

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Total Quality Management adalah manajemen fungsional yang dilakukan secara kontinyu dalam meningkatkan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat.¹ *Total Quality Management* merupakan perpaduan sifat-sifat suatu produk baik berupa barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kepuasan pelanggan/pengguna dan *stakeholder*.² *Total Quality Management* merupakan satuan dari semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk mencapai perbaikan peningkatan kualitas barang sebagai produk dan layanan yang berkesinambungan dengan tujuan awal yaitu kepuasan konsumen atau pelanggan.

TQM dalam dunia pendidikan merupakan kegiatan peningkatan kualitas/mutu dari suatu lembaga pendidikan sesuai dengan standar pendidikan dan memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat dalam bidang pendidikan. Arti mutu sendiri dalam dunia pendidikan memiliki arti yang sangat luas, kita bisa melihat mutu sebagai kepuasan pelanggan, kecocokan pelanggan, sesuai dengan standar pendidikan, dan sesuai dengan kebutuhan pasar. Dapat disimpulkan bahwa

¹ Arbangi, Dakir, Umiarso, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2016), 93.

² Amin, Mawardi Muhammad, *Manajemen Mutu: Aplikasi dalam Bidang Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), 122.

mutu merupakan sifat produk yang sesuai dengan standar dan mampu memenuhi kepuasan dan kecocokan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pendidikan Tinggi dikatakan bermutu apabila dapat melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang di dalamnya meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta kegiatan pengabdian masyarakat.³ Tri Dharma merupakan tugas pokok dan kewenangan perguruan tinggi yang dinyatakan dalam pasal 20 Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Ketiga kegiatan utama dalam Tri Dharma ini merupakan tugas utama yang harus dilakukan oleh dosen di perguruan tinggi. Dengan demikian, perguruan/pendidikan tinggi bergantung pada kinerja dosen karena kinerja dosen menggambarkan kinerja perguruan tinggi.

Pendidikan/perguruan tinggi akan mampu mengembangkan budaya mutu dan budaya organisasi secara baik jika dosen berperan secara aktif dalam penyelenggaraan pendidikan.⁴ Dosen yang memiliki kinerja yang baik umumnya yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang sesuai dengan standar. Apabila suatu pendidikan tinggi memiliki dosen yang berkompetensi dan berkualifikasi diharapkan mampu meningkatkan produktifitas lembaga dan meningkatkan mutu pendidikan di lembaga tersebut.

Dosen merupakan tenaga pendidik profesional dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan,

³ Ibid, 34.

⁴ Bujang Rahman, *Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan: Teori dan Praktik Produktivitas*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 92.

teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Agar dapat melaksanakan tugas utama tersebut dosen diharuskan berkualifikasi akademik dan berkompetensi pendidik. Untuk mendapatkan kualifikasi dan kompetensi dosen harus dibuktikan dengan ijazah dan sertifikat.⁵ Apabila kualitas dan tanggung jawab dosen meningkat maka kegiatan proses pembelajaran semakin baik. Jika prosesnya saja sudah berkualitas tentu hasilnya pun akan berkualitas. Pendidikan berkualitas akan menciptakan produk yang berkualitas.

Strategi meningkatkan mutu dosen adalah dengan upaya memenuhi hak-hak dosen dan menciptakan iklim manajemen di Perguruan Tinggi tempat ia mengabdikan menunjang pengembangan kariernya.⁶ Perguruan Tinggi untuk menghasilkan output atau lulusan yang baik harus memiliki proses yang baik pula. Maka dalam hal ini, proses sangat dipengaruhi oleh dosen sebagai tenaga pendidik yang memberikan didikan, arahan, dan pembelajaran kepada mahasiswa. Apabila terdapat kesalahan dalam proses yang disebabkan karena tenaga pendidik yang tidak berkualitas, akan menghasilkan output atau lulusan yang kurang berkualitas pula karena kurang maksimalnya didikan, arahan, dan pembelajaran yang diberikan.

IAI AL-Khairat Pamekasan sebagai lokasi penelitian ini memiliki citra yang baik di mata masyarakat yaitu sebagai Perguruan Tinggi yang berbasis pondok pesantren. Ilmu keagamaan yang tertanam di kampus ini sangat kental. Namun, berdasarkan hasil pra-penelitian saya disini, menyatakan bahwasanya

⁵ Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, 3.

⁶ Cecep Alba, *Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Perguruan Tinggi*, Jurnal Socioteknologi Edisi 24 Tahun 10, 2011, 1189.

dosen di IAI Al-Khairat Pamekasan kurang berkompeten dan berkualifikasi. Sirajul Munir selaku Mahasiswa di Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam di IAI Al-Khairat Pamekasan mengatakan bahwa dosen di IAI Al-Khairat Pamekasan masih ada yang belum mempunyai kompetensi yang mumpuni sesuai bidangnya, dan ada sebagian dosen yang tidak sesuai latar belakang pendidikannya. Sehingga menyebabkan mutu pendidikan di IAI Al-Khairat Pamekasan dinilai kurang.⁷ Dari pembahasan di atas, peneliti tertarik mengangkat judul implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu dosen di IAI Al-Khairat Pamekasan karena pada saat pra penelitian ditemukan data bahwa mutu dosen di IAI Al-Khairat Pamekasan masih belum memenuhi standar kompetensi dosen. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan agar lembaga dapat mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu dosen di IAI Al-Khairat Pamekasan.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas, maka penulis dapat mengemukakan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap mutu dosen di IAI Al-Khairat Pamekasan?
2. Bagaimana upaya IAI Al-Khairat Pamekasan dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan kinerja dosen?

⁷ Sirajul Munir, Mahasiswi BKPI Semester 6, Wawancara Langsung, (26 Maret 2020).

3. Apa kendala IAI Al-Khairat Pamekasan dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan kinerja dosen serta solusinya?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agar dapat mengidentifikasi persepsi mahasiswa terhadap mutu dosen di IAI Al-Khairat Pamekasan.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan IAI Al-Khairat dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan kinerja dosen.
3. Agar dapat mengidentifikasi kendala IAI Al-Khairat Pamekasan dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan kinerja dosen serta solusinya.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan referensi serta sebagai pengembangan teori-teori atau keilmuan dalam rangka mengetahui dan memahami lebih jauh tentang *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu dosen.

2. Kegunaan Praktisi

a. Bagi IAI Al-Khairat Pamekasan

Diharapkan nantinya dapat membantu IAI Al-Khairat Pamekasan dalam meningkatkan mutu dosen di IAI Al-Khairat sehingga dapat meningkatkan *Total Quality Management (TQM)* di IAI Al-Khairat Pamekasan.

b. Bagi dosen

Diharapkan nantinya dapat menambah wawasan dosen dalam meningkatkan mutu diri agar mampu meningkatkan mutu kampus secara keseluruhan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan bagi peneliti untuk dapat menjadi seorang tenaga kependidikan yang terampil dan bertanggung jawab atas tugas yang digelutinya.

d. Bagi IAIN Madura

Hasil penelitian dapat menjadi tambahan referensi perpustakaan khususnya untuk jurusan Tarbiyah. Serta dapat menyumbangkan gagasan pemikiran dan bahan masukan dalam bidang *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan mutu dosen.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam menafsirkan arti pada penelitian ini, maka diperlukan penegasan istilah yang ada pada penelitian ini, diantaranya:

1. Implementasi adalah pelaksanaan suatu kegiatan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan sehingga menghasilkan suatu produk yang nyata.
2. *Total Quality Management* (TQM) merupakan usaha menciptakan sebuah situasi atau kondisi yang mendorong semua anggota staff untuk memenuhi kepuasan pelanggan dari sebuah produk atau jasa.
3. Mutu adalah kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu; kadar, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan)
4. Dosen adalah tenaga pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan pengertian dari “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Dosen” adalah suatu kegiatan dalam usaha menciptakan sebuah situasi atau kondisi yang mendorong semua anggota staff dalam meningkatkan kualitas tenaga pendidik profesional di suatu lembaga pendidikan.

F. Kajian Terdahulu

Tujuan penelitian terdahulu dimaksudkan agar dapat memberikan gambaran mengenai kerangka kajian empiris dan teoritis terhadap permasalahan sebagai landasan untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah yang dihadapi

serta sebagai acuan dalam memecahkan masalah. Adapun kajian terdahulu yang dihimpun sejauh pemahaman peneliti terkait penelitian sejenis adalah sebagai berikut:

Endah Christianingsih dari Dosen Fisip, Universitas Nurtanio Bandung dengan judul *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi (Studi tentang Kepemimpinan Visioner dan Kinerja Dosen terhadap Mutu Perguruan Tinggi Swasta di Kota Bandung)*. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja Kepemimpinan visioner dan kinerja dosen secara positif dan signifikan terhadap mutu universitas swasta di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepemimpinan dan kinerja dosen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap mutu universitas. Peran kepemimpinan dalam komitmen terhadap mutu sangat besar untuk mendukung proses dan komitmen anggotanya.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji tentang manajemen mutu dalam meningkatkan mutu dosen. Sedangkan perbedaannya ialah pada peneliti terdahulu meneliti tentang kepemimpinan visioner dalam meningkatkan mutu dosen. Sedangkan dalam penelitian ini lebih mendalami tentang *Total Quality Manajemen (TQM)* dalam meningkatkan mutu dosen. Selain itu perbedaan lokasi penelitian. Pada penelitian terdahulu dilakukan di Bandung sedangkan pada penelitian ini dilakukan di Madura. Selanjutnya ialah perbedaan metode penelitian. Pada penelitian terdahulu dilakukan dengan pendekatan kuantitatif sedangkan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif.