

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK DAN ALUMNI

LUSSY WIDIA ASMARANINGTYAS

Sekolah Tinggi Teknologi STIKMA Internasional Malang

Email. lussywidia@gmail.com

Abstract

This study aims to examine how the Influence of Total Quality Management (TQM) Factors on Student and Alumni Satisfaction Levels by using Student Advisors and Soft Skill Training as Intervening Variables at Lp3i Sidoarjo. The total population of students is 278 people and the total population of alumni for the 2-year professional program is 215 people. The sample used for this study was 160 students and 136 alumni and the results were processed using a simple linear regression analysis tool with the help of SPSS 21.0 for windows.

The results of the study indicate that the significance value is $0.000 < 0.050$ and has a t value (F-count) of 39.885 which is greater than t (F-table) of 2.305. This means that there is a significant joint influence between the Quality of Educational Institutions (X1), Focus on Students (X2), Human Resource Management (X3), Leadership (X4), Continuous Improvement (X5) on Student and Alumni Satisfaction (Y) So that the hypothesis stating that it is suspected that the factors of Total Quality Management (TQM) in the form of the dimensions of the quality of educational institutions, focus on students, human resource management, leadership and continuous improvement affect the level of satisfaction of students and alumni at the Institute of Education and Professional Development. Indonesia (LP3I) Sidoarjo proved correct.

Further results show that the influence (linear relationship) between Student Advisor and Soft Skill Training (Z) on Student Satisfaction and Alumni (Y) shows the magnitude of the influence of Student Advisor and Soft Skill Training (Z) variables on Student and Alumni Satisfaction (Y) of 0.722 or 72.2% or considered significant. This is reflected in the significant figure of the variable (Z) to the variable (Y) of 0.000 which is smaller than 0.05. So that the hypothesis which states that the Total Quality Management (TQM) factors that influence student satisfaction, and (influenced) intervention by the variable role of student advisor and soft skill training at the Indonesian Institute of Education and Professional Development (LP3i) Sidoarjo, are proven to be true.

Keywords: *total quality management, student advisor, soft skill training, student and alumni satisfaction*

Pendahuluan

Mutu atau kualitas alumni dari lembaga pendidikan menjadi hal yang tidak terpisahkan dari suatu proses pendidikan peserta didik di suatu lembaga pendidikan, hal ini didasarkan karena keterbatasan lapangan pekerjaan yang mengakibatkan ketatnya persaingan di dunia kerja dan hal ini juga merupakan implikasi globalisasi dalam

pendidikan yaitu adanya deregulasi yang memungkinkan peluang negara asing membuka lembaga pendidikan di Indonesia. Oleh karena itu persaingan antar lembaga pendidikan dan pasar kerja akan semakin berat.

Menurut Feigenbaum (1991), kualitas pendidikan adalah faktor kunci yang tidak tampak, namun terjadi di berbagai bidang

yang ditentukan oleh para pelakunya dalam membuat keputusan tentang kualitas. Kualitas ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan dan dapat dilihat secara kasar dengan meningkatnya jumlah pendaftar, peningkatan kepuasan pelanggan, akuntabilitas yang lebih besar, pelayanan pada pelanggan yang lebih baik, pengurangan biaya dan sebagainya. Walaupun demikian, ada sisi lain yang harus dilihat dalam menentukan kualitas suatu organisasi pendidikan.

Institusi pendidikan berbeda dengan organisasi bisnis. Dalam sebuah jurnal penelitian berjudul *TQM in Higher Education Quality Assurance in Education*, Bolton mengungkapkan pemuasan kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan bukan merupakan bentuk terpenting dari kesempurnaan organisasi pendidikan, melainkan kualitas output dan reputasi riset akademiknya yang merupakan nilai terpenting suatu organisasi pendidikan.

Saat ini yang selalu menjadi topik di beberapa diskusi ilmiah adalah bagaimana dan langkah apa saja yang bisa dilakukan sebuah lembaga pendidikan untuk menghasilkan mutu atau kualitas alumni yang memiliki standar kompetensi tinggi, dan tentunya memenuhi harapan kepuasan pelanggan yaitu para *stock holders* dan *stake holders* dari lembaga pendidikan mungkin salah satu jawabannya adalah dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM).

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap produk jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya. Hal ini sejalan dengan definisi TQM yang dikemukakan oleh *International Organization for Standardization*: *TQM is a management approach for an organization, centered on quality, based on the participation of all its members and aiming at long-term success through customer satisfaction, and*

benefits to all members of the organization and society (Abrahamson, 1996: 254-285). Dari definisi di atas dapat kita ketahui bahwa TQM merupakan suatu manajemen strategik yang dapat diterapkan dalam bidang industri manufaktur, pendidikan, pemerintahan, dan industri jasa.

Atas dasar itulah maka Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia didirikan pada tanggal 29 Maret 1989 dengan kampus pertama di Pasar Minggu Jakarta selatan hingga saat ini sudah memiliki 46 Cabang di seluruh Indonesia dan LP3I di Sidoarjo merupakan cabang ke-16 yang didirikan pada 29 April 2005. Bermula dari program kursus 6 bulan, LP3I kemudian mengembangkan sayapnya menjadi lembaga pendidikan profesi 2 Tahun. LP3I sesuai dengan visi dan misinya menciptakan tenaga kerja yang berbakat dan siap pakai, yang memiliki profesionalisme, kematangan, kesiapan dan kejelian dalam mengenali dan menangkap setiap peluang usaha sebagai konsekuensi logis dari persaingan bisnis yang kian tajam dan beragam.

Proses belajar mengajar disajikan melalui pendekatan praktis, diskusi kelompok, simulasi, role play dan *on the job training*. Di samping itu juga diadakan juga kegiatan mentoring agama untuk pembinaan mental spiritual, antara lain untuk memupuk sikap jujur, disiplin, memiliki etika, sopan santun dan moral secara umum. Pendekatan-pendekatan ini ternyata menunjang keberhasilan para peserta didik untuk dapat memahami dan mampu mengamalkan keahliannya, baik melalui *on the job training* di perusahaan-perusahaan, maupun lapangan kerja sesungguhnya.

Penelitian ini dilakukan oleh Hayan Dib dan Mikhles Alnazer di Universitas Suriah pada tahun 2013, menghasilkan beberapa kesimpulan diantaranya: (1) kepuasan peserta didik memiliki berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan dan memiliki pengaruh negatif pada keluhan peserta didik. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan (peserta didik) memiliki peranan penting dalam menjaga pelanggan dan

mengurangi tingkat perpindahan pelanggan; (2) untuk mencapai keunggulan kompetitif melalui kepuasan pelanggan, universitas suriah harus fokus pada faktor-faktor penentu kepuasan peserta didik seperti kualitas pelayanan dengan mempersempit kesenjangan antara harapan peserta didik dengan persepsi; (3) untuk mencapai keunggulan kompetitif melalui kepuasan pelanggan, universitas suriah harus mempromosikan konsep nilai yang dirasakan dari layanan melalui seminar, lokakarya dengan menunjukkan sampel peserta didik yang unggul di pasar tenaga kerja dan studi yang lebih tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Hussien Ahmad Al-Tarawneh di 8 pendidikan tinggi publik dan swasta di Yordania. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2011. Penelitian ini mengungkap perspektif *Total Quality Management (TQM)* dari sudut pandang pihak manajemen pendidikan tinggi dan peserta didik. Dengan melibatkan 600 responden, penelitian ini menghasilkan beberapa rumusan diantaranya: (1) ada kesadaran yang tinggi dari pihak manajemen puncak untuk mengadaptasi konsep TQM; (2) ada hubungan rasional yang tinggi di antara semua prinsip-prinsip TQM dan kinerja organisasi di universitas-universitas Yordania diukur dalam produktivitas dan profitabilitas; (3) untuk tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik dinilai positif meskipun perasaan umum dari peserta didik adalah tidak puas; (4) Berdasarkan hasil penelitian mengindikasikan perlunya memberikan prioritas yang tinggi pada pelayanan untuk mengembangkan pendekatan kualitas; (5) teknik peralatan modern (pedagogi mengajar) yang tersedia di universitas memiliki peran paling penting dalam evaluasi peserta didik, sehingga pendidikan tinggi harus memberikan prioritas pada proses pembangunan mereka; dan (6) TQM dapat diterapkan untuk pendidikan tinggi tetapi harus dimodifikasi untuk mengenali sepenuhnya aspek unik dari pendidikan yaitu pendidikan merupakan industri jasa dengan "produk" yang tidak nyata.

Penelitian yang dilakukan oleh Aaron Paul M. Pinedea pada tahun 2013, penelitian ini menilai praktik manajemen kualitas dalam lembaga pendidikan di Kerajaan Bahrain khususnya di bidang pengajaran, infrastruktur dan layanan peserta didik. Selanjutnya, penelitian ini menentukan tingkat efektivitas praktik *Total Quality Management (TQM)* dalam instruksi, infrastruktur dan layanan peserta didik. Dengan melibatkan 255 responden. Dengan rincian 200 orang berstatus sebagai peserta didik dan 55 orang adalah para profesional di bidang pendidikan, hasil temuan menunjukkan hasil sebagai berikut: (1) praktik *Total Quality Management (TQM)* sangat baik diterapkan di lembaga pendidikan menurut pendapat peserta didik dan profesional; (2) *Total Quality Management (TQM)* yang berkaitan dengan infrastruktur, memiliki penilaian baik oleh para profesional dan sangat baik oleh peserta didik; (3) *Total Quality Management (TQM)* yang berkaitan dengan layanan peserta didik, memiliki penilaian sangat baik oleh para profesional dan baik oleh peserta didik; (4) *Total Quality Management Education (TQME)* di Kerajaan Bahrain dianggap memiliki tingkat efektivitas yang tinggi; (5) *Total Quality Management (TQM)* pada dimensi instruksi, infrastruktur dan layanan mahasiswa dinilai memiliki nilai tingkat efektivitas yang sangat tinggi baik oleh peserta didik ataupun profesional; dan (6) tidak ada hubungan yang signifikan antara *Total Quality Management (TQM)* dan tingkat efektivitas.

Dasar utama dari pendekatan *Total Quality Management (TQM)* adalah bahwa kualitas organisasi ditentukan oleh pelanggan. Dengan demikian, prioritas utama dalam jaminan kualitas ialah memiliki piranti yang handal dan sah tentang penilaian pelanggan terhadap perusahaan. Berdasarkan pandangan ini, Crosby (dalam Pawitra, 1993) mengembangkan suatu kerangka perpaduan kualitas eksternal dan eksternal.

Crosby menyatakan bahwa komponen kualitas internal suatu perusahaan atau lembaga terdiri atas lima level yaitu manajemen proses, manajemen fungsional, manajemen strategik, strategi kualitas dan misi

perusahaan. Sedangkan kualitas eksternal terbagi atas lima level pula, yakni hasil yang dicapai (*rational outcome*), citra kualitas perusahaan, evaluasi terhadap atribut-atribut proses, serta pengalaman pelanggan.

Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan, ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar. Day (dalam Tse dan Wilson, 1988 : 204) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksiesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setiap pemakainya.

Wilkie (1990:2) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al (1990:545) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Sedangkan Kotler (1994:40) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Sementara itu, pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan juga menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan atau organisasi. Hal ini dikarenakan setiap langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (Kotler, 1994 :41-43)

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. *Ghost Shopping*
- c. *Lost Customer Analysis*
- d. Survei kepuasan pelanggan

Salah satu tinjauan tentang gaya kepemimpinan yang dapat diterapkan di lembaga pendidikan adalah gaya kepemimpinan yang berorientasi pada tugas (*task oriented*) dan kepemimpinan yang berorientasi pada manusia (*people oriented*) (Hoy & Miskel, 1987; Owens, 1995; Krethner & Kinicki, 1992; Greenberg & Baroon, 1995). Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada tugas (*task oriented*) adalah kepemimpinan yang lebih menaruh pada struktur tugas, penyusunan rencana kerja, penetapan pola organisasi.

Metode kerja, dan prosedur pencapaian tujuan. Sementara gaya kepemimpinan yang berorientasi pada hubungan manusia (*people oriented*) adalah kepemimpinan yang lebih menaruh perhatian pada kesejawatan, kepercayaan, penghargaan, kehangatan, dan hubungan antara pemimpin dan anggota. Gaya kepemimpinan ini dapat di pahami secara sendiri-sendiri maupun sebagai kesatuan yang disebut dengan dimensi kepemimpinan (*leadership dimension*). Pimpinan lembaga pendidikan sebagai pemimpin pendidikan, dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan harus tampil sebagai pemimpin pendidikan yang *visioner* (mampu melihat peluang dan tantangan) yang dihadapi dalam memajukan lembaganya pada saat sekarang dan di masa yang akan datang.

Metode Penelitian

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para peserta didik dan alumni di LP3i Sidoarjo, yang tidak lain mereka adalah pelanggan internal dan eksternal dari LP3i Sidoarjo. Jumlah populasi dari peserta didik sejumlah 278 orang, jumlah populasi alumni untuk program profesi 2 tahun sejumlah 215 orang. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi dengan variabel intervening. Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisa jalur (*path analysis*) dimana pengolahan datanya akan menggunakan program SPSS versi 16.0.

Temuan Penelitian dan Pembahasan

Uji hipotesis penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda dengan variabel intervening dan menggunakan model (metode) analisa jalur (*path analysis*) dimana pengolahan datanya akan menggunakan program SPSS versi 16.0 for windows yang mensyaratkan beberapa asumsi-asumsi di atas. Mengingat persyaratan telah terpenuhi sebagaimana terlampir, maka regresi dapat dilanjutkan. Dari hasil uji regresi terdapat uji ANOVA yang digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama, dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Uji Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7328.974	5	1465.795	39.855	.000 ^b
	Residual	10665.621	290	36.778		
	Total	17994.595	295			

a. Predictors: (Constant), Perbaikan Berkesinambungan (X5), Kualitas Lembaga (X1), Fokus Pada Peserta Didik (X2), Kepemimpinan (X4), Manajemen Sumber Daya Manusia (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik (Y1) dan Lulusan (Y2)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2508.818	5	501.764	45.243	.000 ^a
	Residual	3216.195	290	11.090		
	Total	5725.014	295			

a. Predictors: (Constant), Perbaikan Berkesinambungan (X5), Kualitas Lembaga (X1), Fokus Pada Peserta Didik (X2), Kepemimpinan (X4), Manajemen Sumber Daya Manusia (X3)

b. Dependent Variable: Student Advisor dan Training Soft Skill (Z)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5981.030	1	5981.030	146.370	.000 ^b
	Residual	12013.565	294	40.862		
	Total	17994.595	295			

a. Predictors: (Constant), Student Advisor dan Training Soft Skill (Z)

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik (Y1) dan Lulusan (Y2)

Berdasarkan tabel 1 (tiga tabel ANOVA dengan tiga perhitungan persamaan struktural) ini diperoleh hasil analisis regresi dan korelasi parsial yang menghasilkan Prob. F = 0,000 < α 0,05. Maka Ho yang berbunyi model regresi tidak signifikan di tolak berarti model regresi linier ganda signifikan atau model regresi yang digunakan ini sudah tepat.

Berikut ini adalah hasil analisis regresi antara Kualitas Lembaga Pendidikan (X1), Fokus Pada Peserta Didik (X2), Manajemen Sumber daya Manusia (X3), Kepemimpinan (X4), Perbaikan Berkesinambungan (X5) terhadap Kepuasan Peserta didik dan Alumni (Y):

Dari tabel 2 koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan angka 0,407. Hal ini berarti Kepuasan Peserta didik dan Alumni (Y) yang dipengaruhi oleh Kualitas Lembaga Pendidikan (X1), Fokus Pada Peserta Didik (X2), Manajemen Sumber daya Manusia (X3), Kepemimpinan (X4), Perbaikan Berkesinambungan (X5) secara bersama-sama sebesar 40,7%, sedangkan sisanya 59,3 % dipengaruhi oleh variabel atau faktor- faktor lain yang tidak teridentifikasi dalam penelitian ini.

Tabel 2 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.845	3.523			1.943	.000		
	Kualitas Lembaga (X1)	.182	.061	.224	.2977	.003	.361	2.769	
	Fokus Pada Peserta Didik (X2)	.720	.261	.185	2.755	.006	.456	2.195	
	Manajemen Sumber Daya Manusia (X3)	.261	.145	.145	1.792	.004	.314	3.185	
	Kepemimpinan (X4)	.442	.301	.098	1.768	.003	.458	2.183	
	Perbaikan Berkesinambungan (X5)	.373	.210	.108	1.773	.007	.549	1.822	

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik (Y1) dan Lulusan (Y2)

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil F hitung sebesar 39,855 sedangkan F tabel (α = 0,05, db regresi residual = 290) adalah sebesar 2,305. Karena F hitung (39,855) > F tabel (2,305), maka hipotesis nihil (Ho) yang berbunyi: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara antara Kualitas Lembaga Pendidikan (X1), Fokus Pada Peserta Didik (X2),

Manajemen Sumber daya Manusia (X3), Kepemimpinan (X4), Perbaikan Berkesinambungan (X5) terhadap Kepuasan Peserta didik dan Alumni (Y) ditolak. Berarti hipotesis alternatif (H1) yang berbunyi: Ada pengaruh bersama-sama yang signifikan antara Kualitas Lembaga Pendidikan (X1), Fokus Pada Peserta Didik (X2), Manajemen Sumber daya Manusia (X3), Kepemimpinan (X4), Perbaikan Berkesinambungan (X5) terhadap Kepuasan Peserta didik dan Alumni (Y) diterima.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Peserta didik dan Alumni (Y) terbukti dipengaruhi secara bersama-sama (*simultan*) oleh Kualitas Lembaga Pendidikan (X1), Fokus Pada Peserta Didik (X2), Manajemen Sumber daya Manusia (X3), Kepemimpinan (X4), Perbaikan Berkesinambungan (X5). Koefisien determinasinya dapat dilihat pada tabel berikut:

Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3i) Sidoarjo berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan nilai positif dan signifikan atas semua variabel yang ada. Hal ini memberikan arti bahwa konsumen atau pelanggan yang dalam hal ini diwakili oleh peserta didik dan lulusan paham benar arti dari kualitas dan dengan semua faktor-faktor *Total Quality Management* (TQM) yang dianggap berkualitas akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Total Quality Management (TQM) dapat memberi sumbangan berarti dalam kepemimpinan pendidikan yaitu : *pertama*, memberi kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu khususnya dalam dunia pendidikan secara berkesinambungan yang berorientasi pada pelanggan, dalam memecahkan masalah yang dihadapi dilapangan. *kedua*, dengan TQM membantu para praktisi pendidikan, peneliti, dan khususnya para pemimpin dan manajer pendidikan untuk tetap komitmen mengembangkan dan mengimplementasikan filosofi tersebut agar mutu pendidikan tetap dipertahankan.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan antara faktor-faktor Total Quality Management terhadap tingkat kepuasan peserta didik dan alumni di LP3i Sidoarjo. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hayan Dib dan Mokhles Alnazer di Universitas Suriah pada tahun 2013, penelitian ini menyatakan bahwa Kepuasan peserta didik memiliki berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan dan memiliki pengaruh negatif pada keluhan peserta didik. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan (peserta didik) memiliki peranan penting dalam menjaga pelanggan dan mengurangi tingkat perpindahan pelanggan.

Fokus terhadap peserta didik yang dalam hal ini memiliki nilai signifikansi tertinggi yaitu sebesar 72% mendorong pimpinan lembaga pendidikan dan tim manajemennya untuk lebih mendayagunakan semua sumberdaya manusia di lembaga tersebut agar terus menerus melayani peserta didik dengan konsep pelayanan prima.

Hasil pengujian tersebut terkait dengan pemahaman perusahaan terhadap keinginan pelanggan (peserta didik dan lulusan) yang tinggi. Perusahaan memiliki pemahaman terhadap keinginan pelanggan. Ini memberikan implikasi bahwa pemahaman keinginan pelanggan mengindikasikan adanya komitmen perusahaan untuk terus melakukan perbaikan terus menerus (*Continous Improvement*) sejalan dengan tuntutan keinginan pelanggan, dan ini sejalan dengan konsep dasar TQM yaitu melakukan perbaikan terus menerus.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan antara faktor-faktor *Total Quality Management* (TQM) dengan kepuasan pelanggan yang diintervensi oleh peran *Student Advisor* dan *Training Soft Skill* dengan tingkat signifikansi paling tinggi terdapat pada variabel kepemimpinan, dengan tingkat signifikansi sebesar 77,5%.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hayan Dib dan Mokhles Alnazer di Universitas Suriah pada tahun

2013, penelitian ini menunjukkan Untuk mencapai keunggulan kompetitif melalui kepuasan pelanggan, universitas suriah harus fokus pada faktor-faktor penentu kepuasan peserta didik seperti kualitas pelayanan dengan mempersempit kesenjangan antara harapan peserta didik dengan persepsi.

Dalam penelitian ini faktor keunggulan kompetitif yang dimunculkan adalah *Student Advisor* dan *Training Soft Skill*. Kedua hal inilah yang menjadi keunggulan kompetitif dari kurikulum pendidikan di LP3I Sidoarjo. Disaat lembaga-lembaga lain baru menyuarakan *soft skill* atau pendidikan karakter sebagai bagian dari mutan kurikulum, LP3I Sidoarjo sudah menjadikannya bagian dari proses pendidikan.

Disaat lembaga lain memfungsikan *student advisor* hanya sebagai dosen pembimbing akademik, yang hanya dicari tandatangannya pada saat pengisian KRS, LP3I Sidoarjo memberikan tugas khusus kepada *Student Advisor* agar dapat memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa dan merupakan penghubung antara peserta didik dengan lembaga.

Dalam pelaksanaan *training soft skill* dan *student advisor* diatur lebih rinci dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Hal ini sejalan dengan implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam dimensi perbaikan berkesinambungan (Kaizen) yang memiliki 2 fungsi utama, yang salahsatu fungsinya menetapkan Standar Operasional Prosedur sebagai acuan baku dalam pelaksanaan sistem di Perusahaan

Penutup

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka simpulan atas masalah yang didukung oleh bukti-bukti empirik dalam penelitian ini adalah:

1. *Total Quality Management* telah diterapkan dengan baik di LP3i Sidoarjo hal ini didasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai dari semua dimensi yang diteliti, dimensi kualitas lembaga,

fokus pada peserta didik, Manajemen Sumberdaya Manusia, kepemimpinan dan perbaikan berkesinambungan terbukti memiliki pengaruh signifikan dan posisi terhadap kepuasan pelanggan yang dalam hal ini diwakili oleh kepuasan peserta didik dan alumni. Dari hal ini dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kesuksesan dalam penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) di suatu lembaga pendidikan tergantung dari visi yang digunakan oleh para pendidik atau dosen, pemimpin, dan semua karyawan.

Sasarannya adalah memperbaiki proses belajar dengan memberdayakan para peserta didik dan meningkatkan tanggung jawabnya dalam proses pendidikan. Disamping itu lembaga pendidikan juga harus terus menerus memperbaiki pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya perbaikan proses belajar dan perbaikan pelayanan diharapkan pelanggan yang dalam penelitian ini diwakili oleh peserta didik dan alumni akan menjadi loyal, dengan adanya pelanggan yang loyal mereka akan merokomendasikan lembaga pendidikan tersebut pada orang lain yang pada akhirnya dapat meningkatkan profitabilitas sebuah lembaga pendidikan.

Filosofi *Total Quality Manajemen* (TQM) selalu menuntut perubahan dan perbaikan, sehingga membutuhkan waktu lama dalam penerapannya. Dengan kesadaran untuk selalu melakukan perbaikan secara berkesinambungan maka filosofi *Total Quality Manajemen* (TQM) akan terlaksana dan tujuan lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu dapat tercapai.

Total Quality Management (TQM) akan berhasil bila diterapkan secara serentak pada semua level dalam organisasi. Penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) tidak memerlukan peralatan atau sistem manajemen baru, melainkan komitmen atau kesadaran untuk mengadakan perubahan budaya yang berorientasi pada peningkatan kualitas

dan perbaikan seluruh proses secara terus-menerus, menyeluruh, dan berkesinambungan. *Total Quality Manajemen* (TQM) dapat diterapkan dalam organisasi apa pun tanpa terkecuali.

2. Faktor-faktor *Total Quality Management* (TQM) yang berpengaruh kepada kepuasan peserta didik dan alumni terbukti (dipengaruhi) diintervensi oleh variabel peran *student advisor* di LP3i Sidoarjo, hal ini membuktikan bila pelanggan yang dalam penelitian ini diwakili oleh peserta didik dan alumni diberikan perhatian secara intensif, maka pelanggan ini akan merasa terpuaskan.

Dengan *service* lebih yang diberikan *student advisor* kepada peserta didik dan alumni, mereka merasa bahwa permasalahan mereka secara akademis dan non akademis bisa dikomunikasikan kepada pihak lembaga. Sehingga hal ini merupakan salah satu faktor yang bisa menurunkan tingkat SSP (*Student Stop Program/Drop Out*)

3. Faktor-faktor *Total Quality Management* (TQM) yang berpengaruh kepada kepuasan peserta didik dan alumni terbukti (dipengaruhi) diintervensi oleh variabel peran *training soft skill* di LP3I Sidoarjo. Dengan adanya *training soft skill* peserta didik merasa mereka memiliki lebih banyak pengetahuan untuk meningkatkan kompetensi pribadi mereka.

Hal ini dilandaskan kepada pemikiran jika saat ini yang dibutuhkan oleh pasar tenaga kerja bukan hanya bisa menyelesaikan suatu pekerjaan dengan terampil, cepat dan akurat sesuai dengan masing-masing bidangnya namun juga beberapa *training soft skill* yang bertujuan melatih kedisiplinan, tanggungjawab, kreatif, memiliki jiwa entrepreneur, motivasi, asertif dan lain-lain.

Daftar Referensi

- Akdon. 2006. *Strategic Management for Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung : Alfabeta
- Aka Hawari , 2012, *Guru Yang berkarakter Kuat*, Diva Press : Yogyakarta
- Al Tarawneh, 2011, *The Implementation Of Total Quality Management (TQM) On The Higher Education Sector In Jordan*, *International Journal Of Industrial Marketing*, Vol 1 No 1
- Alma, Buchari & Hurriyati, Ratih. 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan : Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung : PT Alfabeta
- Anthony, Atkinson, et al. (1995), *Management Accounting, International Edition*, New Jersey, Englewood Cliffs: Prantice- Hall International Inc
- Anthony, Robert N. and Vijay Govindarajan (1997), *Management Control Systems*, Homewood, illinois: McGraw-Hill
- Bolton, A. 1995. *A Rose By Any Other Name: TQM In Higher Education*. *Quality Assurance in Education*, 3 (2), 13-18
- Bush, T. & Coleman, M. 2012. *Manajemen Mutu Kepemimpinan Pendidikan*. Alih Bahasa Fahrurrazi. Jogjakarta : IRCiSod
- Danim, S. 2006. *Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Depdiknas. 2002. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. (Buku 1 : Konsep dan Pelaksanaan) Jakarta : Ditjen Dikdasmen. Depdiknas
- Dib Hayan, Alnazer Mikhles, 2013, *The Impact Of Service Quality on Student Satisfaction and Behavioral Consequences In Higher Education*, *International Journal Of Economy, Management and Social Sciences*,

- Fandy Tjiptono, 2001. Total Quality Management, Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Feigenbaum, A.V. 1991, Total Quality Control (3rd edition). New York: McGraw-Hill
- Field, Joseph C., 1993, Total Quality Management, Wisconsin, ASQC Quality Press
- Franklin P. Schargel, 1994, Transforming Education Through Total Quality Management: A Practitioner's Guide. New York, EYE on Education
- Gaspersz, Vincent, 2005, Total Quality Management, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Goetsch, Davis D L; Davis, Stanley B. (2006). Quality management; introduction total quality management for production, processing, and service; Fifth Edition; Pearson, Prentice Hall.
- Hanan, Mack & Karp, Peter (1991) Customer Satisfaction: How To Maximize, Measure and Market your company's Ultimate Product. New York : American Management Association
- Hardjosoedarmo, Soewarso, 1996, Total Quality Management, Yogyakarta, Andi Offset
- J. Hradesky, 1995, Total Quality Management, New York, McGraw-Hill, Inc
- Kotler Philip, (1995), "Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Salemba Empat, Jakarta.
- Pawitra, T. (1993), "Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing", Journal of Marketing, Prasetya Mulya, Volume I, No.1.
- Pinededa, Paul Aron, 2013, Total Quality Management In Educational Institutions : Influences On Customer Satisfaction, Asian Journal Of Management Sciences and Education, Vol 2 No.3
- Prabowo, Sugeng Sugeng Listiyo, Manajemen Mutu Terpadu: Alternatif Untuk Mengembangkan Perguruan Tinggi, dalam EL-JADID: Jurnal Ilmiah Pengetahuan Islam, Vol. 2 No. 4, Januari 2005
- Promiani Novi, 2005, Total Quality Management Dan Service Quality Dalam Organisasi Pendidikan Tinggi, Cakrawala Pendidikan, Juni 2005, Th. XXIV, No. 2
- Tunner & Detoro, 1992: Total Quality Management: Tree Steeps to Continuous Improvement, Massachuset, Addison-Weley Publishing Company