

# MEMELIHARA BUDAYA MUTU PADA ERA GLOBALISASI

Yusuf Anwar\*)

## ABSTRAK

*Melihat tantangan dan kecenderungan masa depan perguruan tinggi maka profil manajemen perguruan tinggi yang diperlukan adalah yang berorientasi kepada mutu pendidikan tinggi. Sehubungan dengan orientasi tersebut, sistem manajemen yang relevan adalah manajemen yang berparadigma pada: (1). Customer Value Strategy; (2). Continuous Improvement, dan (3). Organizational System.*

### Isu Krusial Perguruan Tinggi

Secara umum, terdapat sejumlah isu krusial yang dihadapi perguruan tinggi. Pertama, keharusan mendorong dunia akademik untuk memainkan peran orisinalnya, yaitu sebagai sumber ide bagi peningkatan hidup dan makna kehidupan manusia. Dengan demikian, dunia akademik harus dilestarikan sebagai sumber nilai-nilai baru bagi dinamika masyarakat, dan tidak boleh dibiarkan berkembang menjadi hanya sebagai konservator nilai-nilai dominan yang berlaku. Membiarkan kecenderungan seperti itu berarti memberi peluang untuk pembungkaman dan penindasan kemerdekaan berpikir. Perguruan tinggi dan masyarakat akademik tanpa kemerdekaan berpikir adalah kelumpuhan.

Kedua, perguruan tinggi adalah salah satu pusat budaya yang penting bagi setiap bangsa, merupakan bagian dari jaringan internasional ilmu pengetahuan dan teknologi, pencari, pengembang, dan penyebar ilmu, dan lembaga untuk mempersiapkan pemimpin bangsa pada masa yang akan datang. Isu utama yang berkaitan dengan perguruan tinggi sebagai pusat budaya ialah memantapkan kemandirian masyarakat. Bagian yang paling asasi dari masyarakat

mandiri adalah demokratisasi dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk pendidikan.

Ketiga, relevansi pendidikan tinggi dalam abad ke 21 berkenaan dengan aspek-aspek: (a) Posisi universitas sebagai salah satu dari sekian banyak aktor yang terlibat dalam produksi ilmu pengetahuan; (b) Tantangan nyata bagi universitas di dalam sistem produksi ilmu pengetahuan adalah memelopori pengembangan *knowledge workers*, yaitu individu-individu yang terlatih dan kreatif dalam mendayagunakan ilmu pengetahuan; (c) Pengukuran relevansi pendidikan tinggi harus melibatkan kriteria yang merefleksikan kemampuan lembaga untuk terhubung dengan jaringan yang luas sebagai mitra dari berbagai level melakukan kerja kreatif bersama.

Ketiga isu krusial tersebut mengisyaratkan perlunya penajaman daya respons perguruan tinggi terhadap kecenderungan globalisasi dan modernisasi masyarakat. Globalisasi adalah suatu tantangan di mana dunia menjadi begitu terbuka dan transparan sehingga seakan-akan tidak ada lagi batas antarnegara. Globalisasi terutama dan dimulai dalam bidang informasi dan ekonomi yang kemudian mempunyai implikasi pada bidang-bidang lain. Dalam kerangka

---

\*) Yusuf Anwar adalah Dosen Universitas Siliwangi Tasikmalaya

globalisasi, suatu negara tidak lagi perlu hadir dengan kekuatan militernya untuk menduduki suatu wilayah dan menggali sumberdaya ekonomi dari negara yang didudukinya, melainkan cukup dengan menguasai pasar barang, jasa (bahkan budaya dan cara berfikir) di negara yang menjadi sasarannya. Instrumen-instrumen perdagangan dan industri digunakan untuk tujuan-tujuan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari hubungan ekonomi yang secara makro ditunjukkan melalui neraca perdagangan. Instrumen-instrumen informasi dan hubungan kebudayaan digunakan untuk tujuan kebudayaan.

Aspek-aspek kehidupan masyarakat modern yang perlu senantiasa dicermati oleh perguruan tinggi meliputi sejumlah ciri dan sumber-sumber pemikiran masyarakat modern itu sendiri. Suseno (1993), mengidentifikasi ciri khas masyarakat modern sebagai berikut;

1. Berdasarkan industrialisasi, manusia berhasil mengabdikan energi-energi alam bagi kepentingannya. Sekian banyak pekerjaan manusia dapat diserahkan kepada mesin, robot, otomatis,
2. Perubahan total gaya hidup manusia, sarana transportasi, komunikasi, kedokteran, pertanian, mengalami perkembangan revolusioner, mobilitas manusia menjadi demikian pesat,
3. Teknologi merupakan ilmu baru, tercipta masyarakat informasi atau masyarakat pasca-industri,
4. Masyarakat tidak lagi mengalami ketergantungan terhadap alam, hilangnya kesadaran manusia atas batas-batas eksistensi manusia, segalanya dapat ia ciptakan, dan semua masalah dapat ia pecahkan dan
5. Perubahan mendasar dalam cara berfikir manusia, berfikir deferensial masyarakat, alam dan realitas transenden dihayati oleh manusia sebagai bidang-bidang yang satu sama lain tidak ada sangkut pautnya.

Sumber-sumber pemikiran masyarakat modern terdiri atas tiga arus besar. Pertama, kapitalisme dan revolusi industri. Dalam kerangka pemikiran ini, batas alamiah bagi rasionalitas produksi hilang, karena tujuan produksi adalah modal. Dinamika produksi kapitalis melahirkan suatu ilmu baru, yaitu teknologi yang risetnya dilakukan semata-mata untuk kepentingan industrial. Kedua, penemuan subjektivitas modern. Perubahan perspektif manusia secara fundamental. Manusia bukan lagi substansi dalam dunia, melainkan sebagai subjek yang berhadapan dengan dunia. Ketiga, rasionalisme yang dicerminkan dalam kecenderungan sebagai berikut: a) kepercayaan pada kekuatan akal budi manusia, b) Penolakan terhadap tradisi, dogma, dan otoritas, c) metode untuk merujuk pada otoritas diganti dengan metode baru, yaitu pengamatan, eksperimen, dan deduksi, serta d) sekularisasi yang menyebabkan demitologis sejarah, hilangnya segala sifat gaib dari alam, dan perpisahan antara negara dan agama.

Sejalan dengan kecenderungan tersebut, perguruan tinggi di Indonesia berkewajiban pula mengembangkan suatu sistem sosiokultural masyarakat madani, yaitu masyarakat yang didasarkan atas prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a) Demokrasi, sebagai ciri utama yang memiliki konsekuensi luas seperti adanya kemampuan partisipasi masyarakat dalam sistem politik dengan organisasi-organisasi yang mandiri sehingga memungkinkan pengawasan aktif dari masyarakat terhadap pemerintah dan pembangunan.
- b) Kepastian hukum, atau masyarakat yang diwarnai *rule of law*, bukan kekuasaan yang sangat dominan tetapi hukumlah yang perlu ditegakkan.
- c) Egalitarian, artinya suatu masyarakat yang mementingkan keadilan, memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat, bukan hanya segelintir kelompok elit, untuk maju dan berkembang.

- d) Penghargaan, yang tinggi atas *human dignity*.
- e) Kemajemukan, budaya bangsa dalam satu kemajemukan.
- f) Relijius, artinya masyarakat yang diinginkan adalah yang etis-relijius bukan yang sekuler-materialistik.

### Memelihara Budaya Mutu

Dari sudut pandang tugas dan tanggung jawab perguruan tinggi, pokok-pokok pikiran sebagaimana yang telah diutarakan di atas lebih lanjut mengimplikasikan agar perguruan tinggi makin konsisten memelihara keseimbangan fungsi instrumental dan fungsi intrinsiknya. Fungsi instrumental mencerminkan kehendak menyepadankan antara nilai-nilai lulusan perguruan tinggi dengan kualifikasi kebutuhan pembangunan, fungsi intrinsik memuat cita-cita membentuk pribadi-pribadi, manusia dewasa, warga negara yang menghayati nilai-nilai universal.

Integrasi kedua fungsi perguruan tinggi yang dimaksud dapat bermuara kepada ikhtiar memuliakan potensi manusia dan nilai-nilai kemanusiaan. Fungsi integratif inilah yang harus ditempatkan sebagai poros atau nilai dasar pendidikan yang sekaligus menjadi tanggung jawab perguruan tinggi. Dengan demikian, proses pencerahan intelektual melalui pendidikan di perguruan tinggi hendaknya difokuskan kepada akal dan kehendak manusia (peserta didik), karena kedua aspek tersebut merupakan potensi dan keunggulan yang difitrahkan kepada manusia.

Dalam menunaikan fungsinya itu, warga perguruan tinggi harus menyadari bahwa abad ke 21 penuh dengan persaingan, dan untuk memenangkannya diperlukan mutu yang tinggi. Perguruan tinggi yang tidak dapat mempertahankan mutunya, akan kalah dalam berbagai persaingan. Studi yang dilakukan *UNESCO* mengidentifikasi unsur-unsur yang perlu mendapat

perhatian di dalam usaha meningkatkan mutu pendidikan tinggi antara lain :

1. Kaderisasi tenaga dan pimpinan perguruan tinggi. Di dalam mewujudkan misi ini diperlukan rencana yang baik bagaimana tenaga dan pimpinan perguruan tinggi direkrut dan dipersiapkan untuk melanjutkan kelangsungan hidup suatu perguruan tinggi yang bermutu.
2. Pengelolaan sumber-sumber yang ada di dalam suatu perguruan tinggi. Sumber-sumber yang dimaksud ialah mahasiswa, dana, dan fasilitas. Persoalan yang muncul ialah, kualitas dan kuantitas mahasiswa, biaya penge-lolaan mahasiswa, dan ketergantungan biaya operasionalisasi perguruan tinggi kepada sumber utama yaitu orang tua/mahasiswa. Selain itu, bagaimana menyediakan fasilitas belajar dan mengajar yang memadai sehingga keluaran perguruan tinggi memiliki mutu yang diinginkan.
3. Administrasi. Unsur administrasi yang biasanya dianaktirikan di dalam penge-lolaan suatu perguruan tinggi hendaknya diubah, karena *administration* dalam arti *to serve* akan menentukan berhasil tidaknya misi perguruan tinggi. Tenaga-tenaga administasi harus dilaksanakan oleh tenaga-tenaga profesional yang menguasai ilmu dan keterampilan dalam bidang administrasi dan manajemen perguruan tinggi.
4. Kelembagaan, Pendidikan tinggi merupakan lembaga sosial yang unik, ia merupakan lembaga keilmiah yang mengawinkan antara kemampuan manajerial dan kemampuan akademik. Kelembagaan perguruan tinggi haruslah sesuatu yang stabil namun dinamis, dalam arti cepat menanggapi perubahan-perubahan yang begitu besar terjadi di dalam dunia ilmu pengetahuan. Dalam hubungan ini diperlukan manajemen pendidikan tinggi yang kuat, terbuka, dan dinamis. Hubungan-hubungan kerja di dalam kelembagaan pendidikan tinggi, misalnya antara yayasan dengan kelompok pengelola

perguruan tinggi haruslah terdapat kerjasama yang aktif dan dinamis di dalam visi yang sama sehingga kepentingan-kepentingan yang bertentangan tidak perlu terjadi.

Perguruan tinggi masa depan, menurut pengamatan para ahli, mempunyai berbagai kecenderungan sebagaimana diuraikan berikut ini.

1. Pendidikan tinggi akan semakin menuntut partisipasi masyarakat umum di dalam pembiayaanya.
2. Memerlukan perhatian yang lebih besar terhadap penggunaan sumber-sumber secara efektif.
3. Diperlukan suatu pemikiran yang lebih pluralistik. Suatu perguruan tinggi memerlukan kepemimpinan yang pluralistik dalam arti *team work* karena keanekaragaman masalah yang dihadapi oleh perguruan tinggi sebagai *social organization*.
4. Pengembangan pendidikan tinggi masa depan membutuhkan suatu gerakan jangka panjang dan tidak terikat kepada rencana-rencana jangka pendek belaka.
5. Perlunya perlindungan terhadap fungsi-fungsi *non-market* perguruan tinggi.

Melihat tantangan dan kecenderungan masa depan perguruan tinggi sebagaimana diungkapkan di atas, maka profil manajemen perguruan tinggi yang diperlukan adalah yang berorientasi kepada mutu pendidikan tinggi. Mutu pendidikan mengandung dimensi yang cukup luas. Berdasarkan model analisis posisi sistem pendidikan, mutu pendidikan pada tataran satuan pendidikan dapat ditelaah dari kriteria dan karakteristik mutu kinerja, yang meliputi perangkat komponen sistem pendidikan, dan perangkat indikator kinerja.

Perangkat komponen sistem perguruan tinggi terdiri atas : 1) Tujuan pendidikan perguruan tinggi; 2) Persyaratan ambang penyelenggaraan perguruan tinggi; 3) Masukan; 4) Proses 5) Hasil dan dampak proses pendidikan; dan 6) Pihak-pihak yang berke-

pentingan dengan sistem perguruan tinggi itu.

Sedang perangkat indikator kinerja dapat dirumuskan dalam bentuk : 1) Efisien; 2) Produktivitas; 3) Efektivitas; 4) Akuntabilitas; 5) Relevansi; 6) Adaptabilitas dan 7) Suasana akademik di perguruan tinggi.

Sehubungan dengan orientasinya itu, manajemen yang relevan untuk hal tersebut adalah manajemen untuk menghadapi lingkungan global yang berparadigma pada: (1) *customer value strategy*; (2) *Continuous improvement* (3) *Organizational system*.

### **Customer Value Strategy**

*Customer* (pelanggan), adalah satu-satunya alasan eksistensi perusahaan (baca: organisasi). Keberadaan perusahaan ditentukan oleh kemampuan produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. *Customer value* merupakan kombinasi manfaat yang diperoleh dari penggunaan suatu produk dan jasa dan pengorbanan yang dilakukannya oleh pelanggan untuk memperoleh manfaat tersebut. *Customer Value Strategy*, merupakan rencana bisnis untuk menawarkan nilai kepada pelanggan, yang mencakup karakteristik produk, atribut, cara penyerahan, jasa pendukung, dan lain-lain. Dari sudut pandang ini, manajemen perguruan tinggi harus melengkapi dirinya dengan *effective-change-sensing-radars* untuk selalu mendengarkan suara pelanggan, agar perguruan tinggi memiliki kemampuan merespons setiap perubahan kebutuhan mereka.

### **Continuous Improvement**

Menurut paradigma *TQM*, mutu tidak hanya berkaitan dengan produk namun didefinisikan lebih luas yang mencakup semua aspek organisasi. Kualitas produk harus dikelola melalui proses dan sistem, bukan hanya diinspeksi dari produk. Produk

dan jasa bermutu hanya dapat dihasilkan secara konsisten oleh organisasi yang bermutu. Organisasi yang bermutu memiliki budaya mutu (*quality culture*) yang merupakan sistem nilai keorganisasian yang menciptakan suatu lingkungan kondusif bagi pembangunan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan. Budaya mutu terdiri atas nilai-tradisi-prosedur-dan pengharapan yang meningkatkan mutu. Peningkatan mutu bukan merupakan usaha jangka pendek, tetapi hanya dapat dicapai dengan komitmen sumber daya organisasi dalam jangka panjang.

### **Organizational System**

Untuk memiliki daya saing jangka panjang, organisasi harus fleksibel dalam memberikan respons terhadap *customer requirements* yang senantiasa berubah secara pesat. Keberdayaan dan keikutsertaan karyawan sangat menentukan fleksibilitas organisasi. Batas-batas fungsional atau unit harus diterobos dengan cara mendefinisikan, memiliki dan mengoptimalkan *cross functional system* untuk menghasilkan *customer value*.

Selain manajemen yang berparadigma global tersebut, pengembangan budaya mutu pendidikan di perguruan tinggi memerlukan pula pengembangan nilai dasar yang perlu dijunjung tinggi oleh segenap warga perguruan tinggi, yaitu kejujuran, keberanian, integritas, mental berlimpah, dan kesabaran dalam mewujudkan visi.

Kejujuran, adalah kemampuan orang untuk menyatakan sesuatu kenyataan sebagaimana adanya. Kejujuran membutuhkan keberanian jiwa, karena seringkali kenyataan jika diungkapkan sebagaimana adanya mempunyai dampak yang tidak menguntungkan bagi pengungkap. Untuk membangun kepercayaan dengan manajer dan teman sekerja, kejujuran merupakan nilai yang harus dijunjung tinggi.

Integritas, adalah kemampuan orang untuk mewujudkan apa yang telah diucapkan atau dijanjikannya. Pegawai perlu menjunjung tinggi integritas dengan cara mewujudkan semua komitmen yang telah mereka sanggupi ke dalam tindakan yang nyata. Integritas adalah kemampuan orang untuk mewujudkan apa yang telah dikatakan menjadi suatu realitas, dalam situasi apa pun. *Customer* hanya akan berhubungan dengan organisasi yang pegawainya menjunjung tinggi integritas, karena hanya orang yang berintegritas pantas dijadikan mitra dalam bekerja.

Mental berlimpah, adalah kemampuan jiwa seorang dalam menerima keberhasilan, kelebihan, keberuntungan, dan penghargaan yang diperoleh orang lain. Mental berlimpah sangat diperlukan karena pegawai bekerja dalam *team work*. Perwujudan nilai mental berlimpah antara:

1. Ringan hati untuk memberikan selamat atas keberhasilan rekan sekerja
2. Menghindarkan diri dari sikap merendahkan prestasi rekan sekerja.
3. Membiasakan diri melihat *the bright side of everyone and everything*.

Kesabaran, dalam mewujudkan visi merupakan nilai yang perlu dijunjung tinggi oleh pegawai. Kesabaran adalah kekuatan hati orang untuk menerima kelainan yang terjadi dirinya dalam jangka panjang. Kesabaran adalah kemampuan orang dalam menyalurkan semangat secara ajeg dan tekun sampai terwujud visi yang telah dirumuskan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- UNESCO, (1999), *Higher Education Relevance in 21<sup>st</sup> Century*.
- Dedy Supriadi, (1997), *Globalisasi dan Pendidikan*, BMPS Jawa Barat.

Frans Magnis Suseno, (1993), *Filsafat Sebagai Ilmu Kritis*, Kanisius Yogyakarta.

Dawam Rahardjo, (1999), *Demokrasi, Partisipasi Masyarakat, dan Pendidikan Menuju Masyarakat Madani*, Jakarta.

HAR Tilaar, (1995), "Strategi Pembinaan Perguruan tinggi Swasta Abad 21, dari pendekatan "Godfather" ke Arah Pendekatan "TQM", Makalah Seminar Pening-

katan Profesionalisme Pengelolaan PTS, Jakarta.

Abin Syamsudin Makmun, (1997), "Analisis Posisi Sistem Pendidikan", Makalah Pelatihan Perencanaan Pendidikan, Jakarta, Depdikbud.

Bounds Greg, et al, (1994), *Beyond Total Quality Management: Toward the Emerging Paradigm*, New York, McGraw Hill, Inc.