

**PENINGKATAN MUTU  
PERGURUAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
BERBASIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT***  
(Studi Kasus di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta)



Oleh:  
**Fadil Burhan Lai**  
**NIM: 17204010050**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**TESIS**

Diajukan kepada Program Magister (S2)  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga untuk  
Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh  
Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)  
Program Studi Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam

**YOGYAKARTA**  
**2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadil Burhan Lai, S.Pd.  
NIM : 17204010050  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

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

Yogyakarta, 30 Juli 2019

Saya yang menyatakan,  
  
Fadil Burhan Lai, S.Pd.  
NIM: 17204010050

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadil Burhan Lai, S.Pd.  
NIM : 17204010050  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen 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, 30 Juli 2019

Saya yang menyatakan,



Fadil Burhan Lai, S.Pd.  
NIM: 17204010050

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan  
Keguruan UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

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

**PENINGKATAN MUTU PERGURUAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
BERBASIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(Studi Kasus di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta)**

yang ditulis oleh:

Nama : Fadil Burhan Lai, S.Pd.  
NIM : 17204010050  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Magister (S2) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.).

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 30 Juli 2019

Pembimbing,



Dr. H. Suwadi, M.Ag., M.Pd.  
NIP. 19701015 199603 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp (0274) 589621, 512474 Fax. (0274) 586117  
tarbiyah.uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

PENGESAHAN

B-212/Un.02/DT/PP.01.I/VIII/2019

Tesis Berjudul : PENINGKATAN MUTU PERGURUAN TINGGI  
MUHAMMADIYAH BERBASIS TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (Studi Kasus di Universitas Ahmad Dahlan  
Yogyakarta)

Nama : Fadil Burhan Lai

NIM : 17204010050

Program Studi : MPI-

Konsentrasi : MPI-

Tanggal Ujian : 13 Agustus 2019

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

Yogyakarta, 26 AUG 2019

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Arief, M.Ag

NIP. 19661121 199203 1 002



## PERSETUJUAN TIM PENGUJI


### UJIAN TESIS

Tesis berjudul : PENINGKATAN MUTU PERGURUAN TINGGI MUHAMMADIYAH BERBASIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (Studi Kasus di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta)

Nama : Fadil Burhan Lai, S.Pd.  
NIM : 17204010050  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Pembimbing/Ketua : Dr. H. Suwadi, M.Ag., M.Pd (  )

Penguji I : Prof. Dr. H. Hamruni, M.Si (  )

Penguji II : Dr. Imam Machali, M.Pd (  )

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 13 Agustus 2019

Waktu : 09.00 s.d 10.00 WIB

Hasil/Nilai : A-

Predikat : Memuaskan/Sangat Memuaskan/Cumlaude\*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

\* Coret yang tidak perlu

## MOTTO

أَخِي لَنْ تَنَالَ الْعِلْمَ إِلَّا بِسِتَّةٍ سَأُنَبِّئُكَ عَنْ تَفْصِيلِهَا بَيَانًا: ذِكَاؤٌ وَحِرْصٌ وَاجْتِهَادٌ  
وَدِرْهُمٌ وَصُحْبَةٌ أُسْتَاذٍ وَطَوَّلُ زَمَانٍ

“Wahai saudaraku, ilmu tidak akan diperoleh kecuali dengan enam perkara yang akan saya beritahukan perinciannya: (1) kecerdasan, (2) semangat, (3) sungguh-sungguh, (4) bekal atau biaya, (5) belajar dengan guru dan (6) membutuhkan waktu yang lama.”- (Imam Syafii)<sup>1</sup>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup>Diakses dari <http://gembel-terdidik.blogspot.com/2015/02/6-pesan-memperoleh-ilmu.html> pada tanggal 29 Juli 2019.

**PERSEMBAHAN**

**TESIS INI PENULIS PERSEMBAHKAN UNTUK:  
PROGRAM STUDI MAGISTERPENDIDIKAN AGAMA ISLAM  
KONSENTRASI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



## ABSTRAK

### **Fadil Burhan Lai, 17204010050. Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Muhammadiyah Berbasis *Total Quality Management* (Studi Kasus di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta)**

Dengan adanya perkembangan zaman yang begitu pesat dengan sendirinya mengakibatkan semakin kuatnya persaingan kompetensi dalam seluruh lini kehidupan. Hal ini berdampak pula terhadap institusi pendidikan yang mana institusi pendidikan harus berupaya untuk meningkatkan mutu pendidikannya. Salah satunya dengan menggunakan sistem yang baik agar bisa *survive* dan tidak ditinggalkan oleh pelanggannya utamanya dalam melahirkan SDM yang bermutu. Salah satu sistem manajemen mutu pendidikan tersebut adalah implementasi TQM dalam pendidikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan mengenai: (1) Bagaimana upaya peningkatan mutu pendidikan di UAD Yogyakarta. (2) Bagaimana implementasi TQM di UAD Yogyakarta. (3) Apa faktor penghambat dan pendukung implementasi TQM di UAD Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Objek penelitian ini adalah Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumentasi. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Upaya peningkatan mutu pendidikan di UAD dilakukan melalui peningkatan mutu Tri Darma Perguruan Tinggi, penguatan SDM, kualitas mahasiswa, kualitas sarana dan prasarana, mutu layanan administrasi akademik, akreditasi institusi dan prodi serta adanya kerjasama dengan institusi lainnya. (2) Implementasi TQM di UAD dilakukan melalui tahapan jaminan mutu dari Edward Sallis yaitu perencanaan strategis, kebijakan mutu, tanggung jawab manajemen atau komitmen pimpinan, fokus pada kepuasan pelanggan, kerjasama tim (*tiemwork*) dan perbaikan secara terus menerus, membentuk organisasi mutu, rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, membentuk manajemen pembelajaran, pemasaran dan publikasi, penyelidikan dan pengakuan, induksi atau orientasi mahasiswa baru, penyediaan kurikulum dan pelaksanaan pembelajaran, bimbingan dan penyuluhan sebelum wisuda, penilaian, susunan administratif dan tinjauan ulang institusional yang dirangkum dalam fungsi manajemen dan disinergikan dengan implementasi TQM Quality Standar, Monev, Deviasi dan Standar Baru. (3) Faktor penghambat implementasi TQM di UAD yaitu dibutuhkan komitmen dari semua stakeholder pendidikan di UAD, masih kurangnya penguasaan IT bagi dosen yang sepuh dan percepatan penyesuaian karyawan mengenai sistem kerja di UAD. Sedangkan dari faktor pendukungnya ada beberapa hal seperti komitmen pimpinan, dukungan financial, SDM yang berkualitas dan lingkungan akademik yang kondusif.

***Kata kunci: Peningkatan Mutu, Perguruan Tinggi Muhammadiyah, Total Quality Management***

## ABSTRACT

### **Fadil Burhan Lai,17204010050. Quality Improvement of Muhammadiyah Higher Education Based on Total Quality Management (Case Study at Ahmad Dahlan University Yogyakarta)**

With the rapid development of the times by itself resulted in increasingly strong competency competition in all lines of life. This also impacts on educational institutions where educational institutions must strive to improve the quality of education. One of them is by using a good system in order to survive and not be abandoned by its customers, especially in delivering quality human resources. One of the education quality management systems is the implementation of TQM in education.

This study aims to find out and explain about: (1) How to improve the quality of education in UAD Yogyakarta. (2) How is the implementation of TQM at UAD Yogyakarta. (3) What are the inhibiting and supporting factors of TQM implementation at UAD Yogyakarta.

This research is a field research using a qualitative approach. The object of this study is Ahmad Dahlan University Yogyakarta. Data collection in this study was carried out through interviews, observations, and documentations. Test the validity of the data in this study using triangulation of sources and techniques.

The results of this study indicate that: (1) Efforts to improve the quality of education at UAD are carried out through improving the quality of the Tri Darma of Higher Education, strengthening human resources, quality of students, quality of facilities and infrastructure, quality of academic administration services, accreditation of institutions and study programs and the existence of cooperation with institutions the other. (2) Implementation of TQM at UAD is carried out through the quality assurance stages of Edward Sallis, namely strategic planning, quality policy, management responsibility or commitment of the leadership, focus on customer satisfaction, teamwork (tiemwork) and continuous improvement, forming a quality organization, recruitment , training and development, forming learning management, marketing and publication, investigation and recognition, induction or orientation of new students, provision of curriculum and implementation of learning, guidance and counseling before graduation, assessment, administrative arrangements and institutional reviews summarized in management and synergized functions with the implementation of TQM Quality Standards, Monev, Deviation and New Standards. (3) The inhibiting factor of the implementation of TQM at UAD is the commitment required from all educational stakeholders at UAD, the lack of mastery of IT for elderly lecturers and the acceleration of employee adjustments regarding the work system at UAD. While from the supporting factors there are several things such as leadership commitment, financial support, qualified human resources and a conducive academic environment.

**Keywords: Quality Improvement, Muhammadiyah College, Total Quality Management.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt yang telah memberikan nikmat yang tidak terhingga kepada hamba-hambanya. Shalawat beserta salam kepada nabi besar Nabi Muhammad Saw, yang menjadi suri tauladan serta menjadi rahmat bagi semesta alam.

Alhamdulillah, dengan selesainya penyusunan tesis ini, maka peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak sehingga tesis ini bisa selesai, diantaranya:

1. Prof. KH. Yudian Wahyudi, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Ahmad Arifi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.
3. Dr. H.Radjasa, M.Si selaku ketua Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Prof. Dr. H.Hamruni, M.Si selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Dr. H. Sumedi, M.Ag selaku sekretaris Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Dr. Naimah, M.Hum selaku dosen mata kuliah seminar proposal yang telah membimbing dan memberikan masukan-masukan dalam penulisan karya ilmiah.

7. Dr. H. Suwadi, M.Ag., M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan koreksiannya sehingga penulisan tesis ini bisa selesai dan bisa menjadi lebih baik lagi.
8. Bapak dan Ibu dosen serta staf/karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan ilmunya kepada kami.
9. Burhan Lai dan Ibu Suarnis S, selaku orang tua penulis yang telah banyak memberikan sumbangsi yang besar sehingga penulis bisa sampai pada tahap sekarang ini.
10. Adek-adek saya dan semua keluarga, yang telah memberikan motivasi dan dukungannya.
11. Teman-teman MPI angkatan 2017 yang telah bersama-sama menjalani suka duka dalam menuntut ilmu di kampus UIN Sunan Kalijaga.
12. Serta berbagai pihak lainnya yang telah memberikan bantuannya baik dari segi moril maupun materil yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Akhirnya, penulis berharap karya yang sederhana ini mudah-mudahan bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya kepada pembaca sekalian. Amin.

Yogyakarta, 30 Juli 2019

Penyusun,

Fadil Burhan Lai, S.Pd.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA</b> .....	ix
<b>ABSTRAK BAHASA INGGRIS</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABELDAN GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Tinjauan Pustaka .....	7
F. Metode Penelitian .....	13
G. Sistematika Pembahasan .....	19
<b>BAB II : LANDASAN TEORETIS</b> .....	21
A. Peningkatan Mutu Pendidikan Tinggi .....	21
B. Perguruan Tinggi Muhammadiyah (PTM) .....	42
C. Manajemen Pendidikan Tinggi .....	45
D. <i>Total Quality Management (TQM)</i> di Pendidikan Tinggi.....	51
<b>BAB III : PROFIL UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA</b> .....	67
A. Letak Geografis .....	67
B. Sejarah Singkat.....	68
C. Visi, Misi, dan Tujuan Universitas .....	71
D. Manajemen Organisasi UAD .....	73



E. Sarana dan Prasarana .....	75
F. Keadaan Mahasiswa .....	77

**BAB IV : PENINGKATAN MUTU DAN IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DI UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA .....** 80

**A. Peningkatan Mutu Pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta .....**80

1. Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Tri Dharma Perguruan Tinggi .....	80
2. Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penguatan SDM .....	87
3. Peningkatan Mutu Mahasiswa .....	94
4. Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Kualitas Sarana dan Prasaran Serta Layanan Administrasi Akademik .....	97
5. Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Akreditasi dan Kerjasama Institusi .....	102

**B. Implementasi TQM di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.....**106

1. Quality Standar.....	107
2. Monev.....	117
3. Deviasi .....	129
4. Standar Baru .....	133

**C. Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi TQM di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta .....** 134

**BAB V : PENUTUP .....**137

A. Kesimpulan .....	137
B. Saran-Saran .....	138
C. Kata Penutup .....	139

**DAFTAR PUSTAKA .....** 141

**LAMPIRAN-LAMPIRAN .....** 146

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....** 191



## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

### A. Tabel

1. Tabel 1. Jumlah Perguruan Tinggi Muhammadiyah .....	44
2. Tabel 2. Siklus PDCA dalam Pengelolaan Penjaminan Mutu Pendidikan .....	61
3. Tabel 3. Piramida Lima Pilar TQM .....	64
4. Tabel 4. Kerangka Teori Implementasi TQM di Pendidikan Tinggi .....	65
5. Tabel 5. Peningkatan Prestasi Mahasiswa UAD .....	96
6. Tabel 6. Peningkatan Unit Usaha UAD .....	98

### B. Gambar

1. Gambar 1. Kampus utama UAD yang berada di kampus 4 .....	67
2. Gambar 2. Struktur Pimpinan UAD Yogyakarta .....	74
3. Gambar 3. Grafik Peningkatan Jumlah Dosen & Karyawan UAD .....	87

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Transkrip Wawancara dan Catatan Lapangan .....	147
Lampiran. 2 Daftar Jurnal UAD .....	177
Lampiran. 3 Fakultas Dan Prodi UAD Yogyakarta .....	181
Lampiran. 4 Unit Lembaga UAD .....	184
Lampiran. 5 Kebijakan Mutu UAD .....	185
Lampiran. 6 Surat-Surat Penelitian .....	186



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Peningkatan mutu perguruan tinggi saat sekarang ini perlu menjadi perhatian utama bagi *stakeholder* pendidikan. Utamanya saat ini dalam mengikuti perkembangan zaman yang di dalamnya dari segala aspek kehidupan kompetensinya semakin tajam. Olehnya itu perguruan tinggi kemudian banyak yang berlomba-lomba untuk tetap mempertahankan eksistensinya dengan cara meningkatkan mutu pendidikannya. Sehingga dengan adanya peningkatan mutu perguruan tinggi tersebut maka dengan sendirinya akan meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul.<sup>2</sup>

Negara Indonesia yang sedang meningkatkan mutu SDM-nya termasuk SDM berpendidikan tinggi, secara kuantitatif berkembang cukup pesat, namun dari segi mutu perlu bertumbuh lebih cepat dan lebih tinggi lagi, untuk mengejar dan sejajar dengan pendidikan tinggi di negara maju. Berdasarkan data dari Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemristekdikti) yang dihimpun oleh Media Indonesia (MI) menyatakan bahwa mutu sebagian besar perguruan tinggi dan program studi di Tanah Air masih memprihatinkan.

"Kesenjangan mutu pendidikan bisa dilihat dari hasil akreditasi perguruan tinggi dan program studi. Dari 4.472 perguruan tinggi di

---

<sup>2</sup> M. Amin Abdullah, dkk. *Era Disrupsi Peluang dan Tantangan Pendidikan Tinggi Indonesia*, Editor: Daniel Dhakidae, (Jakarta: AIPI, 2017), hlm. 1.

Tanah Air, baru 50 perguruan tinggi yang memiliki akreditasi A dan program studi terakreditasi A baru sebanyak 2.512," ujar Direktur Penjaminan Mutu Ditjen Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Aris Junaidi, di Jakarta, Jumat (5/5). Data BAN-PT menyebutkan 1.131 perguruan tinggi yang terakreditasi terdiri atas 50 perguruan tinggi mempunyai akreditasi A, 345 perguruan tinggi terakreditasi B, 736 perguruan berakreditasi C, dan sisanya 3.340 belum terakreditasi. Sementara, dari 26.672 program studi, baru 2.512 program studi yang memiliki akreditasi A, akreditasi B sebanyak 9.922 dan akreditasi C sebanyak 7.280, dan sekitar 5.000 program studi tidak terakreditasi. Aris mengatakan penyebab rendahnya mutu akreditasi adalah kurangnya sarana prasarana, kualitas sumber daya manusia, riset, keterlibatan mahasiswa, publikasi, dosen, dan lainnya."<sup>3</sup>

Sedangkan data terbaru dari 'AyoKuliah.Id', menyebutkan bahwa Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia yang mendapatkan Akreditasi A, B, dan C baru 815 kampus, dengan rinciannya; Akreditasi "A" 74 kampus, Akreditasi "B" 241 Kampus, dan Akreditasi "C" 500 kampus.<sup>4</sup> Di sisi lain masih ada ribuan kampus yang ada di Indonesia belum terakreditasi sama sekali. Olehnya itu percepatan peningkatan mutu perguruan tinggi di Indonesia perlu dilakukan.

Dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 telah diamanahkan bahwa negara hadir untuk turut serta mencerdaskan kehidupan bangsa.<sup>5</sup> Selain itu, pemenuhan pendidikan yang bermutu merupakan hak bagi warga negara Indonesia sebagaimana yang tertuang dalam UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) dalam pasal 5 ayat 1

---

<sup>3</sup> Berita tentang, "Mutu Perguruan Tinggi Masih Memperhatikan", lihat di <http://mediaindonesia.com/read/detail/103499-mutu-perguruan-tinggimasimemprihatinkan> Akses tanggal 3 Desember 2018.

<sup>4</sup> Lihat <https://ayokuliah.id/universitas/akreditas/a+b+c> Akses tanggal 4 Februari 2019.

<sup>5</sup> Sekretariat Jenderal MPR RI, *Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945*, (Jakarta: MPR RI, 2011), hlm. 19.

yang berbunyi, ”Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu”.<sup>6</sup>

Perhatian kepada PTS-PTS yang ada di Indonesia juga perlu dilakukan, salah satu PTS yang perlu diperhitungkan dan terus melakukan perbaikan pendidikannya adalah Perguruan Tinggi Muhammadiyah (PTM). Saat ini PTM memainkan peranan penting dalam dunia pendidikan di Indonesia, secara kuantitas PTM yang ada di Indonesia cukup menggembirakan dengan jumlah 173 PTM<sup>7</sup>. Akan tetapi dari segi kualitasnya menurut Ketua Umum PP Muhammadiyah Bapak Haidar Nashir masih beragam yaitu terdiri dari kampus yang kualitas atas, menengah, dan kualitas rendah.<sup>8</sup> Yang bisa dikategorikan berkualitas atas dan telah terakreditasi “A” yaitu baru 5 PTM; Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS), Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), Universitas Muhammadiyah Prof Dr HAMKA (UHAMKA) dan Universitas Ahmad Dahlan (UAD).<sup>9</sup> Sedangkan PTM yang berkualitas menengah dan rendah, masih ada sekitar 164 PTM dari total 174 PTM yang ada di Indonesia. Hal ini mengindikasikan bahwa PTM sendiri memiliki pekerjaan rumah yang perlu diselesaikan dalam rangka peningkatan mutu pendidikannya.

---

<sup>6</sup> Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang SISDIKNAS (Sistem Pendidikan Nasional) UU RI no. 20 Tahun 2003*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 8.

<sup>7</sup> Data 2018 ada 174 PTM, lihat <http://www.suaramuhammadiyah.id/2018/11/23/daftar-perguruan-tinggi-muhammadiyah-dan-aisyiyah-2018/> akses 16 Juni 2019.

<sup>8</sup> Lihat <https://nasional.sindonews.com/read/1287230/144/hanya-ada-65-perguruan-tinggi-yang-terakreditasi-a-1520308145> Akses 4 Februari 2019.

<sup>9</sup> Lihat <http://www.suaramuhammadiyah.id/2017/11/15/terakreditasi-a-uad-akan-genjot-jumlah-doktor-dan-guru-besar/> Akses 4 Februari 2019.

Sehingga dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia, khususnya Pendidikan Tinggi (PT) maka perlu diterapkan suatu sistem manajemen pendidikan yang baik. Salah satu sistem manajemen tersebut adalah *Total Quality Management* (TQM). TQM sendiri merupakan sistem manajemen yang banyak digunakan di perusahaan-perusahaan dengan fokus utamanya adalah mencapai kepuasan pelanggan dan perbaikan secara terus menerus, namun belakangan kemudian direduksi ke dalam sistem manajemen pendidikan. TQM dalam pendidikan pada prinsipnya adalah sistem manajemen yang pengawasannya menyeluruh dari seluruh anggota organisasi PT terhadap kegiatan yang ada di dalamnya. Penerapan TQM berarti semua warga PT bertanggung jawab atas kualitas pendidikan. Dalam ajaran TQM, lembaga pendidikan harus menempatkan peserta didik sebagai pelanggan yang utama, maka suara mereka harus disertakan dalam setiap pengambilan keputusan yang strategis dalam organisasi pendidikan. Suasana demokratis dalam manajemen yang menerapkan TQM juga mesti diterapkan, tanpa suasana yang demokratis makna yang terjadi adalah adanya hegemonisasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dan menyebabkan pendidikan yang hakiki akan kehilangan maknanya.<sup>10</sup>

Adapun penelitian ini dilakukan di Universitas Ahmad Dahlan (UAD) Yogyakarta, dengan fokus penelitian mengenai peningkatan mutu PTM berbasis TQM, dengan alasan bahwa UAD saat ini merupakan salah satu PTM yang sedang berupaya mengembangkan mutu pendidikannya,

---

<sup>10</sup> Ifah Khadijah, "Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam", dalam *Jurnal Al-Idarah*, hlm. 59.



upaya-upaya tersebut dilakukan seperti peningkatan sarana dan prasarana berupa kampus yang awalnya tersebar di beberapa tempat kemudian saat ini telah memiliki kampus utama di kampus 4 UAD, juga UAD belum lama ini pada tahun 2017 secara institusi UAD berhasil mendapatkan akreditasi A. Peningkatan mutu lainnya yaitu layanan administrasi akademik, penguatan Tri Dharma Perguruan tinggi; pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat, penguatan SDM dosen dan karyawan, kualitas mahasiswa dan urusan kerjasama dengan institusi lainnya.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya peningkatan mutu pendidikan di UAD Yogyakarta ?
2. Bagaimana implementasi *Total Quality Management* di UAD Yogyakarta ?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality Management* di UAD Yogyakarta ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dengan harapan bisa bermanfaat nantinya adalah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan mutu pendidikan di UAD Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management* di UAD Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality Management* di UAD Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat secara teoritis :
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah berupa model peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM yang memiliki kekhasan tersendiri pada suatu lembaga PTM dan mungkin juga dapat diterapkan di lembaga pendidikan lainnya dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikannya.
  - b. Memberikan masukan sebagai model dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan tinggi, khususnya lembaga PTM.
  - c. Menambah wacana dan pembendaharaan keilmuan, khususnya mengenai peningkatan mutu pendidikan yang berbasis TQM.
2. Manfaat secara praktis :
  - a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna sebagai sarana untuk memperkaya khasanah keilmuan dan juga dapat menambah pengalaman, khususnya dalam melakukan penelitian tentang penerapan TQM dalam meningkatkan mutu PTM.

- b. Bagi lembaga yang diteliti, penelitian ini berfungsi sebagai informasi penting dan pedoman dalam hal proses peningkatan mutu pendidikannya dan juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya bagi UAD untuk selalu meningkatkan mutu pendidikannya.

#### **E. Tinjauan 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:

Siti Baro'ah, menulis tentang "Manajemen Mutu Pendidikan di Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen Dalam Perspektif *Total Quality Management*" penelitian yang dilakukan oleh saudari Siti Baro'ah ini di latar belakangnya bahwa kompetensi yang semakin tajam dari segala aspek kehidupan yang terjadi pada akhir-akhir ini memberikan dampak yang sangat besar bagi institusi pendidikan khususnya Perguruan Tinggi. Oleh karena itu perguruan tinggi banyak yang berlomba-lomba untuk tetap mempertahankan eksistensinya dengan cara meningkatkan mutu pendidikannya. IAINU sebagai perguruan tinggi yang ada di kota Kebumen selalu berusaha untuk melakukan peningkatan mutu dalam pelayanan jasanya, karena mutu merupakan suatu keharusan yang harus selalu menjadi prioritas utama bagi setiap lembaga. Penelitian ini juga bertujuan untuk

mendeskripsikan dan menganalisis secara kritis tentang manajemen mutu yang diterapkan di Perguruan Tinggi dengan menggunakan pendekatan *Total Quality Management* baik dari proses dan prinsip-prinsipnya. Hasil dari penelitian saudari Siti Baro'ah, menunjukkan bahwa 1) proses manajemen mutu pendidikan di Fakultas Tarbiyah IAINU Kebumen ini dilakukan melalui *planning, organizing, actuating, dan controlling* (POAC). 2) manajemen mutu yang dilakukan di Fakultas Tarbiyah telah menggunakan prinsip-prinsip yang ada dalam *Total Quality Management*, seperti halnya memperhatikan kepuasan pelanggan, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan lainnya.<sup>11</sup>

Erva Yuly Rakhmawanti, menulis tentang “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di SMA Negeri 1 Yogyakarta” penelitian ini di latarbelakangi oleh adanya kegelisahan mengenai koordinasi yang kurang maksimal di SMAN I Yogyakarta yang merupakan SMA teladan dan berwawasan unggul dari waktu ke waktu di daerah Yogyakarta. Rumusan masalah dalam penelitian ini menfokuskan pada Implementasi *Total Quality Management* di SMAN I Yogyakarta dan apa saja faktor penghambat dan pendukung penerapan *Total Quality Management* di SMAN I Yogyakarta. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa SMAN I Yogyakarta sudah menerapkan *Total Quality Management* dalam pengelolaan pendidikannya. Namun demikian, penerapan *Total Quality Management* di SMAN I Yogyakarta masih terkendala oleh sistem koordinasi yang belum berjalan

---

<sup>11</sup> Siti Baroah, Tesis “Manajemen Mutu Pendidikan di Fakultas Tarbiyah di IAINU Kebumen Dalam Perspektif Total Quality Management” (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015)

dengan baik terutama koordinasi internal sekolah terkait dengan program sekolah khususnya program pemanfaatan media belajar dan perpustakaan serta sistem evaluasi program yang belum dijalankan secara optimal. Adapun faktor pendukung dalam implementasi *Total Quality Management* di SMAN I Yogyakarta adalah kepemimpinan dan komitmen terhadap mutu datang dari atas (kepala sekolah), membentuk pengendali mutu dan koordinator mutu dalam bentuk lembaga penjamin mutu di SMAN I Yogyakarta, komitmen pelayanan dan menggembirakan pelanggan menjadi tujuan utama *Total Quality Management* di SMAN I Yogyakarta, memprakarsai pelatihan mutu bagi para staf SMAN I Yogyakarta serta komitmen perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan.<sup>12</sup>

Ulfa Susilawati, menulis tentang “Manajemen Mutu Pembelajaran Bahasa Arab di STAIN Salatiga” latar belakang dari penelitian yang dilakukan oleh saudari Ulfa Susilawati ini yaitu pendidikan dan pengajaran merupakan unsur utama Tri Darma Perguruan Tinggi. Dalam proses kegiatan tersebut sebagai suatu system, hanya akan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan, apabila dikelola dengan baik, tepat dan secara profesional. Untuk itu perlu adanya manajemen yang baik bagi seluruh sumber daya manusia yang utama dalam proses pembelajaran, dituntut untuk memiliki kapabilitas yang seimbang antara kapabilitas keilmuan dan kapabilitas dalam mengelola proses pembelajaran. STAIN Salatiga sebagai lembaga pendidikan agama, dalam meningkatkan mutu dan kualitasnya menjadikan pembelajaran Bahasa Arab

---

<sup>12</sup> Erva Yuly Rakhmawanti, Tesis “Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMA Negeri 1 Yogyakarta”, (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012)

sebagai salah satu program unggulan yang dimiliki yaitu dengan dilaksanakannya Studi Intensif Bahasa Arab (SIBA). Dan untuk mewujudkan tujuan dalam pembelajaran tersebut dibutuhkan manajemen pembelajaran yang bermutu yang melibatkan berbagai pihak yang terkait dengan program tersebut. Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) mendeskripsikan pelaksanaan UPB dalam program SIBA, 2) pelaksanaan prinsip manajemen mutu dosen dalam pembelajaran di SIBA, 3) kebijakan STAIN (pimpinan STAIN dan Kepala Unit Pelayanan Bahasa selaku pengelola SIBA) dalam pembelajaran Bahasa Arab, 4) model manajemen mutu yang diterapkan dalam pembelajaran Bahasa Arab di STAIN. Salah satu kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan *Total Quality Management*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran Bahasa Arab pada Studi Intensif Bahasa Arab di STAIN Salatiga, Unit Pelayanan Bahasa selaku pengelola SIBA dan dosen telah menerapkan tahapan manajemen yang mencakup di dalamnya pada tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi. Adapun prinsip-prinsip manajemen mutu seperti fokus pada pelanggan, perbaikan proses dengan prinsip yaitu serta keterlibatan total, dalam pelaksanaan di SIBA juga telah dilaksanakan. Adapun model manajemen yang dikembangkan oleh STAIN dalam pelaksanaan pembelajaran Bahasa Arab adalah model manajemen formal dan model manajemen kebersamaan (*collegial*).<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Ulfa Susilawati, Tesis “Manajemen Mutu Pembelajaran Bahasa Arab di STAIN Salatiga”, (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008)



Hidayatullah, menulis tentang “Manajemen Peningkatan Mutu Terpadu Pendidikan Agama Islam di STIKES Surya Global Yogyakarta” penelitian ini di latarbelakangi oleh permasalahan besar yang dialami bangsa ini yang ditandai dengan krisis etika dalam kehidupan berbangsa dan konflik berkepanjangan antar umat beragama, rendahnya komitmen dan kesadaran masyarakat, tawuran, tindakan kriminalisme yang dilakukan para pelajar dan maraknya pergaulan bebas di kalangan para mahasiswa, termasuk di STIKES Surya Global Yogyakarta. Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* dalam pendidikan dan Pendidikan Agama Islam (PAI). Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh saudara Hidayatullah ini menunjukkan bahwa dibentuknya lembaga LPAS adalah sebagai strategi yang bertujuan untuk mengantisipasi dari kasus-kasus kenakalan di kalangan mahasiswa, seperti pergaulan bebas, penyalahgunaan narkoba, kehidupan sex bebas dan lain sebagainya. Program-program unggulan sebagai bentuk meningkatkan pelayanan dan kualitas pendidikan agama Islam di STIKES Surya Global Yogyakarta di antaranya: 1) kegiatan dan stimulasi pendidikan agama Islam tahun akademik 2009/2010, 2) PAI (Pendampingan Agama Islam), 3) tahsin Alquran, 4) kegiatan ramadhan di kampus, 5) konseling mahasiswa, 6) kegiatan PAPM (Pesantren Akhir Pekan Mahasiswa), 7) pemantauan tingkat keberagaman mahasiswa dalam bentuk buku mutaba’ah. Selanjutnya secara keseluruhan pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan agama Islam di STIKES Surya Global menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Adapun kendala yang penulis

temui di lapangan diantaranya adalah kurang tersedianya sarana dan prasarana sebagai pendukung keberhasilan pembelajaran pendidikan agama Islam. Selain itu juga kurangnya kesatuan visi dan misi antara pihak yayasan dengan dosen PAI.<sup>14</sup>

Dari paparan beberapa hasil penelitian di atas, terdapat perbedaan yang mendasar dari penelitian yang penulis akan lakukan ini. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh saudari Siti Baro'ah, walaupun objek penelitiannya sama-sama di perguruan tinggi namun perbedaannya adalah perguruan tinggi yang menjadi objek penelitian saudari Siti Baro'ah lebih berafiliasi ke perguruan tinggi Nahdlatul Ulama yang memiliki kekhasan tersendiri dan penelitian tersebut juga berfokus kepada Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen, sedangkan objek penelitian dalam penelitian ini adalah Perguruan Tinggi Muhammadiyah (PTM) dan tidak memfokuskan pada salah satu fakultas yang ada di UAD.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh saudari Erva Yuly Rakhmawanti, penelitian tersebut objek penelitiannya dilakukan di Sekolah Menengah Atas (SMA) sedangkan objek dalam penelitian ini akan dilakukan di perguruan tinggi. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh saudari Ulfa Susilawati, penelitian tersebut sama-sama dilakukan di perguruan tinggi namun perbedaannya adalah objek kajiannya mengenai manajemen mutu dalam pembelajaran Bahasa Arab. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh

---

<sup>14</sup> Hidayatullah, Tesis "Manajemen Peningkatan Mutu Terpadu Pendidikan Agama Islam di STIKES Surya Global Yogyakarta", (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010)

saudara Hidayatullah, objek penelitiannya juga sama-sama dilakukan di perguruan tinggi namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian saudara Hidayatullah yaitu penelitian tersebut lebih berfokus kepada manajemen mutu terpadu dalam Pendidikan Agama Islam.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini bisa terhindarkan dari kekhawatiran akan kesamaan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan tentunya penelitian-penelitian di atas menjadi salah satu bahan tinjauan peneliti dalam penelitian ini.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta ini merupakan jenis penelitian kualitatif (*Qualitative research*). Penelitian kualitatif adalah “suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok”.<sup>15</sup>

Sifat dalam penelitian ini adalah *deskriptif* yaitu “hasil penelitian tertulis berupa kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentasi. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, dan rekaman-

---

<sup>15</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 60.

rekaman resmi lainnya”.<sup>16</sup> Metode ini merupakan cara dalam memecahkan suatu masalah dengan mengumpulkan data, menyusun, mengklarifikasi, menganalisis, dan menginterpretasikannya.<sup>17</sup> Sehingga penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas bagaimana proses peningkatan mutu PTM berbasis *Total Quality Management* di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

## 2. Sumber Data

Penelitian ini adalah penelitian lapangan sehingga sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan narasumber.

*Pertama*, Dokumen-dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini adalah yang menyangkut permasalahan penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah. *Kedua*, narasumber atau informan yaitu wawancara dengan beberapa informan, teknik yang peneliti gunakan dalam menentukan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu sehingga narasumber yang dipilih adalah narasumber yang dapat memberikan data yang sesuai dengan permasalahan penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah.

## 3. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

---

<sup>16</sup> Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), hlm. 3.

<sup>17</sup> Winardo Surakmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1984), hlm. 147.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam mengumpulkan data-data dan informasi di UAD Yogyakarta yaitu menggunakan metode observasi, dokumentasi dan wawancara. Adapun uraiannya sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah “merupakan suatu proses pencatatan yang sistematis terhadap pola perilaku orang, objek, dan kejadian-kejadian tanpa bertanya atau berkomunikasi dengan orang, objek, atau kejadian tersebut”.<sup>18</sup> Manfaat dari observasi ini akan mendukung keabsahan data dalam penelitian ini.

Observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah peneliti memantau secara langsung kegiatan objek yang diteliti yaitu berupa tempat yaitu kampus UAD Yogyakarta, pelaku yaitu *stakeholder* pendidikan yang ada di UAD Yogyakarta, dan aktivitasnya yaitu proses pendidikan yang ada di UAD Yogyakarta.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah “merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumen-dokumen tersebut kemudian dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah”.<sup>19</sup> Sehingga dokumen-dokumen yang peneliti perlukan dalam penelitian ini adalah dokumen yang relevan untuk menjawab

---

<sup>18</sup> Dermawan Wibisono, *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Desertasi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 135.

<sup>19</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian....*, hlm. 221-222.



rumusan masalah penelitian seperti dokumen lembaga UAD (pedoman akademik dan laporan tahunan Rektor UAD Yogyakarta), dokumen pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat, data-data mahasiswa dan lainnya.

c. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah “merupakan teknik atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara dialog dengan sumber data. Teknik bertanya yang dilakukan pewawancara menjadi kunci keberhasilan penggunaan wawancara. Pedoman dalam menyusun pertanyaan dalam wawancara dipertimbangkan seperti; apakah pertanyaan yang dibuat sudah sudah berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian dan apakah pertanyaan yang dibuat sesuai dengan kemampuan responden”.<sup>20</sup>

Wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara terstruktur yaitu peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan ditanyakan kepada narasumber atau informan. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara non-formal kepada beberapa informan yaitu untuk menggali informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Informan-informan tersebut di antaranya yaitu Ketua BPM UAD, Kepala dan Staf Unit UAD, Dosen UAD, Tenaga Kependidikan/Karyawan UAD dan Mahasiswa UAD.

---

<sup>20</sup> Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode dan Prosedur*, (Jakarta: Kencana, 2013) hlm. 267-268.

Selanjutnya wawancara-wawancara tersebut peneliti rekam dan kemudian mencatatnya. Alat bantu yang peneliti gunakan dalam wawancara tersebut yaitu berupa Handphone sebagai alat perekam dan untuk mengambil gambar serta menggunakan buku catatan.

#### 4. Teknik Analisis Data Penelitian

Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan deskriptif kualitatif dimana peneliti menganalisis hasil temuan dan data yang peneliti dapatkan dari berbagai sumber data di lapangan beserta dengan teori yang ada, kemudian menyajikannya dalam bentuk narasi deskriptif. Aktivitas analisis datanya dengan *data reduction, data display, dan verification*.<sup>21</sup>

##### a. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah merupakan langkah awal dalam menganalisis data. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman terhadap data yang diperoleh. Pada tahapan ini, peneliti memilih data mana yang relevan dan kurang relevan yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, kemudian meringkas, dan mengelompokkan sesuai dengan tema-tema yang ada.<sup>22</sup> Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hlm. 337-345.

<sup>22</sup> Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 172.

yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan analisis data untuk menghasilkan kesimpulan dari penelitian ini.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melakukan reduksi data yang dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Bentuk penyajian data yang peneliti gunakan adalah dalam bentuk *teks-naratif*.

c. Kesimpulan (*Verification*)

Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan atau verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi data yaitu “pemaknaan terhadap data yang telah dikumpulkan”.<sup>23</sup> Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini akan memperoleh hasil penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini.

## 5. Uji Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini adalah lebih menekankan pada aspek validitas. Validitas adalah “merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan peneliti dimana dalam penelitian kualitatif dinamakan uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif”.<sup>24</sup>

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm. 172.173.

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, hlm. 363-368.

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi dibagi menjadi tiga, yaitu sumber, teknik, dan waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi teknik dan sumber. Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan cara mengkroscek antara data hasil wawancara dengan observasi atau dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengkroscek hasil wawancara satu sumber kepada sumber yang lain.<sup>25</sup>

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Guna Mencapai sasaran seperti yang diharapkan penelitian ini, maka sistematika pembahasannya peneliti bagi menjadi lima bab diantaranya:

Bab I, memuat pendahuluan yang berisikan; Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, memuat landasan teoretis yang berisikan; peningkatan mutu pendidikan tinggi, perguruan tinggi muhammadiyah (PTM), manajemen pendidikan tinggi dan *Total Quality Management* (TQM) di pendidikan tinggi.

Bab III, memuat tentang profil Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang meliputi letak geografis, sejarah dan pengembangannya, visi, misi, dan tujuannya, manajemen organisasi UAD, sarana dan prasarananya, dan keadaan mahasiswa.

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 330.

Bab IV, memuat tentang mutu dan implementasi TQM di UAD Yogyakarta yang meliputi; 1) peningkatan mutu pendidikan di UAD Yogyakarta, 2) implementasi TQM di UAD Yogyakarta, dan 3) faktor penghambat dan pendukung implementasi TQM di UAD.

Bab V, memuat tentang penutup yang berisikan tentang simpulan, saran, dan kata penutup.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini mengenai peningkatan mutu perguruan tinggi Muhammadiyah berbasis TQM di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya peningkatan mutu pendidikan di UAD dilakukan melalui peningkatan mutu Tri Darma Perguruan Tinggi yaitu pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat, penguatan SDM dosen dan karyawan, peningkatan kualitas mahasiswa, kualitas sarana dan prasarana, layanan administrasi akademik, akreditasi institusi dan prodi serta adanya urusama kerjasama dengan institusi lainnya.
2. Implementasi TQM di UAD dilakukan melalui tahapan jaminan mutu dari Edward Sallis yang dirangkum dalam fungsi manajemen dan disinergikan dengan implementasi TQM, tahapannya sebagai yaitu; *Pertama*, Quality Standar melalui Perencanaan strategis, kebijakan mutu, tanggung jawab manajemen atau komitmen pimpinan, fokus pada kepuasan pelanggan, kerjasama tim (*tiemwork*) dan perbaikan secara terus menerus. *Kedua*, Monev (Monitoring dan Evaluasi), membentuk organisasi mutu, rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, membentuk manajemen pembelajaran, pemasaran dan publikasi, penyeledikan dan pengakuan, induksi atau orientasi mahasiswa baru, penyediaan kurikulum dan pelaksanaan pembelajaran, bimbingan dan penyuluhan sebelum

wisuda, penilaian, susunan administratif dan tinjauan ulang institusional. *Ketiga*, deviasi yaitu dari segi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, sarana dan prasarana dan mahasiswa. *Keempat*, Standar Baru yaitu rekomendasi sasaran mutu.

3. Faktor penghambat implementasi TQM di UAD yaitu komitmen dari seluruh stakeholder yang ada di UAD, proses penyesuaian perkembangan zaman dari dosen-dosen yang sudah sepuh, dan percepatan penyesuaian karyawan dengan sistem kerja yang ada di UAD. Adapun faktor pendukung implementasi TQM di UAD yaitu melalui komitmen pimpinan, dukungan financial yang besar, SDM yang berkualitas, lingkungan akademik yang kondusif, sarana dan prasarana yang memadai dan bertambahnya peminat yang ingin kuliah di UAD.

## **B. Saran-Saran**

Adapun sumbang saran dari penulis dan juga masukan dari beberapa pihak yang telah penulis wawancarai di UAD sebagai berikut:

1. Pimpinan Kampus
  - a. Tetap menjaga komitmennya terhadap kualitas mutu di UAD.
  - b. Memperbanyak lagi unit usaha produktif yang bisa dikembangkan untuk menopang perekonomian yang ada di UAD sehingga sumber anggaran UAD tidak hanya bergantung kepada mahasiswa.

## 2. Sarana dan Prasarana

- a. Percepatan pembangunan terhadap beberapa sarana dan prasaran di UAD seperti bangunan fakultas kedokteran dan auditorium UAD.
- b. Penambahan tempat training untuk organisasi mahasiswa.
- c. Penambahan ruang kelas utamanya di kampus 5 UAD.
- d. Penambahan fasilitas pamping ASI di setiap kampus di UAD.
- e. Solusi terhadap parkir yang ada di UAD.

## 3. Dosen dan Mahasiswa

- a. Para dosen agar senantiasa meningkatkan kualitasnya utamanya dalam peningkatan Tri Darma Perguruan Tinggi yaitu Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian kepada masyarakat.
- b. Mahasiswa UAD, agar senantiasa meningkatkan semangatnya dalam belajar dan mencetak berbagai prestasi-prestasi demi mengangkat nama baik UAD kedepannya.

## C. Kata Penutup

Demikianlah tesis sederhana ini telah peneliti susun berdasarkan penelitian yang di lakukan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan juga bagi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta khususnya, dan masyarakat pada umumnya. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan banyak kontribusi dalam penulisan tesis ini, terutama

pihak UAD yang telah memberikan izin dan memberikan informasi dalam penelitian ini sehingga penelitian ini bisa selesai.

Penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik, saran, dan bimbingan yang membangun dari semua pihak penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini. Akhirnya, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt, karena hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Semoga Allah Swt selalu meridhoi segala amal dan perbuatan kita. Aamiin.



## DAFTAR PUSTAKA

### I. BUKU

- Abdullah, M. Amin, Susanto Imam Rahayu, Yudi Darma, Teguh Dartanto, Cyti Daniela Aruan, Sofian Effendi, Mayling Oey-Gardiner, *Era Disrupsi Peluang dan Tantangan Pendidikan Tinggi Indonesia*, Editor: Daniel Dhakidae, Jakarta: AIPI, 2017.
- Abbas, Syahriazal *Manajemen Perguruan Tinggi Beberapa Catatan*, Jakarta: Kencana 2014.
- Amtu, Onisimus, *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah Konsep, Strategi, dan Implementasi*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Alma, Buchari dan Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layananan Prima*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Arifin, Zainal, *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012.
- Farikhah, Siti, *Manajemen Lembaga Pendidikan*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Fattah, Nanang, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dalam Konteks Penerapan MBS*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- H.E Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Karim, M. Rusli, *Muhammadiyah Dalam Kritik dan Komentor*, Jakarta: CV Rajawali, 1986.
- M. Echols, John dan Hassan Shadily, *Kamus Indonesia-Inggris*, Jakarta: Gramedia, 1992.
- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Perancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.



- Rais, M. Amen, dkk, *Intelektualisme Muhammadiyah Menyongsong Era Baru*, Bandung: Mizan, 1995.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSod, 2015.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Surakmad, Winardo, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1984.
- S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Sanjaya, Wina, *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode dan Prosedur*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Usman, Husaini, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Widodo, Erna dan Muchtar, *Konstruktif ke Arah Penelitian Deskriptif*, Yogyakarta: Avyrouz, 2000.
- Wibisono, Dermawan, *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Desertasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

## II. ARTIKEL/PAPER

- Ambarita, Biner, “Peningkatan Mutu Relevansi Dan Daya Saing Peruruan Tinggi Menghadapi Era Globalisasi”, dalam *Jurnal Generasi Kampus*, Volume 3, Nomor 1, April 2010.
- Abd. Warits, “Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Pesantren Melalui Pendekatan Total Quality Manajemen”, *Prosiding Seminar Nasional & Temu Ilmiah Jaringan Peneliti IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi*.
- Chalid, Surniati, “Peningkatan Mutu Pendidikan di Perguruan Tinggi”, *Materi Seminar Internasional*, ISSN 1907-2066, “Peran LPTK Dalam Pengembangan Pendidikan Vokasi di Indonesia”, APTEKINDO.

- Ernawati dan Hilwati, Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi Dengan Pola Manajemen Terpadu, dalam *Jurnal Al-Mimbar*, Volume XVII No. 1 Januari – Maret.
- Khadijah, Ifah, “Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam”, dalam *Jurnal Al-Idarah*.
- Prabowo, Suto, “Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan”, dalam *Jurnal Sosial Humaniora*, Vol 5 No.1, Juni 2012.
- Rumagit, Liberty Meivert, dkk. “Hubungan Penerapan Total Quality Management (TQM) dengan Kinerja Pegawai Di Puskesmas Bahu”, dalam *Jurnal Kesmas*, FKM UNSRAT Manado.
- Tahir, Abd. Wahid, “Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan”, dalam *Jurnal Inspiratif-Pendidikan*, Volume VI, Nomor 1, Januari - Juni 2017.
- Wibowo, Erwin Dwi Edi, “Kebijakan Mutu Akademik Pendidikan Tinggi”, dalam *Jurnal UNPAND*.

### III. TESIS

- ‘Aliyah, Muhimatul, Tesis: “*Manajemen Strategis Penjaminan Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Lulusan Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam Surakarta Jawa Tengah*”, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.
- Baro’ah, Siti, *Manajemen Mutu Pendidikan di Fakultas Tarbiyah di IAINU Kebumen Dalam Perspektif Total Quality Manajementi*, Tesis, Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Erna Meisaroh, Tesis, “Implementasi Total Quality Management (TQM) Di MI Muhammadiyah Gading I Klaten”, (Surakarta: IAIN Surakarta, 2014).
- Hidayatullah, *Manajemen Peningkatan Mutu Terpadu Pendidikan Agama Islam di STIKES Surya Global Yogyakarta*, Tesis, Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.
- Pamungkur, Tesis, “Membangun Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi *Total Quality Management (TQM)* (Studi Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Kopertis Wilayah Xi)”, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2016).

Rakhmawanti, Erva Yuly, *Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMA Negeri 1 Yogyakarta*, Tesis, Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012.

Susilawati, Ulfa, *Manajemen Mutu Pembelajaran Bahasa Arab di STAIN Salatiga*, Tesis, Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008.

Warits, Abd., *Strategi Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Berbasis Pesantren (Studi Multikasus pada Institut Ilmu Keislaman Annuqayah dan Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Kabupaten Sumenep Madura)*, Tesis, Malang: Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim, 2015.

#### IV. KAMUS DAN UU

Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Munawwir, Ahmad Warson, *Al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia*, Surabaya: Pustaka Progressif, 1997.

Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang SISDIKNAS (Sistem Pendidikan Nasional) UU RI no. 20 Tahun 2003*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014.

Republik Indonesia, "Permendikbud No. 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi".

Sekretariat Jenderal MPR RI, *Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945*, Jakarta: MPR RI, 2011.

Permenristekdikti No. 2 Tahun 2016.

#### V. RUJUKAN WEB

Berita tentang, "Mutu Perguruan Tinggi Masih Memperhatikan", lihat di <http://mediaindonesia.com/read/detail/103499-mutu-perguruan-tinggimasimemprihatinkan> Akses tanggal 3 Desember 2018.

Dalam <https://diktilitbangmuhammadiyah.org/id/kilasan-sejarah-perguruan-tinggi-muhammadiyah/> Akses 6 Februari 2019.

<https://uad.ac.id/id/uad-berhasil-meraih-iso-90012008-dan-iwa22007> Akses tanggal 9 Oktober 2018

<http://gembel-terdidik.blogspot.com/2015/02/6-pesan-memperoleh-ilmu.html>  
Akse pada tanggal 29 Juli 2019

<https://ayokuliah.id/universitas/akreditas/a+b+c> Akses tanggal 4 Februari 2019.

<https://nasional.sindonews.com/read/1287230/144/hanya-ada-65-perguruan-tinggi-yang-terakreditasi-a-1520308145> Akses 4 Februari 2019.

<http://www.suaramuhammadiyah.id/2017/11/15/terakreditasi-a-uad-akan-genjot-jumlah-doktor-dan-guru-besar/> Akses 4 Februari 2019.

Nugroho, Heri, “Makalah Pelaksanaan Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta (PTIS)”, [www.anekamakalah.com](http://www.anekamakalah.com). akses tanggal 3 Juni 2018.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA