Bab 2
Tinjauan Pustaka

2.1. Pengertian Pembelajaran

Pembelajaran adalah perpaduan dari dua aktivitas, yaitu aktivitas mengajar dan aktivitas belajar. Aktivitas mengajar menyangkut peranan seorang pendidik dalam konteks mengupayakan terciptanya jalinan komunikasi harmonis antara pendidik itu sendiri dengan peserta didik (Rivai, Metode Mengajar dalam www.google.com).

Ciri-ciri dari pembelajaran dalam bukunya (Belajar dan Pembelajaran) Sugandi, dkk (2000) dalam www.google.com antara lain:

1. Pembelajaran dilakukan secara sadar dan direncanakan secara sistematis;
2. Pembelajaran dapat menumbuhkan perhatian dan motivasi siswa dalam belajar;
3. Pembelajaran dapat menyediakan bahan belajar yang menarik dan menantang bagi siswa;
4. Pembelajaran dapat menggunakan alat bantu belajar yang tepat dan menarik;
5. Pembelajaran dapat menciptakan suasana belajar yang aman dan menyenangkan bagi siswa;
6. Pembelajaran dapat membuat siswa siap menerima pelajaran baik secara fisik maupun psikologis.

2.1.1. Metode Pembelajaran

Guru harus mampu mengembangkan pembelajaran dengan beragamnya latar belakang kemampuan, pemahaman, pengalaman, minat, motivasi, gaya, dan kecepatan belajar para peserta didik. Untuk mengembangkan strategi pembelajaran yang efektif, perlu diperhatikan beberapa konsep di bawah ini (Mulyasana, Dedi, 2011).

a. Metode mengajar berperan untuk menyinergikan beragamnya potensi atau kemampuan, minat, karakteristik, pengalaman, kebutuhan, kebiasaan, dan gaya

belajar peserta didik.

b. Dalam pengembangannya, metode mengajar diarahkan dengan memperhatikan beragamnya karakteristik peserta didik.
c. Metode mengajar bersifat khas dan dibatasi oleh ruang dan waktu. Karena itu, metode mengajar yang dianggap efektif di pagi hari, tidak akan menghasilkan mutu yang sama sekalipun diterapkan di kelas yang sama dalam waktu yang berbeda.
d. Salah satu langkah efektif dalam mengembangkan pola pembelajaran antara lain ketika guru mampu memosisikan peserta didik sebagai manusia penting, berharga, dan berkemampuan. Karena itu, guru perlu memberikan kepercayaan secara luas selain tetap melakukan fungsi kontrol terhadap kegiatan pembelajarannya.
e. Langkah strategis dalam pengembangan pembelajaran antara lain, guru menguasai dan menanamkan daya pengaruh dengan menciptakan suasana yang menyenangkan melalui pendekatan kecintaan, perhatian, dan kasih sayang. Karena itu, guru tidak menguasai peserta didik dengan hukuman, ancaman, dan kekerasan, tapi lebih menekankan pada gajaran (*reward*) dan penguatan (*reinforcement*).
f. Guru bukanlah penguasa kelas yang hanya mencari-cari kesalahan peserta didik, dan bukan model yang hanya mendemonstrasikan kemampuannya, tapi guru berperan sebagai pelayan belajar yang bertugas membantu kesulitan belajar peserta didik dalam melakukan proses pematangan kualitas dirinya.
g. Untuk mengajarkan materi yang sifatnya peka dan multi tafsir seperti materi pelajaran fikih, jadilah juru masak yang profesional seperti yang digambarkan pada butir (f) diatas. Guru selain mengajarkan pokok-pokok dan tidak menafsirkan materi dari satu aliran atau paham, juga tidak menyinggung dan mempersempit ruang bagi aliran atau paham tertentu.
h. Kunci dari segala prestasi adalah terciptanya budaya baca di kalangan guru dan peserta didik.
i. Guru menggunakan variasi model dalam pembelajaran. Guru dapat menggabungkan sistem pembelajaran yang bersifat klasikal dengan pola

belajar individual melalui pola belajar tuntas. Intinya guru harus menciptakan suasana belajar yang menyenangkan, yang terbuka, demokratis, dan manusiawi.

j. Perlu ada penataan kelas secara optimal sehingga suasana belajar menjadi lebih menarik dan menyenangkan. Selain itu, proses pembelajaran mesti didukung oleh sarana belajar yang memadai, baik laboratorium, perpustakaan, taman belajar, dan kerja sama dengan lembaga-lembaga terkait yang diperkirakan dapat membantu meningkatkan kemampuan peserta didik.
k. Bila guru hanya menetapkan nilai dan ijazah sebagai ukuran prestasi belajar, maka orientasi belajar peserta didik dan akan terpusat pada upaya mencari nilai dan ijazah.
l. Perlu pengembangan sistem evaluasi.

2.1.2. Komponen Proses Pembelajaran

Sebagai suatu sistem, kegiatan pembelajaran mengandung sejumlah komponen yang meliputi tujuan, bahan ajar, kegiatan belajar mengajar, metode, alat, dan sumber. Penjelasan dari setiap komponen tersebut adalah sebagai berikut:

a. Tujuan

   Tujuan adalah suatu cita-cita yang ingin dicapai dari pelaksanaan suatu kegiatan. Tidak ada suatu kegiatan yang diprogramkan tanpa tujuan, karena hal itu adalah suatu hal yang tidak memiliki kepastian dalam menentukan ke arah mana kegiatan itu aka dibawa. Akhirnya dosen tidak bisa mengabaikan masalah perumusan tujuan apabila ingin memprogramkan pengajaran.
b. Bahan ajar

   Bahan ajar merupakan materi ajar yang dikemas sebagai bahan untuk disajikan dalam proses pembelajaran. Sebagai sumber belajar yang dimanfaatkan langsung, bahan ajar menjadi rujukan wajib dalam pembelajaran. Contohnya adalah buku, modul, *handout*, dan bahan-bahan panduan utama lainnya. Sebagai sumber belajar yang dimanfaatkan secara tidak langsung, bahan ajar sebagai bahan penunjang yang berfungsi sebagai pelengkap. Contohnya adalah majalah, program video, poster, dan komik pengajaran.
c. Kegiatan belajar mengajar

Kegiatan belajar mengajar adalah inti kegiatan dalam pendidikan. Segala sesuatu yang telah diprogramkan akan dilaksanakan dalam proses pembelajaran. Dalam kegiatan belajar mengajar akan melibatkan semua komponen pengajaran, kegiatan belajar mengajar akan menentukan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai.

d. Metode

Metode adalah suatu cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dala kegiatan pembelajaran, metode diperlukan oleh dosen dan penggunaannya bervariasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai setelah pengajaran terakhir.

e. Alat

Alat adalah segala sesuatu yang dapat digunakan dalam rangka mencapai tujuan pengajaran. Sebagai segala sesuatu yang dapat digunakan dalam rangka mencapai tujuan pengajaran dan mempunyai fungsi yaitu alat sebagai perlengkapan, alat sebagai pembantu mempermudah usaha mencapai tujuan dan alat sebagi tujuan.

f. Sumber pelajaran

Yang dimaksud dengan sumber pelajaran adalah segala sesuatu yang dapat dipergunakan sebagai tempat dimana bahan pengajaran terdapat untuk belajar seseorang. Dengan demikian, sumber belajar itu merupakan bahan atau materi untuk menambah ilmu pengetahuan yang mengandung hal-hal baru bagi peserta didik.

2.1.3. Peran Dosen Dalam Proses Pembelajaran

Menurut Sardiman, 1992 (dalam google.com), peran dosen dalam proses pembelajaran adalah sebagai fasilitator, informator, motivator, mediator, inisiator, dan evaluator. Adapun penjelasan peran-peran tersebut adalah sebagai berikut:

a. Dosen sebagai fasilitator, dosen hendaknya dapat menyediakan fasilitas yang memungkinkan kemudahan kegiatan belajar peserta didik, menciptkan lingkungan belajar yang menyenangkan.

b. Dosen sebagai informator, dosen harus dapat memberikan informasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, selain bahan kuliah untuk setiap mata kuliah yang telah diprogramkan dalam kurikulum.
c. Dosen sebagai motivator, dosen hendaknya mendorong peserta didik agar bergairah dan aktif belajar.
d. Dosen sebagai mediator, dosen memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang media pendidikan baik jenis dan bentuknya.
e. Dosen sebagai inisiator, dosen dapat menjadi pencetus ide-ide kemajuan dalam pendidikan dan pengajara.
f. Dosen sebagai evaluator, evaluasi atau penilaian merupakan aspek pembelajaran yang paling kompleks, dosen dituntut untuk menjadi seorang evaluator yang baik, dengan memberikan penilaian yang adil dan objektif.

Peran dosen dalam proses pembelajaran lebih banyak sebagai penyedia jasa pembelajaran, sedangkan mahasiswa sebagai pelanggan pembelajaran. Oleh karena itu, dosen harus mampu memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelangganya (mahasiswa). Harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa, berharap kinerja dosen sebagai penyedia jasa menjalankan proses pembelajaran secara maksimal seperti menggunakan metode yang menarik dalam proses pembelajaran, dosen hadir tepat waktu, serta pengembalian lembar jawaban ujian kepada mahasiswa.

Kegiatan pembelajaran yang tidak didukung oleh kesiapan mental dan kesehatan fisik peserta didik tidak akan melahirkan proses pembelajaran yang efektif. Guru akan mengalami kerugian besar, karena hasilnya yang tidak akan optimal. Untuk itu guru harus memperhatikan peserta didik yang kehilangan disiplin dan tanggung jawab belajarnya, yang tidak memiliki kepentingan belajar, serta yang terlalu berat tekanan psikologisnya. Untuk itu guru tidak memaksakan pola belajar formal dengan jadwal yang sangat padat, karena kalau itu dipaksakan, peserta didik tidak akan memiliki keterkaitan dengan proses pembelajaran.

2.2. Pengertian Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, dan lain sebagainya. Pengertian jasa menurut pendapat para ahli antara lain:

1. Menurut Kotler dalam Sukamto (2011) "Jasa ialah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun."
2. Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Sukamto (2011) "Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak terwujud bagi pembeli pertamanya."

Berdasarkan pengertian jasa diatas, Tjiptono (1996) mengutarakan ada empat karakteristik pokok pelayanan (jasa) yang membedakannya dengan barang, yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud). Artinya tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh karena itu pemasar menggunakan sejumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan (jasa) yang ditawarkan.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan). Artinya jasa yang dijual tidak terpisahkan dari orang yang memasarkan. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan.
3. *Variability* (berubah-ubah). Artinya jasa bersifat variabel karena jasa bisa berubah-ubah baik nama, bentuk, kualitas, dan jenisnya tergantung dari siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
4. *Perishability* (tidak tahan lama). Artinya jasa tidak menpunyai daya tahan, hal ini tidak menjadi masalah jika permintaannya tetap karena untuk menyiapkan pelayanan permintaan tersebut mudah.

2.3. Kualitas Pendidikan

Menurut James W. Cortada (1995) bahwa kebanyakan orang mengetahui keperluan mereka untuk menjalani pendidikan, tetapi mereka biasanya salah

mengelola, lupa bahwa hal itu juga memerlukan proses dan mengoperasikannya sebagai program tanpa ukuran sukses apalagi tujuan. Singkatnya, pendidikan bermanfaat menyadarkan karyawan atas prinsip pengembangan dan rekayasa ulang proses, kenyataan berubahnya pasar lingkungan perusahan mereka, dan definisi peran mereka. Transfer keterampilan juga dapat dicapai pada tahap awal pergerakan lebih menjadi budaya perusahaan yang didorong oleh kualitas. Hal ini dapat memperkuat tujuan yang dikemukakan melalui kompensasi dan proses penghargaan dengan menjelaskan bagaimana meraih sukses dengan kondisi TQM.

Dalam undang-undang no 20 tentang sistem pendidikan nasional tersebut dinyatakan bahwa "Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara". Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pendidikan itu harus disadari arti pentingnya, dan direncanakan secara sistematis, agar suasana belajar dan proses pembelajaran berjalan secara optimal.

Jadi pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang dapat menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan dasar untuk belajar, sehingga dapat mengikuti bahkan menjadi pelopor dalam pembaharuan dan perubahan dengan cara memberdayakan sumber-sumber pendidikan secara optimal melalui pembelajaran yang baik dan kondusif.

Sungguhpun sulit untuk menentukan karakteristik atau ukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas pendidikan, namun beberapa indikator dapat digunakan sebagai rambu-rambu pemberi sinyal mengenai kekhawatiran tentang kualitas pendidikan. Beberapa indikator itu yang penting ialah mutu guru, alat-alat bantu proses belajar mengajar seperti buku teks, peralatan laboratorium, dan bengkel

kerja belum memadai.

Pendidikan bermutu ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan seluruh komponen pendidikan untuk dapat menyaingi atau mengimbangi kemajuan teknologi yang pesat, maka proses dan hasil dari perguruan tinggi harus benar-benar bermutu, dalam arti memenuhi standar mutu yang ditetapkan. Untuk menghasilkan lulusan yang bermutu maka proses pembelajaran harus memenuhi standar mutu. Ada banyak komponen yang menentukan mutu perguruan tinggi yang selalu dikonsolidasikan dan diberdayakan agar mampu mengembangkan mutu layanan secara terus-menerus dan mampu mewujudkan visi misi yang ditetapkan.

Unsur-unsur strategis yang secara berkelanjutan perlu dikonsolidasikan, diberdayakan, dan ditingkatkan, yakni kualitas program akademik, sumber daya manusia, sarana prasarana, dan suasana akademik. Peningkatan berbagai kualitas itu dirasakan penting dalam rangka memenuhi standar nasional pendidikan. Pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui berbagai kebijakan, antara lain kebijakan sertifikasi guru dan dosen, bantuan operasional sekolah, dan menetapkan standar nasional yang dituangkan dalam PP No. 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan. Ada delapan standar nasional pendidikan sebagaimana tertuang dalam Pasal 2 Ayat (1) yaitu meliputi:

a. Standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan;
b. Standar isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu;
c. Standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan;
d. Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan

prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan;

e. Standar sarana dan prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi;
f. Standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan;
g. Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun; dan
h. Standar penilaian pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

Dengan adanya standar nasional tersebut, maka arah peningkatan kualitas pendidikan Indonesia menjadi lebih jelas. Bila setiap satuan pendidikan telah dapat mencapai atau melebihi standar nasional pendidikan tersebut, maka kualitas suatu pendidikan tersebut dapat dinyatakan tinggi. Pendidikan yang bermutu tidak hanya dilihat dari kualitas lulusannya tetapi juga mencakup bagaimana lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.

Untuk mengukur kualitas diperlukan adanya standar kualitas yang terdapat pada atribut-atribut kualitas di perguruan tinggi, atribut-atribut kualitas yang dimaksud adalah atribut-atribut pokok yang menurut Tampubolon (2001), yaitu:

a. Relevansi: Kesesuaian dengan kebutuhan.
b. Efisiensi: Kehematan dalam penggunaan sumber daya (tenaga, waktu, dan lain-

lain) untuk produk dan penyajian jasa-jasa perguruan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

c. Efektivitas: Kesesuaian perencanaan dengan hasil yang dicapai atau ketepatan sistem, metode, dan atau proses (prosedur) yang dipergunakan untuk menghasilkan jasa yang direncanakan.
d. Akuntabilitas (Kebertanggungjawaban): dapat tidaknya kinerja dan produk perguruan tinggi, termasuk perilaku para pengelola, di pertanggungjawabkan secara hukum, etika akademik, agama, dan nilai budaya.
e. Kreativitas: Kemampuan perguruan tinggi untuk mengadakan inovasi pembaharuan atau menciptakan sesuatu yang sesuai dengan perkembangan zaman, termasuk kemampuan evaluasi diri.
f. Situasi M-M: Suasana yang menyenangkan dan memotivasi dalam perguruan tinggi sehingga semua orang melaksanakan tugasnya dengan senang hati, tulus, dan penuh semangat.
g. Penampilan (*Tangibility*): Kerapian, kebersihan, keindahan, dan keharmonisan fisik perguruan tinggi, terutama para pengelola (pimpinan, dosen, pegawai administrasi), yang membuat situasi dan pelayanan semakin menarik.
h. Empati: Kemampuan perguruan tinggi, khususnya para pengelola (pimpinan, dosen, pegawai administrasi), memberikan pelayanan sepebuh dan setulus hati kepada semua pelangganya.
i. Ketanggapan (*Responsiveness*): Kemampuan perguruan tinggi, khusunya para pengelola (pimpinan, dosen, pegawai administrasi), dalam memperhatikan dan memberikan respons terhadap keadaan serta kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat.
j. Produktivitas: Kemampuan perguruan tinggi dan seluruh staf pengelola (dosen dan lain-lain) untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan menurut rencana yang telah ditetapkan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
k. Kemampuan Akademik: Penguasaan mahasiswa atas bidang studi (penghayatan atas jasa kurikuler) yang diambilnya.

2.4. Perguruan Tinggi Sebagai Industri Jasa

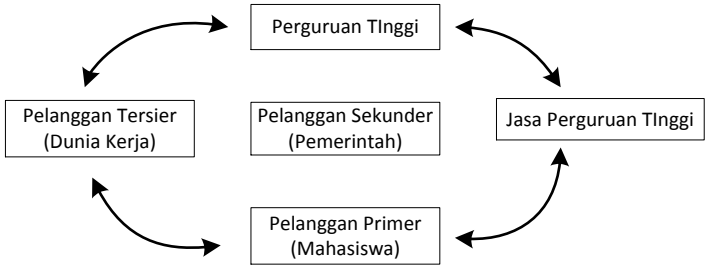
Perguruan tinggi merupakan organisasi pendidikan formal yang tugas utamanya menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perguruan tinggi dipandang sebagai industri jasa dan jasa pendidikan itu dihasilkan dari proses pendidikan. Ini berarti keberhasilan pendidikan merupakan tingkat kemampuannya dalam menghasilkan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mutu merupakan konsep relatif, bukan sebagai atribut atau layanan semata tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari layanan tersebut. Perguruan tinggi dikatakan bermutu jika jasa yang dihasilkan memenuhi kepuasan pelanggan.

Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi dapat dipandang sebagai suatu proses produksi yang menghasilkan pelayanan jasa kependidikan tinggi. Menurut Tampubolon (2001), jasa yang dihasilkan oleh perguruan tinggi pada dasarnya adalah jasa kependidikan, yang disajikan kepada para pelanggannya, terutama para mahasiswa. Jasa itu antara lain berupa perkuliahan. Apabila perkuliahan memuaskan para mahasiswa, mahasiswa akan tertarik dan rajin menghadirinya. Berarti, mahasiswa menghayati dan menikmatinya. Pikiran, perasaan, bahkan jasmani akan terpengaruh secara positif. Sebaliknya, apabila tidak memuaskan, mahasiswa akan merasa bosan dan malas menghadirinya. Pikiran, perasaan, bahkan jasmani akan terpengaruh negatif.

Menurut Tampubolon (2001) pada hakekatnya hubungan antara perguruan tinggi dengan pelanggannya lebih bersifat kemanusiaan dimana perguruan tinggi harus memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan, sebaliknya pelanggan mempunyai kewajiban-kewajiban tertentu terhadap perguruan tinggi. Dengan demikian nilai hakiki hubungan tersebut berbentuk hubungan saling membutuhkan, saling memahami, saling melayani dan rasa kebersamaan.

Perguruan tinggi menurut Tampubolon (2001) adalah suatu sistem, yaitu struktur yang terdiri dari berbagai komponen yang berkaitan erat satu sama lain secara

fungsional, sehingga merupakan keterpaduan yang sinergis. Dalam komponen-komponen itu terjadi proses-proses yang sesuai dengan fungsi masing-masing tetapi tidak eksklusif atau sendiri-sendiri melainkan saling berkaitan, saling mendukung, dan saling mempengaruhi. Konsep proses sirkuler oleh Deming 1950 dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini.



(Sumber: Tampubolon, 2001)

Gambar 2.1. Proses Sirkuler Keseluruhan Kegiatan Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi merencanakan mutu produk berdasarkan data kebutuhan pelanggan dan melaksanakan rencana tersebut dengan sebaik-baiknya sehingga jasa yang bermutu sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan tercapai. Jasa yang bermutu disajikan kepada pelanggan akan menghasilkan kepuasan dalam arti dapat memahami dan menghayati sepenuhnya. Pelanggan primer (mahasiswa) yang telah memahami dan menghayati jasa tersebut selanjutnya akan menjadi lulusan (produk parsial). Selanjutnya lulusan diberikan informasi tentang dunia kerja sampai akhirnya dapat diterima di dunia kerja. Dunia kerja sebagai pelanggan tersier memberikan informasi kebutuhan dunia usaha serta memberikan umpan balik kepada perguruan tinggi tentang kualifikasi lulusan. Berdasarkan umpan balik tersebut perguruan tinggi selanjutnya menyusun rencana untuk peningkatan mutu produk dan lulusannya. Demikian seterusnya proses tersebut akan berlangsung secara sirkuler dengan pola hubungan saling melayani dengan sebaik-baiknya.

2.5. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2009). Jadi suatu penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sedangkan uji validitas adalah pengujian yang dilakukan oleh peneliti terhadap data yang diperoleh untuk mendapatkan hasil data yang valid. Maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat tes dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Rumus validitas adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \quad \text{.....(2.1.)}$$

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\}\{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}} \quad \text{.....(2.2.)}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

x = Skor masing-masing item

y = Skor total variabel

Variabel dikatakan valid apabila nilai r hitung ≥ r tabel. Secara teknis valid tidaknya suatu butir pernyataan dinilai berdasarkan kedekatan jawaban responden pada pernyataan tersebut dengan jawaban responden pada pernyataan lainnya. Nilai kedekatan jawaban responden diukur menggunakan koefisien korelasi, yaitu melalui nilai korelasi setiap butir pernyataan dengan total butir pernyataan lainnya. Butir pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2009) tentang reliabilitas adalah instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian menggunakan rumus *Alpha-Cronbach*, yaitu melalui variasi skor butir pernyataan dengan variasi total skor keseluruhan butir pernyataan. Rumus *Alpha-Cronbach* sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1}\right)\left(\frac{s_t^2 - \sum s_i^2}{s_x^2}\right) \qquad \text{……..…….……(2.3.)}$$

Dimana:

A = Koefisien reliabilitas *Alpha-Cronbach*

K = Jumlah item pernyataan yang diuji

$\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor item

s_x^2 = Varians skor-skor tes (seluruh item K)

Perhitungan validitas dan reliabilitas dengan menggunakan perangkat lunak SPSS *for windows* merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan dari program ini adalah kita dapat melakukan lebih cepat semua perhitungan statistik dari yang mulai sederhana hingga rumit.

2.6. *Total Quality Management* (TQM)

TQM merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja yang akan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Hal ini dapat dicapai dengan mengintegrasikan semua fungsi yang berhubungan dengan kualitas proses seluruh perusahaan. TQM terlihat pada ukuran kualitas keseluruhan yang digunakan oleh sebuah perusahaan termasuk desain pengelolaan kualitas dan pengembangan, pengendalian mutu dan pemeliharaan, peningkatan kualitas, dan jaminan kualitas.

TQM mencakup semua fungsi dari sebuah fungsi. TQM merupakan perpaduan dari fungsi-fungsi dan proses terkait ke dalam siklus hidup produk pada tahap yang berbeda-beda, seperti desain, perencanaan, produksi, distribusi, dan pelayanan. Ukuran keberhasilan TQM merupakan kepuasan pelanggan dan cara mencapainya terutama melalui desain sistem dan peningkatan terus-menerus.

Pelanggan merupakan kunci meraih keuntungan. Kelangsungan hidup perusahaan/organisasi sangat ditentukan bagaimana pandangan pelanggan terhadap organisasi tersebut. Oleh karena itu, organisasi harus mengerti keinginan pelanggan sekarang dan masa depan dengan berusaha memenuhi persyaratan pelanggan dan berusaha melebihi harapan pelanggan. Manfaat penting yang diperoleh pada organisasi dengan menerapkan prinsip fokus pada pelanggan dapat disebutkan sebagai berikut:(Suardi, 2003)

a. Meningkatnya keuntungan dan mendapat perolehan pangsa pasar yang cepat.
b. Meningkatnya penggunaan sumber daya organisasi yang efektif untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.
c. Meningkatnya loyalitas pelanggan.

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan makna organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajeman dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Oleh karena kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam organisasi TQM, maka organisasi semacam ini harus memiliki fokus pada pelanggan.

TQM adalah seperangkat praktik yang bersifat strategis dan jangka panjang yang memungkinkan manajemen untuk menyampaikan usulan-usulan perbaikan

berkesinambungan di seluruh fungsi. Meskipun TQM dimulai di suatu departemen, dengan berjalannya waktu TQM harus merembes keempat sudut perusahaan karena sebagian besar aktivitasnya saling terkait baik aktivitas-aktivitas dalam departemen maupun divisi. Praktik-praktik kualitas menyatukan berbagai teknik dan prinsip manajemen.

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan eksternal.

Saat ini konsep TQM sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja, kualitas dan produktivitas organisasi perusahaan telah berkembang dan diimplementasikan. Banyak perusahaan percaya bahwa biaya pengenalan TQM jauh lebih besar daripada manfaat yang akan menghasilkan. Seringkali muncul komentas bahwa konsep TQM ini ternyata tidak sehebat teorinya, memiliki banyak kelemahan. Bahkan para eksekutif puncak perusahaan mengatakan bahwa ada yang belum terukur dan konsep TQM yang diterapkan tidak memberikan dampak yang nyata dalam proses operasional, cara kerja, produktivitas, dan peningkatan kinerja yang nyata dari seluruh jajaran sumber daya manusia. Pertanyaan mendasar untuk seorang manajemen puncak yaitu apakah konsep TQM telah gagal, tidak aplikatif atau ketinggalan zaman.

Konsep TQM tidak ada yang tidak aplikatif dan selalu mengikuti perkembangan yang ada. Apa penyebab kegagalan aplikasi berbagai konsep menuju upaya peningkatan mutu dan kualitas organisasi perusahaan, serta bagaimana cara efektif

untuk memperbaiki kondisi tersebut. Dibenak manajemen puncak kegagalan suatu konsep harus dilengkapi dengan konsep lainnya, sementara dibenak manajer madya konsep baru tersebut hanya akan membuang anggaran perusahaan, karena berbagai konsep yang telah diterapkan menurutnya gagal dan sekarang perusahaan akan menerapkan konsep baru yang dianggap akan gagal lagi. Kedua belah pihak melakukan kesalahan yang sama yaitu tidak mengevaluasi mengapa konsep manajemen yang telah diterapkan gagal dan bagaimana memperbaikinya.

Menurut Harvey K. Brelin (1997) ada tiga alasan pokok mengapa upaya implementasi konsep manajemen mutu kehilangan sasaran dan tidak mencapai tujuan bisnis yang penting, yaitu:

a. Upaya itu tidak terfokus, artinya TQM dilaksanakan secara sporadis, tanpa banyak memperhatikan apa yang penting.
b. Eksekutif senior tidak terlibat erat dalam manajemen mutu. Ini mungkin dapat disebut "teori gelembung." Eksekutif mengirimkan para manajer dan karyawan untuk dilatih, menciptakan banyak tim, dan menunggu datangnya gagasan serta perbaikan untuk menggelembung naik. Para eksekutif itu berpikir bahwa mutu, kepuasan pelanggan, dan waktu siklus akan secara otomatis membaik dan bahwa mereka akan mencapai biaya yang lebih rendah dan laba yang lebih tinggi. Mereka seperti orang tua yang menginginkan anak-anaknya memperoleh pendidikan yang baik, tetapi tidak meluangkan waktu untuk membaca bersama mereka dirumah. Bukanlah demikian caranya. Gelembung itu akan memancar dan tidak terfokus.
c. Bahwa beberapa organisasi mempunyai visi, tetapi tidak mempunyai disiplin yang diperlukan untuk mewujudkannya.

Secara spesifik upaya implementasi konsep manajemen mutu menjadi gagal karena manajemen puncak perusahaan tidak melakukan hal-hal sebagai berikut:

a. Memusatkan diri pada proses yang penting untuk tujuan strategis.
b. Melibatkan eksekutif, manajemen pelaksana, dan karyawan terkait secara bersamaan dalam sebuah tim kerja untuk proses seleksi dan implementasi suatu

proyek peningkatan kualitas manajemen.

c. Menjalankan peninjauan terus menerus untuk menjamin bahwa pelaksanaan dari konsep manajemen mutu akan membuahkan hasil dalam jangka pendek, menengah, dan panjang, serta mengevaluasi apabila terjadi kesalahan atau tidak mencapai tujuan yang diharapkan.

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, sebuah perusahaan harus terfokus terhadap tujuan mereka. Dalam dunia bisnis yang sempurna, semua pekerja dapat membayangkan proses bisnis dimana mereka merupakan bagian dari proses tersebut.

Saat ini telah berkembang konsep *focused quality management* (FQM) dari Harvey K. Brelin yang sebenarnya bukanlah sebuah konsep baru, konsep ini lebih berfungsi sebagai *evaluation check list* atas konsep TQM dan mencoba memberikan solusi bagaimana agar konsep manajemen mutu yang telah diterapkan perusahaan dapat berjalan sebagaimana mestinya, dan bagaimana agar kesalahan-kesalahan yang telah terjadi teridentifikasi dan tidak terjadi lagi. Berbeda dengan konsep-konsep manajemen mutu lainnya, menurut Harvey K. Brelin (1997), FQM merupakan metode untuk menerapkan berbagai upaya peningkatan mutu secara terarah, sejalan dengan strategi bisnis, untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. Upaya ini dijalankan dengan melakukan peningkatan mutu pada proses kunci yang memiliki dampak terbesar pada pencapaian sasaran strategis organisasi.

2.7. *Focused Quality Management* (FQM)

a. Pengertian *Focused Quality Management*

Focused quality management adalah manajemen kualitas terfokus. Dasar pemikiran FQM adalah bahwa prakarsa mutu harus diarahkan untuk memperbaiki proses yang mempunyai dampak terbesar pada apa yang harus terjadi kalau organisasi ingin mencapai sasarannya. Dengan kata lain, FQM mencerminkan

cara disampaikannya produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Brelin, dkk, 1997).

Fase atau tahapan dalam FQM adalah sebagai berikut:

1. Tahap Penyiapan

   Tahap ini adalah tahap dimana manajer dan tim kepemimpinan diorganisasikan dan mengembangkan pernyataan visi, misi, dan nilai. Proses kunci diidentifikasi dan penilaian dilakukan untuk menentukan dimana perusahaan berada dan ke mana perusahaan akan pergi. Penyiapan adalah tahap pertama dalam proses pemfokusan. Proses ini membutuhkan komitmen nyata dari manajemen karena biasanya organisasi harus mengubah pemikirannya dan meletakkan kepuasan pelanggan pada tempat teratas dari daftar prioritasnya.
2. Tahap Perencanaan

   Tahap ini adalah tahap dimana pembuatan rencana kualitas strategis yang didasarkan pada hasil penilaian organisasi seperti diuraikan yang sebelumnya pada tahap pertama. Rencana kualitas strategis mempunyai dua komponen yaitu rencana perbaikan proses, sehingga proses kunci yang penting bagi perusahaan dan pelanggan dapat diperbaiki, dan suatu rencana perbaikan organisasi, sehingga organisasi kualitas yang terfokus ke masa depan.
3. Tahap Penyebaran

   Tahap ini adalah tahap pembentukan dan peresmian tim perbaikan proses.
4. Tahap Pemantapan

   Tahap terakhir ini adalah tahap membudayakan proses perbaikan yaitu menerapkan peralatan dan teknik yang maju, pemberdayaan karyawan, dan penilaian ulang.

Fase penyiapan adalah fase pertama dalam proses pemfokusan. Dalam fase ini, organisasi harus meletakkan kepuasan pelanggan pada tempat teratas dari daftar prioritasnya. Yang lainnya bersifat sekunder. Seperti yang dikatakan Tom Peters (Brelin, dkk, 1997) dalam presentasinya, “Kalau Anda memuaskan pelanggan,

Anda akan mendapatkan banyak uang."

Agar kualitas menjadi bagian dari budaya organisasi, seluruh tim baik di bagian mana yang penting bagi organisasi harus memiliki komitmen pada kualitas. Untuk memulainya, harus terbentuk tim kepemimpinan mutu (*Quality Leadership Team*-QLT). QLT harus menunjukkan bahwa setiap anggota percaya bahwa cara satu-satunya untuk memperbaiki layanan pelanggan adalah memperbaiki proses bisnis (proses kunci). Menurut Brelin, dkk, (1997) bahwa proses kunci adalah sesuatu yang paling mempengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya sementara secara efektif memuaskan pelanggan atau dengan kata lain bahwa proses kunci adalah hal-hal yang dilakukan oleh organisasi untuk dapat bertahan hidup.

Selama fase penyiapan, akan dapat dikumpulkan data untuk mengetahui proses kunci mana yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pengetahuan ini akan membantu memfokuskan upaya perbaikan pada sedikit faktor vital yang paling berdampak pada tujuan strategis. Penilaian akan keadaan sekarang juga memberikan garis dasar untuk mengukur kemajuan, sementara perusahaan berusaha keras memperbaiki proses vital yang sedikit yang memerlukan perbaikan.

Berikutnya adalah faktor sukses kritis (*Critical Success Factors*-CSF), CSF adalah beberapa hal yang benar-benar penting sekali bagi suksesnya pencapaian sasaran atau apa yang harus terjadi jika organisasi ingin mencapai sasarannya (Brelin, dkk, 1997). Istilan CSF digunakan dalam konteks perencanaan perusahaan untuk menunjukkan sub tujuan yang terpenting dari suatu bisnis, unit bisnis atau proyek. Disini definisi dimodifikasi sehingga berarti hal-hal yang harus dilakukan organisasi untuk memenuhi sasaran dan mencapai visinya.

Apabila melaksanakan mutu dengan mengelola CSF saja tidaklah cukup karena CSF adalah hasil. CSF bukan cara melakukan dari suatu organisasi. Yang perlu

dilakukan adalah memfokuskan proses kunci yang akan mewujudkan CSF. Untuk melakukannya, QLT harus mengenali proses kunci mana yang mempunyai dampak terbesar pada CSF. QLT juga harus membuat penilaian mengenai kinerja dan proses kunci yang mana bila diperbaiki akan mempunyai hasil potensial yang tertinggi. Alat praktis untuk membantu analisis ini adalah matriks prioritas proses.

b. Penyusunan Matriks Prioritas Proses

Seperti penjelasan diatas bahwa alat yang praktis untuk menganalisis proses yang ada saat ini adalah matriks prioritas proses. Langkah-langkah pembuatan matriks prioritas proses adalah sebagai berikut:

1. Susun daftar proses kunci dan faktor sukses kritis (CSF)
2. Tentukan jumlah dampak yang dialami tiap proses pada masing-masing CSF. Pada penelitian ini, skor yang digunakan adalah 1 sampai dengan 3 dengan keterangan sebagai berikut:
   - Skor 1 berarti tingkat keterkaitan proses kunci terhadap pencapaian CSF rendah.
   - Skor 2 berarti tingkat keterkaitan proses kunci terhadap pencapaian CSF sedang.
   - Skor 3 berarti tingkat keterkaitan proses kunci terhadap pencapaian CSF tinggi.
3. Dampak keseluruhan dari tiap proses kunci pada CSF ditambahkan dan ditempatkan pada kolom “jumlah dampak”.
4. Penentuan kinerja proses, kinerja proses merupakan penilaian dari mahasiswa terhadap kinerja proses pembelajaran dengan skala 1 sampai dengan 10 untuk tiap proses kunci, nilai 10 merupakan proses yang sempurna. Untuk mempermudah penilaian diuraikan sebagai berikut:
   - Nilai 1: Apabila kinerja proses tidak baik.
   - Nilai 5 : Apabila kinerja proses cukup baik.
   - Nilai 9: Apabila kinerja proses baik.
5. Penentuan kesenjangan kinerja proses dengan cara mengurangi kinerja proses dengan 10 sebagai kinerja proses yang sempurna.

6. Penentuan kesenjangan terbobot yaitu hasil perkalian dari jumlah dampak dengan kesenjangan kinerja proses.
7. Penentuan prioritas proses berdasarkan pada kesenjangan terbobot terbesar.

Untuk lebih jelas mengenai cara pembuatan matriks prioritas proses, dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut ini.

Kunci Pemeringkatan:	
Dampak proses pada CSF: 1 = Rendah 2 = Sedang 3 = Tinggi	Kinerja Proses: 1 = Tidak Baik 5 = Cukup Baik 9 = Baik

		Faktor Sukses Kritis											
	Proses Kunci	Laba Investasi	Daya Tanggap Terhadap Pelanggan	Kehadiran Pasar Internasional	Jaminan Harta	Operasi Efektif Biaya	Tenaga Kerja Terampil yang Bersemangat	**Jumlah Dampak**	**Kinerja Proses**	**Kesenjangan Kinerja Proses**	**Kesenjangan Terbobot**	**Prioritas**
1	Pemasaran	1	2	3	1	1	1	9	7	3	27	4
2	Penjualan	1	2	3	1	3	1	11	8	2	22	6
3	Analisis Investasi	3	1	2	3	3	1	13	8	2	26	5
4	Penyimpan Catatan	1	3	1	2	2	1	10	6	4	40	3
5	Layanan Pelanggan	1	3	2	1	1	1	9	7	3	27	4
6	Seleksi Personel	2	2	1	2	2	3	12	9	1	12	7
7	Distribusi dan Pengiriman Pos	1	3	2	3	2	1	12	5	5	60	2
8	Sistem Info Manajemen	3	3	1	2	2	1	12	4	6	72	1

(Sumber: Brelin, dkk, 1997)

Gambar 2.2. Matriks Prioritas Proses

Berdasarkan gambar di atas (gambar 2.2), tim kepemimpinan mutu memutuskan bahwa akan memfokuskan penilaiannya pada sitem info manajemen, distribusi, dan penyimpanan catatan. Ini tidak berarti bahwa mengabaikan proses kunci yang lain. Proses itu masih harus dikelola sebaik-baiknya semampu perusahaan. Ini hanya sekadar masalah berupaya memfokuskan diri pada apa yang penting dan yang membutuhkan perbaikan.

2.8. Sampel

Menurut Sugiyono (2009) menjelaskan pengertian mengenai sampel, yaitu sebagai berikut: “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Penentuan jumlah sampel merupakan suatu langkah awal sebelum melakukan penyebaran kuesioner yang mana penentuan jumlah sampel ini untuk mengetahui apakah sampel yang diambil mewakili populasi, karena bila data tidak mewakili populasi akan menyebabkan bias.

Dalam penelitian pengambilan sampel dilakukan karena dalam prakteknya suatu penelitian banyak terdapat kendala yang tidak memungkinkan seluruh populasi untuk diteliti dan kendala tersebut bisa terjadi karena terbentur pada keterbatasan waktu, biaya, situasi, dan sebagainya. Selanjutnya populasi tersebut diolah menggunakan rumus Slovin (dalam Juliansyah, 2011) untuk menentukan jumlah sampel. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \quad \text{..... (2.4)}$$

keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Toleransi tingkat kesalahan (tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini sebesar 10%).

Populasi penelitian ini mempunyai unsur yang heterogen, tersebar dalam beberapa bagian atau sub populasi, sedangkan setiap sub populasi ini mempunyai jumlah mahasiswa yang berbeda. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel strata proporsioinal yaitu bila populasi mempunyai anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2009). Adapun rumus pengambilan sampel pada setiap sub populasi adalah (Juliansyah, 2011):

$$n_i = \frac{N_i}{N} \text{ x } n \quad \text{..... (2.5)}$$

Keterangan:

n_i = Jumlah sampel tiap angkatan

n = Jumlah sampel keseluruhan

N_i = Jumlah populasi tiap angkatan

N = Jumlah populasi keseluruhan

2.9. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengkuantifikasi informasi yang diberikan oleh konsumen jika mereka diharuskan menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dalam suatu kuesioner (Juliansyah, 2011). Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala numerik. Skala numerik mirip dengan skala diferensial semantik, dengan perbedaan dalam hal nomor skala lima titik atau tujuh titik disediakan dengan kata lain sifat berkutub dua pada ujung keduanya. Ini juga merupakan skala interval (Juliansyah, 2011). Skala interval benar-benar merupakan angka yang digunakan untuk melakukan operasi aritmatika, misalnya dijumlahkan atau dikalikan. Untuk melakukan analisis, skala pengukuran ini menggunakan statistik parametrik. Berikut ini pada tabel 2.1 adalah contoh skala numerik.

Tabel 2.1. Contoh Skala Numerik

No	Pertanyaan	Rendah		Tinggi	
1	Seberapa puas Anda dengan agen *real estate* yang baru?	1	2	3	4

Sumber: Juliansyah, 2011