

## Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri

**Burhanuddin, Mastang**  
Universitas Puangrimaggalatung

***Abstract:** In the era of globalization, competition between companies is increasing in achieving excellence. So companies that have competitive advantages will be able to survive in the competition. Apart from that, with conditions like this, every company is required to survive and have the ability to compete in order to face this competitive climate. Quality of service towards customer satisfaction is one of the factors that plays a very important role in the survival of a company, because this will make the company bigger and able to win every business battle. Therefore, every company tries to ensure that customers are satisfied and trust the company so that it has the potential to provide benefits to the company in the long term. In this research the author uses a descriptive approach in that the research is only descriptive, namely to find out or describe the reality of the events being studied so that it makes it easier for the author to obtain objective data in order to know and understand the development of the Quality Management System at LPK Wajo Intelektual Mandiri. Quality Management System LPK WIM is implemented based on the Plan, Do, Check, Action (PDCA) process which consists of planning steps, plan implementation, checking the results of plan implementation, and corrective action on the results obtained which basically uses Management functions in their implementation based on management achieving quality of both products and services. The implementation of a system formed by the internal LPK Wajo Intelektual Mandiri will certainly have a positive impact on the company, namely improving and guaranteeing the quality of the products or services produced so that in the end it will increase the level of customer satisfaction with the products or services provided.*

**Keywords:** LPK WIM, Management System, Quality

**Abstrak:** Diera globalisasi persaingan antar perusahaan semakin meningkat dalam mencapai keunggulannya. Maka perusahaan yang memiliki keunggulan yang kompetitif akan mampu bertahan dalam persaingan. Selain itu, dengan kondisi seperti ini, setiap perusahaan dituntut untuk dapat bertahan dan memiliki kemampuan bersaing agar dapat menghadapi iklim persaingan tersebut. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang berperan sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, karena hal ini akan membuat perusahaan tersebut menjadi semakin besar dan mampu memenangkan setiap pertarungan bisnis. Oleh karena itu setiap perusahaan berusaha agar pelanggan puas dan percaya kepada perusahaan sehingga berpotensi memberikan keuntungan kepada perusahaan dalam jangka panjang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif dalam penelitian yang dilakukan hanya bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Pada LPK Wajo Intelektual Mandiri. Sistem Manajemen Mutu LPK WIM dilaksanakan berdasarkan proses Plan, Do, Check, Action (PDCA) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh yang pada dasarnya menggunakan fungsi-fungsi Manajemen dalam pelaksanaannya berdasarkan manajemen pencapaian kualitas baik Produk maupun Jasa layanan. Penerapan suatu sistem yang dibentuk oleh internal LPK Wajo Intelektual Mandiri tentunya akan membawa dampak positif bagi perusahaan yaitu meningkatkan dan menjamin mutu dari produk atau layanan yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan.

**Kata Kunci:** LPK WIM, Sistem Manajemen, Mutu

### PENDAHULUAN

Diera globalisasi persaingan antar perusahaan semakin meningkat dalam mencapai keunggulannya. Maka perusahaan yang memiliki keunggulan yang kompetitif akan mampu bertahan dalam persaingan. Selain itu, dengan kondisi seperti ini, setiap perusahaan dituntut untuk dapat bertahan dan memiliki kemampuan bersaing agar dapat menghadapi iklim persaingan tersebut. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor

yang berperan sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, karena hal ini akan membuat perusahaan tersebut menjadi semakin besar dan mampu memenangkan setiap pertarungan bisnis. Oleh karena itu setiap perusahaan berusaha agar pelanggan puas dan percaya kepada perusahaan sehingga berpotensi memberikan keuntungan kepada perusahaan dalam jangka panjang.

Salah satu tujuan TQM yaitu memberikan kepuasan pelanggan. Mekanisme memahami harapan pelanggan melalui tiga tingkatan, yaitu dimulai dengan menampung keluhan, analisis penjualan dan umpan balik dari konsumen, dan wawancara pribadi dengan konsumen. Perlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan salah satu konsep total quality management yang merupakan kunci utama dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. (Nasution, 2001)

LPK Wajo Intelektual Mandiri adalah salah satu lembaga pendidikan di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan masyarakat, baik keterampilan teknis yang dibutuhkan di dunia pekerjaan maupun pengembangan kompetensi kewirausahaan.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Pengetian Sistem Manajemen Mutu**

Menurut Gasperz (2008;3), setiap perilaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi/pertandingan dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh terhadap mutu. Gasperz (2008;266) mengemukakan manajemen mutu ialah pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah, guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktivitas, dan kinerja lain dari perusahaan.

### **Konsep Sistem Manajemen Mutu/Kualitas**

Menurut Gaspersz (2002;10), Sistem manajemen kualitas (QMS) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

### **Rencanakan (Plan)**

- 1) Suatu organisasi, bila ingin berhasil mencapai tujuannya, dimulai dengan adanya suatu arahan yang jelas dari pimpinan puncak mengenai tujuan organisasi yang dinyatakan dalam visi dan misi yang dijabarkan lagi dalam kebijakan dan sasaran mutu.

- 2) Organisasi yang bergerak dibidang jasa tergantung pada pelanggan dan pihakpihak yang berkepentingan. Untuk itu, organisasi maupun perusahaan harus menegtahui keinginan pelanggannya saat ini dan harapannya untuk masa mendatang. Pimpinan puncak harus mengetahui hal ini (dalam gambar dilukiskan dengan garis dua arah putus-putus) dan menginformasikan keseluruhan bagian dari organisasi.
- 3) Visi dan Misi sebagai perencanaan strategis (sebagai wujud tanggung jawab manajemen) memerlukan tersedianya sumber daya (manusia, peralatan, metode dan keuangan) untuk dapat merealisasikan persyaratan dan harapan pelanggannya. Maka, dalam hal ini perlu dipastikan adanya komitmen pimpinan puncak untuk menyediakan sumber daya.
- 4) Sumber daya harus dikelola untuk menghasilkan produk/jasa yang sesuai dengan persyaratan pelanggan.

#### **Lakukan (Do)**

Dengan adanya perencanaan strategis dan tersedianya sumber daya yang mencukupi, maka dapat dilakukan proses realisasi produk/jasa yang mendapatkan masukan persyaratan dari pelanggan. Persyaratan-persyaratan tersebut diubah menjadi urutan proses internal perusahaan yang harus dikendalikan dengan memperhatikan keterkaitan dan ketergantungan antar proses tersebut.

#### **Periksa (Check)**

Produk/jasa yang dihasilkan akan diterima oleh pelanggan. Pada fase ini akan terjadi proses perbandingan antara harapan pelanggan dengan produk/jasa yang diterima, yang akan melahirkan kondisi puas/tidak puas, serta organisasi/perusahaan harus menegtahui kepuasan dari pelanggannya.

#### **Bertindak (Action)**

- 1) Sebagai tindak lanjut dari pengukuran, kepuasan pelanggan, efektivitas, dan efisiensi penerapan sistem, proses, dan produk perlu dilakukan analisis terhadap data tersebut. Hasil analisis data tersebut harus ditindaklanjuti dengan suatu program peningkatan.
- 2) Program-program peningkatan akan menuntut arahan dan tersedianya sumber daya. Hal ini berarti dibutuhkannya kembali komitmen dari pimpinan puncak untuk menjalankannya. Dengan demikian, proses perbaikan berkesinambungan terus berlanjut tanpa berhenti dengan tujuan akhir untuk mendapatkan keuntungan bagi keberlangsungan organisasi.

## **Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif dalam penelitian yang dilakukan hanya bersifat Deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Pada LPK Wajo Intelektual Mandiri.

### **Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai dengan Mei 2023 dengan Lokasi penelitian pada Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri (LPK WIM) yang terletak di jalan Andi Magga Amirullah No.39 Sengkang.

### **Metode Analisis**

Dalam rangka menjawab permasalahan penelitian, maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif, data yang dikumpulkan hanya sedikit bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus (sehingga tidak dapat disusun kedalam suatu struktur klasifikasitoris). Selanjutnya penelitian ini dideskripsikan sesuai dengan fenomena yang ada dilapangan dan dapat bermanfaat bagi kepentingan praktis maupun ilmu pengetahuan.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Standar dan Tujuan Peningkatan Sistem Manajemen Mutu LPK Wajo Intelektual Mandiri**

Standar Sistem Manajemen Mutu LPK WIM yang menjadi standar agar hasilnya baik dan mampu menyelenggarakan proses dan memenuhi standar nasional pendidikan yang meliputi:

1. Standar Kompetensi Lulusan merupakan bagian yang sangat penting dimiliki oleh lembaga pelatihan kerja untuk memberikan panduan tentang kriteria kualifikasi kemampuan yang harus dikuasai oleh peserta didik setelah menyelesaikan masa pembelajaran tertentu di LPK.

2. Standar Isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus di penuhi oleh peserta didik.
3. Standar Proses adalah proses pembelajaran pada sistem pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, memotivasi peserta didik sesuai dengan bakat dan minat, serta perkembangan fisik dan psikologis.
4. Standar Pendidik yakni peranan dari pendidik menjadi penentu dalam mencapai target lulusan (baik kualitas maupun kuantitas) LPK, karena berkualitas atau tidaknya lulusan dipengaruhi oleh kinerja dan kompetensi dari tenaga pendidik. Sehingga perlu meningkatkan wawasan, kompetensi dan kualifikasi akademik secara berkesinambungan dengan mengacu pada peraturan undang-undang yang berlaku.
5. Standar Sarana dan Prasarana yang cukup dengan kualitas yang mutakhir sangat dibutuhkan setiap organisasi dimanapun dalam menyelenggarakan kegiatannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Suatu organisasi harus membuat perencanaan sarpras yang baaik agar sesuai dengan kebutuhan.

Adapun Tujuan Sistem Manajemen Mutu LPK Wajo Intelektual Mandiri yaitu berdasarkan wawancara dengan Pimpinan LPK WIM, mengatakan bahwa :

“Tujuan yang pertama yaitu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam artian memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Kedua, dari pelayanan baik ini diharapkan terjadi repeat buying yaitu pembelian berulang produk/jasa. Ketiga, yaitu yang menjadi tujuan akhir dan utama untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dan bagi pelanggan” (wawancara 18 Mei 2023) .

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa Sistem Manajemen Mutu LPK WIM merupakan sebuah pedoman untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat/pelanggan yang pada dasarnya akan memberikan kemajuan dan keuntungan bagi perusahaan dan pelanggan.

Keputusan atau langkah-langkah yang ditempuh oleh LPK Wajo Intelektual Mandiri yaitu perbaikan dari sistemnya, perbaikan kualitas produk yaitu memberikan kebutuhan akan sumber daya yang tersedia untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Komponen penting dalam organisasi yang perlu menjadi perhatian yaitu produktivitas, efisiensi dan mutu. Manajemen mutu akan meningkatkan fungsi ketiga komponen tersebut yang dampaknya adalah peningkatan hasil guna asset dan meningkatkan keunggulan mutu sehingga meningkatkan kemampuan meraih dan berkembangnya pangsa pasar. Hasil akhirnya adalah perolehan keuntungan baik yang berupa uang (profit) maupun

bukan berupa uang yaitu kepuasan (satisfaction). Profit dan satisfaction merupakan sasaran antara sebelum tercapai sasaran akhir yaitu kepuasan para pelaku organisasi (stakeholders). Langkah pertama untuk mencapai kedua sasaran tersebut adalah dengan menentukan kompetensi dasar yang dimiliki yaitu keterampilan, baik core skill maupun quality skill yang pada dasarnya dapat ditingkatkan dengan pendidikan, pelatihan dan kerja sama "team" yang merupakan proses akumulasi keterampilan. Adanya keterampilan tersebut membuat organisasi dapat menentukan sasaran pengendalian berupa kualitas produk jasa yang akan dijual dengan biaya yang sesuai, sehingga didapatkan pendapatan yang optimal menguntungkan dengan kepuasan semua pihak yang terlibat. Dengan demikian dapat dikatakan adanya keterkaitan antara keterampilan dengan keuntungan dan kepuasan pelanggan.

### **Pengembangan Sistem Manajemen Mutu LPK Wajo Intelektual Mandiri**

Penerapan suatu sistem yang dibentuk oleh internal LPK Wajo Intelektual Mandiri tentunya akan membawa dampak positif bagi perusahaan yaitu meningkatkan dan menjamin mutu dari produk atau layanan yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan.

Mutu yang baik hanya bisa dihasilkan oleh perusahaan yang memiliki sistem manajemen mutu yang handal. Sistem manajemen mutu sebuah alat yang membantu perusahaan untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien.

Sistem Manajemen Mutu LPK WIM dilaksanakan berdasarkan proses Plan, Do, Check, Action (PDCA) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh yang pada dasarnya menggunakan Fungsi-fungsi Manajemen dalam pelaksanaannya berdasarkan Manajemen pencapaian kualitas baik Produk maupun Jasa layanan.

### **Perencanaan (Plan)**

Keterlibatan langsung dari manajemen puncak bertujuan untuk memimpin dan menunjukkan bahwa manajemen mutu sangat penting bagi LPK Wajo Intelektual Mandiri. Selain itu perubahan ke arah manajemen mutu merupakan suatu pengalaman belajar sehingga melalui keterlibatan langsung dalam pelaksanaan sehari-hari, manajemen puncak dapat mengambil keputusan rasional yang berkaitan dengan perubahan yang dilakukan berdasarkan atas penjabaran maupun pelaksanaan atas Visi dan Misi Organisasi.

sistem manajemen mutu LPK Wajo Intelektual Mandiri dibutuhkan suatu perencanaan dari pimpinan untuk dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya demi meningkatkan kualitas organisasi yang berdasarkan pada Visi dan Misi Organisasi yang lebih mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

### **Pelaksanaan (Do)**

Proses pelaksanaan sistem manajemen mutu harus didukung dengan sumber daya manusia yang cakap karena sumber daya manusia sangat berperan dalam menjalankan usaha atau kegiatan di dalam organisasi. Untuk itu, membuat seorang pimpinan harus dapat mengelola SDM secara efektif dan efisien terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dalam kondisi seperti ini, bidang SDM juga dituntut harus selalu mempunyai strategi baru untuk dapat mengembangkan dan mempertahankan karyawan yang cakap yang diperlukan organisasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melalui pengembangan yaitu dengan melakukan pendidikan dan pelatihan.

Pelaksanaan pendidikan merupakan syarat mutlak dalam meningkatkan mutu. Setiap karyawan harus sadar bahwa apa pun yang dilakukannya akan membawa dampak terhadap mutu. Perilaku para karyawan dan gaya kepemimpinan sangat menentukan dalam pengendalian mutu. Suasana kerja yang mendukung, sistem kerja dan prosedur kerja yang efektif dan efisien akan sangat membantu dalam upaya pencapaian mutu.

Pentingnya pendidikan dan pelatihan bukanlah semata-mata bagi karyawan yang bersangkutan, tetapi juga keuntungan perusahaan. Karena dengan meningkatnya kemampuan atau keterampilan para karyawan, dapat meningkatkan produktivitas kerja para karyawan. Produktivitas kerja meningkat berarti perusahaan yang bersangkutan akan memperoleh keuntungan.

### **Pemeriksaan Hasil (Check)**

Proses pelaksanaan Sistem manajemen mutu yang diterapkan LPK Wajo Intelektual Mandiri sudah berjalan sebagaimana mestinya. Namun, masih dianggap perlu untuk melakukan pengecekan dalam menjalankan praktek manajemen kualitas. Pengawasan atau pemeriksaan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memantau, mengukur dan bila perlu melakukan perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan sehingga apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Maksud pengawasan atau pemeriksaan adalah untuk :

- a) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- b) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu telah berjalan sesuai dengan instruksi serta prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.
- c) Untuk mengetahui apakah kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan dan kegagalannya, sehingga dapat diadakan perubahan. Perubahan untuk memperbaiki serta mencegah pengulangan kegiatan-kegiatan yang salah.

- d) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan efisien dan apakah dapat diadakan perbaikan lebih lanjut, sehingga mendapat efisiensi yang lebih benar.

Pengawasan sebagai fungsi manajemen sepenuhnya adalah tanggung jawab setiap pimpinan pada tingkat mana pun. Hakikat pengawasan adalah untuk mencegah sedini mungkin terjadinya penyimpangan, pemborosan, penyelewengan, hambatan, kesalahan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan Sistem manajemen mutu LPK Wajo Intelektual Mandiri. Hasil pengawasan ini apakah perlu untuk menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Tindakan (Action)**

Fungsi Lembaga/pengawasan pelayanan LPK Wajo Intelektual Mandiri terhadap timbulnya interaksi yang intensif antara Lembaga sebagai pelaku usaha dengan pelanggan sebagai konsumen pengguna jasa pelatihan.

Perlindungan pelanggan merupakan tantangan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu menjadi hal yang sangat penting bagi LPK WIM untuk menciptakan standar yang jelas dalam memberikan perlindungan kepada pelanggan.

Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri berusaha untuk terus memperhatikan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan perlindungan kepada pelanggan berdasarkan peraturan perlindungan konsumen.

## **SIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Penerapan suatu sistem yang dibentuk oleh internal LPK Wajo Intelektual Mandiri tentunya akan membawa dampak positif bagi perusahaan yaitu meningkatkan dan menjamin mutu dari produk atau layanan yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan.

Sistem Manajemen Mutu LPK WIM dilaksanakan berdasarkan proses Plan, Do, Check, Action (PDCA) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh yang pada dasarnya menggunakan Fungsi-fungsi Manajemen dalam pelaksanaannya berdasarkan Manajemen pencapaian kualitas baik Produk maupun Jasa layanan.

sistem manajemen mutu LPK Wajo Intelektual Mandiri dibutuhkan suatu perencanaan dari pimpinan untuk dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya demi

meningkatkan kualitas organisasi yang berdasarkan pada Visi dan Misi Organisasi yang lebih mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Pengawasan atau pemeriksaan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memantau, mengukur dan bila perlu melakukan perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan sehingga apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

### **Saran**

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh praktikan selama melaksanakan PKL dan untuk pelaksanaan PKL yang jauh lebih baik lagi bagi semua pihak, khususnya bagi mahasiswa yang berminat untuk melaksanakan PKL di LPK Wajo Intelektual Mandiri, maka praktikan memberikan saran yang diharapkan dapat berguna dikemudian hari. Adapun saran yang diberikan praktikan ialah sebagai berikut:

1. Mahasiswa harus mempersiapkan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan PKL, mulai dari mencari tempat PKL hingga berkonsultasi dengan dosen atau penasihat akademik sehingga dapat lebih mengetahui mengenai hal-hal yang harus dipersiapkan di tempat tujuan PKL.
2. Mahasiswa sebelum melakukan PKL di suatu instansi, diupayakan telah mengetahui sedikit banyak mengenai keadaan perusahaan dan kegiatan operasionalnya sehingga akan lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja.
3. Sebelum memilih suatu instansi untuk tempat PKL, praktikan diharapkan terlebih dahulu mencari informasi mengenai instansi tersebut, seperti instansi tersebut sedang membutuhkan dan menerima mahasiswa untuk magang atau tidak.
4. Mahasiswa diharapkan dapat mengikuti segala aturan yang berlaku didalam perusahaan sehingga mahasiswa dapat diterima dengan baik di tempat PKL tersebut.
5. Universitas seharusnya memberikan pengarahan terlebih dahulu mengenai pedoman PKL sebagai bentuk sosialisasi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman ketika mahasiswa mengikuti PKL.

### **DAFTAR REFERENSI**

Nasution, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001).

Parasuraman, A., Zeithaml, V .A dan Berry ,L.L 1990