

**MANAJEMEN PENGEMBANGAN MUTU LEMBAGA PEDIDIKAN**  
**(Studi Kasus Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**



Oleh :

**Rahmad Fitriyanto, S.Pd.I**

**NIM : 1420410061**

**TESIS**

**Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga**  
**untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Magister Pendidikan Islam**

**YOGYAKARTA**

**2016**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmad Fitriyanto, S.Pd.I  
NIM : 1420410061  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Pendidikan Islam  
Konsentrasi : Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Saya yang menyatakan,



Rahmad Fitriyanto, S.Pd.I

NIM: 1420410061

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmad Fitriyanto, S.Pd.I  
NIM : 1420410061  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Pendidikan Islam  
Konsentrasi : Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Saya yang menyatakan,



Rahmad Fitriyanto, S.Pd.I

NIM: 1420410061



KEMENTERIAN REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
PASCASARJANA

## PENGESAHAN

Tesis berjudul : MANAJEMEN PENGEMBANGAN MUTU LEMBAGA  
PENDIDIKAN (STUDI KASUS PUSAT PENGEMBANGAN  
BAHASA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)

Nama : Rahmad Fitriyanto, S.Pd.I

NIM : 1420410061

Jenjang : Magister

Program Studi : Pendidikan Islam

Konsentrasi : Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

Tanggal ujian : 19 Oktober 2016

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan  
Islam (M.Pd.I)

Yogyakarta, 6 Desember 2016

Direktur



Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D.

NIP. 19711207 199503 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

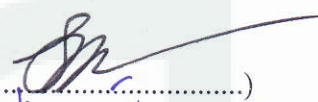
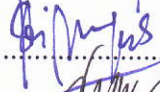

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

UJIAN TESIS

Tesis berjudul : Manajemen Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan  
(Studi Kasus Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta)

Nama : Rahmad Fitriyanto, S.Pd.I  
NIM : 1420410061  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Pendidikan Islam  
Konsentrasi : Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

telah disetujui Tim Penguji Ujian Munaqosyah

Ketua : Dr. Roma Ulin Nuha, M.hum (  ..... )  
Sekretaris : Dr. Istiningsih, M.Pd (  ..... )  
Pembimbing/Penguji : Dr. Imam Machali, M.Pd (  ..... )

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 19 Oktober 2016

Waktu : 10.00 WIB  
Hasil/nilai : 89 / A-  
Predikat : ~~memuaskan~~/ sangat memuaskan/ ~~cum laude~~\*

\*coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN AGAMA RI  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,

Direktur Program  
Pascasarjana UIN Sunan  
Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr, wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**MANAJEMEN PENGEMBANGAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN  
(Studi Kasus Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**

Yang ditulis oleh:

Nama : Rahmad Fitriyanto, S.Pd.I  
NIM : 1420410061  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Pendidikan Islam  
Konsentrasi : Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Progm Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam.

*Wassalamu'alaikum wr, wb.*

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Pembimbing

  
Dr. Imam Machali, M.Pd

NIP . 19791011 200912 1 005



## ABSTRAK

**Rahmad Fitriyanto:** *Manajemen Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan (Studi Kasus Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).* Tesis, Yogyakarta: Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Manajemen merupakan komponen pokok yang tidak dapat dipisahkan dari lembaga pendidikan. Tanpa manajemen, tujuan lembaga pendidikan tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Masalah dalam lembaga pendidikan biasanya berhadapan dengan pelayanan terhadap pelanggan. Pusat Pengembangan Bahasa merasa masih perlu untuk mengembangkan pelayanan terhadap pelanggan, yang merupakan salah satu indikator dari banyaknya pengguna Pusat Pengembangan Bahasa yang merasa belum puas terhadap pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu prinsip yang harus dipenuhi lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu lembaga, hal ini memotivasi untuk melakukan penelitian bagaimana manajemen lembaga dan manajemen pengembangan mutu di Pusat Pengembangan Bahasa, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pengembangan mutu.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), sifat dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi data, Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teori manajemen dan *Total Quality Management*.

Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: *Pertama*, Pelaksanaan manajemen mutu di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dilakukan dengan baik sesuai dengan manajemen lembaga pendidikan yaitu dengan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan lembaga akan tetapi masih bersifat konvensional. Pusat Pengembangan Bahasa melakukan manajemen mutu lembaga pendidikan dengan berbagai program yaitu antara lain: (a) Meningkatkan kualitas layanan, (b) Meningkatkan efektifitas manajemen administrasi, dan (c) tercapainya pertumbuhan pendapatan di Pusat Pengembangan Bahasa. *Kedua*, Pelaksanaan manajemen pengembangan mutu yaitu sebagai berikut: (a) Pelaksanaan visi, misi dan tujuan mampu diusahakan dengan baik (b) Proses belajar dan mengajar setiap divisi dapat berjalan dengan baik, (c) adanya usaha pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari pelatihan dan pembelajaran dan pelayanan administrasi, (d) Perbaiki lembaga secara terus-menerus dengan evaluasi setiap program dan kegiatan, pelayanan, administrasi, perbaikan sarana dan prasarana laboratorium, (e) Kerjasama antar team di Pusat Pengembangan Bahasa sudah baik, (f) Kebebasan terkendali, dengan melibatkan beberapa pihak dalam pengambilan keputusan, (g) Pendidikan dan pelatihan, bagi dosen dalam pelatihan IELTS dan training lainnya. *Ketiga*, faktor pendukung dan penghambat manajemen pengembangan mutu dilakukan analisis SWOT; Kelebihan (*Strength*); Kelengkapan sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana dan perpustakaan. Kemudahan mahasiswa dalam mengikuti tes, pelayanan tata usaha kepada mahasiswa dan umum sudah baik. Kelemahan (*Weakness*); Instrument untuk tes TOEC dan IKLA menggunakan instrumen lama, kurang minatnya mahasiswa umum mengikuti pelatihan, kurang maksimalnya pelatihan dan pembelajaran sehingga tidak menjamin lulusannya, belum ada pelatihan dosen bagi kelas difabel, hasil tes TOEC dan IKLA masih terlalu lama keluarnya, jadwal mahasiswa yang bentrok dengan fakultas, belum bisa mendatangkan native speaker asing, Peluang (*Opportunity*); Salah satu lembaga bahasa yang memfasilitasi dalam tes TOEC dan IKLA untuk mahasiswa UIN Sunan Kalijaga dan umum,

kemudahan bagi mahasiswa asing untuk belajar bahasa Indonesia, kerjasama yang baik dengan pihak luar, menjadi lembaga yang memiliki dana yang memadai. Ancaman (*Threats*); Pengaruh kemajuan teknologi yang dapat menimbulkan persaingan dalam minat mengikuti pelatihan dan tes TOEC dan IKLA di Pusat Pengembangan Bahasa, menjadi lembaga yang konsumtif, tes TOEC dan IKLA dari kebanyakan mahasiswa UIN Sunan Kalijaga sendiri, dan daya saing yang rendah dengan lembaga sejenis.





# PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan kepada:

*ALMAMATER PASCA SARJANA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Tiada kata yang pantas diucapkan oleh lidah yang tak bertulang, selain mengucapkan rasa syukur dari seorang hamba kepada Yang Mahakuasa, Allah *'azza wajalla*. Lantunan *ṣalawāt* beriringkan salam hamba haturkan kepada manusia junjungan alam, Nabi Muhammad *saw*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis tidak lepas dari peran beberapa pihak yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan. Oleh karena itu, izinkan penulis haturkan ribuan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi Asmin, M.A, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D., selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ro'fah, BWS., M.A., Ph.D dan Ahmad Rofiq, M.A., Ph.D selaku Kepala dan Sekretaris Prodi Pendidikan Islam Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Imam Machali, M.Pd., selaku pembimbing tesis yang telah mencurahkan waktu dan perhatiannya semoga Allah membalasnya dengan banyak kebaikan.
5. Para Guru Besar dan Dosen Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama ini.
6. Bapak Dr. Sembodo Andi Widodo, S,Ag., M.Ag, selaku Direktur Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta staf yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Jurusan Pendidikan Agama Islam yang telah mencurahkan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.

8. Staf dan karyawan Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga yang telah membantu penulis dalam masa perkuliahan maupun dalam penyusunan Tesis.
9. Bapak dan Ibu Tercinta yang telah memberi dukungan moril maupun materil dan motivasi serta do'anya kepada penulis.
10. Teman-temanku MKPI A dan B angkatan 2014 yang telah bersama-sama dalam belajar dan saling memberi motivasi bagi penulis.
11. Temen-temen IKARUS (Ikatan Keluarga Alumni Raudhatul Ulum Sakatiga) Yogyakarta yang telah memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.
12. Dan terakhir untuk semua pihak yang telah membantu dan ikut terlibat dalam menyelesaikan Tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhirnya, penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan. *Jazakumullah khoir.*  
Amin.

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Hormat saya,

Rahmad Fitriyanto, M.Pd.I  
NIM. 1420410061

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PERTANYAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN DIREKTUR</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	v
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Kajian Pustaka .....	7
E. Metode Penelitian .....	10
F. Sistematika Pembahasan .....	17
<b>BAB II: LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen Mutu .....	19
1. Pengertian Manajemen Mutu .....	19
2. Fungsi-Fungsi Manajemen .....	22
3. Mutu Pendidikan .....	33
4. Mutu belajar .....	46
B. Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan.....	47
1. Kepemimpinan .....	48
2. Dosen .....	54
3. Mahasiswa .....	61
4. Fasilitas .....	62
C. Pentingnya Total Quality Management dalam Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan .....	66

### **BAB III: GAMBARAN UMUM**

A. Sejarah Berdiri dan Perkembangannya .....	74
B. Visi Misi .....	78
C. Tujuan .....	81
D. Struktur Organisasi.....	83
E. Keadaan Dosen .....	86
F. Keadaan Mahasiswa .....	90
G. Keadaan Sarana dan Prasarana .....	94
H. Kerja sama .....	98

### **BAB IV: PEMBAHASAN**

A. Pelaksanaan Manajemen Mutu Lembaga Pendidika di Pusat Pengembangan Bahasa .....	100
1. Manajemen Mutu Pusat Pengembangan Bahasa .....	100
A. Perencanaan .....	104
B. Pengorganisasian .....	117
C. Pergerakan .....	123
D. Pengontrolan dan Pengawasan .....	125
B. Manajemen Pengembangan Mutu Pusat pengembangan Bahasa .....	130
1. Produk ditentukan oleh Visi-Misi dan Tujuan Organisasi .....	131
2. Konsentrasi pada Proses .....	135
3. Kepuasan Pelangga .....	148
4. Perbaikan Terus-Menerus .....	150
5. Kerjasama antar Team .....	153
6. Kebebasan Terkendali .....	155
7. Pendidikan dan Pelatihan .....	157
8. Program Unggulan .....	158
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Pengembangan Manajemen Mutu di Pusat pengembangan Bahasa .....	161

### **BAB V: PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	167
B. Saran-saran .....	171
C. Kata Penutup .....	172

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>174</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>180</b>
-----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Trilogi Juran: Tiga Fungsi Manajemen Mutu.
Tabel 2	Dosen Bahasa Arab.
Tabel 3	Dosen Bahasa Inggris.
Tabel 4	Dosen Bahasa Indonesia.
Tabel 5	Data Jumlah Mahasiswa Divisi Bahasa Arab Tahun Pelajaran 2015-2016.
Tabel 6	Data Jumlah Mahasiswa Divisi Bahasa Inggris Tahun Pelajaran 2015-2016.
Tabel 7	Data Jumlah Mahasiswa Peningkatan Kemampuan Bahasa Indonesia Tahun Pelajaran 2013 sampai 2016.
Tabel 8	Data Jumlah Mahasiswa Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Tahun Pelajaran 2015-2016.
Tabel 9	Data Sarana dan Prasarana.
Tabel 10	Tugas dan Wewenang Pejabat dan Pegawai Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini perkembangan IPTEK yang terjadi di dunia berdampak dan mempengaruhi institusi-institusi pendidikan. Perkembangan zaman harus di imbangi dengan lembaga pendidikan yang bermutu terutama institusi perguruan tinggi. Perguruan tinggi memiliki peran dalam mengimbangi arus globalisasi dan sebagai sarana dalam memajukan lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan harus memiliki mutu dan kualitas yang dapat diterima oleh *stakeholder*.

Manajemen pendidikan memiliki peran penting dalam memajukan lembaga pendidikan. Tanpa adanya manajemen pada lembaga pendidikan maka akan menjadikan lembaga pendidikan tidak terarah dalam mencapai visi misi lembaga pendidikan tersebut. Manajemen pendidikan memiliki fungsi yaitu merencanakan setiap program yang akan dilakukan, melaksanakan program yang telah direncanakan, mengorganisasikan program yang akan dilaksanakan dan mengontrol pelaksanaan yang telah dilakukan, manajemen membutuhkan mutu dalam lembaga pendidikannya oleh karena itu mutu lembaga pendidikan perlu dijamin dan dikembangkan dalam menghadapi persaingan antar lembaga serta dalam menghadapi perkembangan zaman.

Secara umum, mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat, sehingga dalam penjaminan mutu lembaga pendidikan mampu memberikan kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa pendidikan.

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan salah satu perguruan tinggi di Yogyakarta yang memiliki visi yang unggul dan terkemuka dalam panduan dan pengembangan studi keislaman serta keilmuan bagi peradaban yang mengintegrasikan keilmuan umum dengan keilmuan agama tanpa adanya dikotomi keilmuan, sehingga mencetak generasi yang cerdas dan berahlakul karimah.

Penjaminan mutu pendidikan di UIN Sunan Kalijaga ini memiliki tujuan agar mutu dan kualitas pendidikan yang didapatkan oleh mahasiswa sesuai harapan dan sesuai dengan dunia kerja. Penjaminan mutu dan kualitas Universitas yaitu dengan menjamin mutu dalam kemampuan berbahasa bagi civitas akademika, baik itu berbahasa Arab, bahasa Inggris ataupun bahasa Indonesia. Lembaga yang mengelola dan mengembangkan kemampuan bahasa ini dikelola oleh lembaga Pusat Pengembangan Bahasa. Pusat pengembangan bahasa ini memiliki visi dan misi yang bertujuan agar mahasiswa, dosen, karyawan dan masyarakat secara umum mampu belajar dan memahami bahasa asing.

Sebagai suatu lembaga pendidikan, Pusat Pengembangan Bahasa memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan dan pelatihan pengembangan bahasa di UIN Sunan Kalijaga dan bertanggungjawab kepada wakil rektor bidang akademik dan kemahasiswaan. Pusat Pengembangan Bahasa memiliki berbagai kegiatan dan program pembelajaran bahasa yang disediakan khususnya untuk para civitas akademika dan masyarakat luas pada umumnya. Beberapa kegiatan dan program tersebut adalah: (1) Penyusunan rencana dan program pengembangan bahasa. (2) Penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran bahasa.

Pelayanan yang dilakukan oleh Pusat Pengembangan Bahasa diantaranya: (1) kelas sentralisasi bahasa Arab dan Inggris untuk general language bagi semua mahasiswa baru semua fakultas di UIN Sunan Kalijaga. (2) tes bahasa Inggris (TOEC) dan bahasa Arab (IKLA) sebagai persyaratan skripsi, tesis, dan disertasi untuk lingkungan UIN Sunan Kalijaga. (3) tes dan kelas TOEFL ITP untuk umum. (4) kelas bahasa Indonesia untuk mahasiswa asing. (5) transliterasi ijazah dan transkrip nilai. (6) transliterasi naskah dan dokumen penting lainnya. (7) memberikan training pembelajaran bagi pengajar bahasa Arab dan Inggris di sekolah ataupun perguruan tinggi di luar UIN Sunan Kalijaga. (8) melaksanakan pelatihan bahasa Jerman dan Perancis untuk umum.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Pedoman Kegiatan Akademik 2013/2014 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, hal. 35

Pusat pengembangan bahasa memiliki tugas dalam menyelenggarakan program pelatihan pencapaian standar nilai TOEC dan IKLA bagi mahasiswa baru semester 1 dan 2. Selain itu, pusat pengembangan bahasa juga diberi tugas untuk menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan bahasa Inggris dan Arab bagi dosen, pegawai, dan masyarakat umum.<sup>2</sup>

Manajemen mutu memiliki beberapa prinsip dalam meningkatkan lembaga pendidikan menjadi lebih baik yaitu : (1) fokus terhadap pelanggan, (2) obsesi kepada kualitas, (3) Konsentrasi pada proses, (4) Perbaikan secara terus-menerus, (5) Kerjasama antar team, (7) Kebebasan terkendali, (8) Pendidikan dan pelatihan .

Hasil observasi awal penelitian, pelaksanaan manajemen di Pusat Pengembangan Bahasa ada beberapa keluhan dari mahasiswa, baik dari pelayanan administrasi ataupun dari pelayanan terhadap mahasiswa. Begitu juga mahasiswa yang mengikuti pelatihan dan pembelajaran bahasa di Pusat pengembangan Bahasa masih kesulitan dalam mencapai nilai skor TOEC dan IKLA, hal ini terlihat dari mahasiswa yang tidak lulus tes walaupun sudah mengikuti pelatihan dan pembelajaran di Pusat Pengembangan Bahasa. Hal ini Pusat Pengembangan Bahasa merasa perlu untuk memperbaiki dan mengatasi dari pelayanan terhadap pelanggan. Karena prinsip manajemen mutu, kepuasan pelanggan inilah yang menjadi problem dalam pelayanan lembaga pendidikan, dan ini menjadi salah satu

---

<sup>2</sup> Profil Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, hal. 10

problem yang akan peneliti analisis dengan manajemen mutu di Pusat Pengembangan Bahasa.

Berangkat dari latar belakang yang telah dijabarkan di atas, peneliti ingin mengadakan penelitian tentang pengembangan manajemen mutu lembaga pendidikan dengan judul: “Manajemen Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan (Studi Kasus Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen mutu di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
2. Bagaimana manajemen pengembangan mutu di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pengembangan mutu lembaga pendidikan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian, tentunya memiliki tujuan yang jelas, sehingga apa yang akan dicapai mampu memberikan sumbangan keilmuan yang bermanfaat. Penelitian ini memiliki tujuan antara lain :

1. Mengetahui pelaksanaan manajemen mutu di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Mengetahui penerapan manajemen pengembangan mutu lembaga pendidikan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan manajemen pengembangan mutu lembaga pendidikan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat secara teoritis :
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah berupa model manajemen mutu yang menunjukkan kekhasan pada suatu lembaga pendidikan dan mungkin juga dapat diterapkan di lembaga pendidikan lainnya dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikannya.
  - b. Memberikan masukan untuk manajemen pengembangan mutu lembaga pendidikan khususnya lembaga pendidikan bahasa.
  - c. Menambah wacana dan pembendaharaan keilmuan, khususnya mengenai pengembangan manajemen mutu lembaga pendidikan bahasa.



## 2. Manfaat secara praktis :

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna sebagai sarana untuk memperkaya kasanah keilmuan dan menambah pengalaman tentang manajemen mutu pada suatu lembaga pendidikan.
- b. Bagi lembaga yang diteliti, penelitian ini berfungsi sebagai informasi penting dan pedoman dalam hal manajemen mutu yang dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas manajemen mutu lembaga pendidikan dari Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga.

## D. Kajian Pustaka

Berkenaan dengan tema penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, pastinya sudah ada beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki relevansi dengan tema penelitian yang akan dilakukan, diantaranya:

Ani Setyaningsih, menulis tentang “*Manajemen Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Bina Anak Sholeh (LPIT BIAS) Yogyakarta*”. Hasil dari penelitian ini menguraikan beberapa aspek antara lain: a) Perencanaan dimaksud untuk mengkaji atau menganalisis sistem pembelajaran islam terpadu di SDIT BIAS, b) Pengorganisasian merupakan koordinasi pembagian kerja, kepala sekolah mengajukan program-program kegiatan belajar mengajar selama satu semester, kemudian dipresentasikan di forum kepala sekolah (program KBM) yang dihadiri oleh tim pengajar dan tim manajemen. Sedangkan pelaksanaan

manajemen pengembangan mutu lembaga disesuaikan dengan bidang garapan yang meliputi perencanaan pengajaran dan pengawasan pendidikan. Dimaksud untuk mendukung eksistensi lembaga adalah meliputi KBM, SDM, administrasi, sarana dan prasarana, dan promosi.

Aisyah Nuraini, menulis tentang “*Manajemen Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan : Studi Di Taman Kanak-Kanak Aisyiyah Bustanul Athfal Sapen Yogyakarta*”. Latar belakang penelitian untuk menyajikan bagaimana pengembangan mutu yang ada di TK Aisyiyah Sapen dalam pengembangan mutu yang meliputi *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Dimana menganalisis kekuatan dan kelemahan lembaga tersebut. Hasil penelitian didapatkan bahwa TK Aisyah memiliki keunikan atau karakteristik yang berbeda dengan lembaga yang sejenis. Kesetiaan dan dedikasi terhadap lembaga Aisyiyah tertanam pada setiap uru dan pegawai juga siswa. Setiap kelompok kelas A1 atau A2 dipegang oleh dua guru dan terdapat program-program unggulan. Pencapaian hasil belajar menekankan pada aspek kognitif, bahasa, pembiasaan, fisik motorik, dan seni. Sistem KBM berprinsip bermain dan belajar dan belajar seraya bermain. Melalui bermain anak diajak bereksplorasi, menemukan dan memanfaatkan obyek-obyek yang dekat dengan anak sehingga pembelajar lebih bermakna bagi anak.

Aisyah Adawiyah, menulis tentang “*Manajemen Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan di TKIT Mekar Insani Yogyakarta*”. Latar belakang penelitian untuk menyajikan bagaimana pengembangan mutu

yang ada di TKIT Mekar Insani Yogyakarta yang meliputi *planning, organizing, actuating dan controlling*. Di dalamnya dianalisis dengan melihat kekuatan lembaga yaitu pelaksanaan dan pengembangan lembaga pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan keunikan atau karakteristik TKIT Mekar Insani Yogyakarta yang berbeda dengan lembaga lain. Dengan menggunakan teori perencanaan, pengorganisasian, pengawasan atau pengontrolan telah dilaksanakan oleh TKIT Mekar Insani Yogyakarta. Pencapaian hasil belajar menekankan hasil kognitif, pembiasaan, fisik motorik dan seni. Untuk standar mutu lulusan TKIT Mekar Insani Yogyakarta lebih menekankan pada pembiasaan dan kemampudasar serta lulusan mudah dan banyak diterima di sekolah favorit.

Sri Dwi Sami Sejati, menulis tentang “*Manajemen Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan (Studi Komparasi Taman Kanak-Kanak Aisyiyah Bustanul Athfal Ponggalan Yogyakarta dan Taman Kanak-Kanak Kemala Bhayangkari 02 Yogyakarta)*”. Latar belakang penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana manajemen pengembangan mutu lembaga pendidikan di kedua lembaga tersebut, dan melihat adanya persamaan dan perbedaan dari kedua lembaga tersebut dalam mengembangkan manajemen mutu lembaga pendidikan. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) Manajemen pengembangan mutu lembaga pendidikan di TK ABA dan TK Kemala Banyangkari secara umum telah dilakukan sesuai dengan dengan fungsi-fungsi manajemen yang ada meliputi, a) perencanaan program pengembangan mutu dengan tahap

mengkaji kebijakan yang relevan, b) pengorganissian dilakukan dengan memberdayakan setiap komponen sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, c) pelaksanaan dilaksanakan sesuai yang direncanakan sebelumnya, d) pengontrolan dilakukan cukup intens baik melalui monitoring ataupun evaluasi program, 2) Faktor pendukung dan penghambat antara lain, *pertama*, faktor pendukung adanya kejelasan dan kesamaan visi maupun misi yang melibatkan unsure yang ada, *kedua*, faktor penghambat berupa faktor waktu, faktor dana, faktor ketenangan dilingkungan TK itu sendiri. 3) Persamaan dan perbedaan, persamaan usia yang tidak kurang dari 30 tahun dan memperoleh akreditasi A dari pemerintah dan perbedaan TK ABA berada dibawah naungan yayasan Aisyiyah, sedangkan TK Kemala Banyangkari lebih mengedepankan nilai-nilai kebangsaan.

Dari beberapa penelitian diatas, bahwa kajian tentang manajemen mutu masih dirasa perlu untuk dilakukan. Beberapa penelitian diatas membantu peneliti dalam memahami dan mengembangkan wacana baru terhadap penelitian yang peneliti susun. Penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini dilakukan di lembaga pendidikan Pusat Pengembangan Bahasa dibawah naungan Universitas dengan judul "*Manajemen Pengembangan Mutu Lembaga Pedidikan (Studi Kasus di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*).

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting dalam bentuk penelitian ilmiah, karena berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung dari tepatnya metode penelitian yang digunakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode penelitian, diantaranya:

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*) yang berusaha memperoleh informasi dan gambaran bagaimana manajemen pengembangan mutu lembaga pendidikan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga.

Penelitian yang dilaksanakan di Pusat pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga yaitu memakai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>3</sup>

Penelitian ini adalah upaya untuk memahami dan memberikan analisis manajemen pengembangan mutu di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga. Dengan menggunakan penelitian kualitatif diharapkan mendiskripsikan serta menganalisis sebuah permasalahan dan perkembangan secara lebih mendalam.

---

<sup>3</sup> Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta, Remaja Rosdakarya, 2004), hal.103

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan manajemen yang terfokus dalam bagaimana manajemen pengembangan mutu lembaga pendidikan yang dilakukan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga. Untuk memahami berbagai gejala dan respon yang berkaitan dengan manajemen pengembangan mutu lembaga pendidikan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka kehadiran dan keterlibatan dalam setting penelitian ini merupakan suatu cara kementerian. Melalui penelitian kualitatif ini diharapkan dapat memperoleh data dan menafsirkan lebih mendalam tentang perencanaan dan proses manajemen pengembangan mutu di lembaga pendidikan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi.<sup>4</sup> Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Interview

Teknik Interview atau wawancara adalah suatu metode pengumpulan data melalui pengamatan dengan melakukan tanya jawab yang dilakukan secara alamiah. Jadi teknik interview merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab dan berhadapan secara langsung antara peneliti

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D)*, cet. ke-11 (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 309.



dengan pihak Pusat Pengembangan Bahasa yaitu direktur, kepala divisi dan pihak-pihak yang dianggap memiliki hubungan erat dengan masalah yang akan diteliti untuk mendapatkan informasi.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semiterstruktur (*semistructure interview*), wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.<sup>5</sup>

Teknik wawancara ini digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data berupa pengembangan manajemen mutu lembaga pendidikan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga serta faktor pendukung dan penghambat dari manajemen mutu lembaga pendidikan.

Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan hubungan yang baik dan memerlukan suasana santai sehingga dapat muncul kesempatan timbulnya respon terbuka dan cukup bagi peneliti. Teknik wawancara ini didahului dengan melakukan obeservasi dan dilanjutkan dengan interview di lapangan oleh peneliti. Tujuan interview ini yaitu untuk mengetahui tentang informasi yang lebih mendalam dari responden guna mengungkapkan data yang berkaitan dengan manajemen pengembangan lembaga pendidikan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hal. 320.

#### b. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.<sup>6</sup> Observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang sedang berlangsung di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi tidak langsung (*nonparticipant observation*), artinya peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan, dia hanya berperan mengamati kegiatan, tidak ikut dalam kegiatan.<sup>7</sup> Teknik ini digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yakni berupa data manajemen tentang pengembangan manajemen mutu lembaga pendidikan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga.

#### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis gambar maupun elektronik.<sup>8</sup>

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data lapangan untuk melengkapi dokumen penelitian. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga berupa dokumen dan berkas-berkas yang terkait

---

<sup>6</sup> Ahmad Tamzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta, Teras, 2009), hal. 58

<sup>7</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hal. 220.

<sup>8</sup> *Ibid.*, hal. 221.

dalam manajemen mutu lembaga pendidikan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga .

Teknik ini digunakan untuk menelusuri data historis dan mendapatkan sumber data yang valid yang berkaitan dengan penelitian seperti profil Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga, visi dan misi, keadaan dosen, mahasiswa, pegawai administrasi, struktur kepengurusan, sarana dan prasarana, peraturan-peraturan yang tertulis dan lain sebagainya.

### 3. Metode Analisis Data

Setelah pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah proses analisis data. Analisis data berarti menguraikan data sehingga data yang diperoleh itu dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan.<sup>9</sup> Analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan model interaksi yang dikembangkan oleh Milles Huberman, yaitu ada tiga komponen analisis yang dilakukan : reduksi data (*data reduction*), sajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*data conclusion*).<sup>10</sup>

#### a. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal dicari tema dan polanya. Setelah mengumpulkan data maka langkah selanjutnya adalah mengadakan

---

<sup>9</sup> Dudung Abdurrahman, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta, Kurnia Kalam Semesta, 2003) hal. 65

<sup>10</sup> Milles Huberman, Michael and Matthew, B, *Analisis Data Kualitatif, (terj)*, (Jakarta: UI Press, 1984), hal. 32

reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya. Langkah selanjutnya adalah penyusunan dalam satuan-satuan itu kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya.

Reduksi data dilakukan dengan memilih hal-hal pokok sesuai dengan fokus penelitian ini yaitu manajemen pengembangan lembaga pendidikan. Data yang telah direduksi akan diberikan gambaran yang lebih tajam tentang objek pengamatan yang telah dilakukan dalam penelitian.

#### b. Penyajian data

Data yang telah direduksi selanjutnya disajikan dalam bentuk table atau gambar, tulisan yang telah tersusun sistematis. Dengan demikian data tersebut mudah dikuasai dan memudahkan pula dalam penarikan kesimpulan.

Untuk penyajian data, dari seluruh data yang sudah direduksi dilihat kembali gambaran secara keseluruhan dan dari situ dapat dilakukan penggalan data kembali apabila dipandang perlu untuk memperdalam masalahnya.

#### c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan secara sementara, kemudian dilengkapi dengan data-data pendukung lainnya yang didapat sejak penelitian awal

berlangsung. Setiap perolehan data dianalisis dan disimpulkan meskipun masih agak kabur. Akan tetapi lama-kalamaan akan semakin jelas dengan semakin banyaknya data yang diperoleh dan mendukung verifikasi.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan dalam mempelajari serta memahami penelitian ini, maka penulis membagi sistematika pembahasan ke dalam bagian-bagian. Secara keseluruhan penelitian ini mempunyai tiga bagian, yakni bagian yang pertama pendahuluan, bagian yang kedua isi, dan bagian yang ketiga adalah penutup.

Bagian *Pertama* meliputi antara lain pernyataan keaslian, pernyataan bebas plagiasi, pengesahan, persetujuan tim penguji tesis, motto, persembahan, abstrak, kata pengantar, dan daftar isi.

Bagian *kedua* meliputi bab dan sub bab, dari pembagian bab ini terdiri dari lima bab. *Bab I* menyajikan antara lain pendahuluan, isinya mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan. *Bab II* merupakan kajian teori yang akan dikemukakan tentang Manajemen Mutu meliputi: pengertian manajemen, prinsip dasar manajemen lembaga pendidikan, pengertian mutu, fungsi manajemen mutu, dan manajemen mutu lembaga pendidikan. *Bab III* Gambaran umum Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga yang mencakup tentang: 1) sejarah perkembangan Pusat Pengembangan Bahasa

UIN Sunan Kalijaga , 2) visi, misi dan tujuan, 3) keorganisasian Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga, 4) kondisi dosen dan mahasiswa, 5) sarana dan prasarana, 6) Kerjasama. *Bab IV* hasil penelitian dan pembahasan manajemen pengembangan mutu lembaga pendidikan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga . Pada bab ini penulis mendeskripsikan pengembangan manajemen mutu di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga dan faktor pendukung dan penghambat program pengembangan manajemen mutu di Pusat Pengembangan Bahasa. *Bab V* yaitu bagian penutup berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan pembahasan pengembangan manajemen mutu Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga yang merupakan jawaban rumusan masalah, serta dilengkapi juga dengan saran-saran dan kritikan untuk direnungkan bersama-sama.

*Bab ketiga* meliputi lampiran-lampiran data penelitian, serta daftar riwayat hidup yang memuat data identitas diri mahasiswa.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan apa yang telah peneliti paparkan pada hasil penelitian dan analisis yang telah disampaikan sebelumnya, dapat peneliti simpulkan inti pokok dari kajian penelitian yang dilakukan mengenai manajemen pengembangan mutu yang diterapkan di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan manajemen mutu di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan manajemen lembaga pendidikan yaitu dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan. Akan tetapi manajemen di Pusat Pengembangan Bahasa ini masih bersifat konvensional yang masih bersifat internal yang belum maksimal dalam memberikan kualitas terbaik, sehingga belum memberikan kontribusi dalam manajemen pengembangan mutu yang mampu bersaing dengan lembaga pendidikan bahasa lain. Adapun perencanaan lembaga pendidikan yaitu dengan perencanaan visi, misi, tujuan dan rencana strategis Pusat Pengembangan Bahasa untuk dimasa sekarang dan masa depan Pusat Pengembangan Bahasa. Selanjutnya pengorganisasian Pusat Pengembangan Bahasa telah menetapkan dan melakukan pembagian tugas kepada masing-

masing anggotanya secara proposional dan professional sehingga pelaksanaan tugas di Pusat Pengembangan Bahasa telah tertata dengan baik. Kemudian pergerakan di Pusat Pengembangan Bahasa dilakukan oleh direktur dengan melakukan kepemimpinan, memotivasi anggotanya dan berkomunikasi secara insentif guna memperlancar program kerja Pusat Pengembangan Bahasa. Terakhir evaluasi dilakukan dengan memonitoring dan mengevaluasi pelatihan dan pembelajaran Pusat Pengembangan Bahasa baik divisi bahasa Arab, bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Evaluasi dengan melakukan rapat terstruktur dan kondisional baik dengan dosen atau dengan staf-staf di Pusat Pengembangan Bahasa.

## 2. Pengembangan Mutu lembaga

Hasil penelitian ini dianalisis dengan pendekatan *Total Quality Management* yang dilaksanakan di Pusat Pengembangan Bahasa, yaitu dengan menggunakan beberapa prinsip *Total Quality Management* antara lain: 1) Produk ditentukan oleh visi-misi dan tujuan organisasi, yaitu bagaimana pelaksanaan visi, misi dan tujuan mampu tercapai dengan baik dan dilakukan evaluasi dalam pencapaiannya di Pusat pengembangan Bahasa, 2) Konsentrasi pada proses, yaitu dilihat bagaimana proses belajar dan mengajar setiap divisi dapat berjalan dengan baik, dan perlu evaluasi untuk meningkatkannya lagi agar menjadi lebih baik, 3) Kepuasan Pelanggan, terlihat dari bagaimana pelatihan dan pembelajaran dilakukan dengan baik dan pelayanan administrasi kepada mahasiswa, 4) Perbaikan Terus-Menerus, yaitu dengan adanya



evaluasi setiap program dan kegiatan yang dilakuakn Pusat Pengembangan Bahasa dalam proses pelatihan dan pembelajaran, pelayanan, administrasi, perbaikan sarana dan prasarana laboraturium, 5) Kerjasama antar Team, yaitu kerjasama antar penanggung jawab di Pusat Pengembangan Bahasa baik, direktur, staf, pegawai dan dosen sehingga program dan kegiatan berjalan dengan baik, 6) Kebebasan terkendali, yaitu melibatkan semua semua pihak dalam pengambilan keputusan di Pusat Pengembangan Bahasa, baik dalam memberikan kritikan ataupun saran, 7) Pendidikan dan pelatihan, dilakukan bagi dosen-dosen di Pusat Pengembangan Bahasa, yaitu pelatihan IELTS dan training lainnya. Dari beberapa prinsip-prinsip yang diatas bahwa adanya usaha dari Pusat Pengembangan Bahasa untuk menerapkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* dalam manajemen organisasinya. Walaupun berdasarkan hasil penelitian masih belum maksimal dalam menerapkan teori *Total Quality Managemnt* akan tetapi sudah ada usaha yang dilakukan Pusat Pengembangan Bahasa dalam peningkatan mutu lembaga agar menjadi lebih baik lagi.

Peneliti juga menemukan adanya peningkatan manajemen mutu yang dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap mahasiswa baik dalam mengikuti pelatihan dan pembelajaran bahasa di Pusat Pengembangan Bahasa. Pelaksanaan program pelatihan dan pembelajaran kepada mahasiswa sebagai bentuk pengembangan mutu Pusat Pengembangan Bahasa. Pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan terhadap mahasiswa ini

menjamin kualitas mutu lembaga Pusat Pengembangan Bahasa untuk mewujudkan visi dan misi UIN Sunan Kalijaga yang mewajibkan mahasiswa untuk mendapatkan skor TOEC dan IKLA minimal skor 400.

3. Beberapa faktor pendukung dan penghambat program di Pusat Pengembangan Bahasa antara lain: (1) Kelebihan (*Strenght*) dari manajemen pengembangan mutu di Pusat Pengembangan Bahasa yaitu Kelengkapan sumber daya manusia (SDM) tenaga non pendidik di Pusat Pengembangan Bahasa, Kelengkapan ruang kelas yang memadai, Sarana dan prasarana dan lab bahasa, perpustakaan yang lengkap, Adanya sistem informasi yang memadai. Mahasiswa dapat menentukan sendiri jadwal tesnya. Lembaga yang memberikan pelatihan EILTS kepada mahasiswa, Pelayanan tata usaha kepada mahasiswa dan umum sudah baik, (2) Kelemahan (*Weakness*) yaitu Instrument untuk tes TOEC dan IKLA yang menggunakan instumen yang lama, Kurang minatnya mahasiswa luar UIN Sunan kalijaga mengikuti pelatihan dan pembelajaran bahasa, Kurang maksimalnya pelatihan dan pembelajaran bagi mahasiswa, Kurang maksimalnya fungsi sarana dan prasarana, Fasilitas kelas difabel dan pelatihan dosen di kelas difabel belum ada, Hasil tes TOEC dan IKLA yang belum maksimal, Sistem informasi PIPD online yang terkadang susah di akses, Penjadwalan pelatihan dan pembelajaran mahasiswa ada yang bentrok dengan jadwal fakultas, Pelatihan bahasa Indonesia ada mahasiswa asing betul-betul tidak tahu bahasa Indonesia, Belum bisa mendatangkan native speaker atau penutur asli bahasa

Inggris dan bahasa Arab, (3) Peluang (*Opportunity*) yaitu Salah satu lembaga bahasa yang memfasilitasi tes TOEC dan IKLA untuk mahasiswa UIN Sunan Kalijaga dan umum. Memberikan kemudahan bagi mahasiswa asing untuk belajar bahasa Indonesia. Kerjasama yang baik dengan pihak luar baik dengan UGM dan UNY. Menjadi lembaga yang memiliki dana yang memadai. (4) Ancaman (*Threats*) yaitu Pengaruh kemajuan teknologi yang dapat menimbulkan persaingan dalam minat mengikuti pelatihan dan tes TOEC dan IKLA. Masih kurangnya minat dan kepercayaan pihak luar kepada Pusat Pengembangan Bahasa. Menjadi lembaga yang konsumtif karena hanya menggunakan anggaran untuk keperluan administratif dan lain-lain. Tes TOEC dan IKLA hanya diikuti mahasiswa UIN Sunan Kalijaga saja. Daya saing yang rendah Pusat Pengembangan Bahasa dengan lembaga-lembaga sejenis.

## **B. Saran-saran**

1. Peningkatan manajemen mutu yang harus ditingkatkan lagi untuk memfasilitasi pelatihan dan pembelajaran kepada mahasiswa dan pelayanan terhadap mahasiswa. Semua anggota institusi baik dari direktur, koordinator divisi bahasa Arab, bahasa Inggris, bahasa Indonesia, staf, dosen dan mahasiswa harus menjadikan mutu sebagai acuan dan standar dalam bekerja, bersikap dan bertindak, sehingga Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga dapat menjadi contoh yang unggul dalam peningkatan kualitas pengembangan mutu lembaga pendidikan bahasa dengan universitas-universitas lainnya.

2. Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sunan Kalijaga harus mengupayakan perbaikan dan evaluasi lembaga pendidikan dalam peningkatan kualitas mutu secara kontinyu dan signifikan dalam menerapkan prinsip pengembangan mutu lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pelatihan dan pembelajaran bahasa asing yang berkualitas dan unggul sehingga memberikan kepuasan dan jaminan kepada mahasiswa ketika mengikuti pelatihan dan pembelajaran di Pusat Pengembangan Bahasa mampu berbahasa Inggris, bahasa Arab dan bahasa Indonesia dengan baik dan benar serta menjamin mahasiswa lulus tes TOEC dan IKLA.
3. Memaksimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang ada agar semua sarana dan prasaran yang ada dapat difungsikan sesuai dengan tujuan awal dan terawat dengan baik.
4. Meningkatkan kualitas pelatihan dan pembelajaran agar berdaya saing dengan lembaga bahasa sejenis yang mampu menjamin lulusan bisa berbahasa setelah mengikuti pelatihan dan pembelajaran di lembaga tersebut, sehingga menarik minat mahasiswa umum untuk mengikuti pelatihan dan pembelajaran di Pusat Pengembangan Bahasa.

### **C. Kata Penutup**

Segala Puji bagi Allah SWT sebagai tanda syukur peneliti yang telah diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tesis ini. Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang memberikan banyak

kontribusi dalam penyusunan tesis ini. Peneliti menyadari dalam penulisan dan penyusunan tesis ini tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca baik dari segi penulisan dan penyusunan tesis ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- A. Usmara, 2006, *Strategi Pengolaan Visi Perusahaan*, Yogyakarta: Santusta
- Abbas, Syahrizal, 2009, *Manajemen Perguruan Tinggi*, Jakarta: Prenada Media Group
- Abdurrahman, Dudung, 2003, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta, Kurnia Kalam Semesta
- Agus M. Harjana, *Kiat Sukses Studi di Perguruan Tinggi*
- Ahmadi, Abu & Nur Uhbiyati, 2002, *Ilmu Pendidikan*, Jakarta, Rumka Cipta
- Ali, Moh., 1987, *Penelitian Pendidikan: Prosedur dan Strategi*, Bandung: Aksara
- Arikinto, Suharsimi dan Lia Yulia, 2008, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta, Aditia Media
- Arikinto, Suharsini, 2005, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta, Aditya Media
- Badawi & M. Arifin, 2012, *ManajemenSaraan dan Prasaran Sekolah*, Yogyakarta: Arruzz Media
- Dedy Mulyasana, 2011, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Depdiknas, 2002, *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah*, Jakarta: Disdasmen Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Universitas Indonesia,
- E. A. Kuncoro, *Manajemen Corporate Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*
- H. Gunawan, Ary, 1996, *Adinistrasi Sekolah: Administrasi Pendidikan Mikro*, Jakarta: Rineka Cipta
- Harsono, 2008, *Model-Model Pengelolaan Perguruan Tinggi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hedwing Rinda & Gerardus, 2006, *Model Sistem Penjaminan Mutu dan Proses Penerapannya di Perguruan Tinggi*, Yogyakarta, Graha Ilmu

- Hedwing, Rinda & Gerardus, 2006, *Model Sistem Penjaminan Mutu dan Proses Penerapannya di Perguruan Tinggi*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Hidayat, Ara & Imam Machali, 2012, *Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelola Madrasah/Sekolah*, Yogyakarta: Kaukaba,
- Hikmah, 2009, *Manajemen Pendidikan*, Bandung, Pustaka Setia
- Hikmat, 2011, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia
- Huberman, Milles Michael and Matthew, B, 1984, *Analisis Data Kualitatif, (terj)*, Jakarta: UI Press
- Indrajit, R. Eko dan n R. Djokopranoto, 2006, *Manajmenen Perguruan Tinggi Modern*, Yogyakarta: Andi Offset
- Indrajit, R. Eko dan R. Djokopranoto, 2006, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Yogyakarta, Andi
- Jahari, Jaja, Amirullah Sarbani, 2013, *manajemen Madrasah: Teori, Strategi dan Implementasi*, Bandung, Alfabeta
- Jahari, Jaja, 2013, *Manajemen Madrasah : Teori, Strategi, dan Implemetasi*, Bandung, Alfabeta
- Kisbiyanto, 2011, *Manajemen Pendidikan (pendekatan teoritik dan praktik)*, Yogyakarta, Idea Pres Yogyakarta
- Kisbiyanto, 2011, *Manajemen Pendidikan (pendekatan teoritik dan praktik)*, Yogyakarta, Idea Press Yogyakarta
- Kisbiyanto, 2011, *Manajemen Pendidikan (pendekatan teoritik dan praktik)*, Yogyakarta, Idea Pres Yogyakarta
- Komariyah, Aan, Cepi Triatna, 2005, *Visinary Leadeship Menuju Sekolah Efektif*, Jakarta: Bumi Aksara

- Kumorotomo, Wahyudi & Subandono Agus Margono, 2001, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-Organisasi Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Listyo Prabowo, Sugeng, 2009, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001: 2008 Di Perguruan Tinggi*, Malang: UIN Malang Press
- Machali, Imam & Ara Hidayat, 2015, *The Handbook of Education management, Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/madrasah di Indonesia*, Yogyakarta, magister Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga
- Margaret, Dale, 2003, *Developing Management Skill: Tekniku for Improving learning & Pefromance: Meningkatkan Keterampilan Manajemen: Teknik-Teknik meningkatkan Pembelajaran & Kinerja*, Jakarta: Bumi Ilmu Populer
- Margono Slamet, dalam Agussalim Sitompul, 1993, *Metodologi Pengabdian pada Masyarakat*, Yogyakarta, P2M IAIN Sunan Kalijga
- Marno, Triyo Supriyatno, 2008, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, Bandung, Rafika Aditama
- Marno, Triyo Supriyatno, 2008, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, Bandung, Rafika Aditama
- Marno, Triyo Supriyatno, 2008, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, Bandung, Rafika Aditama
- Moleong, Lexy, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Remaja Rosdakarya
- Muhaimin, dkk, 2009, *Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Prenada Media Group
- Mujamil Qomar, 2007, *Manajemen Pendidikan Islam (Strategi baru pengelolaan lembaga pendidikan Islam*, Jakarta
- Mulyasa, E. 2012, *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara



- Mulyasa, E. 2012, *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyasa, *Menjadi, Kepala Sekolah dalam Konteks Menyukseskan MBS dan KBK*, Bandung; Remaja Rosdakarya
- Nata, Abudin, 2010, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kencana
- Panduan Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Perguruan Tinggi, edisi X, tahun 2016
- Purnama Tampubolon, Daulat, 2001, *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Robert G. Mudrick and Joel E. Ross, 1988, *Sistem Informasi Manajemen Modern*, Jakarta: Erlangga,
- Sagala, Syaiful, 2013, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, Bandung: Alfabeta
- Saifullah, U. 2012, *Manajemen Pendidikan Islam*, Bandung, Pustaka Setia
- Salis, Edward, 2007, *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta, IRCiSoD
- Sarlito Wirawan Sarwono, 1978, *Perbedaan antara Pemimpin dan Aktivis dalam Gerakan Protes Mahasiswa*, Jakarta: Bulan Bintang
- Serian Sujatno, 2009, *Pengolaan Perguruan Tinggi, secara efisien, efektif dan ekonomis*, Bandung: Salemba Empat
- Siagian, 1995, *Filsafat Administrasi*, Jakarta, Hunung Agung
- Sindunata, 2000, *Menggagas Paradigma Baru Pendidikan, Demokrasi, Otomoni, Civil Society, Globalisasi*, Yogyakarta: Kanisius
- Siti Farikhah, 2015, *Manajemen Lembaga pendidikan*, Yogyakarta: Aswaja Prssindo

- Sri Minarti, 2011, *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*, Jakarta: Ar-Ruzz Media
- Sudarmawan denim dan Suparno, 2009, *Manajemen dan Kepemimpinan Tranformal ke Kepala Sekolah*, Jakarta, Rineka Cipta
- Sudarwan Danim, 1995, *Tranformansi Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sudiyono, 2004, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen*
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D)*, cet. ke-11 Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikinto dan Lia Yuliana, 2008, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media Bekerjasama Dengan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta
- Sukmadinata, Nana Syaodih, 2012, *Metode Penelitian Pendidikan* ,Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sukmadinata, Syaidah, 2007, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandunga, Remaja Rosdakarya
- Sulistyorini, 2009, *Manajemen Pendidina Islam*, Yogyakarta, Teras
- Tamzeh, Ahmad, 2009, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta, Teras
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2001, *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang No 12 Tahun 2012 Tentang Pendiidikan Tinggi.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab VI  
Pasal 19, Bandung, Citra Umbara, 2009.
- Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 pasal 51.

Usman , Husain, 2006 *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta, Bumi Aksara

Usman, Husain, 2006, *Manajemen, Teori dan Riset Pendidikan*, Jakarta, Bumi Aksara

Usman, Husaini, 2013, *Manajemen, Teori, raktek, dan Riset Pendidikan*, cet. Ke-4  
, Jakarta, Bumi Aksara

Majalah Ilmiah Pembelajaran nomor 2, Vol. 1 Oktober 2005



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahmad Fitriyanto, M.Pd.I  
Ttl : Sepantan, 17 April 1991  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Impres Sp. Empat Tanah Abang Jaya, Kec. Tanah Abang,  
Kab. Penukal Abab Lematang Ilir, Sumatera Selatan  
Hp/telp : 08977724030  
Email : rahvi17@gmail.com  
Kode POS : 31251  
Riwayat Pendidikan :  
❖ 1997 - 2003 : SD N 1 Tanah Abang, Muara Enim, Sumatera Selatan  
❖ 2003 - 2006 : MTs Raudhatul Ulum Sakatiga, Ogan Ilir, Sumatera Selatan  
❖ 2006 - 2009 : MAK Raudhatul Ulum Sakatiga, Ogan Ilir, Sumatera Selatan  
❖ 2009 - 2014 : Jurusan Pendidikan Agama Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah &  
Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
❖ 2014 - 2016 : Pasca Sarjana Konsentrasi Manajemen dan Kebijakan Pendidikan  
Islam, UIN Sunan Kalijaga UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Nama orang tua :  
❖ Ayah : Asdadin S.Pd.I  
❖ Ibu : Siyamsih S.Pd.I  
Karya Ilmiah :  
Pendidikan Karakter Menurut Zakiyah Daradjat dan Relevansinya dengan Pendidikan Islam

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Hormat saya,

Rahmad Fitriyanto, M.Pd