



FORUM KEUANGAN DAN BISNIS INDONESIA (FKBI) Is Good Governance Good For Business?

<http://fkbi.akuntansi.upi.edu/> - <http://proceedings.upi.edu/index.php/FKBI>



Implementasi TQM Sebagai Upaya Peningkatan Performa Akademik pada Salah Satu Perguruan Tinggi

Angga Dewi Anggraeni¹, Ratih Hurriyati²

Ilmu Manajemen, Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, Indonesia

Abstract. *Implementation of Total Quality Management (TQM) and Student Satisfaction of Academic Performance, Private universities (PTS) must be continuously improved in terms of quality and quality. Various potentials and advantages possessed by universities will be mobilized as much as possible and become a positive selling point. This problem also occurs in private universities, especially the Pos Indonesia Polytechnic. There was a decrease in the number of students by 254 people in 2017. Pos Indonesia Polytechnic implements the best Total Quality Management (TQM) to obtain an ISO 9001: 2015 Certificate from Tuvrheinland on March 20, 2018 with Certificate No. 82410017091. ISO 9001: 2015. Total Quality Management according to Fandy Tjiptono and Anastasia (Octaria, 2015: 11) is an approach in running a business that tries to maximize the competitiveness of an organization through continuous improvement of its products, services, people, processes and environment. Pos Indonesia Polytechnic. The independent variable in this study is Total Quality Management (TQM) seen from dimensions, namely: Commitment to the Principle of TQM, Curriculum Development and Faculty, Running the University, Faculty and Staff Resources for the TQM, Evaluation, and Commucations. While the independent variable is Student Satisfaction of Academic Performance. Total Quality Management (TQM) affects Student Satisfaction of Academy Performance, both partially and simultaneously.*

Keywords. ISO 9001:2015 ; Managing Service Quality ; Student Satisfaction of Academic Performance ; Total Quality Management (TQM)

Abstrak. *Implementasi Total Quality Management (TQM) dan Student Satisfaction of Academic Performance,. Perguruan tinggi swasta (PTS) harus terus diperbaiki dalam segi mutu maupun kualitasnya. Berbagai potensi dan keunggulan yang dimiliki perguruan tinggi akan dikerahkan semaksimal mungkin dan menjadi nilai jual yang positif. Permasalahan ini juga terjadi di Perguruan tinggi swasta, khususnya Politeknik Pos Indonesia. Terjadi penurunan jumlah mahasiswa sebanyak 254 orang pada tahun 2017. Politeknik Pos Indonesia mengimplementasikan Total Quality Manajemen (TQM) yang terbaik sehingga mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2015 dari Tuvrheinland pada tanggal 20 Maret 2018 dengan Certificate Register No. 82410017091. ISO 9001:2015. Total Quality Management menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia (Octaria,2015:11) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Politeknik Pos Indonesia. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Total Quality Management (TQM) yang dilihat dari dimensi yaitu : Commitment to the Principle of TQM, Curriculum Development and Faculty, Running the University, Faculty and Staff Resources for the TQM, Evaluation, serta Commucations. Sedangkan variabel bebasnya adalah Student Satisfaction of Academic Performance. Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap Student Satisfaction of Academy Performance, baik secara parsial maupun simultan.*

Kata kunci. ISO 9001:2015 ; Managing Service Quality ; Student Satisfaction of Academic Performance ; Total Quality Management (TQM)

Corresponding author. anggadewi@poltekpos.ac.id: angga dewi anggraeni¹, ratih hurriyati²

How to cite this article.

Copyright©2019.PublishedbyProgramStudiAkuntansiFPEBUPI.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi swasta (PTS) berperan besar terhadap perkembangan dunia pendidikan di Indonesia. Pendidikan harus terus diperbaiki, baik dalam segi mutu maupun kualitasnya, terutama pada tingkat perguruan tinggi swasta. Berbagai potensi dan keunggulan yang dimiliki perguruan tinggi akan dikerahkan semaksimal mungkin dan menjadi nilai jual yang positif, namun sebaliknya apabila perguruan tinggi tidak mampu dan tidak memiliki daya saing akan merasakan dampak dari persaingan ini yaitu berupa kurangnya jumlah mahasiswa. Permasalahan ini juga terjadi di Perguruan tinggi swasta, khususnya Politeknik Pos Indonesia. Terjadi penurunan jumlah mahasiswa sebanyak 254 orang pada tahun 2017.

Fenomena di atas menunjukkan fakta bahwa tingkat persaingan di Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta cukup tinggi, yang berdampak pada penurunan minat menjadi mahasiswa pada beberapa perguruan tinggi. Pentingnya keberlangsungan Perguruan Tinggi berkaitan dengan pengelolaan mahasiswa dikemukakan oleh Omboi Bernard Messah (2011:2) yang menyatakan kelangsungan hidup Universitas di lingkungan pendidikan yang kompetitif sepenuhnya akan tergantung pada seberapa baik mereka memposisikan diri pada pasar melalui perencanaan strategis kegiatan pemasaran. Politeknik Pos Indonesia mengimplementasikan Total Quality Manajemen (TQM) yang terbaik sehingga membuat mahasiswa merasa pilihannya sudah sangat tepat untuk memilih perguruan tinggi. Pada saat ini strategi TQM diprioritaskan oleh Politeknik Pos Indonesia untuk tahun 2018. Implementasi yang dilakukan oleh Politeknik Pos Indonesia yaitu diadakannya OBRAS (Obrolan Manajemen dan Mahasiswa) yang diikuti oleh Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), perwakilan mahasiswa, manajemen kampus dan Yayasan Pendidikan Bhakti Pos Indonesia (YPBPI) untuk menanggulangi keluhan mahasiswa, yang dilaksanakan 1

tahun sekali dan untuk tahun 2018 ini dilaksanakan pada 13 November 2018.

KAJIAN LITERATUR

Definisi Total Quality Management menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia (Octaria,2015:11) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Menurut Paul R. Kleindorfer (2016) Di bawah ini mempertimbangkan secara singkat beberapa pelajaran yang diperoleh dari pengalaman kami dan prioritas yang saya lihat untuk masa depan untuk TQM di universitas.

1. Commitment to the principles of TQM. Universitas telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk TQM dalam pengajaran dan penelitiannya di bidang teknik dan manajemen. Tetapi akan dibutuhkan beberapa tahun untuk mendorong prinsip-prinsip ini ke seluruh karyawan dan siswa. Sementara program "Kualitas dalam Pekerjaan Sehari-hari" kami baru saja dimulai di banyak bidang, sebagian besar universitas tetap tidak tersentuh oleh inisiatif TQM. Dengan demikian, prioritas tinggi untuk masa depan adalah melanjutkan penyebaran ke semua bagian universitas dan menekankan pelatihan.
2. Curriculum development and faculty involvement. Meskipun kurikulum di beberapa sekolah telah mulai bergerak ke arah yang benar, keterlibatan fakultas dalam upaya TQM masih cukup rendah. Ini mungkin mirip dengan fasilitas R&D, di mana administrasi adalah area pertama yang menjadi sasaran TQM dan para ilmuwan baru bergabung dengan upaya tersebut jauh di kemudian hari. Kita perlu menemukan cara untuk mencapai komitmen fakultas terhadap kualitas.
3. Running the University. Visi umum untuk implementasi TQM untuk masa depan telah diartikulasikan dan secara jelas ditentukan dalam rencana lima tahun

kami. Ini tampaknya merupakan area yang paling terbuka untuk TQM dan telah menunjukkan tingkat keterlibatan tertinggi hingga saat ini. Untuk universitas lain yang mempertimbangkan TQM, beritanya sangat bagus di sisi administrasi, tetapi perlu dicatat bahwa kami telah menikmati kepemimpinan yang sangat kuat dalam administrasi dalam upaya TQM selama empat tahun terakhir.

4. Faculty and staff resources for the TQM. Seperti banyak yang lain, kami telah meremehkan sumber daya fakultas dan staf yang diperlukan untuk meluncurkan upaya TQM. Baik di pelatihan dan di tingkat sekolah, ini menyebabkan beberapa momen berbatu. Sekarang kami telah mulai lebih bijaksana dalam menggunakan konsultan luar dan staf yang berdedikasi untuk memastikan penyebaran yang efektif. Tetapi pelajaran utama di sini adalah pentingnya mitra luar yang obyektif untuk mengaudit upaya TQM di berbagai tingkat dan pada interval yang sering untuk memberikan penilaian objektif yang sedang berlangsung tentang kemajuan dan rencana sumber daya untuk masa depan.
5. Evaluasi. Fungsi pengukuran dan evaluasi telah ditetapkan dalam semua aspek upaya TQM. Ini sangat luas dalam administrasi dan tim manajemen proses Wharton. Pengenalan manajemen dan pengukuran berbasis fakta, mungkin lebih dari segalanya, telah menjadi kekuatan utama bagi tim dan orang luar untuk menjadi yakin akan kemanjuran TQM bagi universitas.
6. Komunikasi. Kami telah banyak terlibat dalam berbagi ide dengan universitas lain dan organisasi swasta. Dalam pandangan saya, kami kurang berhasil dalam memberi tahu komunitas Pennsylvania tentang keberhasilan kami di TQM. Ini sudah mulai berubah, karena manual tentang filosofi dan prinsip TQM kami telah diterbitkan dan didistribusikan secara luas. Tetapi masalah komunikasi internal, baik dari atas ke bawah dan,

mungkin lebih penting, dari bawah ke atas, menyisakan banyak yang diinginkan.

METODOLOGI PENELITIAN

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Total Quality Management (TQM) terhadap Students satisfaction of academic performance di Politeknik Pos Indonesia. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Total Quality Management (TQM) yang dilihat dari dimensi yaitu : Commitment to the Principle of TQM, Curriculum Development and Faculty, Running the University, Faculty and Staff Resources for the TQM, Evaluation, serta Commucations. Sedangkan variabel tak bebas adalah Students satisfaction of academic performance. Subjek yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah para mahasiswa Politeknik Pos Indonesia angkatan 2015. Penelitian ini dilakukan selama bulan Oktober-Desember 2018. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian adalah Metode Kualitatif. Pada penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa tingkat akhir Angkatan 2015 berasal dari 9 Program Studi di Politeknik Pos Indonesia yang berlokasi di Jl. Sariosih No. 54 Bandung. Berdasarkan data Sistem Informasi Mahasiswa jumlah mahasiswa Angkatan 2015 sebanyak 993 orang. sampel sebanyak 266 mahasiswa Tehnik Analisis data yang digunakan yaitu Analisis Regresi Berganda, Korelasi Berganda, Uji T, Uji F dan Koefisien Determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Besarnya pengaruh antara Total Quality Management (TQM) terhadap Student Satisfaction of Academy Performance yang dihitung dengan koefisien korelasi ialah sebesar 0,476. Hal ini menunjukkan pengaruh yang sedang. Sedangkan tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi (one tailed) dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,00 atau 0. Karena probabilitas jauh dibawah 0,01 atau 0,05

maka pengaruh antara Student Satisfaction of Academy Performance terhadap Student Satisfaction of Academy Performance.

Hasil dari uji Anova didapat nilai F_{hitung} sebesar 27,555 dengan tingkat signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 sehingga model regresi dapat dipakai untuk memprediksi Student Satisfaction of Academy Performance. Sehingga diperoleh persamaan : $Y = 27.597 + 0,318X_1$. Konstanta sebesar 27,597 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Total Quality Management (TQM) (X) maka nilai Student Satisfaction of Academy Performance (Y) adalah 27,597. Koefisien regresi sebesar 0,318 menyatakan akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,318.

Pengaruh Total Quality Management (TQM) (X) terhadap Student Satisfaction of Academy Performance (Y) adalah sebesar 47,6%, yang artinya 47,6% Student Satisfaction of Academy Performance disebabkan oleh adanya Total Quality Management (TQM) tersebut dan 52,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Total Quality Management (TQM) yang dilaksanakan oleh Politeknik Pos Indonesia dapat dijadikan salah satu indikator penilaian Student Satisfaction of Academy Performance oleh mahasiswa.

Pentingnya Total Quality Management (TQM) memberikan dampak positif terhadap tujuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan dari perguruan tinggi. Total Quality Management (TQM) yang dilakukan oleh Politeknik Pos Indonesia selama ini kepada mahasiswa dalam hal penyampaian pelayanan dan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akan memberikan dampak positif terhadap Politeknik Pos Indonesia bagi mahasiswa .

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Penilaian Total Quality Management (TQM) di Politeknik Pos Indonesia ditunjukkan oleh indikator sebagai berikut :

1. *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap Student Satisfaction of Academy Performance, pengaruhnya positif dan pada kategori sedang. Hal ini berarti apabila Total Quality Management (TQM) terus meningkat, maka akan meningkat pula *Student Satisfaction of Academy Performance*, begitu pula sebaliknya.
2. *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap Student Satisfaction of Academy Performance, baik secara parsial maupun simultan. Hubungannya adalah hubungan positif yang berarti hubungan *Total Quality Management (TQM)* terhadap *Student Satisfaction of Academy Performance* sangat kuat

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari. 2003. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung:Alfabeta.
- Alma dan Hurriyati. 2008. Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Bandung:Alfabeta.
- Djaslim, Saladin. 2003. Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran. Linda Karya:Bandung
- Freddy Rangkuti. 2013. Riset Pemasaran. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Fandy, Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta
- Umar Husein. 2008. Metodologi Penelitian-Aplikasi dalam Pemasaran. PT Gramedia Pustaka : Jakarta
- Kotler dan Armstrong. 2012. Dasar-Dasar Pemasaran. Gramedia:Jakarta
- Kotler, Keller. 2012. *Marketing Management (Edisi 14e)*. Pearson : England

Nasution, M. Nur. 2012. *“Manajemen Mutu Terpadu.”* Jakarta. Ghalia Indonesia

Bisnis Perusahaan.
Universitas

Diponegoro, Semarang

Pabundu, Tika. 2006. *Metode Penulisan Penelitian.* PPM: Jakarta

Kleindorfer, Paul R. *TQM at the University Pennsylvania.*

Ronny, Kountur. 2007. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis.* PPM : Jakarta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Alfabeta : Bandung

Octarina, Sandra. 2015. *Studi Tentang Penerapan Total Quality Management dalam Kaitannya dengan Keunggulan Bersaing.* Universitas Islam Bandung, Bandung.

Jurnal

Dananjaya, Raffi Hakim. 2015. *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Total Quality Management Terhadap Kinerja*

Sakthivel P.B and Rajendran G. 2016. *TQM Implementation and Students Satisfaction of academic performance.* India

