

INTISARI

Pendidikan merupakan salah satu hal penting dalam membangun bangsa Indonesia, baik pendidikan tingkat sekolah dasar maupun perguruan tinggi. Membangun bangsa melalui pendidikan harus didukung dengan peningkatan kualitas pendidikan. *Total Quality Management* (TQM) sebagai salah satu cara untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas proses pendidikan. Universitas Gadjah Mada (UGM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) telah membuktikan kualitasnya sebagai universitas pertama di Indonesia yang mampu meraih akreditasi *The Association to Advance Collegiate Schools of Business* (AACSB Internasional). Atas dasar hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran TQM dalam meraih gelar akreditasi internasional AACSB. Penelitian ini menggunakan empat pilar TQM menurut Hensler dan Brunellin yaitu (1) keterlibatan seluruh civitas (2) kepuasan pelanggan; (3) manajemen berbasis fakta; dan (4) perbaikan yang berkesinambungan. Penelitian ini dilakukan pada team akreditasi internasional FEB UGM, serta menggunakan analisis tematik dalam mendapatkan kesimpulan atas wawancara dengan responden. Analisis tematik tersebut terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis dari data wawancara, hasil dari telaah dokumen serta pengamatan langsung dalam penelitian ini menunjukkan bahwa TQM dalam pencapaian akreditasi AACSB berperan sangat penting, ditunjukkan dengan temuan-temuan yang mendukung keempat pilar TQM dalam standar resmi AACSB yang telah dipenuhi oleh FEB UGM. Sehingga perlu adanya pengajian lebih lanjut mengenai TQM dalam team pengendalian mutu FEB. Tetapi penelitian ini memiliki kekurangan dalam mendapatkan data, yaitu pada penelitian ini tidak mendapatkan wawancara langsung oleh ketua team akreditasi internasional serta erlu adanya wawancara pada mahasiswa untuk kualitas yang telah dicapai FEB UGM.

Kata kunci: *Total Quality Management*, TQM, Akreditasi AACSB

ABSTRACT

Education is one of the important things in developing Indonesia, both the primary school level and higher education. Developing nation through education should be supported by the improvement of the education quality. Total Quality Management (TQM) is one of the ways to improve and maintain the quality of the education process. Universitas Gadjah Mada (UGM) at the Faculty of Economics and Business (FEB) has proven its quality as the first university in Indonesia which is able to achieve accreditation of the Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB International). Based on that fact, this study aims to determine the role of TQM in earning AACSB international accreditation. This study used four pillars of TQM according to Hensler and Brunellin namely (1) the involvement of the entire community (2) customer satisfaction; (3) the fact-based management; and (4) continuous improvement. This research was conducted at the team of international accreditation in FEB UGM, and used thematic analysis in obtaining conclusion related to interviews with respondents. The thematic analysis consists of three phases: data reduction, data presentation and conclusion. The analysis results of the interview data, the results of document analysis and the direct observation in this study indicate that TQM plays very important role in achieving the AACSB accreditation, as it is indicated by the findings that support the four pillars of TQM in the official standards AACSB that have been fulfilled by FEB UGM. Thus, it is necessary to conduct further study on TQM in FEB quality control team. However, this study has shortcomings in getting the data, the researcher could not get live interview from the head of the international accreditation team and it is necessary to interview the students related to the quality that has been achieved FEB UGM.

Keywords: Total Quality Management, TQM, AACSB Accreditation