelola, katering, dan tata graha; seperti namanya, ini adalah pendekatan total yang mendorong konsentrasi pada aktivitas inti universitas ketika berusaha untuk menanamkan kualitas dalam budaya (Lomas, 2004).

2.3 Hambatan TQM di Perguruan Tinggi

Brigham (1993), menekankan bahwa survei tidak menyimpulkan bahwa filosofi TQM tidak berharga melainkan menunjukkan bahwa implementasi TQM telah kurang atau salah. Dia menyatakan bahwa kesalahan umum yang dilakukan dalam menerapkan TQM di industri adalah kurangnya kepemimpinan, kekeliruan manajemen menengah, kesalahpahaman tentang partisipasi, obsesi dengan proses dan kegagalan untuk melibatkan pelanggan. Dia menyimpulkan bahwa dalam pendidikan tinggi, kesuksesan jangka panjang TQM bergantung pada pelajaran yang diambil dari industri.

Kohn (1993) dan Beaver (1994) hambatan utama dalam penerapan TQM di bidang pendidikan adalah salah tafsir filosofi TQM dan kurangnya pemahaman proses yang berbeda dalam pendidikan dibandingkan dengan industri. Ini bisa jadi karena kurangnya pengetahuan yang diperlukan tentang TQM.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Makalah ini berupa tinjauan pustaka, pemanfaatan jurnal, laporan-laporan yang membahas tentang kerangka implementasi TQM di program perguruan tinggi. Referensi yang digunakan dalam artikel ini adalah 5 jurnal utama dan 12 jurnal internasional rujukan lainnya mengenai penerapan TQM di perguruan tinggi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip - prinsip TQM cocok karena menanamkan rasa haus akan perbaikan yang berkelanjutan, seperti perbaikan diri, peningkatan pekerjaan dan peningkatan komunitas dan masyarakat. Langkah pertama untuk menerapkan TQM dalam pengaturan pendidikan tinggi harus mengadopsi kerangka kerja TQM yang relevan yang memenuhi misi dan tujuannya. Satu set nilai inti fundamental yang membentuk blok bangunan kerangka kerja TQM yang diusulkan terdaftar sebagai berikut:

Commented [D1]: Tanda “,” “koma” setelah tahun .. harap dihilangkan

Commented [D2]: Istilah dkk atau et al., pilih salah satu supaya standar atau disesuaikan dengan format panitia

Commented [D3]: Harap distandarkan, dalam hal ini ditulis Brigham (1993)

Commented [D4]: Ini juga distandarkan penulisannya

Commented [D5]: Di daftar pustaka terdapat 17 jurnal. Tolong disinkronisasikan, misal 5 jurnal utama dan 12 jurnal lainnya yang berbentuk .. bla .. bla ..bla .. dst

1. kepemimpinan dan budaya kualitas;
2. peningkatan dan inovasi berkelanjutan dalam proses pendidikan;
3. partisipasi dan pengembangan karyawan;
4. respon cepat dan pengelolaan informasi;
5. kualitas yang didorong oleh pelanggan; dan
6. pengembangan kemitraan, secara internal dan eksternal.

Beaver (1994) menyatakan bahwa ada berbagai kriteria untuk pengajaran di kelas dan ini terutama mencakup hal-hal berikut yang berkaitan dengan keunggulan pengajaran:

1. pembelajaran aktif untuk meningkatkan keterlibatan siswa;
2. penguasaan konten dan kemampuan untuk mengkomunikasikannya;
3. penilaian dan cara umpan balik lainnya tentang pembelajaran siswa; dan
4. kepedulian terhadap pembelajaran dan kemajuan siswa.

Menurut Prabhu dan Ramarapu (1994), di banyak perguruan tinggi dan universitas, evaluasi pengajaran telah digunakan untuk mengukur kualitas pengajaran di ruang kelas. Saat ini, lembaga pendidikan tinggi bertujuan untuk membekali siswa dengan keterampilan seumur hidup seperti keterampilan komunikasi dan berpikir dan mempromosikan pembelajaran dan kreativitas mandiri. Kegiatan mata kuliah direncanakan sedemikian rupa sehingga dapat mengakomodasi maksud dan tujuan tersebut. Sejauh mana pencapaiannya ditentukan melalui evaluasi kursus dan program.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan berisi sebagai berikut:

- a. Sebuah kerangka kerja TQM dengan enam elemen kualitas inti diusulkan dan pedoman pelaksanaannya disediakan melalui alur proses evaluasi kursus tujuh langkah yang sesuai untuk pengaturan pendidikan tinggi.
- b. Karya ini menyimpulkan bahwa implementasi TQM yang sukses di perguruan tinggi dapat dicapai dengan mengadopsi kerangka TQM seperti yang diusulkan di sini.
- c. Dalam menerapkan TQM di perguruan tinggi dapat dilakukan melalui penerapan sertifikasi seperti ISO.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dibiayai oleh Universitas Trisakti Tahun Akademik 2019/2020.

DAFTAR PUSTAKA

- Borahan, N.G. dan Ziarati, R 2002, 'Developing quality criteria for application in the higher education sector in Turkey', *Journal of Total Quality Management*, vol. 13, no. 7, hl. 913–26
- Jaraiedi, M. and Ritz, D 1994, 'Total quality management applied to engineering education', *Journal of Quality Assurance in Education*, vol. 2, no. 1, hl. 32–40
- Ho, S.K. and Wearn, K. 1996, 'A higher education TQM excellence model: HETQMEX', *Journal of Quality Assurance in Education*, vol. 4, no. 2, hl. 35–42
- Eriksen, S.D. 1995, 'TQM and the transformation from an elite to a mass system of higher education in the UK', *Journal of Quality Assurance in Education*, vol. 3, no. 1, hl. 25–33
- Ho, S.K. and Wearn, K 1995, 'A TQM model for higher education and training', *Journal of Training for Quality*, vol. 3, no. 2, hl. 25–33
- Walsh, A., Hughes, H. and Maddox, D.P. 2002, 'Total quality management continuous improvement: is the philosophy a reality?', *Journal of European Industrial Training*, vol. 26, no. 6, hl. 299–307
- Deming, W.E. 1986, *Out of Crisis*, Cambridge University Press, Cambridge Crosby, P.B. (1979), *Quality Is Free*, McGraw-Hill, New York, NY. Juran, J.M. and Gryna, F.M. (1980), *Quality Planning and Analysis*, 2nd ed., McGraw-Hill, New York, NY.
- Burr, J.T. 1993, '"A new name for a not so new concept', *Journal of Quality Progress*, March, hl. 87–8
- Brătianu, C 2000, 'The quality of the process in university education', *Qmedia*, 2.
- Oakland, S. J. 2003, *Total Quality Management. Text with cases*, (3rd Edition). Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford, Burlington, 319.
- Druskat, V. U., and Wolff, S. B. 2001, 'Building the Emotional Intelligence of Groups', *Harvard Business Review*, hl. 81–90
- Vavra, T.G. 1997, 'Improving your Measure of Customer Satisfaction: A Guide to Creating, Conducting, Analyzing, and Reporting Customer Satisfaction Measurement Programs', American Society for Quality, Milwaukee, WI.
- Wiers-Jenssen, J., Stensaker, B. and Groggaard, J.B. 2002, 'Student satisfaction: towards an empirical deconstruction of the concept', *Journal of Quality in Higher Education*, vol. 8, no. 2, hl. 183–95
- Wiklund, P.S. and Wiklund, H 1999, 'Student focused design and improvement of university courses', *Managing Service Quality*, vol. 9, no. 6, hl. 434–43
- Lomas, L. 2004, 'Embedding quality: the challenges for higher education', *Quality Assurance in Education*, vol. 12, no. 4, hl. 157–65

- Brigham, S.E. 1993, 'Lessons we can learn from industry', *Change*, vol. 25, no. 3, hl. 42–7
- Kohn, A. 1993, 'Turning learning into a business: concerns about total quality', *Educational Leadership*, vol. 51, no. 1, hl. 58–61