Copyright © 2024 The Author(s)
Didaktika: Jurnal Kependidikan Vol.13 No. 001 Spesial Issue Desember 2024

# *Total Quality Management* untuk Mewujudkan Perguruan Tinggi yang Bermutu

**Teguh Trianung[1], Handyka Oktra Rajagukguk[2], Albert[3], Dian Sartika[4]**
[1,2,3,4] Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

[2]handykaoktra88@gmail.com

**Abstrak**

Perguruan tinggi adalah ujung tombak pembangunan peradaban sebuah bangsa. Perguruan tinggi memegang peran sentral terhadap kemajuan dan martabat bangsa. Perguruan tinggi bermutu menjadi titik awal pengembangan riset dan inovasi yang bermuara pada kualitas hidup yang lebih baik. Melalui perguruan tinggi, mutu pendidikan dan riset menjadi dorongan dalam memberikan sumbangsih nyata terhadap perkembangan teknologi yang membantu proses kehidupan. *Total quality management (TQM)* adalah satu formulasi yang digunakan untuk mengidentifikasi mutu sebuah subjek. TQM dapat menjadi salah satu parameter untuk menentukan mutu perguruan tinggi. Metode penelitian yang digunakan yakni literatur review untuk memperoleh informasi secara menyeluruh dan mendalam. Dalam sejarahnya Total Quality Management (TQM) menjadi sebuah saran maupun alternatif yang dapat memberikan indikator mutu suatu produk. Implementasi Total Quality Management (TQM) juga perlu dilakukan dan dikaji terhadap lembaga pendidikan sebagai bentuk dari upaya peningkatan kualitas pendidikan. TQM pada dasarnya adalah upaya mengubah manajemen rasional tradisional terhadap manajemen rasional modern sebagai salah satu elemen pengambilan keputusan berdasarkan fakta. Dengan menggunakan dimensi TQM ini maka sebagai formulasi dapat digunakan sebagai parameter bagi perguruan tinggi dalam mengoptimalkan mutu.

**Kata kunci**: *Total Quality Management*, Perguruan Tinggi, Bermutu

## Pendahuluan

Perubahan demografi, perubahan selera konsumen, perubahan lingkungan dan perubahan tekhnologi adalah empat perubahan penting yang harus diperhatikan oleh para pengambil kebijakan, tidak terkecuali oleh pengambil kebijakan pada pendidikan perguruan tinggi yang selalu menuntut adanya peningkatan mutu, baik mutu kurikulum ataupun mutu manajemen. Kondisi tersebut juga berdasar asumsi bahawa pendidikan tinggi merupakan pendidikan yang berada pada 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 nantinya diperlukan dalam dunia kerja (Leuwol, 2020, p. 15). Oleh karena itu, pendidikan tinggi perlu mengamati dampak perubahan lingkungan serta mampu melakukan perubahan sehingga pendidikan tinggi sebagai penyedia aset intelektual mampu bersaing serta mampu memenuhi kualitas yang dituntut oleh masyarakat.

Pada era globalisasi yang terus berkembang, perguruan tinggi dituntut untuk tidak hanya menghasilkan lulusan yang kompeten, tetapi juga institusi yang memiliki standar mutu yang tinggi. *Total Quality Management* (TQM) menjadi salah satu pendekatan manajerial yang relevan dalam konteks ini, karena fokusnya pada peningkatan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh pihak dalam proses pendidikan (Sonia, Vol. 2 No. 1 (2021)). Melalui penerapan prinsip-prinsip

TQM, perguruan tinggi dapat menciptakan lingkungan akademik yang mendukung inovasi, efisiensi, dan kepuasan *stakeholder*.

Implementasi TQM dalam manajemen pendidikan bukanlah sekadar upaya memenuhi standar akreditasi, tetapi lebih dari itu, merupakan komitmen untuk mencapai keunggulan di semua aspek operasional. TQM dalam pendidikan tinggi muncul sebagai respons terhadap tuntutan akuntabilitas dan efisiensi. Penerapan TQM dan standar industri seperti ISO 9001:2000 telah diadaptasi, tetapi penerapannya sering menghadapi resistensi dan tantangan di lingkungan pendidikan (Putri, 2022, p. 21) (Hidayat, 2024). Dengan melibatkan dosen, mahasiswa, dan staf administrasi dalam proses perbaikan mutu, perguruan tinggi dapat merespons kebutuhan dan harapan masyarakat yang semakin meningkat (Ramdhan & Siregar, Vol. 3 No. 1 Mei 2019). Hal ini sejalan dengan tuntutan untuk menghasilkan lulusan yang tidak hanya memiliki pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktis yang relevan dengan dunia kerja.

Kondisi terkini, mulai banyak lembaga pendidikan tinggi di seluruh dunia telah menerapkan atau sedang dalam proses menciptakan *TQM* mereka sendiri, dengan tujuan mengamankan dan meningkatkan pengajaran dan pembelajaran (Nawawi & La'alang, Vol. 2, No. 2, (2020)) (Laili Komariyah, 2021, p. 23). Bagi lembaga yang ingin membangun *TQM*, ada berbagai pendekatan teoritis dan konseptual yang menawarkan solusi bagi mereka yang mungkin tertarik untuk menggunakannya sebagai cita-cita, cetak biru, atau inspirasi dalam proses implementasi. Istilah mutu pada akhir dasawarsa ini menjadi isu sentral terutama di dunia pendidikan (Martoyo, 2019, p. 34). Beberapa definisi mutu yang berkembang antara lain dikemukakan oleh Juran dalam Putera, *et.al* (2022, p. 12) sebagai "*a quality is for use"*.

(Reynolds, Bourke, & Dreyer, 2020) mengemukakan bahwa *quality is fitness purpose*. Sementara Crosby pada sumber yang sama menyatakan bahwa *quality is conformance to customer requirement*. Pada awalnya konsep mutu sering diterapkan pada dunia bisnis namun akhir-akhir ini dunia pendidikan pun mulai tertarik untuk menerapkannya. Strategi yang dikembangkan dalam menggunakan strategi manajemen mutu adalah memposisikan dunia pendidikan sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa. Dalam operasi *TQM* di dunia pendidikan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan, antara lain: (1) perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*); (2) menentukan standar mutu (*quality assurance*); (3) perubahan kultur (*change of culture*); (4) perubahan organisasi (*upside-down organization*); (5) mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*) (Syahputra, A, Hasri, & Sohiron, Volume 7 Nomor 3 Tahun 2023).

Mutu Perguruan Tinggi pada dasarnya memiliki karakteristik ketercapaian yang tidak sedikit dan saling menguatkan antar komponennya. Ada banyak sumber mutu dalam pendidikan misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumberdaya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Sementara itu mutu perguruan tinggi dapat dikemukakan sebagai berikut: *Defining Quality in Higher Education The American Society for Quality identifies four dimensions of quality in education: accountability, curricular alignment, assessment, and student satisfaction. Aquality- driven approach to improving education provides an effective method to address each of these four dimensions as follows* (Alam, January - Maret, 2020).

Terciptanya perguruan tinggi yang bermutu tentu membutuhkan kerjasama dari semua pihak. Proses tersebut sebagai proses manajerial yang diikuti dengan capain standar kualifikasi dan parameter objektif. Salah satu yang dapat digunakan sebagai parameter adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip manajerial sebagaimana tertuang pada model *TQM.* Dengan

Copyright © 2024 The Author(s)


demikian, maka dapat dikembangkan mutu perguruan tinggi yang berkualitas berorientasi pada *TQM.*

Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mencetak sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing global. Mutu perguruan tinggi menentukan daya saing lulusan di tingkat global. Penerapan model *TQM* mampu menjawab tantangan pada upaya peningkatan kualitas dalam system pendidikan tinggi. Penelitian ini memastikan adanya keberlanjutan peningkatan mutu melalui keterlibatan, kolaborasi, dan peran serta semua pihak secara holistik dan komprehensif. Tanpa pengelolaan yang berkualitas, perguruan tinggi berisiko tertinggal dalam persaingan global. Oleh karenanya, penelitian ini memberikan satu solusi sistematis bagi peningkatan mutu berkelanjutan. Pada akhirnya, perguruan tinggi dapat menjadi katalis utama pembangunan bangsa.

## Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian kepustakaan dengan menggunakan metodologi kualitatif. Referensi utama yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah jurnal, buku, dan makalah penelitian terdahulu yang terkait dengan topik yang dibahas. Setelah data dikumpulkan, data tersebut dievaluasi dan disajikan secara sistematis. Metode analisis data terdiri dari tiga tahap, yaitu pemeriksaan data yang relevan, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan. Data kualitatif menyajikan informasi secara sistematis, memungkinkan analisis yang kredibel, terfokus, dan mudah dipahami (Fadli, Vol. 21. No. 1. (2021)). Menurut Mirhosseini (2020), penelitian kualitatif merupakan upaya mendekatkan keterlibatan akademis pada kehidupan nyata dengan menjelajahi pemikiran.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *TQM* di perguruan tinggi memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan mutu institusi. Hal ini terlihat pada keterlibatan aktif kepemimpinan, komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, dan pendekatan sistematis dalam mengelola operasional di perguruan tinggi sasaran. Perguruan tinggi yang telah mengadopsi prinsip-prinsip ini berhasil menciptakan budaya kerja yang kolaboratif dan berorientasi pada kualitas. Dalam skala ketercapaian, implementasi *TQM* mencapai kategori tinggi pada aspek perencanaan strategis dan manajemen sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan konsistensi perguruan tinggi dalam menjalankan prinsip *TQM* untuk mendukung visi institusi.

Mutu perguruan tinggi tercermin dalam pencapaian akreditasi yang unggul, peningkatan kinerja lulusan, dan produktivitas penelitian. Institusi yang menerapkan *TQM* menunjukkan pengelolaan yang lebih efektif terhadap program studi, sehingga banyak diantaranya memperoleh akreditasi terbaik. Kinerja lulusan juga menjadi indikator penting, dengan tingkat daya saing yang tinggi di dunia kerja. Produktivitas penelitian mengalami peningkatan signifikan, terutama dalam jumlah dan kualitas publikasi ilmiah yang dihasilkan. Pada skala ketercapaian, mutu perguruan tinggi berada dalam kategori sangat baik, khususnya dalam hal penguatan output akademik dan relevansi lulusan dengan kebutuhan industri.

Hubungan antara penerapan *TQM* dan peningkatan mutu terlihat melalui sinergi antara budaya kerja yang kolaboratif dan komitmen manajemen. Kepemimpinan yang visioner dan partisipasi aktif dari semua pihak menjadi kunci dalam mendukung implementasi *TQM*. Perguruan tinggi yang konsisten menerapkan prinsip ini mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk inovasi dan pembelajaran berkelanjutan. Perguruan tinggi juga menunjukkan kemampuan tinggi dalam menyelaraskan visi strategis dengan praktik operasional, sehingga mendorong tercapainya tujuan institusional secara optimal.

Terdapat tantangan dalam mengintegrasikan *TQM* ke dalam sistem perguruan tinggi, terutama dalam hal penyelarasan antara komponen manajemen dan pelaksanaan di lapangan. Kendala seperti kurangnya pemahaman staf tentang prinsip *TQM* menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan. Perguruan tinggi yang berhasil mengatasi tantangan ini memberikan pelatihan dan pendampingan yang konsisten, sehingga seluruh elemen organisasi dapat berkontribusi dalam pencapaian tujuan mutu. Perguruan tinggi yang fokus pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia menunjukkan hasil implementasi yang lebih baik dibandingkan dengan yang tidak menyediakan pelatihan sistematis.

Penerapan *TQM* di perguruan tinggi memberikan dampak nyata terhadap mutu institusi dalam aspek akademik, manajerial, dan operasional. Hasil penelitian ini menjadi bukti bahwa prinsip *TQM* dapat menjadi panduan strategis untuk menciptakan perguruan tinggi yang unggul dan berdaya saing. Integrasi prinsip *TQM* ke dalam budaya kerja institusi memberikan manfaat jangka panjang, terutama dalam menghadapi dinamika global dan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan secara menyeluruh. Perguruan tinggi yang menerapkan *TQM* secara konsisten menunjukkan tingkat pencapaian mutu yang tinggi, baik dalam layanan pendidikan maupun pengelolaan institusi.

***Perguruan Tinggi Bermutu***

Perguruan tinggi memiliki 3 peran sentral dalam upaya peningkatan kualitas hidup warga masyarakat di Indonesia. Ketiga peran tersebut biasa dikenal dengan istilah Tri Dharma Perguruan Tinggi. Adapun yang dimaksud dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah: (1) pendidikan dan pengajaran; (2) penelitian; (3) pengabdian kepada masyarakat (Alyanur, 2024). Pada aspek pendidikan dan pengajaran, dosen memiliki tugas untuk tidak hanya mengajar, namun juga mengembangkan potensi mahasiswa dalam berbagai aspek, baik spiritual, intellectual, atau keterampilan. Dalam menjalankan tugas ini, dosen diharapkan memiliki kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional agar dapat memaksimalkan transformasi dan penyebarluasan ilmu pengetahuan dan teknologi kepada mahasiswa. Dosen harus mampu menjadi perantara antara dunia penelitian dan kelas, menyampaikan pengetahuan yang paling mutakhir kepada mahasiswa.

Penelitian mampu menjembatani ketidakseimbangan antara teori dan praktik sehingga menghasilkan inovasi. Dalam konteks ini, peran dosen adalah meneliti, menciptakan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta teknologi yang berguna bagi kemajuan bangsa dan kesejahteraan umat manusia. Karena itu, keseimbangan antara pengajaran dan penelitian sangat penting. Oleh karena itu, dosen perlu dihadirkan dalam lingkungan yang mendukung keseimbangan pengajaran dan penelitian, serta mendapat dukungan dari institusi dalam menghadapi target penelitian, seperti publikasi artikel ilmiah.

Pengabdian kepada masyarakat adalah aspek lain dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tidak hanya menjadi mediator penyebaran pengetahuan dan inovasi, dosen juga harus berupaya menerapkannya untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Melalui implementasi pengetahuan dan teknologi dalam kehidupan masyarakat, dosen dapat menciptakan dampak nyata bagi masyarakat. Bagaimanapun, edukasi dan implementasi ini memerlukan kerja sama dan partisipasi aktif dari semua pihak, baik itu dosen, institusi pendidikan, mahasiswa, maupun pemerintah (Penyusun, 2021, p. 10)

Dalam konteks pengembangan mutu perguruan tinggi, maka perlu adanya sinergisitas antarkomponen. Komponen-komponen tersebut adalah dimensi yang membangun satu kesatuan dalam pengembangan proses pendidikan di perguruan tinggi. Seluruh komponen bersinergi dan saling mendukung satu dengan lainnya. Dalam konteks ini, fungsi dan peran manajerial sangatlah penting. Oleh karenanya, perlu upaya serius dari pemangku kepentingan di

Copyright © 2024 The Author(s)


kalangan rektorat untuk menguatkan mutu dan kualitas perguruan tinggi. Dengan demikian, akan tercipta mutu yang diakui baik secara nasional maupun global.

Peran perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Indonesia melalui Tri Dharma Perguruan Tinggi menunjukkan bahwa pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat memiliki signifikansi yang sangat besar. Dalam aspek pendidikan, dosen tidak hanya berfungsi sebagai pengajar, tetapi juga sebagai pengembang potensi mahasiswa dalam berbagai dimensi. Oleh karena itu, penting bagi dosen untuk memiliki kompetensi pedagogik dan profesional yang memadai agar dapat menyampaikan ilmu pengetahuan dan teknologi yang relevan dan terkini kepada mahasiswa, serta menciptakan lingkungan belajar yang kondusif.

Penelitian juga merupakan pilar penting dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, di mana dosen berperan dalam menjembatani teori dan praktik untuk menghasilkan inovasi yang bermanfaat. Keseimbangan antara pengajaran dan penelitian sangat krusial, dan dukungan dari institusi pendidikan dalam mencapai target penelitian, seperti publikasi ilmiah, menjadi suatu keharusan. Dengan adanya dukungan yang memadai, dosen dapat berkontribusi lebih optimal dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berfokus pada kemajuan masyarakat.

Pengabdian kepada masyarakat menjadi aspek ketiga yang tak kalah penting dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Melalui implementasi pengetahuan dan teknologi, dosen dapat memberikan dampak positif yang nyata bagi masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, dibutuhkan kerja sama yang erat antara dosen, institusi pendidikan, mahasiswa, dan pemerintah. Sinergisitas antarkomponen ini, ditunjang dengan manajemen yang baik dari pemangku kepentingan di perguruan tinggi, adalah kunci untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi yang diakui secara nasional maupun global. Dengan demikian, kontribusi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dapat terwujud secara efektif dan berkelanjutan.

***Total Quality Management***

Sebuah model manajemen di dunia industri, yakni *TQM*, telah terbukti membawa kesuksesan. Terinspirasi dengan kesuksesan tersebut, organisasi pendidikan pun mulai mengadopsi *TQM*. Sedangkan *TQM* adalah model yang dikembangkan oleh Edward Deming, seorang ahli statistik Amerika Serikat. Pada awalnya, konsep Deming kurang mendapat sambutan di Amerika Serikat. Jepang yang sedang membangun setelah kekalahan di perang dunia kedua, konsep tersebut diterima dengan baik. Sebagai hasilnya, pada 1970-an, industri Jepang, kalau tidak melebihi, sekurangnya menyamai industri Amerika Serikat sebagaimana dikatakan Yang dalam Masjhur dan Ahmad (Kemal Masjhur, Vol. 7, No. 2, Agustus 2024).

*TQM* merupakan sistem manajemen mutu yang mengacu pada peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan dari berbagai aspek. Kualitas pelatihan tercermin dalam kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Hasnadi, 2021). Pengenalan TQM pada lembaga pendidikan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan pada setiap satuan pendidikan. Pada akhirnya, akan terwujud standarisasi mutu yang jelas dalam peningkatan kualitas institusi pendidikan. *TQM* sebagai rujukan akan menjadikannya sebagai *benchmarking* dalam standarisasi peningkatan mutu perguruan tinggi.

Bishnoi dalam Baihaqi dan Yasin (Ahmad Baihaqi, Vol. 02 No. 01 (2024)) adalah strategi yang bertujuan untuk membuat semua proses dalam suatu organisasi sadar akan kualitas. Suatu pendekatan manajemen dalam suatu organisasi yang berfokus pada kualitas, mengandalkan partisipasi seluruh anggota, dan bertujuan untuk mencapai kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan terhadap pelanggan dan memberi manfaat bagi seluruh karyawan, anggota organisasi, dan masyarakat.

Sallis dalam Wulandari, *et.al.* (Wulandari, 2024) menyatakan bahwa TQM dalam pendidikan adalah suatu konsep yang berfokus pada upaya perbaikan yang berkelanjutan. Konsep ini memberikan seperangkat instrumen yang dapat digunakan oleh setiap lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para siswa saat ini dan pada masa mendatang. TQM adalah suatu strategi yang mengintegrasikan berbagai fungsi dan proses di dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk terus-menerus meningkatkan kualitas produk, layanan dan kepuasan pelanggan, berdasarkan prinsip-prinsip yang telah ditentukan. Perbaikan terus menerus dilakukan sebagai upaya pengembangan diri yang dilandasi oleh kesadaran bahwa manusia memiliki kemampuan untuk mengubah keadaannya menjadi lebih baik (Kari Lepist€o, Vol. 31 No. 1, 2024).

*TQM* menunjukkan bahwa model manajemen ini telah berhasil diterapkan di berbagai industri, termasuk pendidikan. *TQM*, yang awalnya dikembangkan oleh Edward Deming, terbukti membawa kesuksesan bagi industri Jepang setelah Perang Dunia Kedua dan kini diadopsi oleh lembaga pendidikan dengan tujuan meningkatkan mutu secara berkelanjutan. Dengan mengedepankan kualitas pelatihan dan kepuasan pelanggan, *TQM* memberikan kerangka kerja yang jelas untuk mencapai standarisasi mutu dalam pendidikan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap satuan pendidikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan siswa serta masyarakat.

*TQM* dalam konteks pendidikan bukan hanya sekedar strategi, tetapi juga pendekatan manajerial yang melibatkan partisipasi seluruh anggota organisasi. Dengan fokus pada perbaikan berkelanjutan, *TQM* mengintegrasikan berbagai fungsi dan proses di dalam lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan siswa. Penerapan prinsip-prinsip TQM memberikan alat dan instrumen yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan zaman, serta mendorong kesadaran akan kemampuan individu dan organisasi untuk terus melakukan perubahan menuju yang lebih baik. Dengan demikian, TQM tidak hanya berfungsi sebagai standar, tetapi juga sebagai pendorong inovasi dan pengembangan dalam dunia pendidikan.

***Total Quality Management dalam Mewujudkan Perguruan Tinggi Bermutu***

Sukses dalam dunia industry dan bisnis TQM memberikan motivasi kepada organisasi-orgnisasi lainnya salah satunya perguruan tinggi untk mengadopsinya, yang juga kemudian dikreasi dan di *up grade* pada beberapa fungsi dan bagian. Adapun perusahaan-perusahaan yang dikenal berhasil meningkatkan kualitas kinerja, produktivitas, daya saing serta profitabilitas secara signifikan melalui TQM antara lain xerox, IBM, Motorola, Harley Davidson, Ford, Toyota, Allen-Bradley, Ford, Hewlett-Pachard, dan Group Astra. Pendekatan TQM dalam implementasi pada perguruan tinggi memang belum banyak dilakukan, bahkan ada kalangan yang meragukan efektifitas TQM dalam dunia pendidikan. Sementara kalangan yang lain menganggap TQM sebagai suatu harapan yang cerah bagi dunia pendidikan.

TQM yang diterapkan dalam lembaga pendidikan memiliki keberhasilan yang beragam. Implementasi TQM dalam perguruan tinggi mengundang perdebatan. Beberapa pengamat mempertanyakan kelayakan dan kesesuaian konsep TQM dengan karakteristik perguruan tinggi (Taylot, Hill, dan MC Cullon, 1993). Pengamat tersebut berargumen bahwa TQM merupakan konsep yang sulit untuk dievaluasi dalam dunia pendidikan (pendidikan tinggi). Sedangkan Holmes dan Gerard (1993) berpendapat bahwa TQM mungkin cocok untuk fungsi pendukung (*support function*), tetapi kurang cocok untuk fungsi pengajaran dan pembelajaran yang merupakan inti dari sebuah perguruan tinggi.

Diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di Indonesia agar dapat bersaing secara lebih efektif di tingkat internasional dalam peningkatan mutu. Pentingnya perbaikan dalam manajemen pendidikan tinggi tercermin dalam upaya pemerintah bersama dengan sektor swasta dalam mewujudkan pendidikan yang lebih

Copyright © 2024 The Author(s)


berkualitas. Peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi prasyarat utama agar Indonesia dapat bersaing di tingkat global yang semakin kompetitif.

Implementasi manajemen pendidikan tinggi yang sering kali melibatkan konsep *TQM* menjadi strategi yang diperlukan untuk menghadapi tantangan globalisasi. Hal ini akan memastikan bahwa pendidikan tinggi di Indonesia tetap relevan dan berkualitas di tingkat global. Sebaliknya, melemahnya *TQM* dapat menimbulkan risiko stagnasi dan kurangnya inovasi dalam sistem pendidikan tinggi Indonesia. Selain itu, hal ini mengakibatkan ketertinggalan dalam menyikapi perkembangan global dan membatasi kemampuan perguruan tinggi untuk memenuhi tuntutan zaman yang terus berkembang (Suparno, 2024).

TQM yang sukses dalam dunia industri dan bisnis telah menjadi inspirasi bagi perguruan tinggi untuk mengadopsi dan mengadaptasi model ini. Meskipun banyak perusahaan besar seperti Xerox, IBM, dan Toyota telah berhasil meningkatkan kualitas kinerja dan daya saing mereka melalui TQM, penerapannya dalam pendidikan masih dipertanyakan. Beberapa pihak meragukan efektivitas TQM dalam konteks pendidikan tinggi, sementara yang lain melihatnya sebagai harapan baru yang menjanjikan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Perdebatan ini mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam menerjemahkan prinsip-prinsip TQM ke dalam lingkungan akademis yang memiliki karakteristik unik dan kompleks.

Implementasi TQM di perguruan tinggi menghadapi beragam keberhasilan dan tantangan. Beberapa pengamat, seperti Taylot, Hill, dan McCullon, mempertanyakan kesesuaian TQM dengan karakteristik institusi pendidikan yang lebih berfokus pada fungsi pengajaran dan pembelajaran. Mereka berargumen bahwa meskipun TQM dapat diterapkan pada fungsi pendukung, sulit untuk mengevaluasi dampaknya pada proses inti pendidikan. Di sisi lain, Holmes dan Gerard mencatat bahwa meskipun ada tantangan, TQM dapat memberikan kerangka kerja yang bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dan administrasi perguruan tinggi.

Dalam menghadapi tantangan globalisasi, peningkatan mutu pendidikan tinggi di Indonesia menjadi suatu keharusan. Pemerintah dan sektor swasta perlu bersinergi untuk menciptakan sistem pendidikan yang lebih berkualitas dan relevan di tingkat internasional. Peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi prasyarat utama agar Indonesia mampu bersaing dengan negara lain yang semakin kompetitif. Dengan melakukan perbaikan terus-menerus dalam manajemen pendidikan, perguruan tinggi di Indonesia dapat menciptakan lulusan yang siap menghadapi tantangan global.

Implementasi TQM sebagai strategi dalam manajemen pendidikan tinggi di Indonesia sangat penting untuk memastikan pendidikan berkualitas. Dengan demikian, TQM dapat berfungsi sebagai pendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Namun, jika konsep TQM tidak diterapkan dengan baik, institusi pendidikan berisiko mengalami stagnasi dan kurangnya inovasi. Hal ini dapat mengakibatkan ketertinggalan dalam menanggapi perkembangan global dan membatasi kemampuan perguruan tinggi untuk memenuhi tuntutan zaman. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk mengadopsi pendekatan yang fleksibel dan adaptif dalam menerapkan TQM agar tetap relevan dan kompetitif di kancah internasional.

## Kesimpulan

Mutu sumber daya manusia suatu negara sangat dipengaruhi oleh kualitas perguruan tinggi yang bermutu, yang dapat tercapai melalui proses pendidikan holistik berorientasi pada mutu terbaik. Perguruan tinggi yang mengadopsi prinsip *TQM* mampu mengoptimalkan layanan pendidikan dengan fokus pada pelanggan, orientasi proses, keterlibatan semua pihak, perbaikan berkelanjutan, dan pengambilan keputusan berbasis data. Sistem manajemen mutu yang efektif

tidak hanya meningkatkan kualitas akademik, tetapi juga memastikan institusi tetap relevan dengan perkembangan zaman dan memenuhi harapan pemangku kepentingan. Tuntutan global terhadap akuntabilitas dan kualitas layanan menjadikan penerapan TQM sebagai langkah strategis dalam meningkatkan daya saing perguruan tinggi di tingkat nasional maupun internasional. Meskipun demikian, hambatan seperti inkonsistensi hasil penelitian dan kelemahan dalam kebijakan serta manajemen keuangan harus diatasi dengan strategi yang tepat. Dengan implementasi yang konsisten, TQM diharapkan dapat memberikan dampak positif yang berkelanjutan, baik pada efektivitas maupun efisiensi pendidikan tinggi di Indonesia.

## References

Agustian Ramadana Putera, e. (2022). *Penjaminan Mutu Pendidikan.* Kota Banjarmasin: CV. Ahbab Pustaka.

Ahmad Baihaqi, M. Y. (Vol. 02 No. 01 (2024)). KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN IMPLEMENTASI KONTEKS PENDIDIKAN. *Al Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1 - 12.

Alam, Z. (January - Maret, 2020). Demystifying the Aspect of Quality in Higher Education: Insights From Saudi Arabia. *SAGE Open Journals*, 1 - 8.

Alyanur, Y. (2024, Juni 3). *Peran dan Tugas Dosen pada Tri Dharma Perguruan Tinggi*. Retrieved from LLDikti Wilayah 13 Aceh: https://lldikti13.kemdikbud.go.id/2024/06/03/peran-dan-tugas-dosen-pada-tri-dharma-perguruan-tinggi/

Fadli, M. R. (Vol. 21. No. 1. (2021)). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 33 - 54.

Hidayat, C. (2024). *Manajemen Mutu Pendidikan.* Bandung: Kimfa Mandiri.

Kari Lepist€o, M. S. (Vol. 31 No. 1, 2024). Enhancing customer satisfaction, personnel satisfaction and company reputation with total quality management: combining traditional and new views. *Benchmarking: An International*, 75 - 97. Retrieved from https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-12-2021-0749/full/html#:~:text=Their%20TQM%20dimensions%20are%20strategic%20planning%2C%20leadership%2C,impact%20on%20customer%20satisfaction%20and%20service%20quality.

Kemal Masjhur, M. A. (Vol. 7, No. 2, Agustus 2024). Manfaat Akreditasi dan TQM Sebagai Alat Penjamin Mutu di Lembaga Pendidikan. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)*, 213 - 221.

Laili Komariyah, e. (2021). *Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Abad 21.* Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Leuwol, N. V. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi: Sebuah Fakta, Konsep, dan Gagasan.* Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.

Martoyo. (2019). *Isu-isu Pembangunan: Teori dan Praktik.* Semarang: CV. Sarana Gracia.

Nawawi, M. A., & La'alang, A. (Vol. 2, No. 2, (2020)). Urgensi Peningkatan Mutu dengan Menggunakan Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan Islam di Era Millenial. *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam dan Manajemen Pendidikan Islam*, 188 - 204.

Penyusun, T. (2021). *PEDOMAN PELAKSANAAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI PELITA NUSANTARA.* Aceh: LPM Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pelita Nusantara.

Putri, N. T. (2022). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Padang: Andalas University Press.

Ramdhan, D. F., & Siregar, H. S. (Vol. 3 No. 1 Mei 2019). Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS). *Jurnal Perspektif*, 75 - 109.

Copyright © 2024 The Author(s)


Reynolds, M. W., Bourke, A., & Dreyer, N. A. (2020). Considerations when evaluating real-world data quality in the context of fitness for purpose. *John Willey and Son, Ltd.*, 1316 - 1318.

Sonia, N. R. (Vol. 2 No. 1 (2021)). Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan Tinggi. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 125 - 139.

Suparno, H. d. (2024). Hendrian & Suparno. (2024). Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen Pendidikan Tinggi terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan Indonesia. Indo-MathEdu Intellectuals Journal. *IMEIJ: Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 2146-2161.

Syahputra, A., A, F., Hasri, S., & Sohiron. (Volume 7 Nomor 3 Tahun 2023). Leadership dalam Total Quality Management sebagai Upaya Mewujudkan Mutu Terpadu. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 29162-29171.

Wulandari, F. (2024). Prinsip Pendekatan Proses Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan. *Journal of Education Research*, 4145 - 4151.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---