

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kualitas pendidikan yang baik berawal dari sistem manajerial yang baik. Seiring berjalannya waktu, dunia pendidikan menjadi persaingan antar pemilikinya, karena dengan pendidikan yang baik dalam suatu negara dapat mencerminkan kondisi kesejahteraan masyarakatnya. Pada era globalisasi saat ini, dunia pendidikan khususnya pendidikan swasta berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik bagi konsumennya. Semakin pesatnya dunia teknologi, peluang bisnis akan menjadi tantangan bagi dunia pendidikan agar dapat bersaing dan menciptakan lulusan yang memiliki kualitas yang baik.

Pendidikan sebagai usaha sadar dalam upaya pembentukan karakter manusia, baik dari segi proses sampai hasil tidak dapat dielakan lagi urgensinya, dengan kata lain bahwa setiap manusia secara fitrah terlahir sebagai manusia berpengetahuan dengan rasa keingintahuan yang diberikan sang pencipta. Maka secara fakta, manusia menciptakan sebuah sistem yang bernama lembaga pendidikan sebagai sarana manusia dalam mengembangkan potensinya. Hal ini dibuktikan dengan keberadaan suatu Negara sebagai intititas faktual kekuasaan yang mempunyai otoritas dominan dalam pengembangan pendidikan sebagai salah satu upaya pemberdayaan sumber daya manusia yang akan menjalankan perekonomian negara. Dalam prosesnya, pelaksanaan operasional pendidikan baik dari input, proses transformasi, sampai output masih jauh dari harapan.

Ketidapuasan selama ini terhadap pelaksanaan pendidikan dapat dilihat dari berbagai pendapat masyarakat sebagai pendidikan itu sendiri.

Dalam tataran nilai, pendidikan mempunyai peran vital sebagai pendorong individu dan warga masyarakat untuk meraih progresivitas pada semua lini kehidupan. Di samping itu, pendidikan dapat menjadi determinan penting bagi proses transformasi personal maupun sosial. Dan sesungguhnya inilah idealisme pendidikan yang mensyaratkan adanya pemberdayaan. Namun dalam tataran ideal, pergeseran paradigma yang awalnya memandang lembaga pendidikan sebagai lembaga sosial, kini dipandang sebagai suatu lahan bisnis basah yang mengindikasikan perlunya perubahan pengelolaan. Perubahan pengelolaan tersebut harus seirama dengan tuntutan zaman.

Situasi, kondisi dan tuntutan pasca booming-nya era reformasi membawa konsekuensi kepada pengelola pendidikan untuk melihat kebutuhan kehidupan di masa depan. Maka merupakan hal yang logis ketika pengelola pendidikan mengambil langkah antisipatif untuk mempersiapkan diri bertahan pada zamannya. Mempertahankan diri dengan tetap mengacu pada pembenahan total mutu pendidikan berkaitan erat dengan manajemen pendidikan adalah sebuah keniscayaan.

Kepekaan melihat kondisi global yang bergulir dan peluang masa depan menjadi modal utama untuk mengadakan perubahan paradigma dalam manajemen pendidikan. Modal ini akan dapat menjadi pijakan yang kuat untuk mengembangkan pendidikan. Pada titik inilah diperlukan berbagai komitmen

untuk perbaikan kualitas. Ketika melihat peluang, dan peluang itu dijadikan modal, kemudian modal menjadi pijakan untuk mengembangkan pendidikan yang disertai komitmen yang tinggi, maka secara otomatis akan terjadi sebuah efek domino (positif) dalam pengelolaan organisasi, strategi, SDM, pendidikan dan pengajaran, biaya, serta marketing pendidikan. Dari sinilah muncul konsep Total Quality Management (TQM).

Menurut (Ishikawa, 1993 : 135), Total Quality Management (TQM) diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Definisi lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Total Quality Management (TQM) dapat dibedakan menjadi dua aspek. Aspek pertama menguraikan apa yang dimaksud dengan TQM ialah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Kemudian aspek kedua membahas bagaimana mencapainya (Tjiptono dan Anastasia, 2003 : 2-21).

Fokus pelanggan merupakan faktor penting yang terdapat pada Total Quality Management hal ini dikarenakan fokus kualitas adalah kepuasan pelanggan, sehingga perlu pemahaman mengenai komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan,

keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Pendidikan dan pelatihan dewasa ini masih terdapat yayasan swastayang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan terhadap guru dan karyawan. Mereka menganggap bahwa sekolah bukanlah tempat untuk belajar, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Yayasan-yayasan swasta seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada para guru dan karyawannya, Sehingga sekolah swasta yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan sekolah swasta lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam yayasan dapat meningkatkan ketrampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

Total Quality Management adalah suatu konsep pelibatan dan pemberdayaan karyawan, pemberdayaan dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar-benar berarti, dengan demikian pemberdayaan tidak sekedar hanya memiliki masukan tetapi juga memperhatikan, mempertimbangkan, dan menindaklanjuti masukan tersebut apakah diterima atau tidak. Tanpa adanya pemberdayaan, pelibatan karyawan hanyalah merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya. Oleh karena itu, pelibatan harus disertai dengan pemberdayaan karyawan.

Dalam penelitian ini akan menyoroiti tentang penerapan Total Quality Management pada bidang jasa pendidikan, khususnya pendidikan yang diberikan oleh sekolah swasta. Jasa pendidikan swasta merupakan suatu bisnis yang dapat dibidang berskala menengah maupun besar, hal ini tentu mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas masyarakat dan kesejahteraan bahkan perekonomian negara. Dengan adanya jasa pendidikan tersebut tentunya dapat menyerap tenaga kerja yang dapat dikatakan cukup besar tergantung dari skala besar-kecilnya jasa pendidikan yang dibangun, dan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat.

Di kabupaten Tangerang khususnya di kecamatan Curug terdapat beberapa desa yang memiliki sekolah swasta, hal ini disebabkan oleh meningkatnya perekonomian masyarakat serta pandangan masyarakat terhadap sekolah swasta sebagai gaya hidup yang patut di perhitungkan. Selain itu, lokasi sekolah yang dekat dengan pusat kota dan masyarakat menjadi sebuah lahan bisnis yang bagus untuk para pengusaha yang ingin membangun bisnis di bidang pendidikan.

Penelitian ini dilakukan pada Yayasan Islam AL-AMANAH Tangerang di kecamatan Curug. Alasan peneliti memilih obyek ini karena banyaknya sekolah swasta yang di bangun dalam satu wilayah mengakibatkan persaingan dalam peningkatan mutu pelayanan dan kualitas pendidikannya. Pengusaha atau dapat disebut pendiri sekolah swasta berperan secara penuh dalam kegiatan pendidikan dan keberhasilan dalam merencanakan, mengelola, dan mengawasi proses pendidikannya, dari sini peneliti ingin mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial.

Masalah yang terdapat di dalam Yayasan Islam AL - Amanah merupakan permasalahan yang disebabkan oleh adanya berbagai faktor baik internal maupun eksternal. Yayasan Islam AL – Amanah menggunakan lahan yang di hibahkan oleh suatu keluarga, dimana puncak pimpinan Yayasan Islam AL – Amanah di jabat oleh keluarga pemberi hibah tanah. Hal ini memunculkan berbagai macam masalah dalam struktural yayasan karna dalam prakteknya tidak mengedepankan asas tugas seorang pimpinan.

Masalah yang sedang terjadi di dalam Yayasan Islam AL – Amanah sebagian besar muncul dari adanya ke ikut sertaan keluarga penghibah tanah dalam struktural yayasan, sebagai contoh adanya penyimpangan otoritas jabatan yang menyebabkan kendali yayasan menjadi tidak baik

Hal tersebut menyebabkan terjadinya adanya penyimpangan dari tugas pekerjaan yang di bebaskan terhadap karyawannya dan tidak sesuai dengan tugas yang seharusnya dapat diselesaikan dengan tepat dan baik. Karna dengan adanya pekerjaan ganda tersebut membuat karyawan tidak dapat berkonsentrasi secara baik yang mengakibatkan aktivitas yayasan terganggu.

Penelitian ini juga menilai bagaimana perkembangan Yayasan Islam AL – Amanah dari tahun pertama berdiri sampai sekarang, serta menganalisa keseluruhan yayasan

Pada penelitian sebelumnya, Raisa (2013) melakukan penelitian pengaruh TQM, sistem pengukuran kerja, dan reward terhadap kinerja manajerial. Pada penelitian tersebut Raisa menggunakan metode analisis regresi linier berganda,

hasil penelitian menunjukkan bahwa Total Quality Management (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial.

Sedangkan Nastiti (2013) melakukan penelitian pengaruh TQM, sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial dengan menggunakan metode analisis linier berganda. Dari penelitian tersebut menghasilkan pengaruh yang tidak signifikan dari total quality management terhadap kinerja manajerial.

Cynthia (2012) melakukan penelitian pengaruh TQM, sistem pengukuran kinerja dan penghargaan terhadap kinerja manajerial dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, hasil penelitian tersebut diperoleh hubungan antara variabel independen yaitu total quality management terhadap variabel dependen yaitu kinerja manajerial adalah sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa TQM berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial.

Arif (2011) melakukan penelitian pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial dengan menggunakan metode analisis linier regresi berganda, hasil penelitian tersebut diperoleh variabel TQM secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial. Sedangkan, variabel TQM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Aditya (2014) melakukan penelitian pengaruh TQM, sistem pengukuran kinerja dan penghargaan terhadap kinerja manajerial dengan menggunakan

metode analisis linier berganda, hasil penelitian tersebut diperoleh variabel total quality management berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Kemudian Sri (2015) melakukan penelitian pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial dengan menggunakan metode analisis linier regresi berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada obyek penelitian, penelitian terdahulu dilakukan pada satu perusahaan sedangkan pada penelitian ini meneliti pada bidang jasa pendidikan yaitu sekolah bertaraf swasta. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada variabel dan metode analisis yang digunakan.

Terdapat ketidak konsistenan hasil mengenai penerapan total quality management, pada beberapa penelitian sebelumnya sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Oleh karena itu, maka penelitian ini mengambil judul *"Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Yayasan Islam AL - Amanah"*.

1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, masalah dapat di identifikasi sebagai berikut:

1. Kepengurusan yang tidak transparan dan baik
2. Kurangnya pemahaman kinerja manajerial yang baik

3. Rendahnya kualitas total quality management

1.2.2 Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas dalam membahas dan menganalisis permasalahan, maka penelitian ini hanya dibatasi dalam beberapa hal, yaitu:

1. Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi hanya pada Yayasan Islam AL-Amanah Tangerang
2. Data yang digunakan adalah laporan tahunan Yayasan Islam AL - Amanah Tangerang pada tahun 2012-2015.
3. Jumlah responden yang di ambil sebanyak 45 responden.

1.3 Rumusan Masalah

Banyaknya sekolah-sekolah swasta baru yang muncul mengakibatkan persaingan akan semakin ketat, sehingga pengusaha yang mendirikan sekolah swasta harus meningkatkan kualitas pendidikan dan kinerja sekolah dalam proses kegiatan pengajaran serta pelayanannya karena konsumen atau orang tua semakin selektif dalam memilih dan menilai sekolah swasta yang akan mereka pilih untuk memberikan anak-anaknya pendidikan yang terbaik.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui untuk menciptakan keunggulan bersaing dan meningkatkan kinerja perusahaan maka sekolah swasta harus bisa mengoptimalkan total quality management untuk

meningkatkan daya saing dan kinerjanya. Dengan demikian maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Yayasan AL-AMANAHA?
2. Apakah perlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Yayasan AL-AMANAHA?
3. Apakah perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Yayasan AL-AMANAHA?
4. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Yayasan AL-AMANAHA?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk :

1. Menganalisis pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja manajerial pada Yayasan AL-AMANAHA.
2. Menganalisis pengaruh perlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial pada Yayasan AL-AMANAHA.
3. Menganalisis pengaruh perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap kinerja manajerial pada Yayasan AL-AMANAHA.
4. Menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap manajerial pada Yayasan AL-AMANAHA.

1.5 Manfaat Penelitian

1) Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan membuka wawasan kepada pembaca baik kalangan akademis maupun masyarakat umum mengenai implementasi faktor kualitas pada suatu perusahaan, sehingga pembaca memiliki gambaran apabila ingin menjalankan usahanya.

2) Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori dan literatur yang penulis peroleh di bangku perkuliahan serta menumbuh kembangkan dan memantapkan sikap profesionalisme.

3) Bagi Yayasan AL-AMANA

Sebagai masukan kepada pelaku usaha untuk menyusun strategi operasional mereka mengenai kualitas sehingga memberi manfaat yang signifikan dalam kinerja perusahaan.

4) Mahasiswa Jurusan Akuntansi

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang ilmu akuntansi manajemen, sehingga dapat mengetahui pentingnya pemanfaatan total quality management terhadap peningkatan kinerja manajerial pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan.

5) Masyarakat

Sebagai sarana informasi tentang pentingnya pemanfaatan total quality management terhadap peningkatan kinerja manajerial pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan juga wawasan dalam bidang akuntansi.

6) Ilmu Akuntansi Manajemen

Menambah bahan literatur dan acuan penelitian pada bidang akuntansi manajemen, terutama yang ingin meneliti lebih lanjut tentang pentingnya pemanfaatan total quality management terhadap peningkatan kinerja manajerial.

7) Bagi Universitas

Sebagai referensi penelitian lain yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti, serta sebagai darma bakti Universitas Esa Unggul dan Fakultas Ekonomi dan jurusan Akuntansi pada khususnya.