

Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* terhadap Implementasi *Good University Governance*

Bayu Putra, Rini Lestari

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

byuputra1912@gmail.com, unirinilestari@gmail.com

Abstract—This study aims to be able to explain the application of total quality management to good university governance in the Units of Accredited Higher Education Institutions A and B in the city of Bandung and to be able to explain the effect of the application of total quality management to good university governance in Units of Accredited Higher Education Institutions A and B in the city of Bandung. The method used in this study is a survey method with a quantitative approach. The data source used in this study is the primary source. The data collection techniques used were questionnaires. The population of this research is the A and B Accredited Higher Education Unit Units in West Java. The sample in this study were 30 Units of A and B Accredited Higher Education in the City of Bandung. The sampling technique in this study is non probability sampling with convenience sampling technique. The result shows that the application of total quality management in A and B accredited tertiary institutions in Bandung has been going well, the application of good university governance in units of higher education institutions accredited A and B in Bandung is good, the application of total quality management for good university governance.

Keywords—*Total Quality Management, Good University Governance*

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk mampu menjelaskan penerapan *total quality management* terhadap *good university governance* pada Unit-unit Lembaga Perguruan Tinggi yang Berakreditasi A dan B di Kota Bandung serta mampu menjelaskan pengaruh penerapan *total quality management* terhadap *good university governance* pada Unit-unit Lembaga Perguruan Tinggi yang Berakreditasi A dan B di Kota Bandung. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber primer. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah Unit-unit Lembaga Perguruan Tinggi yang Berakreditasi A dan B di Jawa Barat. Sampel pada penelitian ini adalah 30 Unit-unit Perguruan tinggi yang Berakreditasi A dan B di Kota Bandung. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *total quality management* pada Perguruan tinggi berakreditas A dan B di Kota Bandung sudah berjalan baik, penerapan *good university governance* pada unit-unit lembaga perguruan tinggi berakreditas A dan B di Kota Bandung sudah baik, penerapan *total quality management*

berpengaruh terhadap *good university governance*.

Kata Kunci—*Total Quality Management, Good University Governance*

I. PENDAHULUAN

Di era Revolusi 4.0 sektor pendidikan tinggi memainkan peran penting untuk mendukung ekonomi bangsa dan perguruan tinggi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan tinggi agar mampu menghasilkan lulusan berkualitas (Ainun, 2018). Dalam Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan tinggi pada pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan Kebudayaan Bangsa Indonesia.

Perguruan Tinggi merupakan satuan jenjang pendidikan tinggi dimana peserta didiknya tersebut mahasiswa, sedangkan tenaga pendidikannya disebut Dosen dan PT terdiri dari dua jenis, yaitu perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta Supriano (Amin, 2014: 82). Sebagaimana dikemukakan dalam UU Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi bahwa untuk mewujudkan keterjangkauan dan pemerataan yang berkeadilan dalam memperoleh pendidikan tinggi yang bermutu dan relevan dengan kepentingan masyarakat bagi kemajuan, kemandirian, dan kesejahteraan.

Salah satu fenomena yang berkaitan dengan GUG ditandai dengan banyaknya tata kelola kampus yang masih buruk, seperti yang terjadi di Universitas Sains dan Teknologi Jayapura (USTJ), Gobay (2019) menyatakan para mahasiswa yang berunjuk rasa menuntut Yayasan Bhineka Tunggal Ika untuk memperbaiki tata kelola USTJ. Buruknya tata kelola kampus dan kegiatan belajar mengajar di USTJ antara lain disebabkan kecilnya gaji para dosen, beberapa diantaranya bahkan digaji lebih kecil dari Upah Minimum Provinsi (UMP).

Selanjutnya fenomena yang terjadi di Universitas Prof. Dr. Moestopo, Ratusan mahasiswa menuntut perbaikan tata kelola kampus yang dinilai karut marut. Mereka menuntut rektor dan pihak yayasan mundur. Mahasiswa menilai

pejabat kampus tidak mampu mengatasi permasalahan yang terjadi bertahun-tahun. Mereka menuntut pimpinan rektorat dan yayasan tak berdiam diri melihat kondisi kampus yang memprihatinkan. Mereka ingin perubahan total demi mengembalikan marwah pendiri kampus, yakni pahlawan nasional Mayor Jenderal TNI (Purn.) Prof. Dr. Moestopo. (Seruan mahasiswa dalam siaran pers di Jakarta, 2018).

Mahasiswa menilai tata kelola yang buruk dan transparansi aset serta keuangan yang tak akuntabel menyebabkan penurunan jumlah mahasiswa baru yang sangat signifikan di sejumlah fakultas. Fasilitas maupun sarana prasarana pendidikan yang kurang diperhatikan dinilai menjadi salah satu indikator anjakannya jumlah mahasiswa.

Berdasarkan fenomena di atas, maka dibutuhkan suatu pendekatan yang disebut *Total Quality Management* (TQM) (Zahroh, 2013). TQM merupakan suatu model manajemen dalam menjalankan usaha untuk mewujudkan *Good Governance* melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan nya (Zahroh, 2013). Dengan mengimplementasikan model TQM, dapat menciptakan pengelolaan universitas yang baik (Zahroh, 2013). Definisi lain menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Nasution, 2005: 28).

Sebagaimana penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pradipta (2015) melakukan penelitian terkait “Implementasi pengendalian intern, TQM, Audit Internal, dan Budaya Organisasi terhadap penerapan *Good Governance*” sebuah studi kuantitatif pada lembaga amil zakat seluruh Indonesia, dalam penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan implementasi pengendalian intern dan implementasi TQM berpengaruh signifikan dan signifikan terhadap penerapan *Good Governance*.

Selanjutnya Saputri (2011) meneliti “Pengaruh pengelolaan keuangan daerah dan penerapan TQM terhadap kinerja SKPD” di lingkungan kota Bandung dalam penelitian Saputri (2011) dihasilkan bahwa secara simultan pengelolaan keuangan daerah dan penerapan TQM berpengaruh terhadap kinerja SKPD. Dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* yang baik haruslah di sinergikan kedalam *Total Quality Management* agar perusahaan dapat berjalan sesuai konsep manajemen mutu yang diperkuat oleh prinsip-prinsip *Good Governance*. Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan Judul “**Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap implementasi *Good University Governance* (GUG)**”. Berdasarkan Uraian pada latar belakang diatas maka Permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada Lembaga Perguruan Tinggi berakreditasi A dan B yang ada di Kota Bandung? 2) Bagaimana penerapan *Good Governance* pada Lembaga Perguruan Tinggi berakreditasi A dan B di Kota Bandung? 3) Seberapa besar pengaruh

penerapan *Total Quality Management* terhadap *Good Governance* pada Perguruan Tinggi berakreditasi A dan B yang ada di Kota Bandung?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mampu menjelaskan Penerapan *Total Quality Management* pada Lembaga Perguruan Tinggi Swasta Berakreditasi A dan B yang ada di Kota Bandung.
2. Untuk mampu menjelaskan Penerapan *Good Governance* pada Lembaga Perguruan Tinggi Swasta Berakreditasi A dan B yang ada di Kota Bandung.
3. Untuk mampu menjelaskan besarnya Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *Good Governance* pada Perguruan Tinggi Swasta berakreditasi A dan B yang ada di Kota Bandung.

II. LANDASAN TEORI

A. Penerapan *Total Quality Management*

Berdasarkan pendapat Santoso, (2007:18) TQM merupakan suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan pelanggan pada biaya yang sesungguhnya secara berkelanjutan terus menerus, Penerapan *Total Quality Management* menurut Santoso (2007) disebutkan terdapat beberapa unsur, yang akan dijadikan sebagai pengukur yaitu: “1) *Leadership*, 2) *Customer Satisfaction*, 3) *Employee Involvement*, 4) *Supplier Partnership*”

B. *Good University Governance*

Berdasarkan pendapat menurut Awan Wijatno (2009:126) bahwa *GUG* secara sederhana dapat dipandang sebagai penerapan prinsip-prinsip konsep dasar *good corporate governance*, dalam sistem dan proses governance pada institusi perguruan tinggi melalui berbagai penyesuaian yang dilakukan berdasarkan nilai-nilai yang harus dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perguruan tinggi secara khusus dan pendidikan secara umum. Berdasarkan pengertian yang telah dikemukakan Wijatno (2009: 370) maka alat ukur untuk implementasi *GUG* mengacu pada prinsip-prinsip *GCG* itu yang terdiri dari 5 prinsip beserta dengan indikatornya yaitu: “1) Transparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Responsibilitas, 4) Independensi, 5) Keadilan”

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Perguruan tinggi berakreditasi A dan B yang berada di Kota Bandung. Teknik pemilihan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*.

TABEL 1 HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,976	,411		2,375	,025
1 Penerapan Total Quality Management	,652	,154	,625	4,233	,000

a. Dependent Variable: Good University Governance

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 21, 2020

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini telah melewati serangkaian uji reliabilitas, uji validitas dan dinyatakan lolos sebagai model regresi linier sederhana yang telah memenuhi syarat uji normalitas.

A. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi linear sederhana yang didapat dengan bantuan program SPSS adalah disajikan pada table 1.

Berdasarkan tabel 1, maka dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhana dari pengaruh penerapan total quality management terhadap good university governance adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,976 + 0,652 X$$

Interprestasi dari persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah 0,976 artinya tanpa adanya penerapan total quality management, good university governance sudah ada sebesar 0,976 satuan.
2. Koefisien regresi total quality management sebesar 0,652.

B. Analisis Koefisien Determinasi

Hasil output SPSS analisis koefisien determinasi untuk implementasi akuntansi lingkungan terhadap kinerja lingkungan dapat dilihat pada tabel 3. berikut ini:

TABEL 3 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,625 ^a	,390	,368		,500095

a. Predictors: (Constant), Penerapan Total Quality Management

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 21, 2020

Berdasarkan tabel koefisien determinasi di atas, dapat dilihat bahwa angka koefisien korelasi (R) sebesar 0,625. Hal ini berarti bahwa hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen sebesar 62,5%. Dari angka tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen adalah sangat kuat.

Besarnya nilai *R Square* adalah 0,390, interpretasi dari hasil koefisien determinasi yang dihasilkan ini adalah besarnya pengaruh penerapan total quality management terhadap good university governance adalah 39% kemudian sisanya sebesar 61% dipengaruhi oleh variabel lain.

C. Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Good University Governance

Hasil uji statistik dengan menggunakan SPSS 21 menunjukkan bahwa penerapan total quality management memiliki pengaruh yang signifikan terhadap good university governance. Hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan pengaruh penerapan total quality management terhadap good university governance menghasilkan t hitung sebesar 4,233 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,000 lebih kecil dari level of significant 0,05. Nilai t hitung sebesar 4,233 yang berarti lebih besar dari nilai t tabel (1,701) maka pada tingkat kekeliruan 5% hipotesis yang diajukan diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima). Jadi, terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan total quality management terhadap good university governance. Kemudian berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square*

adalah 0,390, interpretasi dari hasil koefisien determinasi yang dihasilkan ini adalah besarnya pengaruh penerapan *total quality management* terhadap *good university governance* adalah 39% kemudian sisanya sebesar 61% dipengaruhi oleh variabel lain.

Diterimanya hipotesis ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor tersebut berasal dari rekapitulasi tanggapan responden atas penerapan *total quality management* dan *good university governance* pada perguruan tinggi berakreditasi A dan B di Kota Bandung, dimana skor untuk variabel penerapan *total quality management* yang dihasilkan dalam penelitian ini menempati kategori “baik” dan untuk skor variabel *good university governance* menempati kategori “baik”. Hasil tersebut menunjukkan jika semakin baik penerapan *total quality management* pada Perguruan tinggi berakreditasi A dan B di Kota Bandung terpenuhi, maka *Good University Governance* pada Perguruan tinggi berakreditasi A dan B di Kota Bandung akan semakin baik.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wicaksono (2006), TQM merupakan suatu model manajemen dalam menjalankan usaha untuk mewujudkan *Good Governance* melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Dengan mengimplementasikan model TQM dapat menciptakan pengelolaan organisasi yang lebih baik. TQM adalah salah satu konsep manajemen yang dikembangkan oleh Deming (2002), yang merupakan komitmen yang sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas jangka panjang dan membutuhkan penggunaan peralatan maupun teknik-teknik tertentu, walaupun yang paling utama adalah lebih pada adanya sebuah komitmen (Salusu (Ahdiyana, 2011)). Manfaat utama penerapan TQM pada sektor publik adalah perbaikan pelayanan, pengurangan biaya, dan kepuasan pelanggan. Perbaikan progresif dalam sistem manajemen dan kualitas pelayanan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Sebagai tambahan, manfaat lain yang bisa dilihat adalah peningkatan keahlian, semangat dan rasa percaya diri di kalangan staf pelayanan publik, perbaikan hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya, peningkatan akuntabilitas dan transparansi pemerintah serta peningkatan produktifitas dan efisiensi pelayanan publik. Dengan demikian, TQM adalah suatu alat manajemen dalam meningkatkan kualitas dalam suatu perusahaan yang bertujuan memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa manusia, proses dan lingkungannya dalam segala bidang yang penting bagi konsumen. (Wijaya, Putra, Darmawan, 2014)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pradipta (2015) melakukan penelitian terkait “Implementasi pengendalian intern, TQM, Audit Internal, dan Budaya Organisasi terhadap penerapan *Good Governance*” sebuah studi kuantitatif pada lembaga amal zakat seluruh Indonesia, dalam penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan implementasi pengendalian intern dan implementasi TQM berpengaruh signifikan dan signifikan terhadap penerapan *Good Governance*.

Selanjutnya Saputri (2011) meneliti “Pengaruh pengelolaan keuangan daerah dan penerapan TQM terhadap kinerja SKPD” dilingkungan kota Bandung dalam penelitian Saputri (2011) dihasilkan bahwa secara simultan pengelolaan keuangan daerah dan penerapan TQM berpengaruh terhadap kinerja SKPD. Dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* yang baik haruslah di sinergikan kedalam *Total Quality Management* agar perusahaan dapat berjalan sesuai konsep manajemen mutu yang diperkuat oleh prinsip-prinsip *Good Governance*.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh penerapan *total quality management* terhadap *good university governance* pada Perguruan tinggi berakreditasi A dan B di Kota Bandung maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *total quality management* pada Perguruan tinggi berakreditasi A dan B di Kota Bandung termasuk dalam kriteria “sering”. Hal ini dapat dilihat pada unit-unit lembaga perguruan tinggi yang bersangkutan telah menerapkan *total quality management*, hal ini dapat dilihat dari *leadership*, *customer satisfaction*, *employee involvement* dan *supplier partnership* yang sudah berjalan baik
2. Penerapan *good university governance* pada unit-unit lembaga perguruan tinggi berakreditasi A dan B di Kota Bandung termasuk dalam kriteria “sering”. Hal ini dapat dilihat dari penerapan prinsip-prinsip *good university governance* diantaranya yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan yang diterapkan universitas sudah baik
3. Penerapan *total quality management* berpengaruh terhadap *good university governance* pada perguruan tinggi berakreditasi A dan B di Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak unit-unit lembaga perguruan tinggi yang sudah menerapkan *total quality management* dengan baik dan akan meningkatkan *good university governance*.

VI. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka saran yang akan diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Masih diperlukannya penelitian pada bidang yang sama untuk mengetahui konsistensi dari hasil penelitian, karena hasil penelitian pengaruh penerapan *total quality management* terhadap *good university governance* memiliki hasil penelitian yang berbeda-beda.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel penelitian agar hasilnya lebih menggeneralisasikan teori, selain itu diharapkan mampu menambahkan variabel seperti sistem

pengukuran kinerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan.

3. Untuk *total quality management* diharapkan untuk melakukan pengambilan tindakan yang tepat untuk mengatasi kurang baiknya perusahaan menjalin hubungan kerja yang baik dengan para pemasok atau pemangku kepentingan lain agar penerapan *total quality management* pada unit-unit lembaga perguruan tinggi berakreditasi A dan B di Kota Bandung semakin membaik.
4. Untuk *good university governance* seharusnya dapat meningkatkan pengelolaan terhadap pihak yayasan dan pengelolaan perguruan tinggi melakukan pengambilan keputusan secara independen agar penerapan *good university governance* terhadap unit-unit lembaga perguruan tinggi berakreditasi A dan B di Kota Bandung semakin membaik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ainun, 2018, Kemenristek: Pendidikan Jadi Penentu Daya Saing Global, tersedia di <https://edukasi.kompas.com/read/2018/08/30/18165941/kemenristek-pendidikan-jadi-penentu-daya-saing-global> [30/08/2018].
- [2] Amin, Rifqi. 2014. Sistem Pembelajaran Pendidikan Agama Islam pada Perguruan Tinggi Umum. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- [3] Deming, W. Edwards. 2002. Out of Crisis. Massachusetts Institute of Technology. Cambridge.
- [4] Nasution, M. N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- [5] Pradipta, 2015 Implementasi pengendalian intern, TQM, Audit Internal, dan Budaya Organisasi terhadap penerapan Good Governance pada lembaga amal zakat seluruh Indonesia.
- [6] Santoso, Singgih. 2007. Seri Solusi Bisnis Berbasis TI: Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- [7] Saputri, 2011 Pengaruh Pengelolaan Keuangan Daerah dan Penerapan TQM Terhadap Kinerja SKPD dilingkungan Kota Bandung.
- [8] Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan tinggi.
- [9] Wicaksono, (2006). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Budaya Kualitas (Studi pada PT. Hari Terang Industry—Surabaya)
- [10] Wijatno, Seriam. 2009. Pengelolaan perguruan tinggi secara efisien, efektif, dan
- [11] ekonomis: untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan dan mutu
- [12] Wijaya, Putra, Darmawan, 2014. Pengaruh Implementasi Pengendalian Intern Budaya Organisasi dan Total Quality Management Terhadap Penerapan Good Governance pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung