

## Penerapan Total Quality Management (Tqm) Pada Dosen Lewat Pembelajaran Online Berbahasa Inggris Agar Terciptanya Hasil Yang Maksimal

Linda Purnamasari

Universitas Esa Unggul  
[email : lindapurnama@esaunggul.ac.id](mailto:lindapurnama@esaunggul.ac.id)

Diterima	Direvisi	Disetujui
09-08-2021	16-09-2021	29-09-2021

**Abstrak** – Memberikan kuliah secara online tidaklah mudah, apalagi untuk mengajarkan presentasi dalam bahasa Inggris. Dibutuhkan Total Quality Management (TQM) dari dosen dalam memandu para mahasiswa ini sehingga mereka bisa menjadi mahasiswa yang mandiri. Untuk itulah penelitian ini dibuat, untuk menjawab masalah penelitian yaitu sejauh mana penerapan kepemimpinan mandiri total quality management (TQM) yang dibuat oleh peneliti berhasil digunakan dengan belajar presentasi melalui E-Learning pada para mahasiswa mata kuliah Business English semester ganjil 2020/2021 kelas KH003 Kampus Harapan Indah sehingga bisa menghasilkan nilai maksimal, dengan objek penelitiannya adalah mahasiswa tersebut di atas. Tujuan dari penelitian adalah menjawab apa yang menjadi masalah penelitian dengan membuat program Total Quality Management (TQM) yang digunakan dosen bisa membuat hasil presentasi mahasiswa mencapai hasil maksimal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif untuk menganalisa data dari nilai presentasi yang didapat para mahasiswa setelah mereka melakukan presentasi dalam bahasa Inggris, untuk melihat sejauh mana mereka bisa mengerti apa yang diinginkan dosen. Sementara metode kualitatif adalah metode yang digunakan oleh peneliti dalam membuat satu program agar para mahasiswa mengerti apa yang diinstruksikan oleh dosen sebelum mereka melakukan presentasi.

**Kata kunci:** belajar mandiri, Total Quality Management, kuliah daring

**Abstract** - Giving lectures online is not easy, especially teaching presentations in English. It takes Total Quality Management (TQM) from lecturers to guide these students so that they can become independent students. For this reason, this research was made, to answer the research problem, namely the extent to which the application of total quality management (TQM) independent leadership made by researchers was successfully used with learn presentations through E-Learning for Business English course students in the odd semester 2020/2021 class KH003 Harapan Indah Campus so that they can produce maximum scores, with the object of research being the students mentioned above. The purpose of the research is to answer what the research problem is by creating a Total Quality Management (TQM) program used by lecturers to make student presentations achieve maximum results. The research method used in this study is a quantitative research method to analyze data from the presentation scores obtained by students after they made a presentation in English, to see how far they can understand what the lecturer wants. While the qualitative method is the method used by researchers in making a program so that students understand what is instructed by the lecturer before they make a presentation.

**Keywords:** independent study, Total Quality Management, Online lectures

### PENDAHULUAN

Adapun penelitian ini dibuat untuk menjawab masalah penelitian yaitu sejauh mana penerapan kepemimpinan mandiri total quality management (TQM) yang dibuat oleh peneliti berhasil digunakan dengan belajar presentasi melalui E-Learning pada para mahasiswa mata kuliah Business English semester ganjil 2020/2021 kelas KH003 Kampus Harapan Indah, dengan

objek penelitiannya adalah mahasiswa tersebut di atas.

Kita sering mendengar frase *Total Quality Management* (TQM) atau yang lebih dikenal dengan *Management Terpadu*. Apakah TQM itu? Banyak pengertian tentang TQM, dalam dunia pendidikan, dengan fokus yang berbeda-beda tapi menghasilkan produk yang bermutu dan berkualitas (Kustini, 2015). Prinsipnya adalah ingin meraih dan mempertahankan yang terbaik yang diinginkan oleh semua pihak, dari



mulai orang tua mahasiswa, mahasiswa, perguruan tinggi dan dosen pengampu mata kuliah sehingga hasilnya adalah lulusannya kelak bisa tepat pada sasaran dan menjadi sumber daya manusia yang potensial (Marmoah, sri. Suryanjani, syamsi. Fauziah, 2019).

Apa yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk menciptakan satu lembaga yang menggunakan *Total Quality Management (TQM)* yang tepat pada sasarnya? Yang harus dilakukan oleh perguruan tinggi adalah bagaimana cara lulusan perguruan tinggi itu bisa menghadapi kondisi di luar nanti setelah mereka tamat, keahlian yang mereka pelajari selama di perguruan tinggi bisa mengisi tempat-tempat yang dibutuhkan di seluruh bagian baik di dalam negeri maupun di luar negeri (Munir, 2018). Semuanya dilaksanakan menurut hierarki yang ada seperti di bawah ini:

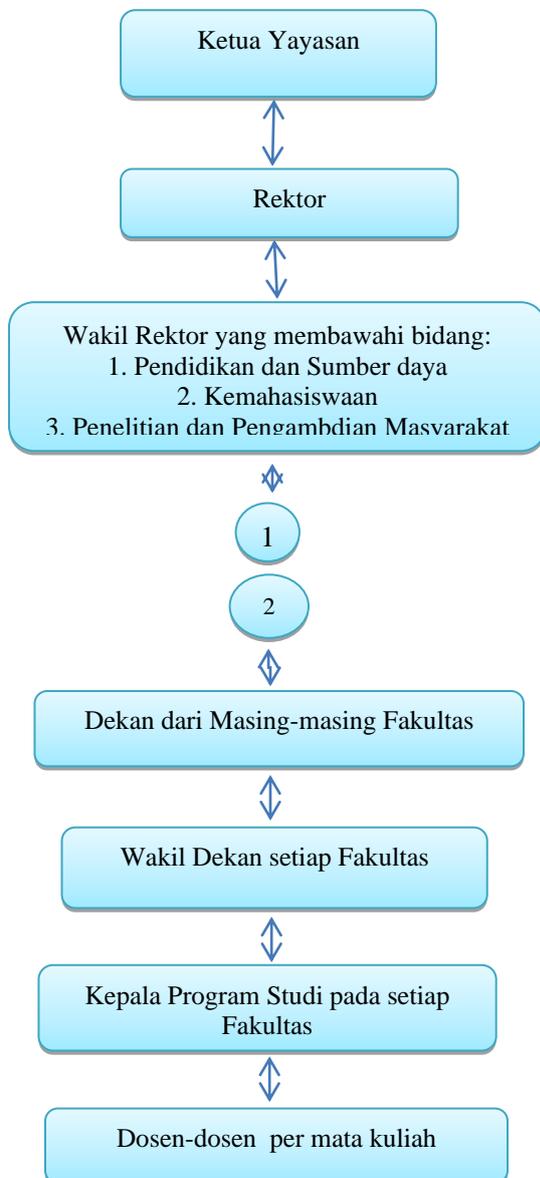


Diagram 1. Struktur Organisasi

Di sini peneliti akan memfokuskan pada bagian paling bawah yaitu para dosen per mata kuliah, dalam hal ini difokuskan pada mata kuliah Business English, karena peneliti adalah salah satu pengampu mata kuliah tersebut. Dosenlah sebagai ujung tombak yang langsung bertemu dengan para mahasiswa. Merekalah yang langsung menjadi penentu dari keberhasilan dari seseorang mahasiswa. Dosen sebagai manajer atau pimpinan dalam kelas merupakan titik sentral atau fokus dalam melaksanakan program untuk meningkatkan mutu untuk mencapai tingkat *Total Quality Management* yang paling kecil di suatu universitas, dalam hal ini difokuskan pada Universitas Esa Unggul.

Untuk meningkatkan mutu, dalam konteks pendidikan, Imam Musbikin dalam buku yang ditulis oleh DR. Novan Ardi Wiyani M.Pd. I berjudul "Pendidikan Karakter Berbasis *Total Quality Management*" meliputi hal-hal berikut (2018, p. 31):

1. Peserta didik dan pendukungnya

Semua yang akan menjadi peserta didik dan faktor pendukung untuk terlaksananya kegiatan pembelajaran terkait di dalam penyelenggaraan pendidikan

2. Kegiatan Pembelajaran

Agar peserta didik bisa belajar dengan baik ada hal yang harus diperhatikan:

- 1). Mengikuti aturan yang dibuat oleh lembaga pendidikan, juga aturan kelas yang ditetapkan oleh para dosen.
- 2). Mengerjakan apa yang diberikan atau diinstruksikan oleh para dosen.
- 3). Hasil dari Proses Belajar dan Mengajar

Untuk mengetahui hasil dari pada kegiatan belajar mengajar ini, maka diadakan evaluasi di pertengahan semester dinamakan ujian tengah semester dan di akhir semester dinamakan ujian akhir semester. Sedangkan untuk para dosen ada evaluasi khusus yang dibuat oleh universitas berupa angket yang langsung diberikan kepada mahasiswa melalui link khusus setiap mahasiswa yang ingin mengetahui nilai ujian tengah semester dan akhir semester, diharuskan mengisi angket tentang bagaimana pengajaran yang diberikan oleh dosen yang bersangkutan.

Dari angket itu, bisa dijadikan acuan juga untuk mengevaluasi terus kekurangan yang ada sebelumnya dan memperbaharunya di program selanjutnya. Untuk melakukan perbaikan dilakukanlah berbagai usaha untuk menaikkan mutu di dalam satu perguruan tinggi, yang terus menerus secara teratur dan berkesinambungan Tentu saja tidak asal saja, harus disiasati dengan rencana yang matang dengan membuat langkah-langkah yang dinamis untuk pengembangannya di masa mendatang dengan menggunakan sistem yang bagus (Supriyanto, 2011).

Di sini dosen sekaligus peneliti membuat satu program yang berlandaskan *Total Quality Management (TQM)*, dengan membuat satu program dalam mata kuliah Business English agar para mahasiswa bisa menjalankannya dan hasil akhirnya adalah mereka bisa melaksanakan presentasi dalam bahasa Inggris sesuai yang ditugaskan oleh dosen. Dosen sebagai manajer atau pembimbing di kelas harus bisa mengarahkan mahasiswa untuk bisa meningkatkan kemampuannya dalam presentasi berbahasa Inggris dengan catatan bahwa nantinya ilmunya itu bisa digunakan setelah mereka tamat kuliah. Adapun yang menjadi acuan bukan hanya tergantung dari kemampuan dosen, tapi dari kemampuan mahasiswa itu. Bila mahasiswa itu tidak bisa berbahasa Inggris, maka tugas dosen harus membuat langkah-langkah tertentu dengan perlahan agar bisa dicerna oleh mahasiswa, karena mereka dari berbagai macam latar belakang keluarga dan kebudayaan yang belum tentu semuanya mendukung pentingnya bahasa Inggris. Jadi dosen harus juga memikirkan program yang bisa memenuhi kemampuan para mahasiswa. (Kustini, 2015).

Kalau dalam kondisi tatap muka, mungkin lebih mudah untuk mengajarkan teori presentasi kemudian langsung bisa dipraktekkan dan mahasiswa bisa bertanya, konsultasi langsung dengan dosen, tapi lain halnya dengan pembelajaran daring. Apa itu pembelajaran daring?

Pembelajaran daring adalah pembelajaran secara online, di mana antara pengajar dan peserta didik tidak bertemu secara langsung, namun ditentukan aturan-aturan tertentu. Ada yang menggunakan pembelajaran ini dengan melakukan tatap muka virtual melalui *googlemeet*, *zoom conference* atau media lain hanya pada saat tertentu, tapi ada yang melaksanakan kegiatan pembelajaran itu setiap saat dengan menggunakan virtual meeting atau tatap maya (Putria et al., 2020).

Untuk itulah peneliti sekaligus dosen pengampu mata kuliah Business English mencoba melakukannya, dengan merancang program yang berdasarkan *Total Quality Management*, yaitu merancang program yang benar-benar untuk menghasilkan *output* yang maksimal, yang berupa presentasi dalam bahasa Inggris. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut, di mana program ini dibagi menjadi tiga tahap, yaitu:

### 1. Tahap pertama

Ketika awal perkuliahan dibuat dengan tatap maya, maka dalam tatap maya itu dosen segera memberikan instruksi panjang lebar tentang apa yang harus dilakukan untuk persiapan presentasi

pada akhir perkuliahan nanti.

Adapun tugas yang diberikan adalah mahasiswa diminta untuk mencari buku, bisa berupa buku referensi atau pun novel. Kemudian mereka disuruh membaca buku itu dan menugaskan mereka pada pertemuan ke-7, yang merupakan kuliah tatap maya, dengan meminta mahasiswa untuk menunjukkan buku yang sudah dibacanya, boleh buku berbahasa Indonesia atau Inggris. Perbedaan antara mahasiswa yang memilih buku berbahasa Indonesia atau berbahasa Inggris adalah kalau mereka menggunakan buku berbahasa Indonesia, maka mereka akan mudah membaca dan mengerti dengan cepat apa isinya. Sebaliknya, untuk buku berbahasa Inggris, bagi mereka yang terbiasa membaca buku berbahasa Inggris tidak ada masalah, tapi bagi mereka yang belum terbiasa tapi memaksakan diri, akan terasa lambat dan keuntungannya semua istilah bahasa Inggrisnya bisa mereka dapatkan langsung. Kemudian meminta mereka menjelaskan kenapa memilih buku atau novel tersebut. bahan yang akan mereka presentasikan

### 2. Tahap kedua

Pada pertemuan tatap maya ke-7, mahasiswa diminta mempresentasikan buku yang sudah dipilih dan menjelaskan apa alasan mereka memilih buku tersebut dengan menggunakan bahasa Inggris. Setelah itu mengarahkan mahasiswa untuk terus mengikuti forum perkuliahan dari pertemuan *offline* ke-8 sampai ke-13 untuk mengikuti instruksi yang diberikan dosen secara *offline*. Pada pertemuan *offline* ini ada tiga respons dari para mahasiswa itu, yaitu:

#### a. Positif

Di sini mahasiswa akan memberikan respons yang diberikan dosen sesuai yang diinstruksikan dengan menjawab pertanyaan yang ada di forum perkuliahan.

#### b. Negatif

Mahasiswa hanya menyalin apa yang ditulis oleh dosen.

#### c. Tidak memberikan jawaban sama sekali.

### 3. Tahap ketiga

Pada pertemuan ke-14, yang merupakan tatap maya, difokuskan pada analisa ucapan para mahasiswa (*pronunciation*). Pada tahap ini, satu per satu mahasiswa harus membacakan naskah presentasi mereka. Dosen menganalisa, sejauh mana kemampuan pengucapan dari para mahasiswa dalam membawakan presentasi mereka. Nanti pada bagian pembahasan, akan terlihat berapa orang dari mahasiswa yang benar-benar sudah siap untuk ujian atau harus diperbaiki lagi.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif untuk menganalisa data dari nilai presentasi yang didapat para mahasiswa setelah mereka melakukan presentasi dalam bahasa Inggris, untuk melihat sejauh mana mereka bisa mengerti apa yang diinginkan dosen. Sementara metode kualitatif adalah metode yang digunakan oleh peneliti dalam membuat satu program agar para mahasiswa mengerti apa yang diinstruksikan oleh dosen sebelum mereka melakukan presentasi. Jadi akan dilihat di sini sejauh mana keberhasilan sang peneliti dalam membuat program yang dikompensasikan kepada nilai yang didapat para mahasiswa sesudah melakukan presentasi dalam bahasa Inggris.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjawab masalah penelitian yaitu sejauh mana penerapan kepemimpinan mandiri total quality management (TQM) yang dibuat oleh peneliti berhasil digunakan dengan belajar presentasi melalui E-Learning pada para mahasiswa mata kuliah Business English semester ganjil 2020/2021 kelas KH003 Kampus Harapan Indah, dengan objek penelitiannya adalah mahasiswa tersebut di atas, maka peneliti menggunakan variable kategori adalah para mahasiswa di Universitas Esa Unggul, yang mengambil kelas Business English kelas KH003 dengan jumlah 26 orang mahasiswa, yang sebagian besar adalah mahasiswa dari Fakultas Ilmu Komunikasi tahun akademik 2020/2021, semester ganjil, dengan variabel bebas yang akan mempengaruhinya adalah berdasarkan teori Total Quality Management yang sudah dirancang oleh peneliti, dengan rumusan seperti yang dikatakan oleh Dr. Novan Ardy Wiyani, MP.I dalam bukunya yang berjudul Total Quality Management bahwa harus ada (2020, p. 81):

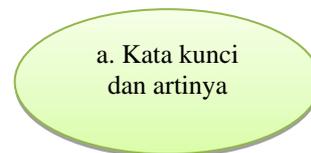
1. Apa hasil dari pembelajaran
2. Evaluasi dari pada hasil pembelajaran
3. Program yang diajarkan
4. Apa yang dipakai untuk berkomunikasi dengan mahasiswa
5. Hasil akhir dan dampaknya terhadap sekeliling.

Jadi proses akhir diambil dari perjalanan kuliah daring satu semester mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi kelas reguler semester ganjil tahun akademik 2020/2021, variable independent (variabel bebas) yang akan mempengaruhinya adalah perancangan program berdasarkan teori Total Quality Management di mana variabel kategori ini akan diberikan tindakan dari variabel independent, dengan menghasilkan variabel

dependent yang berupa nilai yang dicapai oleh para mahasiswa mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi kelas reguler semester ganjil tahun akademik 2020/2021 dalam mata kuliah Business English tersebut setelah mendapatkan perlakuan dari variabel independent.

Adapun tindakan yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut untuk mencapai nilai presentasi berbahasa Inggris yang tinggi, dengan target A selain 3 kali pertemuan tatap maya adalah menginstruksikan dalam forum:

1. Pada pertemuan ke-8 memberi penjelasan dan juga contoh untuk mencari keyword dari presentasi mereka serta membuat kerangka presentasi mereka dengan memberikan penjelasan terlebih dahulu serta memberikan contohnya.
2. Pada pertemuan ke-9 menjelaskan tentang apa itu topik dan memberikan contoh kepada mahasiswa, sebagai tugas, mereka diminta membuat topik dari buku yang akan mereka presentasikan.
3. Pada pertemuan ke-10 menjelaskan bagaimana bagian kedua dari isi presentasi, di mana isi dari presentasi itu diambil dari outline atau kerangka yang sudah dibuat pada pertemuan ke-8. Contoh: Ini adalah kerangka/outline dari presentasi yang harus mereka buat:



Gambar 1. Kerangka Outline 1

Mencari *keyword* (kata kunci) dari presentasi yang akan mahasiswa buat, kemudian dicari artinya dalam bahasa Inggris dengan tidak lupa menyebutkan dari mana sumber itu diambil.



Gambar 2. Kerangka Outline 2

Mencari masalah apa yang akan dibahas oleh mahasiswa untuk presentasi nanti.



Gambar 3. Kerangka Outline 3

Apabila mahasiswa memilih untuk memberikan satu penjelasan saja dalam presentasinya maka yang akan dicari adalah 'kesimpulan,' tapi bila mahasiswa memilih untuk menyelesaikan satu permasalahan atau kasus, maka 'pemecahan masalah' yang akan dibuat pada

akhirnya.

4. Pada pertemuan ke-11, mahasiswa diminta untuk mengisi bagian dari kerangka karangan yang pertama, yaitu mencari arti dari keyword yang sudah dipilih. Contoh:

*The meaning of the death penalty based on the Merriam Webster Online Dictionary tells about the penalty which is given to a criminal person until death.*

Di sini akan dilihat ketelitian mahasiswa untuk mencari arti dari pada keyword untuk presentasi mereka dan mampu menyebutkan sumber dari pada keyword itu.

5. Pada pertemuan ke-12 mahasiswa diminta untuk mencari kesimpulan dari pada presentasi yang akan mereka bawa. Ini sebagai bagian ketiga dari rangkaian kerangka presentasi. Contoh:

*The conclusion of my presentation is .....*

6. Pada pertemuan ke-13, mahasiswa diminta untuk menggabungkan semua yang sudah diberikan dari pertemuan ke-7 sampai ke-12. Apabila ada yang masih salah, akan dibetulkan oleh peneliti. Adapun tujuannya agar pada pertemuan ke-14 mereka sudah bisa menampilkan isi dari presentasi mereka dengan benar, hanya tinggal merapikan 'pengucapan' atau 'pronunciation.'

7. Pada pertemuan ke-14 berupa tatap maya, mahasiswa mempresentasikan bahan untuk UAS (Ujian Akhir Semester). Dengan hasil sebagai berikut:

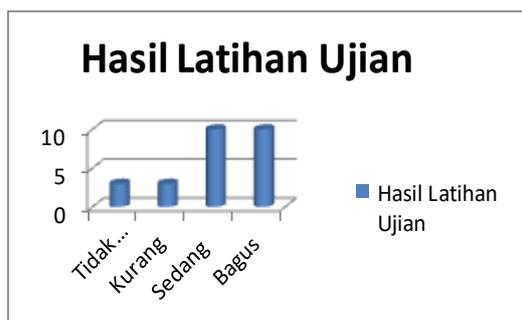


Diagram 2. Hasil Latihan Ujian

Keterangan gambar:

1. Jumlah yang tidak ikut dalam latihan ujian pada pertemuan ke-14 = 3
2. Jumlah mahasiswa yang mempunyai pengucapan (*pronunciation*) yang kurang bagus = 3
3. Jumlah mahasiswa yang mempunyai pengucapan (*pronunciation*) sedang = 10. Maksudnya di sini sedang adalah tidak banyak melakukan kesalahan, tapi pengucapannya juga ada yang tidak tepat.

4. Jumlah mahasiswa yang mempunyai pengucapan (*pronunciation*) sudah bagus = 10

Setelah memberikan pengarahannya pada kuliah tatap maya ke-14 itu, peneliti meminta para mahasiswa untuk membuat presentasi mereka dengan penampilan  $\frac{3}{4}$  badan atau seluruh badan, kemudian memasukkannya di chanel [www.youtube.com](http://www.youtube.com). Sedangkan linknya dimasukkan di kolom UAS (Ujian Akhir Semester) di akun E-learning masing-masing mahasiswa untuk proses penilaian.

Adapun hasil yang dicapai setelah mereka melakukan presentasi sebagai ujian akhir adalah sebagai berikut (lihat gambar):

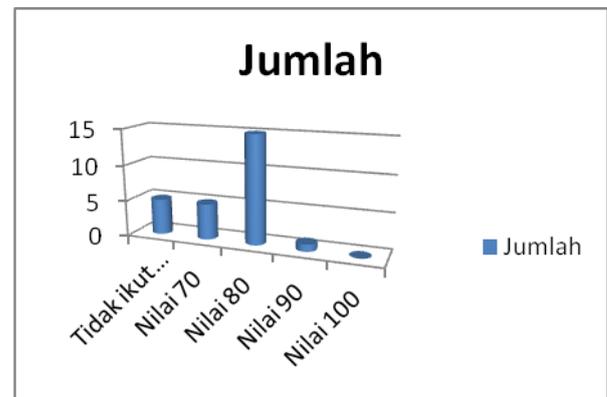


Diagram 3. Hasil Pencapaian dari presentasi ujian akhir mahasiswa

Keterangan gambar:

Jumlah mahasiswa yang tidak ikut ujian : 4  
Jumlah mahasiswa yang mendapat nilai 70: 4

Jumlah mahasiswa yang mendapat nilai 80: 14  
Jumlah mahasiswa yang mendapat nilai 90: 2

Jadi jelas terlihat di sini bahwa mahasiswa yang mengikuti apa yang diinstruksikan dosen mendapatkan nilai tinggi. Sedangkan yang tidak mendengarkan apa yang diinstruksikan dosen nilainya cenderung rendah. Dalam hal ini, yang mendapatkan nilai terbanyak adalah 14 dengan nilai 80. Di dalam program penilaian, nilai 80 itu disamakan dengan grade A. Termasuk dalam nilai yang tertinggi, walaupun yang mendapat 90 ada 2 orang, tetap masuk dalam kategori nilai A juga.

## KESIMPULAN

Menjawab masalah penelitian yaitu sejauh mana penerapan kepemimpinan mandiri total quality management (TQM) yang dibuat oleh peneliti dengan melihat hasil yang dicapai oleh para mahasiswa setelah melaksanakan program presentasi dalam bahasa Inggris maka tugas, peran dosen sangat diperlukan sebagai seorang pemimpin di dalam kelas. Dia harus mengerjakan hal-hal berikut ini yaitu membuat program

yang sesuai dengan kemampuan mahasiswa, memprediksi sejauh apa kemampuan mahasiswa dalam menyerap apa yang dosen minta dan dosen sebagai pemimpin atau manajer di dalam kelas harus benar-benar menerapkan secara total kepemimpinannya dalam membimbing mahasiswa, cara berkomunikasi dengan mahasiswa melalui forum yang disediakan dalam E-learning bila ada yang harus dibicarakan sehubungan tugas yang diberikan di forum.

### Saran

Diharapkan dari setiap penelitian yang telah dilakukan, para dosen bisa belajar melihat apa yang sebenarnya masih kurang dan mana yang harus dipertahankan dan terus diperbaharui, dengan demikian setiap merancang program selalu berdasarkan dari apa yang diinginkan para peserta didik, jadi bukan hanya dari pikiran para dosen saja (Yuniawan, 2003).

### REFERENSI

- Ellis, Mark. (2017). *Giving Presentation*. Longman.
- Folse, Keith S. (2019). *Great Sentences for Great Paragraphs*. Houghton Mifflin Company.
- Jeremy. (2019). *The Practice of English Language Teaching*. Pearson Longman.
- Sagala, Laris. (2017). *Student's Handbook for Business English Subject*. Esaunggul University.
- Kustini, H. (2015). PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PERGURUAN TINGGI Kustin Hartini, SE, MM Dosen IAIN Bengkulu. *Al - Intaj*, 1(1), 38–50.
- Marmoah, sri. Suryanjani, syamsi. Fauziah, M. (2019). IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT ( TQM ) Universitas Sebelas Maret , Surakarta , Indonesia. *PERSPEKTIF Ilmu Pendidikan*, 33(1), 41–50. <https://doi.org/doi.org/PIP.331.5>
- Munir, M. (2018). Keberadaan Total Quality Management Dalam Lembaga Pendidikan (Antara Prinsip Implementasi Dan Pilar Tqm Dalam Pendidikan). *Jurnal Realita*, 16(1), 1–21.
- Putria, H., Maula, L. H., & Uswatun, D. A. (2020). Analisis Proses Pembelajaran dalam Jaringan (DARING) Masa Pandemi Covid- 19 Pada Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 4(4),

861–870.

<https://doi.org/10.31004/basicedu.v4i4.460>

Supriyanto, A. (FIP U. M. (2011). Total quality management. *Cakrawala Pendidikan*, 30(1), 17–29. <https://doi.org/10.1177/001088049904000123>

Yuniawan, A. (2003). *Management mutu TQM pada pendidikan tinggi.pdf* (pp. 51–61).