

**DAMPAK IMPLEMENTASI TQM DALAM
RANGKA MENINGKATKAN
KINERJASEKOLAH**
(Studi Kasus pada SMA Katolik SANTA AGNES Surabaya)



OLEH:
STEFANNY SOEDIBYO
3203010222

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014**

DAMPAK IMPLEMENTASI TQM DALAM
RANGKA MENINGKATKAN
KINERJA SEKOLAH
(Studi Kasus pada SMA Katolik SANTA AGNES di Surabaya)

SKRIPSI
Diajukan Kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
STEFANNY SOEDIBYO
3203010222

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan Ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : STEFANNY SOEDIBYO

NRP : 3203010222

Judul Skripsi : DAMPAK IMPLEMENTASI TQM
DALAM RANGKA MENINGKATKAN
KINERJA SEKOLAH (Studi Kasus pada
SMA Katolik SANTA AGNES di Surabaya)

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Februari 2014

ng menyatakan



STEFANNY SOEDIBYO

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

DAMPAK IMPLEMENTASI TQM DALAM RANGKA MENINGKATKAN KINERJA SEKOLAH (Studi Kasus pada SMA Katolik SANTA AGNES di Surabaya)

Oleh:

STEFANNY SOEDIBYO

3203010222

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing I



Marini Purwanto, SE., M.Si., AK

Dosen Pembimbing II



Ariston Oki Esa A., SE., M.Ak., Ak., BAP

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: STEFANNY SOEDIBYO NRP 3203010222, Telah diuji pada tanggal 11 April 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Ariston Esa, SE., M.Ak., Ak., BAP.
NIK. 321.03.0566

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan hormat dipersembahkan kepada Tuhan, Allah Yang Maha Kuasa, atas hikmat dan anugerah yang telah dilimpahkan-Nya pada pembuatan skripsi yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management* dalam rangka meningkatkan kinerja sekolah pada SMA Katolik Santa Agnes Surabaya,” yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dapat terselesaikan.

Banyak sekali suka dan duka yang penulis rasakan selama penulisan skripsi ini mulai dari topik penelitian sampai dengan skripsi ini selesai disusun. Penyusunan skripsi ini tidak semudah yang dibayangkan oleh penulis. Kesulitan-kesulitan yang dihadapi tidak hanya masalah intelektual saja. Sasa bosan, jenuh dan malas yang dihadapi selama penulisan skripsi ini membuat penulis sadar bahwa musuh terberat adalah diri kita sendiri. Dengan penulisan skripsi ini bagi penulis tidak hanya memperdalam dan memperluas wawasan secara intelektual saja tetapi sekaligus juga melatih kesabaran, kemauan, keteguhan dan ketulusan hati.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tanpa bimbingan, bantuan, dorongan, pemikiran, doa, saran serta dukungan dari banyak pihak maka penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan

yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Bapak Ariston Esa, SE.,M.AK., BAP., AK., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang oleh kepemimpinan beliau proses belajar-mengajar dapat berjalan dengan lancar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang direncanakan.
2. Ibu Marini Purawanto, SE., M.SI., AK, dan Bapak Ariston Oki Esa A, SE., M.AK., BAP., AK, selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan banyak waktu guna memberikan bimbingan, petunjuk, koreksi dan dorongan semangat yang sangat berharga.
3. Sr. Ludovica SSps, M.Ed, selaku kepala sekolah dari SMA Katolik Santa Agnes Surabaya yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian, para guru dan karyawan serta siswa SMA Katolik Santa Agnes Surabaya yang telah membantu dalam pengisian kuisioner dan memberikan penyediaan data yang dibutuhkan dalam proses penelitian ini.
4. Para Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah member bekal ilmu pengetahuan yang memadai guna mempersiapkan diri untuk penulisan karya ilmiah ini dan kesiapan terjun di masyarakat.

5. Para staf TU Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu dalam kegiatan administrasi dengan memberikan kelancaran selama kuliah.
6. Papa dan Mama tercinta yang telah melahirkan, mendidik, mengasahi dan yang berjuang membesarkan penulis serta yang selalu berdoa untuk keberhasilan putra-putrinya, Adikku Christine yang telah banyak memberikan inspirasi serta dukungan moral, serta semua keluargaku tercinta yang telah mengasahi dan memberikan perhatian serta dorongan yang besar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman kampus: Richard. K, Kristin T, Gladys. M, Stephanie. T, Denny. C, Felani, Lina, dan Tutik, yang banyak memberikan dorongan dan motivasi serta saling bahu membahu dalam mencapai keberhasilan studi.
8. Pihak-pihak yang berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Kiranya Tuhan, Allah Yang Maha Kuasa berkenan membalas kebaikan semua pribadi tersebut diatas dengan kelimpahan rezeki, panjang umur dan damai sejahtera.

Skripsi ini telah selesai ditulis, namun diakui masih belum sempurna mengingat keterbatasan yang ada pada penulis dalam menganalisis masalah dan mengolah kata. Oleh karena itu, segala saran yang membangun dari setiap pembaca yang budiman sangat

diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya. Tuhan memberkati, Amin.

Surabaya, 25 Februari 2014

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori.....	17
2.3. Rerangka Berpikir	40
BAB 3. METODE PENELITIAN	41

3.1. Desain Penelitian.....	41
3.2. Jenis dan Sumber Data	42
3.3. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4. Teknik Analisis Data	49
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Karakteristik Obyek Penelitian	52
4.2. Deskripsi dan Analisis Data.....	75
4.3. Pembahasan	100
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	127
5.1. Simpulan.....	127
5.2. Keterbatasan.....	128
5.3. Saran.....	129

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian .	16
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pertanyaan Angket untuk Siswa ...	47
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pertanyaan Angket untuk Guru dan Karyawan.....	48
Tabel 3.3 Klasifikasi Nilai Rentang Interval.....	51
Tabel 4.1 Tabel Hasil Sebaran Kuisioner	76
Tabel 4.2 Kepuasan Pelanggan - Internal	78
Tabel 4.3 Kepuasan Pelanggan - Eksternal.....	81
Tabel 4.4 Respek Terhadap Setiap Orang - Internal.....	84
Tabel 4.5 Respek Terhadap Setiap Orang - Eksternal..	86
Tabel 4.6 Manajemen Berdasarkan Fakta - Internal.....	89
Tabel 4.7 Manajemen Berdasarkan Fakta - Eksternal ..	91
Tabel 4.8 Perbaikan Berkesinambungan - Internal	92
Tabel 4.9 Perbaikan Berkesinambungan - Eksternal....	95
Tabel 4.10 Rekapitulasi Persentase PenerapanPrinsip- Prinsip TQM di SMA Katolik Santa Agnes Surabaya.....	119

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Fase Implementasi TQM.....	30
Gambar 2.2 Rerangka Berpikir.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMA Katolik Santa Agnes Surabaya.....	58
Gambar 4.2 Diagram SkorPrinsip-Prinsip TQM.....	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Guru dan Karyawan

Lampiran 2. Kuisioner Siswa

Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara

ABSTRAK

Kesadaran masyarakat Indonesia akan pentingnya pendidikan mendorong lembaga penyelenggara pendidikan untuk mampu mencetak sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mereka memiliki kompetensi untuk menguasai, menerapkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sedang dan akan terus berkembang di masyarakat melalui penerapan *Total Quality Management* dalam pengelolaan aktivitas pendidikan.

Implementasi *Total Quality Management* membantu sekolah dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pendidikan dengan berfokus pada kepuasan pelanggan, manajemen berdasarkan fakta, respek terhadap setiap orang, dan perbaikan berkesinambungan. Dalam melaksanakan pendidikan, SMA Katolik Santa Agnes Surabaya selalu berusaha untuk meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan baik dari segi *input*, proses, maupun *output* pendidikan.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan proses implementasi *Total Quality Management* yang diterapkan oleh SMA Katolik Santa Agnes Surabaya khususnya dalam meningkatkan kinerja sekolah melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuisioner yang ditujukan bagi tenaga pendidik dan kependidikan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum SMA Katolik Santa Agnes telah berhasil menerapkan *Total Quality Management* dengan baik. Untuk itu, penerapan TQM yang dilakukan oleh SMA Katolik Santa Agnes berdampak pada peningkatan kinerja sekolah secara lebih efektif dan efisien baik dari segi *input*, proses, dan *output* pendidikan dengan adanya perubahan dari sistem tradisional menjadi sistem yang terkomputerisasi dan berbasis IT, perubahan perspektif pembelajaran dari *teacher centered focus* menjadi *learning/student centered focus*, serta penerapan konsep *team teaching*.

Kata Kunci: Mutu pendidikan, *Total Quality Management*, peningkatan kinerja sekolah.

ABSTRACT

Consciousnes of Indonesian people in education has encourage Education Institution to make an high quality human resources for they have an competence to master, apply, and develop science and technology, as we know science and technology is always develop in our environment. This objective is realize with manage education activity within Total Quality Management.

Implementation of Total Quality Management has help every school to maintain and increase education quality with focus to customer satisfaction, management base in reality, rescpect to every people and continuos improvement. SMA Katolik Santa Agnes is always continuos increase their education quality in input, process and education output.

In this research, method used were descriptive analysis, it has a purpose to describe the process of implementation of Total quality management in SMA Katolik Santa Agnes, Surabaya specially in school performance increasing. This method done through interview, observation, and questionnaire to teachers and students.

The result from this research show that in generally SMA Katolik Santa Agnes was succeed in Total Quality Management implementation. Total Quality Management implementation in SMA Katolik Santa Agnes has a great impact in increasing of school performance from input, process, and education output. This increasing was showed in changed from conventional system to computerize system and IT based, also changed in learning perspective from teacher centered focus to learning/student centered focus, and implementation of team teaching concept.

Key Words: *Education Quality, Total Quality Management, Increasing of school performance*