

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PENGELOLA AKADEMIK TENTANG  
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DENGAN PENGINTEGRASIANNYA  
DALAM KURIKULUM PENDIDIKAN TINGGI DI UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA**

Oleh: Umi Widyastuti, Ati Sumiati, Maisaroh  
(Staf Pengajar FISE Universitas Negeri Jakarta)

**ABSTRACT**

Total Quality Management (TQM) is recognized as management approach that concern with customer satisfaction, continuous improvement, team work and leadership. Through implementation of TQM, organizations should be able to improve their performance. This research is conducted to analyze the relation between academic management's perceptions about TQM in undergraduate education with its integration on curriculum, which is tested with product moment correlation, and to know the difference perception about TQM related with its integration on curriculum, between respondent who has identified their customers and who has no, tested with t-test.

This research shown there is positive correlation between academics management's perceptions about TQM with its integration on curriculum. It is significant at 95% confidence level. Based on data analysis, the most important indicator that defines academics management's perceptions about TQM is awareness and attitude toward TQM principal including team work, continuous improvement, leadership and focus on customer. This research also proved that there is no difference perception about TQM related with its integration, between respondent who has identified their customers and who has not yet. Because both of them have high awareness and attitude toward TQM principal.

Keywords: Total Quality Management, academics management, curriculum

## **A. PENDAHULUAN**

Keberadaan pendidikan tinggi sebagai salah satu organisasi tidak lepas dari pengaruh kejadian-kejadian eksternal seperti pola kecenderungan faktor demografi, teknologi, perubahan ekonomi dan persaingan antar lembaga (Bonser, 1992; Rubach dan Stratton, 1994). Kondisi tersebut juga terjadi di Indonesia. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa pendidikan tinggi di Indonesia merupakan pendidikan yang berada di garis depan dalam menghadapi perubahan lingkungan dimana tahap pendidikan tinggi merupakan tahap pendidikan formal terakhir yang mendidik seseorang siap menjadi profesional dalam bidang keahlian tertentu yang diperlukan oleh dunia kerja. Oleh karena itu pendidikan tinggi perlu mengamati dampak perubahan lingkungan untuk mampu melakukan perubahan yang diperlukan agar tetap mampu berperan sebagai penyedia asset intelektual bagi perusahaan yang bersaing di pasar global.

Selain itu karena pendidikan tinggi berusaha untuk mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat maka pendidikan tinggi perlu mengamati dampak proses globalisasi terhadap lingkungan bisnis yang menjadi pemakai utama lulusannya, agar jasa pendidikan tinggi mampu memenuhi kualitas yang dituntut masyarakat (Mulyadi, 1997). Hal ini ditambah lagi dengan adanya kebijakan pemerintah yang secara resmi mengizinkan pihak asing mendirikan perguruan tinggi di Indonesia dimana kebijakan tersebut menuntut pendidikan tinggi harus dapat bersaing secara global.

Agar mampu menghadapi situasi tersebut, pendidikan tinggi di Indonesia perlu meningkatkan kualitasnya, sistem organisasinya (input-proses-output) perlu secara terus menerus diperbaiki. Total Quality Management (TQM) diakui sebagai pendekatan manajemen yang dapat memperbaiki kinerja dan efisiensi organisasi, tidak terkecuali organisasi pendidikan. Melalui pendekatan TQM suatu sistem organisasi terus menerus dapat diperbaiki sehingga mampu mengantisipasi bermacam-macam perubahan yang terjadi. Juga dapat dikatakan bahwa TQM menjanjikan sukses bagi institusi pendidikan tinggi yang beroperasi dalam lingkungan bisnis global karena TQM menggunakan pendekatan menyeluruh terhadap kualitas. Singkatnya TQM menyediakan paradigma yang cocok untuk menghadapi lingkungan bisnis global (Mulyadi, 1997).

Ada empat bidang penerapan TQM di pendidikan tinggi (Hebert, J.F. et al., 1995), pertama, melibatkan penggunaan TQM dalam memperbaiki fungsi dan peran administratif universitas. Penerapan ini berkaitan dengan perspektif pengambilan keputusan. Dalam hal ini baik rektor maupun kepala bagian administrasi universitas perlu membuat keputusan untuk mendukung tercapainya tujuan strategis jangka panjang. Hal ini juga untuk menegaskan peranan manajerial, yaitu untuk memenuhi permintaan customer di masa yang akan datang. Demikian pula untuk wewenang

perlu dikomunikasikan dan dilimpahkan kepada staf karyawan dan pengelola fakultas sehingga mereka mampu dan bersedia merealisasikan pandangan tersebut.

Penerapan yang kedua melibatkan pengintegrasian TQM dalam kurikulum. Hal ini dilakukan dengan menginternalisasikan falsafah TQM tersebut dalam kurikulum, yaitu dengan penyampaian secara implisit falsafah dan prinsip TQM oleh staf pengajar kedalam kurikulum inti maupun kurikulum lokal.

Adapun penerapan ketiga adalah menggunakan TQM sebagai suatu metode pengajaran di kelas. Penerapan ini menyangkut perubahan dari teacher centered focus ke learning/student centered focus. Dalam hal ini menyangkut desain kelas dimana dalam pola tradisional posisi pengajar senantiasa dimuka dan mahasiswa secara berlapis menghadap pengajar. Pada pola TQM, mahasiswa duduk secara melingkar dan pengajar hanya berfungsi sebagai fasilitator (Arcaro, 1995).

Penerapan yang keempat penggunaan TQM untuk mengelola aktivitas-aktivitas riset universitas. Hal ini dapat dimulai dengan adanya pelatihan yang terus menerus diadakan untuk meningkatkan kemampuan peneliti serta pemutakhiran alat-alat yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini yang perlu dicermati adalah identifikasi kebutuhan pelatihan, tempat pelatihan, cara pemberian pelatihan dan cara mengetahui efektifitas pelatihan yang telah dilakukan.

Melihat kondisi dunia pendidikan di Indonesia saat ini yang belum mampu merespon secara cepat perubahan yang ada dalam masyarakat yang salah satunya disebabkan karena kurikulum yang kurang dinamis (Moeloek, 1997), penelitian ini mencoba fokus pada pengintegrasian TQM dalam kurikulum. Kurikulum yang berlaku sekarang tidak fleksibel, padahal fleksibilitas kurikulum semakin diperlukan dalam era yang sarat perubahan saat ini. Dengan munculnya TQM sebagai pendekatan manajemen, tentunya akan mampu mengantisipasi permasalahan tersebut (Arcaro, 1995).

Pihak eksternal terutama dunia bisnis benar-benar mengharapkan agar perguruan tinggi mengintegrasikan TQM dalam kurikulum. Bahkan antara dunia bisnis dan perguruan tinggi diharapkan bisa muncul adanya forum untuk berdiskusi membahas keberadaan TQM dalam kurikulum. Untuk penerapan tersebut, maka perlu dilihat persepsi pengelola akademik terhadap pengintegrasian TQM dalam kurikulum. Berdasar uraian tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut

“Bagaimana hubungan antara persepsi pengelola akademik tentang TQM dengan pengintegrasinya dalam kurikulum pendidikan tinggi?”

Salah satu tujuan dari filosofi TQM adalah kepuasan *customer*. Karena upaya identifikasi customer menjadi sesuatu yang penting (Kendrick, J.J, 1993), maka selain

masalah tersebut diatas masalah lain yang muncul adalah "Apakah ada perbedaan persepsi pengelola akademik yang telah dan yang belum mengidentifikasi *customer* dalam hubungannya dengan TQM dan pengintegrasian dalam kurikulum?".

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui hubungan antara persepsi pengelola akademik tentang TQM dengan pengintegrasian dalam kurikulum pendidikan tinggi.
- b. Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan persepsi pengelola akademik yang telah dan yang belum mengidentifikasi *customer* dalam hubungannya dengan TQM dan pengintegrasian dalam kurikulum.

Individu menggunakan panca indera: pandangan, sentuhan, pendengaran, pengecap dan pembauan, untuk mengenal lingkungan. Mengorganisasikan informasi dari lingkungan yang berarti, dinamakan persepsi. Dalam hal ini persepsi membantu individu dalam memilih, mengatur, menyimpan dan menafsirkan rangsangan, dimana setiap orang memiliki arti yang berbeda-beda terhadap rangsangan yang sama. Dengan kata lain persepsi berperan dalam penerimaan rangsangan, mengaturnya dan menerjemahkan rangsangan untuk mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap (Gibson, 1995).

Karena adanya unsur penafsiran, maka dalam persepsi dimungkinkan adanya perbedaan. Studi yang dilakukan oleh Likert (1961) dalam Gibson et al, 1995 jelas menunjukkan bahwa atasan dan bawahan sering mempunyai persepsi yang berbeda dalam berbagai hal. Atasan merasa telah memberikan kebebasan dalam melakukan penilaian pada bawahan, namun bagi bawahan merasa belum diberi kebebasan dalam penilaian pekerjaan. Bahkan perbedaan persepsi juga mungkin muncul dalam jabatan yang sama, misalnya seorang pekerja dipandang oleh rekannya sebagai pekerja keras namun oleh rekan yang lain dipandang sebagai pekerja malas.

Demikian pula dalam penelitian ini yang diteliti adalah bagaimana pengelola akademik mempersepsikan berbagai faktor kritis TQM dalam kaitannya dengan pengintegrasian dalam kurikulum pendidikan tinggi. Hal ini tidak lepas dari kedudukan pengelola akademik sebagai penanggungjawab bidang akademik. Bagi pengelola akademik yang memiliki konsep diri atau karakteristik yang positif, tentunya akan mempersepsikan pengadopsian TQM ke dalam kurikulum pendidikan tinggi sangat perlu untuk dilakukan karena hal tersebut sudah menjadi tuntutan dari stakeholders baik internal maupun eksternal agar perguruan tinggi menjadi agen perubahan yang handal. Namun sebaliknya bila pengelola akademik memiliki konsep diri yang negatif, cenderung mempertahankan *status quo*, maka ada kemungkinan pengadopsian TQM ke dalam kurikulum pendidikan tinggi kurang diperhatikan.

Apabila pengelola akademik memandang bahwa situasi lembaga dimana dia bekerja berada pada situasi persaingan atau krisis yang tajam, dimungkinkan akan

mempersiapkan secara positif terhadap upaya pengadopsian TQM dalam pendidikan tinggi dan pengintegrasinya dalam kurikulum. Bila pengelola akademik berada pada situasi tidak senang terhadap kebijakan lembaga, maka yang bersangkutan mungkin akan mempersiapkan negatif bila program implementasi TQM telah berlangsung, karena program tersebut dianggap dapat mengancam kedudukannya.

Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa setiap orang bisa memilih berbagai petunjuk yang mempengaruhi persepsinya terhadap orang, obyek dan simbol. Karena faktor itulah orang seringkali berbeda persepsi dengan orang lain dalam melihat orang, obyek atau simbol yang sama. Pada pertimbangan tertentu, orang menginterpretasikan segala yang dihadapi dalam konteks dirinya sendiri (Gibson, et al, 1995).

Menurut Ishikawa (dalam Tjiptono F et al., 1996) TQM dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *team work*, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Menurut Santosa (1992) TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Menurut Hardjosoedarmo (1996), TQM adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, memperbaiki semua proses penting dalam organisasi dan memperbaiki upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada saat ini dan di waktu yang akan datang.

Dari definisi diatas data disimpulkan bahwa TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Telah sederhana terhadap definisi TQM diatas mengungkapkan ada tiga kata yang mencerminkan perspektif konseptual. Pertama, kata "total" mengacu pada strategi organisasi secara keseluruhan dimana semua jenjang dan jajaran manajemen terlibat, yang dalam hal ini merupakan *customer* internal, dan pengguna akhir, pembeli serta pemasok sebagai *customer external*.

Kedua, kata "*quality*" bukan berarti sekedar produk *zero defect* namun lebih menekankan pelayanan yang berkualitas. Sementara kualitas didefinisikan sebagai pemenuhan dan atau kelebihan harapan atau ekspektasi pelanggan. Dalam kenyataannya ekspektasi pelanggan yang satu mungkin tidak sama dengan pelanggan yang lain.

Ketiga, kata "*management*" yang berarti TQM mensyaratkan berbagai perubahan organisasional dan manajerial total dan fundamental yang mencakup visi, orientasi strategik, kepemimpinan, proses komunikasi, pengelolaan berbasis tim, manajemen partisipatif serta manajemen sumber daya manusia.

Bill Creech (1996) berhasil menerapkan berbagai prinsip TQM pada United States Air Force semasa perang teluk. Prinsip TQM yang digunakan dikenal dengan "lima pilar TQM" yang terdiri atas produk, proses, organisasi, pemimpin dan komitmen seperti dapat dilihat dalam gambar 2.2. Menurut Bill, produk merupakan target utama dan prestasi organisasi. Aspek organisasi ditempatkan ditengah-tengah pilar TQM karena organisasi menentukan kesehatan dan vitalitas keseluruhan sistem manajemen. Dengan organisasi yang tepat maka proses kinerja didalamnya juga akan berjalan optimal yang pada gilirannya akan dihasilkan produk yang berkualitas. Semua hal tersebut harus didukung oleh kepemimpinan yang memadai serta adanya komitmen yang kuat dari bawah ke atas.

Selanjutnya Creech dalam Tjiptono F. et al (1996) menegaskan bahwa program TQM harus memenuhi empat kriteria agar dapat mencapai keberhasilan dalam implementasinya. Pertama, program tersebut harus didasarkan pada kesadaran akan kualitas dan berorientasi pada kualitas dalam semua aktivitas, termasuk dalam setiap proses dan produk. Kedua, program tersebut harus memiliki sifat kemanusiaan yang kuat untuk membawa kualitas dalam memperlakukan karyawan terutama dalam mengikutsertakan karyawan agar selalu aktif mengembangkan kreatifitas dan memberikan inspirasi untuk kemajuan perusahaan.

Ketiga, program TQM harus didasarkan pada pendekatan desentralisasi yang memberikan wewenang di semua tingkat, sehingga antusiasme dan tujuan bersama menjadi kenyataan. Keempat, TQM harus diterapkan secara menyeluruh sehingga semua prinsip, kebijakan dan kebiasaan mencapai setiap sudut dan celah organisasi.

Menurut Goetsch et al, (1994) dan Spencer (1994), komponen utama yang menjadi karakteristik berbagai program TQM meliputi tujuh dimensi. Dimensi-dimensi tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Komponen Utama *Total Quality Management*

| <b>Komponen TQM</b>           | <b>Deskripsi</b>   |
|-------------------------------|--|
| Fokus/Kepuasan Pelanggan      | Kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan/ekspektasi pelanggan internal dan eksternal. |
| Manajemen Kualitas Proses     | Fokus utama adalah pada system operasi/produksi dan pelayanan sebagai bidang kunci pencapaian standar kualitas   |
| Perencanaan Strategik         | Semua jajaran dan tingkatan organisasi diperlakukan dan dikaitkan sebagai unit interdependen dalam eksekusi strategi perbaikan berkesinambungan secara terpadu untuk mencapai tujuan.                |
| Kepemimpinan                  | Pemimpin bertanggungjawab atas pemberian visi yang mencakup berbagai nilai, tujuan, komitmen jangka panjang dan sistem kualitas organisasi.  |
| Manajemen Sumber Daya Manusia | Organisasi harus mengembangkan partisipasi penuh, keterlibatan, kerja sama tim dan pemberdayaan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas.   |
| Peran Manajer                 | Peran manajer diarahkan untuk menjalankan sistem dan membantu karyawan agar dapat bekerja lebih baik melalui gaya manajemen baru ( <i>coaching</i> ) dan pelatihan <i>on the job training</i> .      |
| Informasi dan Analisis        | Pengambilan keputusan didasarkan pada fakta nyata tentang kualitas yang diperoleh dari beragam sumber di seluruh jajaran organisasi, dengan menerapkan pendekatan ilmiah.                            |

Sumber: Tjiptono, F. et al. 1996

Sejak tahun 1960-an perguruan tinggi di Amerika mulai menghadapi tekanan dari berbagai pihak untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dunia yang terus menerus mengalami perubahan. Hal ini mendorong munculnya tuntutan bagi pengelola akademik dan staf pengajar di perguruan tinggi untuk segera mencari dan menemukan filosofi manajemen baru yang mampu mengatasi perubahan yang terjadi. Kemudian ditemukan suatu sistem manajemen yang dikenal dengan *Total*

*Quality Management* (TQM), sebagai sebuah strategi yang diperkirakan mampu secara optimal menangani perubahan di segala aspek.

Menurut Hardjosoedarmo (1996) TQM adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, memperbaiki semua proses penting dalam organisasi dan memperbaiki upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada saat ini dan waktu yang akan datang. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan merebut pasar kerja dewasa ini semakin ketat dan hanya orang yang benar-benar berkualitas yang mampu menembusnya. Hal ini secara tidak langsung memaksa civitas akademika untuk berupaya meningkatkan kualitas keilmuannya serta metode pengajarannya agar keluarannya kelak memiliki nilai kompetisi yang tinggi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan kurikulum dan proses belajar mengajar yang adaptif terhadap tuntutan jaman (Bonser, 1992).

Masyarakat bisnis sebagai salah satu pihak yang terkait dengan pendidikan tinggi begitu berharap agar TQM dapat diintegrasikan dalam kurikulum inti. Bila perguruan tinggi lambat dalam menanggapi maka masyarakat bisnislah yang harus memikul beban biaya pendidikan karena harus melakukan reedukasi. Pihak-pihak yang terkait dengan pendidikan tinggi (*stakeholders*) senantiasa berharap agar dapat memperoleh tenaga kerja yang handal dari pendidikan tinggi. Adanya tekanan dari *stakeholders* tersebut merupakan tantangan bagi pendidikan tinggi untuk selalu meningkatkan kinerjanya dengan membekali mahasiswa melalui seperangkat ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang memang dibutuhkan pasar kerja (Robinson, 1991).

Allaire (dalam Hebert et. al, 1995) berpendapat bahwa bila perguruan tinggi tidak mengantisipasi gerakan kualitas, maka akan ditinggalkan *customer*. Mahasiswa yang tidak mempelajari prinsip TQM akan terjun ke dunia kerja tanpa memahami konsep dasar manajemen yang berlaku. Sikap kritis masyarakat terhadap pendidikan tinggi semakin tampak. Masyarakat tidak mau begitu saja memasuki perguruan tinggi tanpa tahu kualitasnya. Hal ini dapat ditunjukkan dengan pilihan masyarakat terhadap perguruan tinggi yang telah memiliki tingkat akreditasi baik, sehingga bagi perguruan tinggi yang belum mencapai tingkat tersebut umumnya sedikit sekali *customer* internalnya. Kenyataan ini membuat perguruan tinggi tidak punya pilihan lain kecuali berupaya terus menerus meningkatkan kualitasnya. Usaha peningkatan kualitas pendidikan tinggi antara lain ditempuh dengan cara mengembangkan derajat keilmuan para pengajarnya. Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh



*customer*, oleh karena itu kepuasan *customer* merupakan prioritas paling utama dalam organisasi yang berbasis TQM. Karenanya merupakan hal yang mendesak agar organisasi memiliki suatu ide yang jelas tentang siapa *customer*-nya.

Pengertian kurikulum pendidikan tinggi berdasar Direktori Perguruan Tinggi di Indonesia (1996) adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai mata kuliah maupun bahan kajian dan pelajaran serta cara penyampaian dan sistem penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar suatu program studi. Adapun kurikulum pendidikan tinggi terdiri dari:

- 1) Kurikulum inti yakni bagian dari kurikulum perguruan tinggi yang berlaku secara nasional untuk setiap program studi. Dalam kurikulum ini telah ditetapkan tujuan pendidikan, isi pengetahuan dan kemampuan minimal yang harus dicapai peserta didik dalam penyelesaian suatu program studi yang dirumuskan dalam kurikulum yang berlaku secara nasional. Kurikulum inti ini kurang lebih menempati enam puluh persen dari keseluruhan mata kuliah suatu program studi.
- 2) Kurikulum lokal adalah bagian dari kurikulum perguruan tinggi yang terdiri dari sejumlah bahan kajian dan pelajaran dari suatu program studi yang ditetapkan oleh masing-masing perguruan tinggi. Penetapannya dilakukan dengan memperhatikan kesesuaiannya dengan keadaan dan kebutuhan lingkungan serta ciri khas perguruan tinggi yang bersangkutan. Kurikulum lokal menempati empat puluh persen dari kurikulum suatu program studi. Dengan muatan lokal ini perguruan tinggi diharapkan mempunyai keleluasaan untuk menawarkan jenis-jenis mata kuliah guna mengakomodasikan kebutuhan tertentu, baik yang merupakan tuntutan lokal, perubahan-perubahan industri, kemajuan-kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi atau untuk mengacu kepada suatu kebutuhan tertentu. Di sisi lain terbuka juga kesempatan bagi mahasiswa untuk memilih mata kuliah yang sesuai dengan jenis kerja yang diminati.

Beberapa perguruan tinggi di luar negeri bahkan telah melakukan hal yang dimaksud (Froiland, 1993) seperti misalnya Kansas Newman menawarkan delapan macam kursus tentang TQM pada tingkat undergraduate. Mariana College, In Fond Du Lack, memberikan empat belas macam kursus yang dikemas dalam program manajemen produktivitas.

Universitas-universitas yang menawarkan satu macam kursus tentang TQM adalah *The Simon Graduate School of Business Administration* di University of Rochester, Rochester, New York. Phil Lederer, instruktur pada sekolah tersebut yakin bahwa hanya dengan satu macam kursus TQM sudah memadai. Dengan mempelajari kursus tersebut mahasiswa belajar bermacam-macam alat dalam manajemen kualitas dan

mereka dapat menggunakannya untuk berbagai kursus lainnya. Begitu pula dengan Oregon State University hanya menawarkan satu macam kursus TQM. Bahkan menurut Dave Gobli, salah seorang inisiator TQM, yakin bahwa akan tiba saatnya TQM menjadi bagian dari kurikulum dimanapun.

Perguruan tinggi yang paling aktif mengkampanyekan pengintegrasian TQM dalam kurikulum adalah Columbia Business School di New York. Disinilah terdapat bapak kualitas. Edward Deming. Menurut Martin K. Star, staf pengajar pada Columbia Business School sekaligus penasehat TQM bahwa dengan kehadiran W.E. Deming kelas-kelas yang besar didominasi oleh mata kuliah yang diampunya.

Kondisi di Indonesia tampaknya belum begitu memungkinkan untuk menghadirkan mata kuliah TQM secara mandiri. Hal ini dikarenakan pengertian TQM itu sendiri di kalangan perguruan tinggi belum mencapai satu kata sepakat. Oleh karena itu upaya pengintegrasian TQM dalam kurikulum yang mungkin dapat dilakukan di Indonesia adalah dengan menginternalisasikan falsafah TQM ke dalam kurikulum.

## **B. Metodologi Penelitian**

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah persepsi pengelola akademik tentang TQM sebagai variabel independen (X) dan integrasi TQM dalam kurikulum pendidikan tinggi sebagai variabel dependen (Y). Persepsi pengelola akademik tentang TQM meliputi indikator tekanan dari luar untuk mengadopsi TQM, kesadaran serta sikap pengelola terhadap prinsip-prinsip TQM, identifikasi *customer* dan kontribusi TQM dalam praktek manajemen.

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Negeri Jakarta. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengelola akademis yang terdiri dari Pembantu Dekan I, ketua jurusan dan ketua program studi pada pendidikan strata satu semua jurusan atau program studi yang dimiliki tiap-tiap fakultas di Universitas Negeri Jakarta yang berjumlah 74 orang. Berdasarkan Buku Pedoman Akademik Universitas Negeri Jakarta 2007/2008 terdapat 7 fakultas yaitu Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), Fakultas Bahasa dan Seni (FBS), Fakultas Ilmu Sosial (FIS), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Fakultas Teknik (FT), Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) dan Fakultas Ekonomi (FE).

Sampel penelitian diambil berdasarkan metode *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*. Dalam teknik ini tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan untuk dijadikan responden. Responden dipilih berdasarkan kemudahan yaitu mudah untuk ditemui dan relatif cepat (Nur Indriantoro, 2002). Dari populasi yang ada kemudian diambil sampel sebanyak 62 orang. Jumlah sampel ditentukan

berdasarkan tabel penentuan sampel dengan populasi tertentu pada taraf kesalahan 5% (Sugiyono, 2002).

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner. Kuisisioner terdiri dari beberapa pernyataan untuk mengukur variabel penelitian. Masing-masing pernyataan diberikan alternatif jawaban menggunakan skala Likert yang diberi skor 1 – 4 agar jawaban responden menunjukkan ketegasan (Stern & Tseng, 1993). Alternatif jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1, jawaban tidak setuju diberi skor 2, jawaban setuju diberi skor 3 dan jawaban sangat setuju diberi skor 4.

### **C. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengintegrasian TQM ke dalam kurikulum di Universitas Negeri Jakarta memiliki kaitan dengan adanya tekanan dari luar. Hampir 50 persen pengelola akademik memiliki persepsi bahwa mereka merasa mendapatkan tekanan baik yang berasal dari masyarakat, kalangan dunia bisnis maupun dari Badan Akreditasi Nasional (BAN) untuk mengintegrasikan TQM ke dalam kurikulum.

Persentase terbesar persepsi responden mengenai tekanan dari luar untuk mengadopsi TQM justru dinilai berasal dari BAN. Hal ini tidak sesuai dengan teori Robinson et al., (1991) yang menyatakan bahwa kalangan bisnis sangat berharap agar TQM dapat diintegrasikan ke dalam kurikulum inti, sebab bila perguruan tinggi lambat menanggapi maka masyarakat bisnislah yang menanggung beban biaya pendidikan melalui proses reedukasi.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa hampir seluruh fakultas telah mencoba mengidentifikasi *customer*-nya. Dengan adanya identifikasi customer maka tekanan dari luar yang berasal dari masyarakat, kalangan dunia bisnis dan BAN selanjutnya dijabarkan oleh pengelola akademik dengan menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan *customer* di masa yang akan datang, salah satunya melalui pengintegrasian TQM ke dalam kurikulum.

Pengelola akademik menilai bahwa selain mahasiswa, customer terpenting yang harus diperhatikan adalah masyarakat dan orang tua mahasiswa. Dalam hal ini pengusaha dan lembaga penelitian dinilai sebagai *customer* yang kurang penting.

Berdasarkan hasil analisis kesadaran serta sikap pengelola akademik terhadap prinsip-prinsip TQM paling dominan menentukan persepsi pengelola akademik terhadap TQM. Hal ini ditunjukkan dengan hampir semua responden setuju bahwa prinsip-prinsip TQM seperti kepemimpinan, kesempatan mengungkapkan ide,

terpenuhinya kebutuhan customer, team work, komunikasi yang efektif penting untuk dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua lembaga dalam hal ini fakultas dengan berbagai jurusan dan program studi di Universitas Negeri Jakarta telah mengintegrasikan TQM ke dalam kurikulumnya. Hal ini didukung oleh 91 persen responden menyatakan setuju.

Pengelola akademik menilai bahwa pengintegrasian TQM ke dalam kurikulum pendidikan tinggi sebagian besar dilakukan dengan menyisipkan materi TQM secara implisit ke dalam kurikulum inti maupun lokal serta membekali staf pengajar dengan prinsip-prinsip TQM. Berdasarkan pengamatan, pengelola akademik memberikan pemahaman tentang prinsip-prinsip TQM kepada staf pengajar diantaranya melalui rapat jurusan atau fakultas dan lokakarya penjaminan mutu. Sedangkan pengintegrasian TQM ke dalam kurikulum dengan mendorong staf pengajar memahami prinsip-prinsip TQM melalui literature-literature masih jarang dilakukan oleh lembaga/fakultas yang ada di Universitas Negeri Jakarta.

Pengujian hipotesis yang kedua dengan menggunakan uji beda dua rata-rata (uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan persepsi pengelola akademik yang telah dan yang belum mengidentifikasi *customer* dalam hubungannya dengan TQM dan pengintegrasian dalam kurikulum. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi pengelola akademik yang telah dan yang belum mengidentifikasi *customer* dalam hubungannya dengan TQM dan pengintegrasian dalam kurikulum.

Pengujian hipotesis tersebut memiliki makna bahwa baik pengelola akademik yang telah ataupun yang belum mengidentifikasi *customer* tetap berusaha mengintegrasikan TQM ke dalam kurikulum pendidikan tinggi baik dengan cara menyisipkan materi TQM ke dalam kurikulum inti, lokal atau kedua-duanya dan juga melalui pemberian pemahaman tentang prinsip-prinsip TQM kepada staf pengajar. Hal ini disebabkan karena kesadaran dan sikap pengelola akademik terhadap prinsip-prinsip TQM, baik yang telah maupun yang belum mengidentifikasi *customer*-nya, sudah sangat tinggi. Dan dalam hal ini kesadaran dan sikap pengelola akademik terhadap prinsip-prinsip TQM merupakan indikator yang paling menentukan persepsi pengelola akademik terhadap TQM.

#### **D. Kesimpulan dan Saran**

##### **1. Kesimpulan**

- a. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara persepsi pengelola akademik tentang TQM dengan pengintegrasian dalam kurikulum pendidikan tinggi di Universitas Negeri Jakarta. Hal ini ditunjukkan dengan

koefisien korelasi *product moment* sebesar 0,343 yang signifikan pada taraf kesalahan 5 % dimana nilai  $t$  hitung = 2,3944 >  $t$  tabel = 1,68.

- b. Indikator yang paling menentukan variabel persepsi pengelola akademik tentang TQM adalah kesadaran dan sikap pengelola akademik terhadap prinsip-prinsip TQM yang meliputi fokus pada pelanggan (*customer focus*), obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim (*team work*), perbaikan secara berkesinambungan (*continuous improvement*), pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.
- c. Tidak terdapat perbedaan persepsi pengelola akademik yang telah dan yang belum mengidentifikasi *customer* dalam hubungannya dengan TQM dan pengintegrasinya dalam kurikulum. Hal ini disebabkan karena pengelola akademik baik yang telah maupun yang belum mengidentifikasi *customer*-nya sama-sama memiliki kesadaran dan sikap yang tinggi terhadap prinsip-prinsip TQM.

## **2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Pengelola akademik sebaiknya mengintegrasikan TQM ke dalam kurikulum pendidikan tinggi di Universitas Negeri Jakarta, bukan semata-mata karena ada tekanan dari pihak luar terutama yang berasal dari Badan Akreditasi Nasional. Dalam hal ini pengelola akademik justru harus lebih cepat menanggapi kebutuhan dunia bisnis yang sangat berharap agar TQM dapat diintegrasikan ke dalam kurikulum inti maupun lokal agar lulusan pendidikan tinggi bisa siap pakai tanpa perlu melalui proses reedukasi.
- b. Identifikasi *customer* perlu dilakukan dengan melihat *customer internal* dan *customer eksternal*, sehingga bukan saja melihat apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa melainkan juga memperhatikan kebutuhan *customer eksternal* terutama pengusaha.
- c. Lembaga/fakultas perlu melakukan kegiatan untuk mendorong staf pengajar memahami prinsip-prinsip TQM melalui pendidikan dan pelatihan serta literatur-literatur.
- d. Perlu dikaji lebih lanjut bidang-bidang lain penerapan TQM di pendidikan tinggi seperti penerapan TQM dalam proses belajar mengajar, penggunaan TQM untuk memperbaiki fungsi dan administrasi universitas serta penerapan TQM untuk mengelola aktivitas riset universitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim.(1997). *SPSS: SPSS Base 7.5 Application Guide*. USA: SPSS Inc.
- Arcaro, J.S. (1995). *Quality in Education: An Implementation Handbook*. Delray Beach, Florida: St Lucie Press
- Bill Creech. (1996). *Lima Pilar TQM*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Bonser, C.F. (1992). *Total Quality Education?Public Administration Review*. September-October. Volume 52 (5).504-512.
- Darmawati, Dwita dan Widyastuti, Umi.(2003). *Hubungan antara Persepsi Pengelola Akademik tentang Faktor-Faktor Kritis Total Quality Management (TQM) di Pendidikan Tinggi dan Pengintegrasian Ke Dalam Kurikulum: Studi Kasus Pada Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto*. Purwokerto: Tidak Diterbitkan.
- Froiland, P. (1993). *TQM Invades Business Schools*. Training, 52 – 56.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. (1995). *Organizations 8th Edition*. Richard D. Irwin, Inc.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Engewood, Cliffs, N.Y: Prentice Hall International Inc.
- Hardjosoedarmo S. (1996). *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hebert, J.F. Dellana, S.A. Bass, E.B. (1995). *Total Quality Management In The Business School*. The Faculty Viewpoint. SAM Advance Management Journal, 20.
- Kendrick, J.J. (1993). *Universities, Corporation Report Progress In Integrating Total Quality into Curriculums*. Quality 13.
- Moeloek, F.A. (1997). *Keterkaitan Perguruan Tinggi dan Industri*. Jakarta: Manajemen Usahawan Indonesia. Juli.
- Mulyadi.(1997). *Peningkatan Kualitas Perguruan Tinggi Indonesia.Lokakarya Pemerataan Kesempatan Belajar dan Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi. Kopertis V*. Yogyakarta: Tidak Diterbitkan.
- Nur Indriantoro. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Robinson, J.D. Poling, H.A. Akers, J.F. Galvin, R.W. Artzt, E.L. & Allaire, P.A. (1991). *An Open Letter: TQM on Campus, Harvard Busines Review*. November-December 94-94.
- Rubach, L & Stratton, B. (1994). *Teaming Up to Improve US Education*. Quality Progress. February 65-68.

- Stern, B.L. & Tseng, D.P. (1993). *US Business Reaction to The Total Quality Management Movement*. Journal of Education for Business 44-48.
- Sudijono, Anas. (2007). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Tantangan TQM bagi Manajemen Perguruan Tinggi. Pertemuan Rutin Pimpinan Perguruan Tinggi Katholik se-Keuskupan Agung Semarang*. Semarang: Tidak dipublikasikan.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. (1996). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.