



**PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP PENINGKATAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN
(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS JEMBER)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh :

**DINA TIRANI SARI
NIM. 050810301113**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2009**



**PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP PENINGKATAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN
(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS JEMBER)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh :

**DINA TIRANI SARI
NIM. 050810301113**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2009**

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP PENINGKATAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN (STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS JEMBER)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama mahasiswa : **Dina Tirani Sari**
NIM : **050810301113**
Jurusan : **S1 Akuntansi**

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal :

22 Juni 2009

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak :.....
NIP. 132 299 103

Sekretaris : Agung Budi S., SE, M.Si, Ak :.....
NIP. 132 296 979

Anggota : Drs. Imam Mas'ud, MM, Ak :.....
NIP. 131 832 326

: Rochman Effendi, SE, M.Si., Ak :.....
NIP. 132 257 932



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof.Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 131 417 212

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Implementasi Total Quality management
Terhadap Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan
(Studi Kasus pada Universitas Jember)**

Nama : Dina Tirani Sari

NIM : 050810301113

Jurusan : Akuntansi

Tanggal Persetujuan: 4 Juni 2009

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Imam Mas'ud, M.M., Ak
NIP. 131 832 326

Rochman Effendi, SE, M.Si., Ak
NIP. 132 257 932

Ketua Jurusan Akuntansi

Drs. Wasito, M.Si., Ak
NIP. 131 966 372

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Tirani Sari

NIM : 050810301113

Jurusan : Akuntansi / S-I

Menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi Total Quality Management terhadap Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Juni 2009
Yang Menyatakan,

(Dina Tirani Sari)

MOTTO

Liuwa seseorang yang belajar dengan sempurna,,

Bagaikan pohon yang telah berbuah atau

Mutiara yang terambil dari dasar lautan,,

(Imam Al-Ghazali)

Kebanggaan Yang Terbesar Adalah Bukan Tidak Pernah Gagal

Tapi Bangkit Kembali Setiap Kali Kita Jatuh

(Confusius)

Tenang itu datangnya dari Allah..

Sedangkan tergesa-gesa itu datangnya dari setan

(Jamiush Shaghir, hadist no 3008)

Banyak bersikap diam adalah keindahan

Yang menghiasi orang berakal dan rahasia

Yang menutup-nutupi orang bodoh

(Anonim)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT dan junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kupersembahkan karya ini untuk:

- 😊 **Almarhum Papa Hari Wahyudi dan Mama Sri Indayani tersayang. Trimakasih atas semua pengorbanan dan cinta yang begitu besar buatku.. yang bahkan sampai saat ini belum bisa ku balas.**

- 😊 **Keluarga Besar Kakek Imbran dan Kakek Sadi yang aku cintai**

- 😊 **Guru dan dosen yang selama ini telah mengajar aku. Hanya inilah yang dapat aku berikan sebagai hasil dari semua usaha bapak dan ibu yang telah memberi ilmunya kepadaku**

- 😊 **Almamater Universitas Jember yang telah membekali aku dengan banyak sekali ilmu pengetahuan**

😊 **Diriku sendiri..ini sebagai alat untuk mengukur seberapa mampu aku memenuhi kewajibanku sebaik mungkin**

ABSTRACT

Within recent periods of years, a large number of researches on Total Quality Management have existed in the field of education. Total quality Management can increase not only product quality of a company, but also quality of an educational institution. Total Quality Management in the field of education is undertaken based on four main principles formulated by Hensler and Brunnel, they are focus on customers, respect for every person, fact-based management, and sustainable improvement.

This research is aimed at identifying how much management commitment of an educational institution is in realizing Total Quality Management as a strategy in competing in improving quality of the educational institution itself as well as at analyzing how much the influence of implementation of Total Quality Management on quality improvement of an educational institution.

This research is in purpose of examining hypothesis, in which the data used were primary data obtained from conducting a field study through questionnaire on the investigated object; it was University of Jember.

Based on the research findings and discussion, it can be concluded that partially not all variables in the implementation of Total Quality Management provided influences on quality improvement of an educational institution. Only variables of focus on consumer, respect for every person, and fact-based management influenced quality improvement of the educational institution.

Keywords: Total Quality Management, Quality, Educational Institutions

RINGKASAN

Berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan kini sebenarnya telah dilaksanakan secara bertahap dan berkelanjutan. Mulai dari peningkatan kualitas pendidikan pra sekolah, sekolah dasar, menengah, sampai dengan perguruan tinggi. Salah satu upaya yang kini sedang disosialisasikan dan dianggap tepat adalah melalui *Total Quality Management*.

Total Quality Management masuk dalam bidang pendidikan pada sekitar tahun 1980. Utamanya dilaksanakan di perguruan tinggi hingga pendidikan dasar. Upaya itu terus menerus meningkat di Inggris dan Amerika pada tahun 1990. Fokus utamanya pada peningkatan kualitas pendidikan melalui reorganisasi praktik pendidikan.

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Upaya mewujudkan sekolah yang bermutu terpadu lembaga pendidikan dituntut untuk berfokus kepada pelanggannya, memaksimalkan keterlibatan total semua warga, adanya respek terhadap setiap orang dan mengadakan perbaikan mutu pendidikan berkesinambungan.

Pada penelitian ini *Total Quality Management* dalam Lembaga Pendidikan diukur berdasarkan pelaksanaan empat prinsip utama *Total Quality Management* yang dirumuskan oleh Hensler dan Brunell dalam Nurochim (2007), yaitu : fokus kepada pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan

perbaikan berkesinambungan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan menggunakan data primer yaitu kuesioner, sedangkan objek penelitiannya adalah Universitas Jember.

Dari pengujian terhadap empat hipotesis dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa secara simultan penerapan prinsip-prinsip umum dalam *Total Quality Management* mampu meningkatkan kualitas dari organisasi yang menerapkannya. Namun secara parsial, tidak semua prinsip-prinsip dalam *Total Quality Management* mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas organisasi. Hanya variabel fokus pada pelanggan dan manajemen berdasarkan fakta yang berpengaruh positif terhadap kualitas organisasi, sedangkan respek terhadap setiap orang berpengaruh negatif terhadap kualitas organisasi.

KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrahim,
Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Alloh SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP PENINGKATAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN”**. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Wasito, M.Si, Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

3. Bapak Drs. Imam Mas'ud, MM, Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Sudarno, M.Si, Ak. selaku dosen wali yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama studi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Jurusan SI Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing penulis selama ini dalam memahami segala ilmu akuntansi hingga masa akhir studi penulis.
7. Mamaku Sri Indayani dan Papaku (Alm) Hari Wahyudi yang selalu memberikan do'a, dukungan, cinta, dan kasih yang tiada terhingga bagiku. I Love you so much,,
8. Adikku Randi Agasi yang tercinta yang selalu menghibur, menjaga dan selalu menemani aku
9. Keluarga besar kakek Ali Imron dan FX.H Sadi yang selalu memberikan dukungan dan cintanya padaku
10. Kakak-kakak aku yang menyebut dirinya 'Gagak Hitam', trimakasih untuk semua rasa sayang dan cinta kalian selama ini.
11. Mas 'AriefQuw' yang tersayang yang selalu memberikan penghiburan dan kasih sayangnya kepadaku
12. Sahabat-sahabatku yang tercinta: Rangerz (Hanwen, Ana, Ciput, Meme), Frenky_cempRenk, Agus, Aliem, Novita, Ari_Puz dan Arien
13. Teman-teman akuntansi '05 baik yang Reguler maupun Non Reguler yang senasib dan seperjuangan. Trimakasih atas semua kenangan indah dan dukungan yang selalu kalian berikan kepadaku.
14. Mas Mat dan Bu Farida yang selalu membantu aku dengan segala keramahannya.

15. Para Pembantu Dekan dan Sekretaris di lingkungan Universitas Jember yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini
16. Guru-guru yang telah mengajar aku mulai TK sampai SMA dengan penuh cinta kasih. Trimakasih atas semua limpahan ilmu yang telah diberikan.
17. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang aku banggakan.
18. Teman-temanku di SD Al-Furqan,SLTPN 3 Jember,SMAN 2 Jember
19. Semua orang yang telah mendukung aku dan tak bisa aku sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Alhamdulillahirabbilalamin

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Jember, 22 Juni 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN REVISI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Perumusan Masalah.....	4
1.3	Tujuan Masalah	4
1.4	Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1	Landasan Teori	6
2.1.1	Definisi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Pendidikan	6
2.1.2	Sekolah Bermutu Terpadu	9
2.1.3	Kualitas (Mutu)	13
2.1.4	Penerapan Prinsip Mutu Dalam Pendidikan	14
2.1.5	Pendidikan Tinggi	17
2.2	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Kerangka Konseptual dan Hipotesis	20
2.3.1	Kerangka Konseptual.....	20
2.3.2	Hipotesis	20
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	25
3.1	Jenis Dan Sumber Data	25
3.2	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	25
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	26
3.3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.3.2	Pengukuran Variabel Penelitian.....	28
3.4	Teknik Pengujian Data	29
3.4.1	Statistik Deskriptif	29
3.4.2	Uji Kualitas Data.....	29
3.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.4.4	Uji Hipotesis	31

3.5 Kerangka Pemecahan Masalah.....	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Sampel Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Singkat Universitas Jember	33
4.1.2 Visi, Misi, Tujuan, dan Motto UNEJ	35
4.1.3 Karakteristik Sampel	36
4.2 Karakteristik Responden	37
4.3 Analisis Data	40
4.3.1 Statistik Deskriptif	40
4.3.2 Uji Kualitas Data.....	43
4.3.2.1 Uji Validitas	43
4.3.2.2 Uji Reliabilitas	45
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	46
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	46
4.3.3.2 Uji Multikolonieritas.....	47
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas	48
4.4 Uji Hipotesis.....	49
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.4.2 Pengujian Hipotesis 1	51
4.4.3 Pengujian Hipotesis 2.....	51
4.4.4 Pengujian Hipotesis 3.....	51
4.4.5 Pengujian Hipotesis 4.....	52
4.5 Pembahasan Terhadap Uji Hipotesis.....	52
BAB 5 KESIMPULAN,KETERBATASAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Keterbatasan	56
5.3 Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Kesenjangan Lulusan Universitas dan Kebutuhan Industri.....	1
4.1 Pemilihan Sampel.....	36
4.2 Pendistribusian Kuesioner	37
4.3 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	37
4.4 Distribusi Responden Menurut Usia.....	38
4.5 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Formal	38
4.6 Distribusi Responden Menurut Jabatan	39
4.7 Distribusi Responden Menurut Masa Kerja Responden.....	40
4.8 Hasil Statistik Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
4.9 Hasil Validitas Instrumen Penelitian	43
4.10 Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian	46
4.11 Hasil Uji Multikolonieritas	47
4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	49
4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	20
3.1	Kerangka Pemecahan Masalah.....	32
4.1	Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	47
4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Kuesioner
- 2 Data Primer Diolah
- 3 Hasil Uji Validitas
- 4 Hasil Uji Reliabilitas
- 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif
- 6 Hasil Uji Normalitas dan Uji Hipotesis
- 7 Surat Izin Penelitian
- 8 Kartu Konsultasi