

# PENDEKATAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) DALAM GLOBALISASI PENDIDIKAN

Oleh: Asep Saepudin<sup>1</sup>

## ABSTRAK

Pada abad ini, percepatan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) sangat pesat. Indikator percepatan tersebut diantaranya adalah arus informasi semakin gencar menerobos batasan ruang dan waktu, sehingga dunia semakin transparan dan serba dekat. Kondisi tersebut oleh Taffler (1995) disebut dengan istilah era globalisasi informasi, yaitu era dimana perubahan-perubahan berlangsung serba proses yang cepat dengan jaringan komunikasi (Super Highway Information), yang saat ini telah terjadi. Era globalisasi tersebut pada gilirannya telah menggeser paradigma, dari mengutamakan pemerataan (*equity*) menjadi mengutamakan mutu dan relevansi. Sesuai dengan ramalan Naisibitt (1990) bahwa akhir abad 20 trend penting yaitu tergesernya masyarakat industri menjadi masyarakat informasi dan kehidupan nasional menjadi kehidupan global dengan mengedepankan mutu (*Quality*).

Faktor Mutu (*Quality*) sangat penting, karena menjadi salah satu standar persaingan global, selain factor harga (*Prince*) dan factor pelayanan (*service*). Karakteristik globalisasi yang menuntut persyaratan mutu tersebut, ternyata merambah pada berbagai bidang dan aktivitas kerja, termasuk bidang pendidikan.

**Kata Kunci:** Total Quality Management, Globalisasi, Pendidikan

## “Pendahuluan”

Globalisasi pendidikan mengandung banyak pengertian. Dilihat dari sisi *kesetaraan*, pendidikan bukan lagi (semata-mata) menjadi urusan lokal atau nasional, melainkan sudah menjadi urusan internasional. Dalam kacamata global, mutu kinerja pendidikan tidak lagi diukur oleh standar pendidikan suatu negara, melainkan diukur oleh standar pendidikan pada berbagai negara lainnya di dunia. Apabila dilihat dari sisi *relasi-interaksi*, penyelenggaraan pendidikan global sudah pasti akan akses dengan pihak manapun menembus batas-batas antar negara melalui jaringan kerjasama atau pembukaan cabang institusi pendidikan pada negara lain, termasuk pertukaran mahasiswa yang prosesnya pun telah dilakukan secara modern melalui jaringan internet. Dari sisi *visi*, penyelenggaraan pendidikan bertujuan untuk meningkatkan

kesadaran global dan saling pengertian internasional demi mewujudkan perdamaian dunia yang populer sejak terjadinya perang dingin. Dalam pemikiran Dedi Supriadi (2002) ketiga pengertian diatas disebut dengan istilah *internationalization of education*.

Pada jenjang pendidikan tinggi, globalisasi pendidikan dapat diwujudkan sedikitnya enam kegiatan, diantaranya: *pertama* institusi pendidikan tertentu pada negara tertentu membuka cabang-cabang perguruan tingginya di negara lain. *Kedua*, Terjalin kerjasama formal (*strategic alliance*) antara perguruan tinggi dari suatu negara dengan perguruan tinggi di negara lainnya dalam penawaran program gelar Akademik. *Ketiga*, kuliah jarak jauh (*distance educational*) baik melalui media tercetak maupun secara virtual melalui internet. *Keempat*, Studi perbandingan mutu pendidikan tinggi yang

---

<sup>1</sup> Dosen Jurusan PLS - FIP - UPI Bandung

menghasilkan peringkat perguruan tinggi dibandingkan dengan sejumlah perguruan tinggi lainnya. *Kelima*, program bantuan dana baik pinjaman (*grant*) maupun (*softloan*), serta bantuan fasilitas pendidikan, *Keenam*, Penelitian bersama (*Common Riset*) antar pakar pada suatu perguruan tinggi tertentu dengan perguruan tinggi pada negara lain dalam mengkaji suatu objek tertentu.

Globalisasi pendidikan sudah barang tentu hanya akan melibatkan Negara-negara yang memiliki keunggulan komparatif dalam mutu pendidikan internasional. Persoalan mendasar yang dihadapi setiap negara (termasuk Indonesia) adalah eksistensinya membangun pendidikan di tengah dunia persaingan yang ketat. Pada awal abad 21 ini kawasan Pasifik adalah kawasan yang akan mengalami pertumbuhan cepat. Kalau tadinya pembangunan berada di kawasan Atlantik dengan primadonanya Inggris dan Amerika Serikat, maka menjelang abad 21 akan menjadi pergeseran pembangunan global ke kawasan Pasifik, yang dipelopori oleh Jepang dengan keretampilan teknologinya. Indonesia yang berada di kawasan Pasifik akan menghadapi persoalan kritis, kalau negara dan sumber daya manusianya tidak memiliki mutu atau keunggulan komparatif, keunggulan kompetitif dan keunggulan profesional dalam dinamika persaingan global tersebut.

### **“Pendidikan Tinggi Indonesia dan Kualitas SDM”**

Berangkat dari asumsi bahwa hanya negara yang pendidikannya unggul yang bisa memainkan peranan penting dalam percaturan global baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, politik, dan penguasaan teknologi informasi. Negara yang tergolong maju adalah negara yang pendidikannya maju pula, dan demikian juga sebaliknya. Dalam istilah statistik bahwa ada korelasi antara mutu pendidikan disuatu negara dengan kedudukan relatif kemajuan negara itu ditengah-tengah negara lain.

Angka partisipasi masyarakat pada perguruan tinggi di Indonesia belum sesuai harapan. Berdasarkan studi MD Dahlan (2007), pada tahun 2005 saja, jumlah mahasiswa seluruh Indonesia sebanyak 2.200.000 orang, sedangkan jumlah penduduk kelompok usia 19-24 tahun (yang seyogianya belajar di PT) sebanyak 22.780.000 orang. Ini berarti sekitar  $\pm 20$  juta pemuda tidak mengeyam pendidikan tinggi.

Dari jumlah 2.2 juta mahasiswa yang belajar di perguruan tinggi tersebut, tersebar di PTN sebanyak 500.000, di PTA dan PT Dinas, sebanyak 330.000, dan di PTS sebanyak 1.365.000. Kemudian, dilihat dari pilihan program studinya, ternyata ilmu social merupakan pilihan utama daripada teknik (*Engineering*) dan Eksakta. Jumlah mahasiswa pada program studi eksakta adalah  $\pm 19\%$ , teknik  $\pm 14\%$ , sedangkan program studi social & Humaniora  $\pm 67\%$ . (Bun Yamin Ramto, 2000). Kondisi ini sangat tidak seimbang dalam perspektif era industrialisasi dan globalisasi yang penuh dengan persaingan (*competitiveness*).

Oleh karena itu, Indonesia adalah salah satu negara yang dalam percaturan dunia masih tertinggal dan harus bekerja keras membenahi system pendidikannya. Sebagai bukti ketertinggalan, *Asiaweek mislanya*, yang melakukan survey pada tahun 2000 terhadap perguruan tinggi di Asia dan Australia yang dibedakan berdasarkan jenis lembaga, yaitu: universitas, institut teknologi, program MBA, dan program Diploma. Melaporkan bahwa ternyata universitas yang dianggap terbaik di Indonesia, peringkatnya masih belum begitu mengembirakan dibandingkan dengan universitas di sejumlah negara lain. Empat perguruan tinggi negeri Indonesia (UI, UGM, UNDIP & Airlangga) yang disurvei masih berada dikelompok peringkat terbawah (dibawah peringkat 60). Sedangkan untuk perguruan tinggi teknik, ITB berada pada peringkat 21 dari 39 negara, yang tahun sebelumnya 1999 ada pada peringkat 15 dari 35 perguruan tinggi yang disurvei.

Sementara itu, kualitas SDM Indonesia (yang sebagian besar lulusan pendidikan tinggi) saat ini, kemampuannya belum diakui setara secara profesional. Hal ini tercermin dari banyaknya kesempatan kerja yang ada di Indonesia yang justru diambil oleh tenaga-tenaga asing, terutama untuk tingkat menengah ke atas seperti tenaga profesional dan konsultan yang mencapai 50 ribu orang atau setara dengan total pendapatan 2,5 miliar rupiah per tahun (Joetata Hadihardaja, 2002), sementara ribuan sarjana baru diwisuda yang akan memeperpanjang antrian pencari kerja. Padahal saat ini pasca krisis moneter, angka pengangguran intelektual mencapai (22,%) melampaui angka pengangguran pada umumnya (7,24%). Implikasi dari ketidaksiapan bersaing tersebut, akhirnya banyak tenaga kerja Indonesia memilih pekerjaan level bawah.

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa, partisipasi global pengiriman tenaga kerja Indonesia, saat ini baru mampu mengeksplor jasa tenaga kerja yang kurang terampil (seperti TKW) yang semakin langka ditemukan di negara maju. Bila hal tersebut berlanjut terus, maka kita akan menjadi pemegang posisi spesialis penyedia barang dan jasa yang hanya dapat menghasilkan nilai tambah yang rendah.

Sementara negara yang dalam posisi semi-industri (Singapura, Taiwan, Korsel, dan Malaysia) menghadapi era globalisasi ekonomi dan pendidikan, sudah melakukan antisipasi jauh sebelumnya dan telah melakukan reformasi pola pikir dan diaktualisasikan melalui konsep yang jelas tentang visi pengembangan SDM dalam memasuki abad 21 melalui institusi pendidikan tingginya.

Secara kuantitas pendidikan tinggi dan SDM di Indonesia saat ini relatif meningkat baik, namun secara kualitas masih sangat ketinggalan jika dibandingkan dengan perkembangan negara tetangga lainnya. Apalagi kalau dibandingkan dengan pendidikan tinggi di lingkungan ASEAN, Asia Fasifik dan Dunia.

Situasi lingkungan strategic secara nasional ini akan menjadi lebih bersaing lagi saat Perguruan Tinggi Asing (PTA) sudah diizinkan masuk dan ikut beroperasi di Indonesia, sementara kita belum siap menghadapi persaingan tersebut.

Kondisi institusi pendidikan dan kualitas sumber daya manusia Indonesia sebagaimana diuraikan di atas, adalah persoalan mendasar yang sangat kritis dan perlu segera dibenahi. Pembinaan tersebut adalah tanggung jawab semua pihak, terutama lembaga pendidikan tinggi dalam meningkatkan Quality melalui manajemen mutu yang terpadu dan berkesinambungan.

### **“TQM pada Pendidikan Tinggi”**

Istilah *Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Kualitas Terpadu sering dihubungkan dengan istilah lain seperti QCP (*Quality Control Program*), QIP (*Quality Improvement Program*), atau CQI (*Continous Quality Improvement*). Istilah-istilah tersebut diatas, walaupun memiliki prinsip yang relatif berbeda, namun saling keterkaitan dan merujuk pada maksud yang sama yaitu meningkatkan kualitas (mutu). Akhir-akhir ini, istilah TQM lebih populer digunakan dan diwacanakan oleh para ahli dari berbagai kalangan dan media masa.

Manajemen Kualitas Terpadu (TQM) sering diartikan *Quality improvement* yang oleh Elaine Biech (1994) diartikan: *a customer-focused, quality-centered, fact-based, team-driven, senior-management-led process to achieve an organization's startegic imperative through continu process improvement.*

Pengertian lain yang lebih formulatif (Azrul Azwar, 1995) diuraikan bahwa manajemen kualitas terpadu (TQM) sebuah proses bimbingan manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan strategis yang dilakukan dan dikembangkan secara terpadu dan berkesinambungan. Karena sebuah proses, maka mutu layanan harus dipadukan dengan manajemen program secara keseluruhan.

Terlepas dari definisi di atas, TQM dapat diartikan suatu komitmen budaya organisasi

untuk memuaskan customer lewat penggunaan struktur terintegrasi dari peralatan, teknik, dan pelatihan. TQM mencakup perbaikan terus menerus proses organisasi, dengan hasil produk dan jasa bermutu tinggi.

Kaitannya dengan proses layanan di perguruan tinggi, bahwa manajemen untuk mencapai kualitas pada Perguruan Tinggi adalah suatu pendekatan yang sifatnya tidak langsung, namun melalui berbagai aspek yang sifatnya multidimensional. Artinya dipengaruhi oleh penekanan tentang keterlibatan individu profesional dan unit terkait yang memberikan rangsangan (*stimulating*). Untuk koordinasi diantara semua dimensi perlu diupayakan sehingga menjadi suatu mekanisme kesejawatan dalam rancangan program akademis dan pengendalian kualitas. Mekanisme kesejawatan ini sesungguhnya menunjuk pada kualitas orang (manusianya). Dalam bahasa lain, yang menjadi kunci dalam kualitas, terutama manusianya, bukan terletak pada proses dan mekanisme. Manusia kerja ini dipersyaratkan untuk meraih *Zero Defect* atau bekerja sesempurna mungkin (Stoner, 1992). Walaupun demikian sistem operasional tetap harus dirancang sebaik mungkin.

Berbeda dengan manajemen industri, fokus *Total Quality Management* (TQM) dalam mencapai manajemen kualitas di Perguruan Tinggi (*management for quality in higher education institutions*) pada dua hal, yaitu: *Pertama*, Stimulasi dari koherensi proses belajar, sehingga tidak terjadi disintegrasi kurikulum (Conny Semiawan, 1999). Hal ini mudah dipahami mengingat setiap rancangan dan proses perencanaan kurikulum termasuk implementasinya melibatkan berbagai aktor yang heterogen baik gaya, latar belakang, serta tingkat profesionalitasnya.

Heterogenitas aktor ini memungkinkan terjadinya fragmentasi dalam implementasi kurikulum. Padahal dalam manajemen mencapai kualitas di lembaga pendidikan tinggi harus diupayakan integrasi kurikulum, dan disintegrasi kurikulum harus dicegah dengan cara menciptakan koherensi proses belajar mengajar. Tugas ini menuntut

stimulasi pola dan unsur yang konsisten dan terinterelasikan.

*Kedua*, Analisis kebutuhan berbagai kelompok peserta didik. Mahasiswa sebagai peserta didik, perlu perhatikan khusus, karena mereka sesungguhnya adalah aktor dimasa depan baik sebagai guru, manajer perusahaan, birokrat atau teknokrat serta pelaku profesi lainnya. Oleh karenanya orientasi terhadap peserta didik adalah kunci *management for quality in higher education institutions*.

Dalam pemikiran Romizowzky yang dikutip Conny Semiawan (1999), mengungkapkan bahwa manajemen kualitas total di perguruan tinggi setidaknya-tidaknya menuntut adanya analisis dua jalur yang disebut *two road analysis* (frond-end), yang mencakup tiga komponen yaitu, (1) siapa mahasiswa yang kita hadapai (*target group analysis*), apa sasaran program kita (*content analyis*), serta relevansi program dengan kebutuhan ujung dari program tersebut (*context analysis*). Dalam bahasa lain kompetensi apa yang perlu diberikan untuk memiliki kemampuan sesuai dengan tuntutan pekerjaan (*front*), sehingga peserta didik (mahasiswa) memiliki kompetensi yang diperlukan pada ujung program tersebut (*end*) untuk menjalankan pekerjaan tertentu (*job analysis*).

Pada tataran mikro, indikator daya saing mutu suatu negara secara kualitatif pada prestasi belajar peserta didiknya. Apa (kompetensi) yang dicapai oleh para peserta didik (siswa/mahasiswa) di suatu negara menjadi acuan untuk mengukur prestasi pendidikan di negara yang lain. Memang orang bisa berdebat tentang kriteria pendidikan bermutu. Tapi pada lingkup persekolahan, mutu dapat diukur dari segi: apakah para siswa/mahasiswa menunjukkan prestasi yang memuaskan dalam penguasaan materi pelajarannya.

Dari studi ini dapatlah diketahui apa yang membuat pendidikan suatu negara unggul, antara lain: materi kurikulum yang menantang dan terfokus, selain proses belajar, komitmen guru dan adminisrator

sekolah. Banyak Kritikan yang cukup menantang terhadap kurikulum pendidikan kita diantaranya bahwa relevansi kurikulum dengan kebutuhan masyarakat, dunia kerja, dan perkembangan IPTEK masih lamban.

Dengan demikian, *target group analysis*, *content analysis*, serta *context analysis*, merupakan kerangka analisis sistem bertingkat dua, dalam hal terakhir berkenaan dengan *content analysis* sesungguhnya adalah kurikulum sebagai *area of interest* yang perlu dijaga koherensinya dalam mencapai mutu (TQM) Perguruan tinggi termasuk dalam menyaring banjirnya informasi akibat globalisasi.

Pengembangan kurikulum seperti tersebut menuntut upaya sosialisasi, pelatihan (training) dan pengembangan sehingga meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi. Semua aktor penyelenggara kurikulum harus terintegrasi dalam visi kurikulum tersebut, kemudian misi yang dijabarkan dari visi tersebut harus menggambarkan keterampilan dasar (*basic skill*) dan keterampilan khusus (*specific skill*). Dengan berorientasi pada kurikulum tersebut, maka seluruh pengembangan perguruan tinggi dan program studi menuntut rancangan untuk pemenuhan di masa depan (*planning for future needs*). Ini berarti, dengan banjirnya informasi akibat globalisasi sebagai bagian dari *flow of information*, maka *specific-skill* akan terus berubah, meskipun *basic-skill* relatif permanen dalam jangka waktu tertentu.

### **“Elemen Pendukung Dalam TQM”**

Dalam peningkatan mutu terpadu layanan pendidikan, selayaknya memperhatikan beberapa elemen pendukung manajemen mutu. Ketut Suardhika Natha (2008:4) menjelaskan elemen-elemen pendukung TQM dimaksud adalah sebagai berikut.

#### **1. Kepemimpinan**

Pimpinan lembaga pendidikan harus mengarahkan upaya pencapaian tujuan dengan memberikan, menggunakan fasilitas, sarana serta sumber daya lainnya secara komunikatif,

menggunakan data dan menggali siapa-siapa yang berhasil menerapkan konsep manajemen mutu terpadu. Ketika memutuskan untuk menggunakan manajemen mutu terpadu (MMT) sebagai kunci proses manajemen. Peranan pimpinan lembaga sebagai penasihat, guru, mediator dan fasilitator. Pimpinan suatu organisasi atau lembaga harus sepenuhnya menghayati implikasi manajemen secara utuh.

#### **2. Pendidikan dan Pelatihan**

Mutu didasarkan pada keterampilan setiap staf dalam memenuhi kebutuhan user atau pengguna jasa pendidikan. Pendidikan dan pelatihan berfungsi untuk memperkuat kemampuan atau kompetensi pengetahuan, sikap dan keterampilan staf dalam rangka menjamin perbaikan mutu dan memecahkan persoalan. Dalam kegiatan pelatihan perlu juga tambahan kegiatan *bench marking*, statistik, dan teknik lainnya yang diorientasikan pada mencapai kemampuan staf dalam memuaskan pelanggan atau pengguna jasa pendidikan yang paripurna.

#### **3. Struktur Pendukung**

Pimpinan lembaga pendidikan mungkin memerlukan dukungan untuk melakukan perubahan yang dianggap perlu dalam melaksanakan strategi pencapaian mutu. Dukungan semacam ini mungkin diperoleh dari luar melalui konsultan. Akan tetapi, lebih baik kalau diperoleh dari dalam organisasi atau lembaga itu sendiri. Para staf pendukung pada level bawah dapat membantu tim manajemen senior (pimpinan lembaga) untuk mengartikan konsep mengenai mutu, membantu melalui “network” dengan pengelola mutu di bagian lain dalam lembaga tersebut.

#### **4. Komunikasi**

Komunikasi dalam suatu lingkungan mutu mungkin perlu ditempuh dengan cara berbeda-beda agar dapat berkomunikasi kepada seluruh staf mengenai suatu komitmen yang sungguh-sungguh untuk melakukan perubahan dalam usaha peningkatan mutu.

Secara ideal pimpinan lembaga harus bertemu pribadi dengan para

Staf untuk menyampaikan informasi, memberikan pengarahan, dan menjawab pertanyaan dari setiap staf.

#### 5. Ganjaran dan Pengakuan

Tim individu yang berhasil menerapkan proses mutu harus diakui dan mungkin diberi ganjaran sehingga staf lainnya sebagai anggota organisasi akan mengetahui apa yang diharapkan. Gagal mengenali seseorang mencapai sukses dengan menggunakan proses manajemen mutu terpadu akan memberikan kesan bahwa ini bukan arah menuju pekerjaan yang sukses dan menungkingkan promosi atau sukses individu secara menyeluruh. Jadi, pada dasarnya karyawan yang berhasil mencapai mutu tertentu harus diakui dan diberi ganjaran agar dapat menjadi panutan/ccontoh bagi staf lainnya.

#### 6. Pengukuran

Penggunaan data hasil pengukuran menjadi sangat penting di dalam menetapkan proses manajemen mutu. Penjelasan, pendapat harus diganti dengan data dan setiap individu harus diberi tahu bahwa yang penting bukan yang dipikirkan, melainkan yang diketahuinya berdasarkan data. Di dalam menentukan penggunaan data, kepuasan pengguna jasa eksternal harus diukur untuk menentukan seberapa jauh pengetahuan user atau pengguna jasa bahwa kebutuhan mereka benar-benar dipenuhi.

#### “Penutup”

Untuk menyongsong globalisasi pendidikan baik tingkat regional maupun internasional dan memasuki persaingan global, maka seluruh insan pendidikan mulai dari para pengajar, administrator, perencana pendidikan, dan lembaga penelitiannya, serta pengambil keputusan untuk dan harus (*a must*) memiliki komitmen mutu internasional yang kuat.

Kata kunci dari seluruh tulisan diatas, bahwa “*Manajemen harus memelihara komitmen*

*yang tak tergoyahkan pada mutu dan menggeser fokusnya dari jangka pendek menjadi jangka panjang. Mutu, bukan laba, harus ada dalam hati tujuan organisasi. Laba adalah konsekuensi yang secara wajar akan mengikuti kalau sebuah organisasi menjadikan mutu sebagai target”*

#### Daftar Pustaka

- Asep Saepudin. 2001. *Alih Ilmu dan Teknologi dalam Pendidikan*. Jurnal Teknodik Pustekom Depdiknas. Jakarta. No. 9/ Okt/2001.
- Asia Week. 2000. *Best Multi-Disiplinary institutions and Institutes of Science and Technology* (On-Line) <http://www.cnn.com/ASIANOW/asiaweek/universities>. (15 September 2000).
- Azrul Azwar. 1995. *Program Menjaga Mutu Pelayanan*. Jakarta: Yayasan penerbit IDI.
- Bun Yamin Ramto. 2000. *Strategi Pengembangan PTS di Indonesia*. APTISI Jawa Barat.
- Conny R. Semiawan. 1999. *Pendidikan Tinggi: Peningkatan Kemampuan Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Dedi Supriadi. 2000. *Internasionalisasi Pendidikan: Perbandingan Mutu Pendidikan Antar Negara*. Mimbar Pendidikan UPI No. 4 Th XX.
- Elaine Biech, 1994. *Total Quality Management for Training*. New York. McGraw-Hill, Inc.
- Joetata Hadihardaja. 2000. *Kebijakan Pemerintah Mengenai Perguruan Tinggi*. Kopertis Wil. IV
- Ketut Suardhika Natha. 2008. *Total Quality Managemen Sebagai Perangkat Mmanajemen Baru Untuk Optimalisasi*.i Buletin Studi Ekonomi Volume 13 Nomor 1 Tahun 2008
- M.D. Dahlan. 2007. *Implikasi Otonomi Perguruan Tinggi bagi Pengembangan PTS*. APTISI Jabar.
- Rose, Colin & Nicholl, Malcolm. 1997. *Accelerated Learning for the 21<sup>st</sup> Century*. New York: Dell Publishing.
- Taffler, Alvin. 1995. *Previews and Premise*. Scherz Verlag, Germany