

APLIKASI *COMMUNITY DEVELOPMENT ANALYSIS (CDA)* DAN *NETWORKING* DALAM MEMBANGUN MANAJEMEN PESANTREN BER-*COMPETITIVE ADVANTAGE*

Zulfikar¹⁾, Muhyiddin Z. A.²⁾

^{1),2)} *Teknik Informatika, Universitas KH. A. Wahab Hasbullah
Jl. Garuda 9 Tambakberas Jombang
Email : zulfikardia@gmail.com*

Abstrak. *Adanya fenomena perubahan bisnis global dewasa ini menuntut manajemen pesantren harus lebih kristis. Hanya pesantren yang memiliki keunggulan kompetitif yang bisa bertahan dan berkembang sehingga manajemen pesantren perlu membangun konsep community development analysis (CDA) dan networking sebagai bentuk interkorelasinya. Dengan konsep ini, manajemen pesantren bisa mengembangkan aktifitas kepedulian terhadap lingkungan, masyarakat dan kemitraan mulai dari awal sampai akhir. Penelitian ini menggunakan pendekatan Mix Method untuk analisis secara mendalam dan simultan serta mengidentifikasi potensi sumber daya keunggulan kompetitif manajemen pesantren. Analisis kuantitatif dengan pendekatan SEM (Struktural Equation Modeling) untuk melihat tingkat pengaruh dari variable yang diteliti. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung dan bermakna CDA terhadap keunggulan Kompetitif Manajemen pesantren dengan harga estimasi 9,36 dan nilai $-T \ 9,75 > 1,96$. Terdapat pengaruh langsung dan bermakna CDA terhadap networking dengan harga estimasi 7,90 dan nilai $-T \ 5,97 > 1,96$. Hal ini mnunjukkan bahwa Community Development berpengaruh langsung dan bermakna dalam membangun manajemen pesantren yang unggul dan kompetitif dengan berbasis Networking. Namun Networking tidak memberikan pengaruh langsung dan bermakna terhadap keunggulan kompetitif manajemen pesantren yang berarti keunggulan kompetitif manajemen pesantren harus membangun Networking dengan memperkuat Community Development.*

Katakunci: *Community Development Analysis, Manajemen Pesantren, Networking dan Mix Method.*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan pesat di bidang industri dan teknologi informasi menyebabkan perubahan besar di berbagai aspek dan bidang kehidupan manusia. Kondisi ini mendorong organisasi pondok pesantren untuk mengikuti dan berkembang sejalan dengan perkembangan dan kemajuan tersebut yang berarti operasional organisasi menjadi semakin kompleks dan persaingan akan semakin ketat. Hal ini mendorong pula terjadinya pergeseran-pergeseran paradigma di dalam organisasi terutama di bidang pendidikan.

Keberhasilan organisasi pondok pesantren dalam menjalankan operasional organisasi yang semakin kompleks serta menghadapi persaingan yang semakin ketat untuk mencapai tujuannya akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor, baik faktor-faktor eksternal maupun faktor-faktor internalnya. Faktor eksternal organisasi meliputi situasi perekonomian, kebijakan pemerintah, perubahan lingkungan persaingan, serta perubahan selera konsumen (santri dan masyarakat) merupakan faktor yang sangat sulit untuk dikendalikan oleh organisasi secara langsung karena keberadaannya di luar organisasi. Situasi tersebut membuat organisasi semakin sulit untuk mencapai kesuksesan dan mempertahankan kesuksesan yang telah diperoleh, terutama untuk organisasi dengan permasalahan yang semakin kompleks. Sementara itu faktor-faktor internal organisasi merupakan faktor-faktor yang sepenuhnya berada di dalam organisasi meliputi sumber daya keuangan, kebijakan organisasi, praktik manajemen sumber daya manusia, manajemen dan struktur organisasi, sikap dan perilaku pengurus dan karyawan juga akan menjadi penentu kesuksesan organisasi pondok pesantren jika dapat dikendalikan dengan baik [1].

Fenomena-fenomena perubahan lingkungan bisnis global yang terjadi dewasa ini menuntut organisasi untuk semakin kritis menyikapinya. Persaingan yang bersifat global dan tajam menyebabkan terjadinya penutupan pendapatan yang diperoleh perusahaan-perusahaan yang memasuki sampai pada tingkat persaingan dunia. Keadaan ini memaksa manajemen mencari berbagai strategi baru yang menjadikan pondok pesantren mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan tingkat nasional bahkan tingkat dunia. Hanya lembaga pendidikan yang memiliki keunggulan pada tingkat nasional maupun dunialah yang mampu bertahan dan berkembang, fleksibel memenuhi kebutuhan konsumen, mampu menghasilkan lulusan (*out put*) yang bermutu, dan *cost effective* [1].

Persaingan dapat dipandang sebagai pengelolaan sumber daya sedemikian rupa sehingga melampaui kinerja kompetitor. Untuk melaksanakannya, pondok pesantren perlu memiliki keunggulan kompetitif yang merupakan jantung kinerja lembaga pendidikan islam dalam sebuah pasar yang kompetitif. Untuk mengidentifikasi sumber-sumber dan potensi keunggulan kompetitif bagi suatu perusahaan, diperlukan suatu alat analisis yang disebut konsep *community development* sebagai suatu metode memecah tanggung jawab (*responsibility*), dari dalam organisasi sampai ke luar organisasi pada aktivitas-aktivitas strategik yang relevan untuk memahami perilaku sosial dan lingkungan [2]. Karena suatu aktivitas biasanya hanya merupakan bagian dari kesatuan aktivitas yang lebih besar dari suatu sistem yang menghasilkan nilai [3]. Diharapkan aplikasi *Community Development Analysis* bisa menjadi instrument untuk mengukur kemampuan manajemen organisasi agar unggul dan siap bersaing secara ketat di era persaingan global.

1.2 Tujuan Penelitian

Dalam tulisan ini, penulis mencoba untuk mengaji secara lebih dalam bagaimana lembaga pondok pesantren melakukan pengelolaan aktivitas-aktivitas strategiknya dengan analisis *community development* kemudian bagaimana pandangan dalam konsep *community development* tersebut dikembangkan dengan hubungan kemitraan. Dengan melakukan analisis *community development* pondok pesantren akan dapat menjelaskan di mana posisi tanggung jawab sosial dapat ditingkatkan ditingkatkan karena pengelolaan *community development* yang efektif dan berkesinambungan memungkinkan pondok pesantren untuk memiliki keunggulan kompetitif sehingga mampu bersaing di pasar global.

1.3 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mixmethod, yaitu pendekatan metode kualitatif dan kuantitatif secara simultan dengan tahapan pengkajian secara mendalam dari berbagai aspek teori dan analisis data faktual dari responden. Dari hasil pengkajian dan analisis ini didapatkan pendekatan teori yang dibangun dari analisis *Community Development* (CDA) dan *networking* terhadap konsep pembentukan sistem pendidikan islam berkarakter pada pondok pesantren yang unggul dan kompetitif dan hasil analisis yang menunjukkan kekuatan hubungan antar factor. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel acak terstratifikasi (*stratified random sampling*), yakni mengambil sampel secara acak proporsional dari masing-masing lokasi di sekitar 4 pondok pesantren di Jombang. Sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumusan sebagai berikut [4]:

$$n = \frac{N}{N(d)2 + 1} \quad (1)$$

Keterangan:

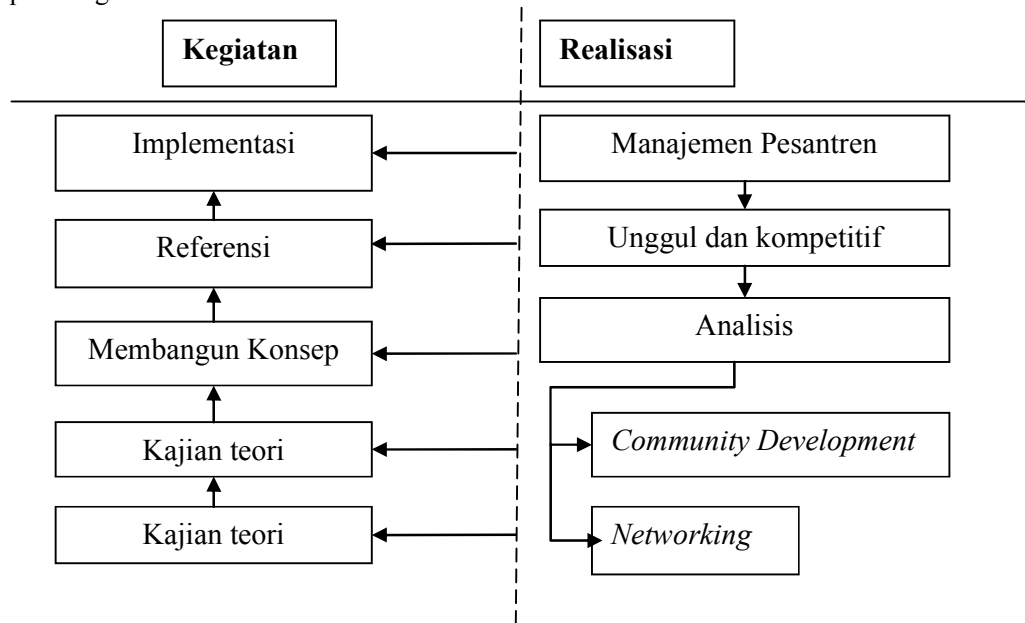
n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

d = Nilai presisi (ditentukan, yaitu 99,9 % atau $\alpha = 0,01$)

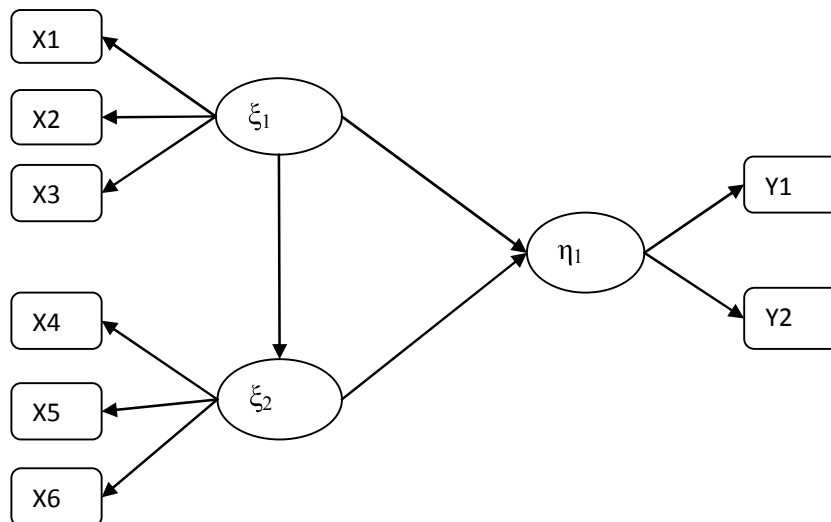
Sebagai realisasi melaksanakan penelitian ini, tahapan-tahapan yang dilakukan meliputi kajian teori secara mendalam, membangun konsep dari teori-teori yang relevan, membentuk konsep sebagai referensi akhir, dan terakhir mengimplementasikan konsep yang teraplikasikan. Rancang bangun

penelitian dengan pendekatan kualitatif dikonsep dalam bentuk langkah-langkah penelitian seperti pada bagan berikut:



Gambar 1. Rancang Bangun Penelitian Kualitatif [4].

Sedangkan rancang bangun penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan uji statistika SEM (*Structural Equation Modeling*) sebagai berikut:



Gambar 2. Rancang Bangun Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan SEM (*Structural Equation Modeling*), [5]

Dari gambar di atas masing-masing variable dapat dijelaskan sebagai berikut:

- ξ_1 = variable laten CDA
- X_1 = variable manifest factor peran masyarakat
- X_2 = variable manifest Aspek dan Sektor
- X_3 = variable manifest Karakteristik
- ξ_2 = variable laten *Networking*

- X_4 = variable manifest internal
 X_5 = variable manifest eksternal
 X_6 = variable manifest pesaing potensial
 η_1 = variable laten unggul dan kompetitif
 Y_1 = variable manifest unggul
 Y_2 = variable manifest mampu bersaing

2. Pembahasan

2.1. Deskripsi Variable Penelitian

Statistik deskripsi variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yang menunjukkan angka kisaran teoritis dan sesungguhnya, rata-rata standar deviasi. Gambaran mengenai variabel penelitian disajikan dalam tabel 1. Pada table tersebut disajikan kisaran teoritis yang merupakan kisaran atas bobot jawaban yang secara teoritis didesain dalam kuesioner dan kisaran sesungguhnya yaitu nilai terendah sampai nilai tertinggi atas bobot jawaban responden yang sesungguhnya. Statistik deskripsi yang merupakan tanggapan responden atas item-item pertanyaan dalam kuesioner pada tabel berikut.

Tabel 1. Statistik Deskripsi Variable Penelitian

Variabel	N	Teoritis		Sesungguhnya		
		Kisaran	Median	Kisaran	Mean	SD
CDA	200	4,000	2,500	4,167	3,363	0,726
<i>Networking</i>	200	4,000	2,500	2,889	3,075	0,746
Unggul dan kompetitif	200	4,000	2,500	2,714	3,291	0,631

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai kisaran terbesar berada pada jawaban kuisisioner variabel CDA yaitu sebesar 4,167 dan kisaran terkecil pada jawaban kuisisioner variable *networking*. Hal ini berarti jawaban responden untuk variable CDA lebih beragam dibandingkan dengan jawaban responden terhadap variabel *networking*. Nilai jawaban kuisisioner terbesar ditunjukkan pada variabel CDA dan nilai terendah pada variabel *networking*.

2.2. Uji Kualitas Data

Salah satu uji kualitas data adalah uji reliabilitas yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tersebut dapat diandalkan. Nilai suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *composite reliability* >0,60 [6]. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 2.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

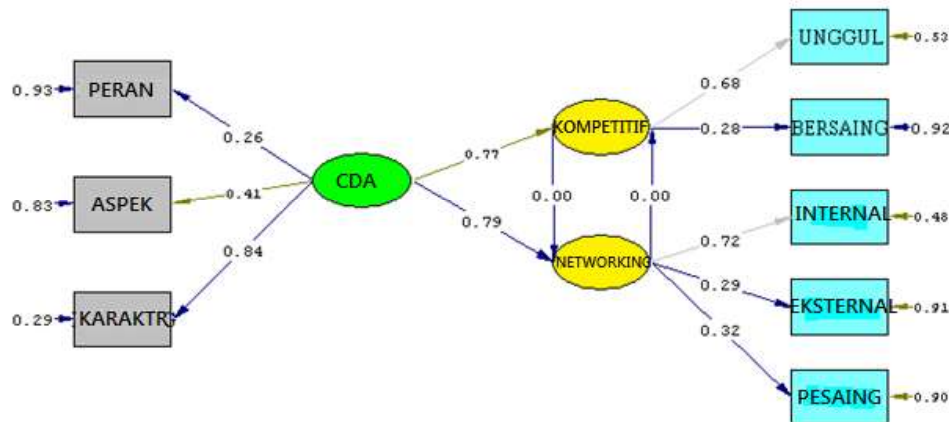
No.	Konstruk	<i>Composite reliability</i>	Keterangan
1.	Peran Masyarakat	0,811	Reliabel
2.	Aspek dan sektor	0,689	Reliabel
3.	Karakteristik	0,699	Reliabel
4.	<i>Networking</i>	0,843	Reliabel
5.	Unggul dan kompetitif	0,654	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis nilai Cronbach Alpha untuk semua intrumen berdasarkan 5 (lima) variabel penelitian yang digunakan lebih besar dari 0,60, maka instrumen penilaian dari semua variebel tersebut adalah reliable. Artinya jawaban responden yang memiliki karakteristik sama dalam jawaban angket akan cenderung memberikan jawaban yang sama walaupun diberikan kepada responden lain dalam bentuk pernyataan yang berbeda. Suatu kuisisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap peryataam adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu [6]. Dengan ketentuan jika nilai Crombach Alpha mendekati 1,00 atau berada pada kisaran 0,65 – 1 atau dapat diartikan suatu konstruk atau variable tersebut memberikan nilai Crombach Alpha > 0,65.

2.3. Analisis data Penelitian

Pengujian model struktur dilakukan untuk mengetahui sejauh mana model hubungan antara variabel

yang disusun secara teoritis didukung oleh kenyataan yang ada pada data empiris. Uji kesesuaian antara model teoritis dan data empiris dapat dilihat pada tingkat (*goodness of fit statistics*). Keputusan kesesuaian model dapat menggunakan beberapa harga statistik seperti Chi Kuadrat untuk $p > 0,05$: RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*) $< 0,08$: GFI (*Goodness of Fit Index*) $> 0,9$. Jika hasil analisis menunjukkan nilai statistik di atas maka dapat diartikan model struktur teoritis sesuai (fit) dengan data empiris. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa nilai Chi Kuadrat sebesar 29,06 dan P value = $0,087 > 0,05$. RMSEA = $0,048 < 0,08$, serta GFI = $0,96 > 0,9$. Hal ini berarti model yang dibangun sudah sesuai (fit). Model struktur fit tersebut terlihat pada gambar berikut.

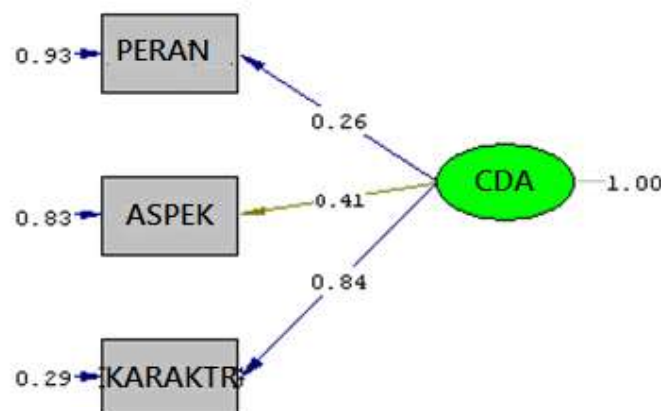


Gambar 3. Model Struktur Faktor-faktor yang mempengaruhi Keunggulan Kompetitif pondok Pesantren.

Selanjutnya dilakukan analisis pengujian validitas konstruk dan reliabilitas indikator. Salah satu bentuk ukurannya adalah dengan melihat besarnya koefisien korelasi antara skor indikator/konstruk dengan skor totalnya. Konstruksi yang baik adalah bila memiliki muatan faktor minimal 0,30, yang artinya bila nilai $\lambda > 0,30$ maka dikatakan indikator valid. Untuk koefisien reliabilitas indikator dengan melihat nilai $(1 - \delta)$ untuk variabel eksogen dan nilai $(1 - \epsilon)$ untuk variabel endogen yang ditunjukkan semakin besar nilai semakin reliabel indikator tersebut [7]. Selanjutnya dilakukan analisis koefisien validitas dan reliabilitas untuk masing-masing variabel laten.

a. *Community Development Analysis*

Berdasarkan model pengukuran pada gambar dibawah dapat dibuat table ringkasan yang menunjukkan informasi tentang validitas dan reliabilitas indicator yang membentuk variabel laten CDA.

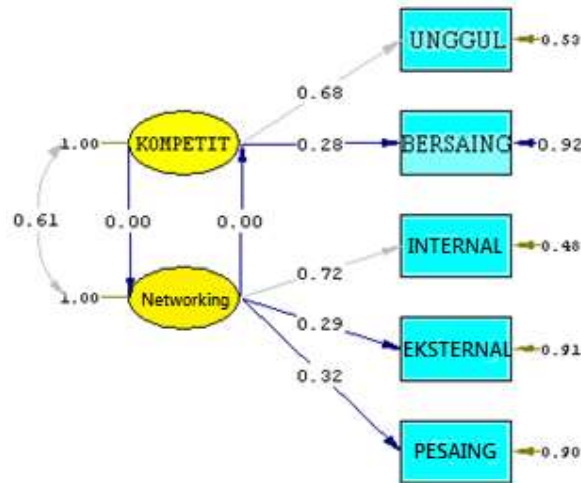


Gambar 4. Model pengukuran CDA

Tabel 3. Koefisien Validitas dan Reliabilitas Instrumen CDA

No.	Faktor	Koefisien validasi (λ)	Koefisien Reliabilitas ($1 - \delta$)
1.	Peran Masyarakat	0,26	0,93
2.	Aspek dan Sektor	0,41	0,83
3.	Karakteristik	0,84	0,29

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa faktor peran masyarakat, aspek dan sektor memberikan pengaruh yang bermakna terhadap CDA.



Gambar 5. Model Pengukuran Networking dan Unggul Kompetitif

b. *Networking*

Berdasarkan gambar 5, sebagai informasi tentang koefisien validitas dan reliabilitas faktor pembentuk variabel laten *networking* maka disusun dalam bentuk tabel 4.

Tabel 4. Koefisien Validitas dan Reliabilitas Instrumen *Networking*

No.	Faktor	Koefisien validasi (λ)	Koefisien Reliabilitas ($1 - \delta$)
1.	Internal	0,72	0,48
2.	Eksternal	0,29	0,91
3.	Pesaing Potensial	0,32	0,90

Pada tabel 4 terlihat bahwa faktor pembentuk variabel laten *networking*, yang meliputi faktor internal, eksternal dan pesaing potensial memberikan pengaruh yang bermakna terhadap *networking*.

c. *Unggul dan Kompetitif*

Untuk faktor pembentuk variabel laten Unggul Kompetitif, yang meliputi faktor unggul dan bersaing memberikan pengaruh yang bermakna terhadap keunggulan kompetitif.

Tabel 5. Koefisien Validitas dan Reliabilitas Instrumen Unggul dan Kompetitif

No.	Faktor	Koefisien validasi (λ)	Koefisien Reliabilitas ($1 - \delta$)
1.	Unggul	0,68	0,53
2.	Bersaing	0,28	0,92

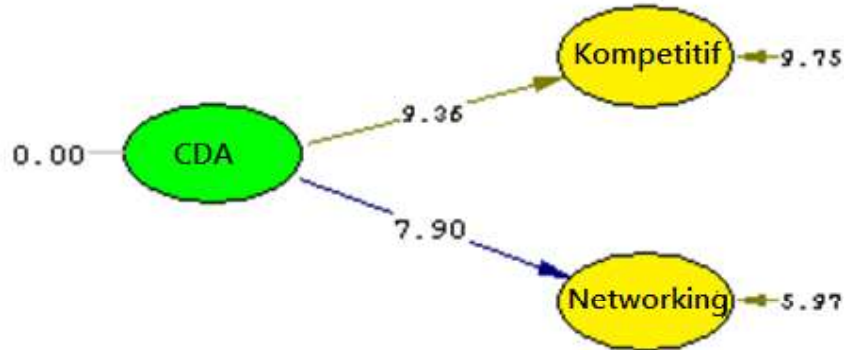
Pada tabel 5 terlihat bahwa faktor pembentuk variabel laten unggul dan kompetitif, yang meliputi faktor unggul dan bersaing memberikan pengaruh yang bermakna terhadap unggul dan kompetitif.

d. Model Persamaan Struktur

Analisis pengaruh antara variabel eksogen dan variabel endogen dapat dilihat dari estimasi koefisien struktural dan nilai $-T$ dari masing-masing parameter. Secara ringkas hasil analisis perhitungan besarnya estimasi koefisien struktural tersebut dapat dilihat pada tabel 6.

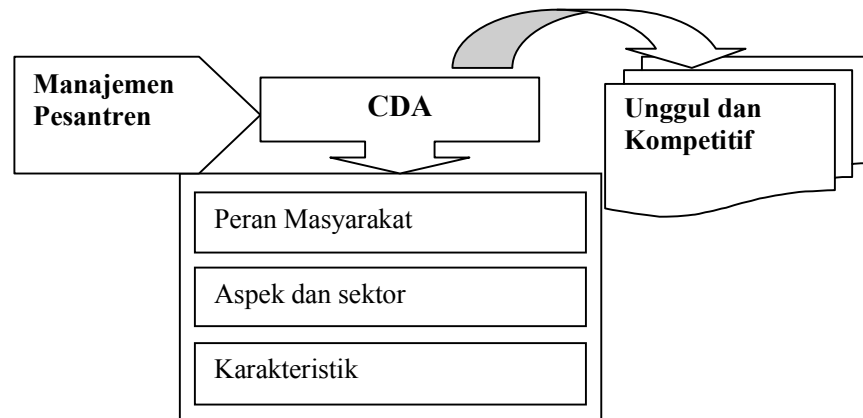
Tabel 6. Koefisien Validitas dan Reliabilitas Instrumen Unggul dan Kompetitif

No.	Variabel	Parameter	Estimasi	Nilai-T
1.	Networking	-	9,36	9,75
2.	Kompetitif	-	7,90	5,97



Gambar 6. Model Persamaan Struktur

Berdasarkan tabel 6 dapat dijelaskan gambaran pengaruh eksogen CDA bahwa terdapat pengaruh langsung dan bermakna CDA terhadap keunggulan Kompetitif Manajemen Pesantren, yaitu dengan harga estimasi 9,36 dan nilai $-T$ 9,75 $>$ 1,96 dan terdapat pengaruh langsung dan bermakna CDA terhadap *Networking*, yaitu dengan harga estimasi 7,90 dan nilai $-T$ 5,97 $>$ 1,96. *Community Development Analysis* dibangun dengan berdasarkan peran masyarakat, aspek dan sector, karakteristik serta bentuk kegiatan pembangunan masyarakat yang bermartabat [2]. Secara lebih jelasnya konsep membangun pondok pesantren yang unggul dan kompetitif dengan pendekatan *Community Development Analysis* (CDA) dapat dijelaskan seperti pada gambar berikut:

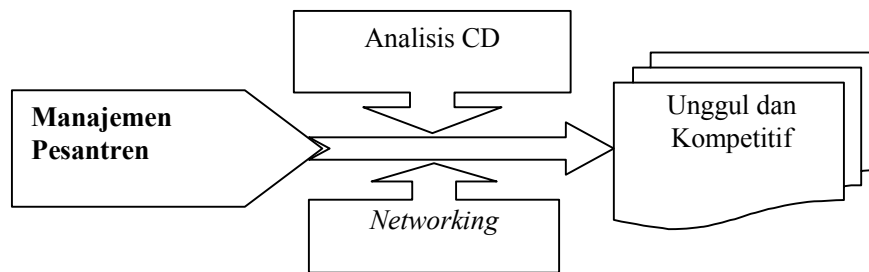


Gambar 7. Analisis *Community Development* Terhadap Terbentuknya Pondok Pesantren yang Unggul dan Kompetitif [2]

Agar pendekatan dapat cukup efektif maka diperlukan pendidikan yang membebaskan (*Liberative Education*) bagi masyarakat untuk mengembangkan kesadaran kritis dan budaya tanding (*Counter Culture*) yang sesuai [8]. Berbagai temuan lapangan menunjukkan bahwa *development for community* saja hanya akan menimbulkan ketergantungan yang semakin besar dari masyarakat. Pembangunan oleh masyarakat (*Development of community*) adalah proses pembangunan yang baik inisiatif,

perencanaan, dan pelaksanaannya dilaksanakan sendiri oleh masyarakat. Masyarakat menjadi pemilik dari semua proses pembangunan. Paran aktor dari luar dalam kondisi ini lebih sebagai sistem pendukung bagi proses pembangunan. Bentuk *Community Development* seperti ini yang diidealkan oleh berbagai pihak khususnya LSM dan pemerintah, namun dalam kenyataannya komunitas yang mampu membangun dirinya sendiri tidaklah terlalu banyak. Dan untuk mengarah pada bentuk pendekatan *Community Development* ini berbagai program peningkatan kapasitas (*Capacity Building*) untuk masyarakat lokal harus banyak dilakukan dengan harapan bila kapasitas masyarakat meningkat maka mereka akan mampu membangun dirinya sendiri [9].

Untuk membangun keunggulan kompetitif selain dari analisis *Community Development* maka perlu diperkuat dengan factor *networking* [10]. Lebih jelasnya hubungan antara pendekatan analisis *Community Development* dan kemitraan untuk membentuk pondok pesantren unggul dan kompetitif dalam dilihat pada gambar 8 berikut.meliputi bagian-bagiannya.



Gambar 8. Hubungan antara Analisis CD dan *Networking* terhadap Pembentukan Pondok Pesantren Unggul dan Kompetitif[10].

Cara terbaik untuk menjamin *networking* adalah melibatkan pengguna sebagai mitra dalam proses pengembangan produk jasa. Hal ini diperlukan hanya pengguna sendirilah yang tahu dengan pasti apa yang mereka inginkan. Dalam TQM kualitas yang ditentukan oleh pengguna merupakan aspek yang fundamental. Dengan melibatkan pengguna dari tahap awal siklus pengembangan produk jasa, maka manajemen pondok pesantren dapat melakukan perubahan dengan biaya relatif lebih murah dan mudah [11].

3. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan dalam dua pendekatan, yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif:

3.1. Pendekatan Kualitatif

Sebagai upaya memperkuat manajemen pesantren dalam menghadapi era global maka perlu dikembangkan konsep *Community Development Analysis*. Analisis *Community Development* terbagi dalam berbagai pendekatan, yaitu berdasarkan peran masyarakat, aspek dan sektor, karakteristik dan bentuk kegiatan *Community Developmnet*. Sedangkan analisis kemitraan meliputi analisis kemitraan internal, keluarga/kerabat santri, pengguna/santri dan pesaing potensial. Dengan langkah ini diharapkan mampu membangun karakter pendidikan islam melalui manajemen pesantren yang unggul dan kompetitif dalam menghadapi persaingan global.

3. 2. Pendekatan Kuantitatif

Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa:

- terdapat pengaruh langsung dan bermakna *Community Development Analysis* terhadap keunggulan Kompetitif Manajemen Pesantren, yaitu dengan harga estimasi 9,36 dan nilai $-T_{9,75} > 1,96$;
- terdapat pengaruh langsung dan bermakna *Community Development Analysis* terhadap *Networking*, yaitu dengan harga estimasi 7,90 dan nilai $-T_{5,97} > 1,96$.

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Community Developmnet Analysis* mampu memberikan pengaruh langsung dan bermakna terhadap terbentuknya manajemen pesantren yang unggul dan kompetitif yang diperkuat dengan *networking*. Sedangkan *networking* tidak memberikan pengaruh langsung dan bermakna terhadap terbentuknya manajemen pesantren yang unggul dan kompetitif.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Prof. I. Nyoman Budiantara M.Si guru besar Statistika ITS atas masukan dan sumbangan pemikiran terhadap penelitian ini. Tak lupa pula ucapkan terima kasih kepada Dirjen DIKTIS Kemenag RI atas bantuan hibah peningkatan Publikasi Ilmiah dari program PPNDT tahun anggaran 2015.

Daftar Pustaka

- [1]. Mulyadi. 2005. *Sistem Manajemen Strategic Berbasis Balanced Scorecard*, Yogyakarta : UPP
- [2]. Porter, Michael, E . 1985. *Competitive Strategy*. Ney York : The Free Press.
- [3]. Shank, J.K., and Govindarajan. 1993. *Strategic Cost Management*. New York: The Free Press.
- [4]. Bungin, Burhan, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada media Group
- [5]. Kadir, (2010), *Statistika untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, Penerbit Rosemata Sampurna, Jakarta, hal 173.
- [6]. Srivastava, Paul. 1994. *Strategic Management: Concept and Practices*. Ohio: South-Western Publishing Co.
- [7]. Wijayanto, Bonifacius R. 2003. Sumber Daya Manusia, Kreatifitas, Inovasi : Pengetahuan sebagai Sumber Keunggulan Kompetitif Berkesinambungan. *Fokus Ekonomi* 2, 123—135. Semarang : STIE Stikubang.
- [8]. Cascio, W. F. 1995. “Whither Industrial and Organizational Psychology in a Changing World of Work?” *American Psychologist*, 50.
- [9]. Kismono, Gugup. 1999. Perubahan Lingkungan, Transformasi Organisasi dan Reposisi Fungsi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol 14 No.2, 62-76.
- [10]. Andrew H, 2009. *Kekuatan Networking*, Dalam <http://pembelajar.com> Tanggal 27 Januari
- [11]. Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. 2002. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi