

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan masyarakat yang sangat kompetitif menuntut setiap orang berkompetisi secara sehat. Demikian halnya dengan sebuah lembaga termasuk lembaga pendidikan, kompetisi untuk merebut pasar menuntut setiap lembaga untuk mengedepankan kualitas dalam proses manajerialnya dan pembelajarannya. Dalam kaitannya dengan persoalan kualitas ini, sekarang telah berkembang sebuah pendekatan, khususnya dalam proses manajerial, yaitu Total Quality Service (TQS) yang merupakan turunan dari TQM, dimana konsep ini digunakan untuk industri jasa seperti halnya lembaga pendidikan.

Isu tentang mutu pelayanan yang rendah dan kurang memuaskan telah mendorong sektor publik untuk melakukan reformasi disegala bidang. berbagai konsep "*new public management*" yang terbukti keberhasilannya di sektor privat/bisnis di coba untuk diadopsikan dan diterapkan. TQM/TQS sebagai salah satu konsep manajemen kualitas nampaknya telah menjadi strategi reformasi yang cukup populer untuk mengembangkan organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas produk dan pelayanan/jasa (Febri,2008).

Pendekatan mengenai perlunya melakukan peningkatan manajemen kualitas dalam rangka pelayanan optimal publik (masyarakat) memiliki relevan yang sangat kuat. Ada beberapa alasan yang mendasarinya, yaitu: pertama, tingkat kritis masyarakat yang semakin tinggi telah menuntut perlunya perbaikan pelayanan yang harus diberikan oleh sektor publik. Kedua,

pengaruh globalisasi pada berbagai sektor telah mendorong perlunya peningkatan kemampuan organisasi sektor publik untuk bisa kompetitif. Cocok tidaknya penerapan TQS di sektor publik bukan sekedar persoalan teknis, seperti yang dikemukakan oleh White dan Wolf, (1995) dalam Fefri (2008), bahwa penerapan gagasan tersebut berarti penerapan teori manajemen dan teori politik. Sebagai akibat adanya beberapa perubahan yang cukup signifikan, misalnya: sekat-sekat dan kompetisi antar unit dalam organisasi akan hilang, penilaian kinerja lebih didasarkan pada kerjasama tim daripada individu, dan memprioritaskan respon atas kepentingan konsumen daripada sekedar mempertahankan kebutuhan organisasi.

Perubahan - perubahan dan globalisasi yang terjadi mengarah pada nuansa persaingan yang semakin tinggi menuntut transformasi budaya organisasi menuju perubahan manajemen kontemporer yang dikenal dengan *Total Quality Manajemen/Total Quality service*. *Total Quality service* hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan mutu. Suatu produk/jasa dibuat sedemikian rupa agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Titik temu antara harapan dan kebutuhan pelanggan dengan hasil produk dan atau jasa itulah yang disebut dengan “bermutu”. Jadi ukuran bermutu tidaknya suatu produk atau jasa adalah pada terpenuhi tidaknya harapan dan kebutuhan pengguna/pelanggan. Semakin tinggi tuntutan pengguna maka akan semakin tinggi kualitas mutu tersebut.

Mengapa inti bisnis dalam era globalisasi harus berfokus pada kualitas? Karena, kualitas dalam era globalisasi telah menjadi harapan dan

keinginan semua orang, khususnya pelanggan. Oleh karena itu, para pelaku bisnis dan produsen harus terus berusaha mengembangkan konsepsi dan teknologi kualitas sejalan dengan *trend* globalisasi. Mengapa produk/jasa harus bermutu? Dalam persaingan bebas kita seharusnya berorientasi pada kebutuhan dan harapan konsumen atau pelanggan. Jika produk/layanan hasil kinerja kita tidak bermutu, maka pelanggan akan meninggalkan kita, karena ada alternatif lain yang bisa dipilih oleh mereka. Jika penghasil produk/jasa ingin tetap berlangsung usahanya (dipakai oleh pelanggan) maka ia harus menjaga mutu bahkan meningkatkan mutu produk/jasa layanannya seiring dengan tuntutan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Diantara alternatif pilihan yang ada, penerapan TQS adalah salah satu pilihan yang paling tepat dan efektif yang dipilih oleh para pelaku bisnis untuk menyiasati kualitas dalam era pasar global. Penerapan TQS dapat mengembangkan konsep kualitas dari sudut pandang pelanggan yang mengartikan kualitas sebagai kesesuaian. Untuk meningkatkan daya saing global organisasi perlu menerapkan TQM, karena dengan diterapkannya TQM/TQS akan mempunyai dampak positif terhadap kinerja organisasi (Samson dan Terziovski, (1999) dalam Danang (2008). Beberapa peneliti menyatakan bahwa program peningkatan kualitas seperti TQM/TQS secara individual dapat efektif jika organisasi telah mengimplementasikan cara-cara untuk memperbaiki kualitas secara terus-menerus dibandingkan dengan organisasi pesaing yang mengadakan *improvement* tidak menggunakan teknik TQM/TQS (Wilson (1992) dalam Supratiningrum (2003). Terapan *Total*

Quality Service tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap penggunaan layanan. Karena konsep ini diadopsi dengan perbaikan secara berkesinambungan guna menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan pada sekolah yang ada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pelanggan., memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Dalam penelitian Madu et al. (1996) dalam Danang (2008) tentang pengaruh dimensi-dimensi kualitas terhadap kinerja organisasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi kualitas dengan kinerja organisasi. Menurut Yovita (2010) pengaruh penerapan *Total Quality Service* sangat berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Selain itu juga menurut Fefri Indra Arza, dalam penelitian (Yovita dan Royan, 2010) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan tinggi dimana dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa komitmen, pelatihan dan pendidikan, keberadaan lembaga jaminan mutu, kepuasan konsumen serta kualitas positif terhadap kinerja manajerial. Menurut penelitian Christina (2010) pengaruh penerapan *Total Quality management* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Kinerja manajerial memegang peran penting dalam kesuksesan sekolah yang ada hal itu terjadi karena pemimpin (manajer) memegang kendali atas keberhasilan atau kesuksesan suatu lembaga pendidikan.

Dengan diterapkannya TQS pada sebuah institusi akan dapat meningkatkan kinerja manajerial di lembaga pendidikan hal tersebut karena tujuan utama TQS adalah kepuasan pelanggan yang akan memicu kinerja di setiap sektor publik. Fenomena persaingan antar lembaga pendidikan yang ada untuk memperoleh pasar membuat sektor publik secara berlomba-lomba untuk mengedepankan mutu pendidikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah apakah penerapan *Total Quality Service* berpengaruh terhadap kinerja manajerial?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk membuktikan secara empiris pengaruh *Total Quality Service* terhadap kinerja manajerial.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi lembaga pendidikan dalam penerapan *Total Quality Management* di sekolah agar dapat bersaing sekolah lainnya dalam hal kualitas pendidikan, dan diharapkan juga bagi kepala sekolah selaku manajer agar dapat memotivasi diri dalam meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan pendidikan. Selain

itu, penelitian ini juga dapat mendorong para kepala sekolah menentukan strategi apa yang akan diharapkan dalam usaha mencapai tujuan keberhasilan pembelajaran.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat membantu peneliti selanjutnya dalam penambahan referensinya. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori selanjutnya, terutama berkaitan dengan akuntansi keprilakuan dan akuntansi manajemen . sebagai sumbangan pemikiran bahan pertimbangan bagi organisasi/instansi terkait dalam pengambilan keputusan mengenai tindakan-tindakan perbaikan kualitas di masa yang akan datang.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan riset kausal. Dimana riset asosiatif kausal ini adalah riset yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

2. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh kepala sekolah swasta yang ada dikota Palembang. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah kepala sekolah yayasan Xaverius dan yayasan Methodist di kota Palembang.

3. Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data-data tersebut meliputi data mengenai penerapan *total quality service* dan data mengenai kinerja manajerial. Untuk memperoleh data yang akurat penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk memperoleh data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden yang menjadi target.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan regresi linear sederhana, untuk mengetahui pengaruh penerapan *total quality service* terhadap kinerja manajerial pada sekolah yayasan Xaverius di Palembang. Sebelum data yang diperoleh dapat diolah maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji realibilitas untuk mendapatkan data yang valid dan realibel dengan bantuan program SPSS. Persamaan statistik yang digunakan dalam model regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana:

Y = Kinerja Manajerial

A = Kostanta

B = Koefisien variabel lain

X = Total Quality Service

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini secara umum menjelaskan inti terpenting dari penulisan skripsi. Bagian ini berisi topik penelitian yang akan diteliti oleh peneliti dan apa saja yang dilakukan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini akan menguraikan tentang tinjauan literatur yang akan digunakan sebagai konsep dasar dalam penulisan skripsi ini yang diperoleh melalui buku-buku atau jurnal-jurnal ekonomi yang terkait dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara terperinci langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti dalam menentukan sampel, mengumpulkan data, mengidentifikasi variabel penelitian dan menganalisis data penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi bukti hasil penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Bab ini memuat uraian mengenai data penelitian yang dikumpulkan, analisis data penelitian dan pembahasan hasil analisis secara terpadu.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini, dalam bab ini peneliti mengambil suatu kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan akan memberikan sedikit rekomendasi atau saran yang mungkin akan berguna