Proceedings of The ICECRS
Vol 6 (2020): Conference of Management of Islamic Education Leadership in The Era of Revolution 4.0
Articles

Urgency of Quality Concepts and Total Quality Management (TQM) in Islamic Education Institutions: Urgensi Konsep Mutu Dan Total Quality Manajemen (TQM) dalam Lembaga Pendidikan Islam

Nurul Mukarromah Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Istikomah Istikomah Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Eni Fariyatul Fahyuni Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Total quality Management (TQM) is a form of organization management approach that emphasizes quality, with the aim of achieving success in the long run, as well as providing satisfaction to its customers. This paper aims to provide an illustration that the management of an educational institution requires the concept of integrated quality management in an effort to develop strategies to achieve organizational goals maximally. Because in this quality management there is a mature, measurable and realistic planning concept in accordance with the available resources. Educational institutions as institutions whose outside targets are in the form of increased human resources with complex aspects, namely intellectual, emotional and spiritual. Clearly it really needs the concept of Total Quality Management in an effort to produce graduation in accordance with the vision and mission of national education objectives. This study is a library research, so that the main data sources are books, journals and other reading sources. Its conclusion is that educational institutions as institutions that create human resources. It is said to be successful if implementing the concept of Total Quality Management with the main objective on customer satisfaction, namely students, parents, community, nation and country. As for the main movers are the principal with all other personnels in that institution the education.

PENDAHULUAN

Masalah mutu dalam dunia pendidikan menjadi isu sentral saat ini, apalagi dengan kabinet baru (Kabinet Indonesia Maju) masa bakti tahun 1999-2014. Presiden Joko Widodo dalam pidatonya telah mengarahkan untuk mencipkatakn sumber daya manusia unggul. Penciptakaan sumber daya manusia unggul itu jelas prosesnya melalui pendidikan. Dengan demikian pendidikan menjadi pilar utama kemajuan suatu negara .Dalam Kabinet Indonesia Maju dengan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan baru yakni Nadiem Makarim, telah menetapkan 5 visi dan misi baru dalam upaya mencapai kulaitas pendidikan yang unggul . Pertama, penguatan pendidikan karakter . Dengan deraskan kemajuan teknologi di era revolusi industri 4.0 saat ini, jika karakter anak bangsa tidak kuat, maka akan terkikis oleh teknologi dan informasi, hanyut dengan informasi yang tidak benar, sehingga bangsa Indoesia tidak memiliki arah yang jelas. Sebab pendidikan karakter ini dipandang aspek yang sangat penting sebagai modalitas banga dalam mendorong terwujudnya profesionalisme di era milenial. Kedua, aspek deregulasi dan administrasi. Banyak guru dan dosen yang mengeluh karena beban administrasi yang berat, sehingga mengabaikan tugas utamanya sebagai pendidik dan pembimbing dalam mengaktualisasikan potensi peserta didiknya. Sementara, dari sisi debirokrasi masih banyaknya instansi pemerintahan yang terlalu banyak, namun kurang produktif. Ketiga**,** Peningkatan inovasi dan investasi. Konsep ini muncul dari analiasa bahwa kualitas sumber daya manusia Indonesia belum maksimal, hal ini dipicu dengan banyaknya mata pelajaran yang disampaikan guru kepada peserda didik dengan muatan kurikulum yanga berat,

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

namun keterampilan dan kompetensi mereka tidak diperlukan dalam dunia industri, kewirausahaan dan dunia kerja pada umumnya. Dengan demikian harus dilakukan perubahan dalam pola pembelajaran. Soff Skill menjadi prioritas utama bukan kontenya. Dengan demikian saat ini Indonesia harus banyak melakukan revitalilasi dalam pendidikan, terutama sekolah vokasi (keahian). Keempat **,** kemampuan penciptaan lapangan kerja. Konepnya pendidikan akan terjadi di 3 lembaga yakni sekolah, rumah dan masyarakat sebagaimana yang tertuang dalam Undan-Undang Pendidikan No.20 tahun 2003 bahwa.lembaga pendidikan bukan hanya mencetak tenaga kerja, namun harus bisa menghasilkan wirausahawan dan lapangan kerja . Kelima. Aspek pemberdayaan teknologi. Di era Industri 4.0 semua organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam pengendalian sistem operasionanyal harus menggunakan teknologi. utamanya aplikasi berbasis internet yang dikenal dengan biqdata

Konsep pendidikan yang ingin dibangun sekarang ini adalah bahwa penyelenggaraan pendidikan ada dalam tiga ruang , yakni di sekolah dengan interaksi murid dan guru, ruang keluarga yang akan terjadi interaksi antara anak dan orang tua dan keluarga intinya, dan pendidikan di tengah masyarakat, dengan interaksi masyarakat secara luas .Teknologi walaupun kini berkembang dengan pesat tidak akan mampu mengganti peran-peran di atas, fungsi teknologi dalam dunia pendidikan hanya membantu dalam memudahkan dalam proses pendidikan, bukan untuk mengganti pendidikan[1]. Semua Visi dan misi di atas lembaga pendidikan menjadi tumpuan utam. Jika lembaga pendidikan tidak memiliki konsep manajemen mutu yang kuat dengan menerapkan Total Quality Manajement yang bagus, maka sangat tidak mungkin visi misi di atas tercapai. Oleh sebab itu, semua lembaga pendidikan diupayakan intuk bisa mengimplementasikan konsep TQM itu, sehingga kehadiran Total Quality manajement sangat penting dalam lembaga pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

KonsepTotal Quality Manajement (TQM) dalam bahasa Indonesia lebih familiar dikenal dengan sebutan manajemen mutu, adalah sebuah konsep dalam menajemen yang memiliki tujuan untuk menanamkan kesadaran dalam mewujudkan kualitas dari sebuah proses organisasi. Sedangakan definisi Total Quality Manajement dalam perspektif ISO mengandung arti suatu konsep pendekatan dalam suatu manajemen organisasi yang bertumpu pada pencapaian kualitas dengan melibatkan dan partisipasi semua anggota dengan tujuan jangka panjang untuk kepuasan pelanggan, dan juga untuk memeberi keuntungan pada semua anggota organisasi yang terlibat serta masyarakat secara luas[2]. Konsep Total Quality Management memang belum banyak diimplementasikan dalam lembaga pendidikan di Indonesia ,walaupun konsep ini sudah mulai tahun 1980 an perkenalkan. Dalam tataran lembaga pendidikan di Indonesia baik itu sekolah, madrasah maupun pesantren, belum banyak yang menerapkan konsep ini. Konsep ini baru populer setelah adanya sektor swasta yang menerapkan konsep ISO 9000 yang dimulai dari perusahaan-perusahaan terkemuka terutama perusahaan milik pemerintah yang dikenal dengan BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Tujuan mengimplementasikan konsep ini adalah untuk meningkatkan produktivitas serta daya kompetitif di perusahaan tersebut baik untuk tingkat lokal maupun tingkat nasional [3]. Dari beberapa paktek TQM dalam perusahaan skala nasional dan internasional ternyata membuahkan hasil yang gemilang, sehingga membuktikan bahwa TQM merupakan model pendekatan yang bisa digunakan pada institusi maupun instansi lain termasuk dunia pendidikan. Seiring dengan perubahan politik yang berdampak ke sektor pendidikan yakni era sentralisasi yang berubah ke desentralisasi dimana sekolah memiliki otonomi khusus dalam mengelola lembaganya, maka konsep TQM semakin marak di terapkan oleh lembaga pendidikan di Indonesia maulai dari pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi

Dalam sebuah lembaga pendidikan peningkatan kulaitas merupakan sebuah keniscayaan yang tidak boleh tidak harus direncanakan dan dilaksanakan. Sebab pendidikan merupakan proses yang mengintegrasikan berbagai aspek dengan tujuan utama peningkatan kualitas sumber daya manusia. Melihat pentingnya peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), yang salah satu proses terwujudnya adalah melalui lembaga pendidikan, maka pemerintahkan mengeluarkan Undang-

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Undang yang berisi tentang kewenangan pengelolaan pendidikan serta layanan dan kemudahan dalam mengakses pendidikan. Undang-Undang tersebut adalah Undang-Undang Sistem Pendidikan Nsional N0. 2 tahun 2003 pasal 8 tentang otonomi pendidikan. Pasal tersebut menyatakan bahwa "Masyarakat berhak berperan serta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan; Pasal 9 Masyarakat berkewajiban memberikan dukungan sumber daya dalam penyelenggaraan pendidikan" .Begitu juga pada bagian keempat Hak dan Kewajiban Pemerintah dan Pemerintah Daerah, pasal 11 ayat (2) "Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menjamin tersedianya dana guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai lima belas tahun". Khusus ketentuan bagi Perguruan Tinggi, pasal 24 ayat (2) "Perguruan Tinggi memiliki otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakan ".[4]

Lembaga pendidikan di Indonesia sangat beragam mulai dari pesantren sebagai basik pendidikan Islam yang pertama kali muncul di Indonesia, kemudian sekolah sebagai produk dari pada penjajahan Kolonial Belanda dan terakhir adalah Madrasah sebagai bentuk kolaborasi dan perpaduan antara konsep pesantren dengan sekolah.[5] pesantren yang awalnya hanya mengajarkan ilmu agama saja, telah telah melakukan modernisasi dalam bentuk integrasi dengan sekalah yang dikenal dengan konsep Islamic boarding school[6]. Dalam perkembangannya lembaga pendidikan ini terus melakukan inovasi dan pembaharuan untuk mencapai kualitas yang lebih baik. Pada awal abad ke 19 telah muncul sekolah elite muslim milik yayasan di dikelola oleh komunitas kaum muslim dengan tujuan mengintegrasikan ilmu agama dengan ilmu umum secara seimbang. Konsep ini akan berbeda dengan sekolah negeri yang dimiliki oleh pemerintah. Sekolah negeri mulai dari pra sekolah, pendidikan dasar hingga menengah, kurikulumnya sudah baku ditetapkan oleh pemerintah dengan corak yang seragam. Sekolah elit muslim ini berbeda dengan sekolah reguler pada umumnya terutama dari aspek kurikulum. Kurikulumnya disamping kurikulum nasional, sebagian besar di desain oleh sekolah sendiri. Disamping itu dalam pengelolaan dan manajemenya baik kurikulum, tenaga kependidikan, keuangan, kesiswaan, sarana prasarana dan lainya murni otonomi sekolah dengan menerapkan konsep manajemen mutu.

Persoalan mendasar yang harus segera di tangani lebih-lebih di era industri dan global ini dalam bidang pendidikan adalah masalah mutu atau kulaitas . Permasalahan mutu dalam bidang pendidikan menyangkup banyak aspek diantaran, aspek *input, proses, output, serta outcome*. Aspek input di dalamnya mencakup peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, kurikulum sarana parasarana, serta komponen penyelenggaraan pendidikan lainya. Sedangkan aspek proses berhubungan dengan KBM (Kegiatan Belajar Mengajar) yang memerlukan konsep manajemen pembelajaran yang inovatif. Sementara outcome merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai yang bermuara pada lulusan dengan kompetensi dasar dan kompetensi inti tertentu untuk menyongsong kehidupan mendatang yang terus dinamis. Kompleksitas dalam sistem pedidikan ini tentu memerlukan konsep Total Quality Manajement yang bagus sehingga tujuan pendidikan nasional dapat tercapai dengan sempurna

Total Quality Manajemen yang lebih populer dengan istilah TQM atau manajemen mutu terpadu adalah sebuah konsep ilmu manajemen dalam dunia bisnis yang sekarang diadopsi dan diterapkan dalam dunia pendidikan.Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Arti kata manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Sedangkan Mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda, kadar; taraf atau derajat kualitas. Sedangkan arti kata terpadu, adalah sudah dipadu (disatukan, dilebur menjadi satu, dan sebagainya). Adapun pengertian Total Quality Manajeman atau manajemen mutu terpadu ada beberapa pandangan diantaranya, Gasperz. Beliau menyatakan bahwa TQM mengandung makna suatu cara dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi yang dilakukan secara terus menerus dalam setiap level operasional, dengan mamanfaatkan sumber daya manusia dan sumber lain yang telah tersedia . Sedangkan menurut Hansler dan Brunell sebagaimana dikutip oleh nasution dalam bukunya " Manajemen Mutu Terpadu" menyatakan bahwa Total Quality Manajement adalah suatu konsep yang memiliki tujuan untuk bisa melaksanakan sistem manajemen dengan skala nasional dan internasional . Dengan demikian dibutuhkan perubahan yang cepat dan besar dalam sistem dan nilai organisasi .

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Sementara dalam versi ISO 9000 : 2005, bahwa Total Quality Manajement adalah sebuah aktifitas sebagai fungsi manajemen secara menyeluruh dengan menentukan kebijakana yang berkualitas, tujuan yang jelas serta bertanggungjawab yang akan diimplementasikan melalui alat yang berbentuk , perencanaan ,pengendalian, jaminan dan peningkatan kualitas .Sedangkan pengendaliaanya berada di pucuk pimpinan , namun tanggungjawabnya ada di semua level [7].

Dari rumusan Total Quality Manajement diatas, dapat disimpulkan bahwa TQM (Total Quality Manajement) merupakan sebuah pendekatan dalam upaya menjalankan usaha untuk menciptakan daya saing yang tinggi, yang dilakukan dengan sistem perbaikan secara terus menerus atas jasa, proses, tenaga kerja dan produk . Dengan demikain konsep TQM Ini sebagaimana manejemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus dan difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani. Dalam pelaksanaannya TQM ini memiliki peran sebagai pelayanan umum *(public service)*dan pembangunan masyarakat *(community development)'.*Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana,1998). Dalam versi lain dinyatakan bahwa TQM merupakan suatu usaha dalam memadukan segenap komponen yang ada dalam suatu organisasi dalam rngka mencapai perbaikan mutu barang, jasa, maupun mutu layanan yang dilakukan secara terus menerus.Dalam perspektif Islam upaya seseorang dalam melakukan perubahan kepada hal yang lebih baik merupakan keniscayaan yang harus dilakaukan oleh setiap orang . Sebagaimana Firman Allah yang tertuang dalam Surah Ar-Ro'd ayat 11, yang artinya Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada dirinya sendiri. Dari berbagai definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu terpadu dalam lembaga pendidikan merupakan penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan lembaga yang berkualitas dengan melibatkan seluruh komponen yang telah ada

Total Quality Manajement sebagai suatu sistem yang fokus kepada personal atau tenaga kerja, memiliki konsep yang harus disepakati oleh semua anggota untuk kebaikan terhadap selutuh aspek manajemen. Konsep TQM secaraa umum ada tiga aspek yakni . *Pertama*, strategi nilai pelanggan. Yang dimaksudkan nilai pelanggan disini adalah manfaat yang dapat dinikmati oleh pelanggan atas penggunaan jasa maupun barang yang dihasilkan oleh perusahaan, instansi atau lembaga pendidikan . *Kedua,* sistem organisasional. Aspek ini fokus pada penyediaan berupa nilai dan keputusan. *Ketiga,* perbaikan kualitas berkelanjutan, hal ini diperlukan untuk menghadapi persaingan ekternal yang selalu berubah. Dengan demikian diperlukan adanya pengujian terhadap kualitas [8] Suatu lembaga pendidikan yang telah mengimplementasikan Total Quality Manajement memiliki beberapa indikator diantaran (a) fokus terhadap pelanggan,(b) optimis terhadap kualitas, (c) dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah selalu menggunakan pendekatan ilmiah, (d) berkomitmen dalam jangka panjang, (e) mengutamakan *team work,* (f) melakukan perbaikan dalam setiap proses yang bersifat kesinambungan, (g) mempernbarui ilmu dan pengetahuan melalui pendidikan dan latihan,(h) Cenderung bebas tapi tetap terkendali, (i) Mempunyai kesatuan terkendali,(j)Semua karyawan terlibat dan diberdayakan. [3]

Dalam memasuki era revolusi industri 4.0 menuntut semua sektor untuk melakukan kegiatan dengan konsep manajemen yang profesional, di mana prinsip ekonomi dengan biaya dan modal sedikit sedapat mungkin bisa menghasilkan luaran yang semaksimal mungkin. Konsep ini disamping adanya prinsip penghematan, namun mampu meminimalisir, biaya, waktu dan tenaga. Dalam sektor industri, maka kualitas menjadi tumpuan utama dalam semua kegiatan. Disisi lain dengan maraknya persaingan global harus menuntut semua sektor meningkatkan mutu dan kualitas dalam bidang pelayanan, terutama dalam bidang jasa. Saat ini pelayanan dan penawaran dalam bidang jasa sudah semakin cepat, semakin variatif dan juga semakin profesional Untuk menuju profesional tersebut juga diperlukan adanya sistem manajemen yang yang bagus di berbagai lembaga secara efektif. Lembaga pendidikan sebagai pencetak sumber daya manusia harus melakukan konsep ini secara terpadu . Dari kondisi inilah yang melatarbelakangi mengapa lembaga pendidikan harus berpacu untuk meningkatkan kepuasan para pelanggannya secara terus-

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

menerus, agar semua output dan outcomenya bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini adalah orang tua , siswa, masyarakat bangsa dan negara

Walaupun kini sudah masuk di era digital dan revolusi industri 4.0, namun belum semua lembaga pendidikan dan lembaga pendidikan Islam mampu mengimplementasikan konsep manajemen mutu ini secara profesional. Hal ini juga disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya belum siapnya sumber daya manusia untuk menghadapi era digital dan Era big data yang semakin cepat, semakin menuntut inovasi dan pembaharuan dalam bidang pendidikan ini. Lembaga pendidikan sebagai suatu sistem yang didalamnya ada beberapa elemen mulai dari kurikulum, tenaga pendidik dan kependidikan, kesiswaan dan stakeholder lainnya dalam prosesnya harus memerlukan pengendalian dan pengelolaan secara profesional. Sebab yang dihasilkan adalah berupa luaran yang harus memiliki kecakapan ganda baik pengetahuan, sikap dan keterampilan yang harus bisa dimanfaatkan dalam kehidupan bermasyarakat yang terus dinamis dan menyongsong masa depan yang terus berinovatif

Lembaga pendidikan Islam akan memiliki reputasi dan kepercayaan di hadapan masyarakat, apabila mengahasilkan lulusan yang memiliki keimanan yang kuat, berakhlak mulia dam memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang siap menghadapi masa depan, yang pada akhirnya akan memberikan sumbangan positif bagi kemajuan suatu bangsa. Di era digitalisasi dan revolusi ini orangtua akan semakin bijak dalam memilih lembaga pendidikan bagi putra-putrinya, karena beliau beranggapan bahwa anak merupakan aset yang sangat berharga dalam kehidupan keluarga di masa depannya. Di awal abad ke-19, ada kecenderungan orang tua dalam memilih sekolah bagi putra-putrinya ,mereka akan mempertimbangkan beberapa hal diantaranya adalah kualitas sekolah, kemampuan sekolah dalam memberikan arahan bimbingan dan keterampilan bagi siswanya. Maka tidak heran bahwa lembaga pendidikan Islam yang bermutu ini menjadi suatu incaran dan tujuan utama ,walaupun dengan biaya yang sangat mahal. Saat ini lembaga pendidikan yang bermutu tentunya bukan hanya sisi mahalnya saja, namun juga waktu belajar, kenyamanan dan keamanan dalam proses pendidikan pendidikan. Islamic fullday school atau boarding school atau sekolah berasrama merupakan suatu alternatif yang sekarang banyak diminati oleh masyarakat muslim pada umumnya. Sebab konsep sekolah ini mengedepankan mutu karakter penanaman nilai-nilai Islam, namun juga tidak ketinggalan dari kemampuan untuk mempelajari ilmu pengetahuan umum secara terpadu . Jika dianalisa memang awal abad ke 20 ini terjadi lompatan dan boming munculnya lembaga pendidikan Islam yang berkulaitas yang lebih populer dengan istilah sekolah elit muslim dan Islamic Fullday School di berbagai kota . Hal ini menandakan bahwa telah bangkit kesadaran kaum muslimin untuk mewujudkan Intelektual muslim [9].

Lalu apa sebenarnya esensi lembaga pendidikan Islam itu? Kata lembaga secara etimologi memiliki makna organisasi atau badan yang memiliki tujuan dalam penelitian dan pengembangan ilmu . Makna lembaga memiliki dua dimensi pengertian yakni dimensi fisik yang berarti materiil atau sarana prasarana, sedangkan dimensi non fisik berarti sistem norma yang dirancang dalam rangka mewijudkan tujuan tertentu. [10]. Sedangkan secara terminologi makna lembaga pendidikan adalah “orang atau badan yang memiliki tanggung jawab besar terhadap keberadaan pendidikan. Makna ini memberikna penekanan bahwa lembaga pendidikan memiliki tanggungjawab terhadap peserta didik. Definisi lain arti lembaga penidikan adalah suatu bentuk organisai yang tersusun secara sistematis dengan pola-pola tertentu yang di dalamya terdapat unsur personal, relasi terarah, dengan otoritas formal dan sangsi hukum dalam upaya mememuhi kebutuhan sosial masyarakat [11] Sedangkan esensi lembaga pendidikan Islam sedikit berbeda dengan makna lembaga pendidikan pada umumnya

Secara terminologi makna lembaga pendidikan Islam banyak pakar yang merusmuskan. Muhaimin mendefinisikan bahwa lembaga pendidikan Islam adalah suaru sistem pendidikan yang sengaja didirikan dengan tujuan untuk mengejawantahkan ajaran dan niai-nilai Islam[12]. Sementara D. Marimba merumuskan pendidikan Islam adalah “Bimbingan jasmanai dan ruhani yang berdasarkan hukum-hukum Islam menuju terbentuknya kepribadian utama menurut ukuran Islam.[13] Dari

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa lembaga pendidikan Islam adalah adalah suatu bentuk wadah berlangsungnya penyelenggaraan pendidikan Islam dengan berbagai perlengkapan diantaranya, sarana prasrana, peraturan yang mengikat, pengelola dan penangngung jawan, adanya kelengkapan personil mulai dari kepala sekolah, tenaga pendidika dan kependidiikan, kesiswaan dan kompnen penunjang lainya. Adapun tujuan penyelenggaraan pendidikan Islam adalah untuk memupuk keimanan, meningkatkan pemahaman, penghayatan dan pengalaman peserta didik tentang agama Islam , dengan tujuan utama mengantarkan peserta didik menjadi manusia yang beriman, bertaqwa kepada Allah SWT, berkepribadian mulia dan akhlaqul karimah sehingga mampu menjadi warga negara yang baik. Dengan demikian lembaga pendidikan Islam memiliki tugas dan tanggungjawab untuk mengembangkan potensi yang dimiliki peserta didiknya yang dilalui dengan beberapa tahapan diantaranya, tahapan kognisi, yakni mengupayakan peserta didik untuk bisa mengetahui dan memahami tentang Islam dengan segala ajaranya. Dari tahapn kognisi kemudian dilanjutkan pada tahapan afeksi, yakni adanya upaya agar terjadi internalisasi ajaran Islam ke dalam diri peserta didik dalam bentuk keyakinan dan penghayatan tentang Islam. Tahap yang terakhir adalah tahapan psikomotorik yakni dapat mengamalkan nilai-nilai ajaran Islam dalam kehidupan sehari-harinya[14]

lembaga pendidikan dalam menjalankan tugasnya memiliki tanggungjawab yang berat, sebab yang diproses adalah manusia dengan segala keragamanya, sehingga proses pendidikan harus menyangkut aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik dan sekaligus untuk mewujudkan gagasan intelektual emosional dan spiritual yang seimbang, sudah barang tentu tidak bisa tanpa harus menerapkan Total Quality Management. Lembaga pendidikan Islam sebagai suatu lembaga yang memiliki visi dan misi internalisasi nilai-nilai Islam dalam kehidupan, tentu akan memiliki tugas yang lebih berat dibanding sekolah reguler pada umumnya. Dengan demikian maka perencanaan, pelaksanaan, pengarahan, dan evaluasi tidak hanya dari sisi pengetahuan saja namun proses dan nilai-nilai karakter akhlak mulia menjadi tujuan yang utama . Lembaga pendidikan Islam yang memang sudah memfokuskan pada kualitas atau mutu, maka jelas akan memberikan kepuasan pada pelanggan dengan konsep total quality management ini. Sebab konsep ini fokus kepada upaya untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah orang tua dan siswa. Untuk memahami ini semuanya, maka perlu adanya penjelasan tentang apa yang dimaksud dengan mutu dalam lembaga pendidikan Islam tersebut. Menurut Crosby suatu dikatakan bermutu apabila sesuai dengan apa yang sudah distandarisasikan baik dari inputnya prosesnya maupun keluaran atau output nya.[15]

Modal utama dalm mengimplementasikan Konsep Total Quality Manajemnt (TQM) adalah niat dan semangat yang kuat dan tidak takut salah dan gagal. Dalam upaya peningkatan mutu pendidikan, pemerintah telah menyusun panduan yang kemudian pelaksanaanya dibebankan kepada BAN-SM (Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah) dalam bentuk akreditasi sekolah. Secara yuridis formal salah satu indikator sekolah mutu adalah telah terakreditasi A. Sebab dalam instrumen akreditasi telah dilakukan penilain yang mencakup 8 standar muali dari standar isi , proses, kompetensi lululan , kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, keberadaan sarana prasaran, manajemen pengelolaan, manajemen keuangan sampai pada hasil evaluasi / penilaian. Akreditasi merupakan proses penilaian yang dilakukan oleh asesor secara komprehensif dan menyeluruh terhadap standar pelaksanaan dan program pendidikan . Sehingga mutu suatu lembaga pendidikan dinyatakana bermutu atau tidak bisa dilihat dari predikat akreditasinya

Total Quality Manajement atau Manajemen Mutu Terpadu dalam lembaga pendidikan esensinya merupakan cara atau metode dalam melakukan perbaikan yang dilakukan secara kontinyu dalam rangka untuk memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dalam konsep manajemen mutu ini sekolah dimaknai sebagai unit pelayanan jasa. Jasa yang diwujudkan dalam lembaga pendidikan ini ada dua kategori yakni, pelayan /pemberi jasa dalam hal ini Kepala Sekolah, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, laboran, pustakawan,security sampai cleaning service. Sedangkan pelanggan ada dua macam yakni pelanggan (primer) yakni siswa dan pelanggan sekunder (orang tua, masyarakat dan pemerintah) dan pelanggan tersier (sekolah jenjang diatasnya , perguruan tinggi maupun dunia usaha[16]. Kosep utama penerapan manajemen mutu ini terletak pada tim,

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

maksudnya semua anggota organisasi dan steakholder dalam lembaga tersebut harus mau dan mampu berkolaborasi dalam kelompok-kelompok. Sebagai contoh dalam sekolah, guru kelas atau guru bidang studi harus membuat tim dengan guru serumpun untuk berdiskusi tentang perencanaan pengajaran. Dengan demikian secara langsung semua tenaga pendidik akan terasah dan mampu mengabdate materi dan strategi pembelajaran yang terbaharukan, yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas kelulusan. Dengan demikian manajemen kelembagaan juga akan produktif. Sebab produktifitas lembaga pendidikan itu ukuranya selain nialai akreditasi dari BAN-SM juga dilihat dari outcome nya dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak bisa menjadi bisa, dari tidak terampil menjadi tarampil dan terakhir dari tidak shaleh menjadi perperilaku halih shalihah [17] .Sebab pendidikan merupakan suatu sistem yang terdiri dari Input, proses yang di dalamnya ada daya dukung yang pada akhirnya menghasilkan lulusan atau outcome yang sesuai dengan apa yang dirumuskan dalam visi,misi lembaga pendidikan tersebut. Pendidikan sebagai seistem tergambar sebagaimana bagan di bawah ini

Dalam standar TQM (Total Quality Manajement) sekolah dikatakan bermutu jika memiliki 5 indikator. Pertama, fokus pada customer atau pelanggan, artinya pelanggan primer, sekunder maupun primer merasa puas dengan alumni atau siswa dari lembaga pendidikan tersebut. Kedua**,** ketrlibalatan totalitas semua warga sekolah dalam menciptakan sekolah mutu, Capaian utu bukan hanya tanggung jawab kepala sekolah dan pendidik saja. Ketiga, adanya standar mutu yang nampak pada lulusan dengan memiliki kompetensi dan kecakapan teretentu. Keempat, komitmen dalam mewujudkan budaya mutu, maka semua stakeholder dalam lembaga pendidikan dari tingkat atas yakni kepala sekolah sampai paja kebersihan, harus komitmen untuk melaksanakan prinsip-prinsip dalam mewujudkan sekolah mutu, Kelima, perbaikan berkelanjutan, artinya bahwa setiap proses belum pasti menghasilkan serarus persen sesuai dengan ekspektasinya , sehinggan dalam proses tersebut harus selalu ada perbaikan, tidak harus menunggu kegagalan dan kerusakan. Dalam implementasi TQM harus berpijak pada filosofi “bila tidak rusak perbaikilah, sebab jika anda tidak melakukan, maka orang lain pasti akan melakukannya”[17]

Total Quality Manajemen bukan sebagai slogan pengendali mutu , akan tetapi pengendali mutu yang terjadi setelah proses produksi dengan konsentrasi utama pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang dilakukan sebelum suatu pekerjaan dimulai atau perencanaan mutu yang di konsepsi sejak awal. Dalam bidang pendidikan implementasi total quality management terkait dengan komponen-komponen dalam pendidikan yang meliputi (1) aspek kurikulum,(2) pemanfaatan sumber daya yang ada dalam pendidikan secara maksimal prinsip ekonomis dan efisien, (3) pengendalian penggunaan anggaran ,(4) pemanfaat teknik teknologi dalam pembelajaran,(5) Hubungan dengan masyarakat maupun sektor lain seperti instansi pemerintah

Menurut Harvey Total Quality management bisa di implementasikan Dalam lembaga pendidikan dengan memenuhi beberapa syarat diantaranya

1. Ada kepemimpinan yang kuat dalam lembaga Pendidikan tersebut. Dukungan dan komitmen pimpinan dalam suatu lembaga pendidikan memegang peranan yang penting dalam mensukseskan penerapan total quality management. Pemimpin dalam lembaga pendidikan dalam hal ini adalah kepala sekolah, di direct Rektor yang harus mampu mendukung semua rencana dan program sekolah dalam peningkatan mutu
2. Adanya perbaikan perbaikan yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan. Pendidikan merupakan suatu totalitas yang didalamnya terdapat beberapa komponen yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya .Sistem tersebut harus selalu diperbaiki dibenahi yang disempurnakan dari waktu ke waktu
3. Terwujudnya metode statistik. Konsep TQM ini bukan hanya slogan dan filosofi saja namun dalam mencapainya harus ada data-data pendukung yang berupa bukti fisik dan berdasar pada data dan fakta, Bukan hanya dengan perkiraan dan praduga yang tanpa ada bukti nyata
4. Memiliki visi dan nilai bersama . Visi dan nilai bersama ini mengandung makna penting dalam merumuskan kesepakatan, .hahwa kualitas merupakan way of life .Kebiasaan yang

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

berorientasi kepada hasil akan dirubah bahwa mutu juga akan berorientasi kepada proses yang berkualitas
5. Perilaku konsisten dan pesan yang harus disampaikan kepada pelanggan.[18]

Dalam pendidikan pendidikan dikatakan berkualitas ada banyak indikator yang harus dirumuskan mulai dari input, proses dan juga hasil atau outcome .

Keberhasilan lulusan dalam suatu lembaga pendidikan ini bisa dilihat dari beberapa aspek diantaranya, kalau untuk pendidikan dasar tentunya adalah kecakapan minimal yang harus dimiliki oleh siswa yang terkait dengan pengetahuan keterampilan sikap. Apabila itu seorang muslim atau muslimah maka tentu penanaman akidah dan akhlak mulia menjadi tujuan utama, baru indikator berikutnya adalah bagaimana mereka bisa diterima di sekolah lanjutan yang favorit itupun masih abstrak karena favorit itu seperti apa indikatornya. Sedangkan untuk pendidikan tinggi alat ukurnya sangat mudah apabila konsep pengetahuan keterampilan dan kepribadian sudah bagus maka indikator utama adalah mereka bisa diterima di tempat kerja di instansi atau perusahaan yang favorit dengan gaji yang besar [19]

Dalam mengimplementasikan Total Quality Manajement juga harus berpedoman pada prinsip-prinsip tertentu yang menurut IS0 ada 7 prinsip diantaranya :

1. Harus memiliki tujuan *Customer Focused Organisation* (orientasi pada pelanggan). Dari konsep ini organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan untuk jangka pendek saat ini, dan jangka panjang atau orientasi dimasa depan
2. Memilih pemimpin yang visioner. Seorang pemimpin dari suatu organisasi termasuk lembaga pendidikan sebagai *top leader* harus memiliki visi yang jelas dalam mencapai tujuan dengan menyusun strategi dan taktis yang tepat
3. Memperkuat organisasi dengan mewujudkan *involment of people* (keterlibatan banyak orang), prinsip ini berlandaskan pada bahwa lembaga pendidikan sebagai suatu sistem ,di dalamnya terdiri banyak komponen yang saling terkait, maka jika melibatkan banyak orang dengan berbagai tugasnya sulit tujuan akan terwujud [7]
4. Berbasis pada pendekatan proses (*Based on a process approach*). Pendekatan ini berprinsip bahwa tujuan yang ditetapkan oleh lembaga pendidikan harus dilalui melalui tahapan tertentu, dan tahapan ini butuh waktu dalam berproses
5. Dengan pendekatan sistem manajemen (*management system approach*). Maksudnya dalam mengukur keberhasilan sistem harus diidentifikasi dan dievaluasi program kerjakan dengan standar ukur efektif dan efisien
6. Pendekatan Faktual untuk Pengambilan Keputusan (*Factual Approach to Decision Making)*, maksudnya dalm pengambilan keputusan berdasar pada analisis data yang akurat dan informasi yang tepat
7. Hubungan Customer yang Saling Menguntungkan (*Mutually Beneficial Customer Relationship)*, maksudnya lembaga pendidikan harus menjalin hubungan yang baik dengan pelangan dalam hal ini orang tua peserta didik untuk mewujudkan keberhasilan bersama [20]

Sedangkan dalam mengimplementasikan konsep Total Quality Manajement harus ada beberapa unsur penting yang saling terkait satu dengan lainya sebagaimana dalam bagan di bawah ini

Total Quality Manajement harus diimplementasikan dalam lembaga pendidikan ada beberapa beberapa pertimbangan diantaranya, *Pertama,* bahwa pendidik memiliki tanggungjawab moral, sosial dan agama dalam mencerdaskan anak bangsa. Sebab mereka pilar utama suksesnya lembaga pendidikan. *Kedua*, pendidikan perupakan lembaga yan harus bertanggungjawab dalam membantu menyelesaikan masalah yang telah terjadi di tengah masyarakat. Sebab jika masyarakatnya terdidik maka dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi di tengah masyarakat akan dilakukan dengan cara yang bijak dan tepat. *Ketiga,* lembaga pendidikan harus menjadi model dalam pembelajaran dalam organisasi manapun . *Keempat*, Lembaga pendidikan luaranya berupa perubahan yang harus

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

terjadi pada diri manusia selaku makhluk individu dan sosial yang mengemban amanah sebagai khalifah atau pemimpin di muka bumi [17]

KESIMPULAN

Konsep Total Quality Manajement yang awalnya hanya diterapkan di dunia industri, kini sudah banyak diadopsi dan diterapkan dalam lembaga pendidikan. TQM mengandung makna suatu cara dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi yang dilakukan secara terus menerus dalam setiap level operasional dengan mamanfaatkan sumber daya manusia dan sumber lain yang telah tersedia . Dalam implementasinya ada tiga pnekanan yang diprioritaskan yakni kepuasan para pelanggan, perbaikan kualitas secara berkelanjutan, sistem organisasinya dirancang dengan sistematis dengan tahapan program kerja yang jelas. Lembaga pendidikan Islam jika menginginkan lulusan dan outcome nya bagus, maka harus menerapkan konsep ini , sehingga para alumninya akan memiliki kompetensi yang majemuk dengan kecerdasan ganda yakni intelektual, spiritual dan emosional secara seimbang yang akhirnya akan mendapatkan kehidupan yang maslahat di dunia dan di akhirat

REFERENSI

[1]N. Tempo.co, “Nadiem Makarim Paparkan 5 Visi di Bidang Pendidikan,” *Tempo*.

[2]Nasutio, *Manajemen Mutu Terpadu.* Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.

[3]E. Salis, *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta, 2006.

[4]“UU Sisdiknas No 2 Tahun 2003.”

[5]Konsep, “Konsep Integrasi Ilmu Dalam Pandangan Ismail Raji Al-Faruqi,” *Konsep Integr. Ilmu Syamil F. Nashori, Membangun Paradig. Psikol. Islam.*, vol. 3, no. 15, pp. 2015–41, 2015.

[6]I. Istikomah, E. F. Fahyuni, and I. Fauji, “Integration of Schools and Madrassa into Pesantren in Indonesia,” in *1st International Conference on Intellectuals’ Global Responsibility (ICIGR 2017)*, 2018, vol. 125, no. Icigr 2017, pp. 141–143.

[7]R. Rasmussen, “Total quality management,” *SMT Surf. Mt. Technol. Mag.*, vol. 27, no. 11, pp. 8–12, 2012.

[8]F. Tjipto, *Total Quality Management*. yogyakarta: Andi Offset, 1995.

[9]H. Listiana, “LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM AKHIR ABAD XX Studi Pendidikan Muhammadiyah Sekolah Umum Plus dan Boarding School,” *TADRIS J. Pendidik. Islam*, vol. 10, no. 2, p. 230, 2015.

[10]Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Kalam Mulia, 2011.

[11]K. Akhiruddin, “Lembaga Pendidikan Islam di Nusantara,” vol. 1, pp. 195–219, 2015.

[12]Muhaimin, *Wacana Pengembangan Pendidikan Islam*. Surabaya: Pustaka Pelajar, 2013.

[13]A. D. Marimba, *Pengantar Filsafat Pendidikan Islam*. Bandung: Al-Ma’arif Bandung, 1989.

[14]S. Suyatno, “Sekolah Islam terpadu; Filsafat, ideologi, dan tren baru pendidikan Islam di Indonesia,” *J. Pendidik. Islam*, vol. 2, no. 2, p. 355, 1970.

[15]Samsirin, “Konsep Mutu dan kepuasan pelanggan Dalam pendidikan Islam,” *At-Ta’dib*, vol.

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

10.,2018

[16]S. Minarti, *Manajemen Sekolah (*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

[17]N. Indana, P. Pendidikan, A. Islam, S. Al-Urwatul, and W. Jombang, “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi’iyah Tebuireng),” vol. 1, no. 1, pp. 62–86, 2017.

[18]L. dan G. Harvey, *Defining Quality. Assessment and Evaluation in Higher Education,* 18 (1). dari CD-ROM., 1994.

[19]S. K. . Dkk, *How TQM CAN Work In Education*. CD Rom, 1996.

[20]Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. Malang: UIN Malang PRESS, 2009.

References

1. N. Tempo.co, “Nadiem Makarim Paparkan 5 Visi di Bidang Pendidikan,” Tempo.
2. Nasutio, Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
3. E. Salis, Total Quality Management in Education. Yogyakarta, 2006.
4. “UU Sisdiknas No 2 Tahun 2003.”
5. Konsep, “Konsep Integrasi Ilmu Dalam Pandangan Ismail Raji Al-Faruqi,” Konsep Integr. Ilmu Syamil F. Nashori, Membangun Paradig. Psikol. Islam., vol. 3, no. 15, pp. 2015–41, 2015.
6. I. Istikomah, E. F. Fahyuni, and I. Fauji, “Integration of Schools and Madrassa into Pesantren in Indonesia,” in 1st International Conference on Intellectuals’ Global Responsibility (ICIGR 2017), 2018, vol. 125, no. Icigr 2017, pp. 141–143.
7. R. Rasmussen, “Total quality management,” SMT Surf. Mt. Technol. Mag., vol. 27, no. 11, pp. 8–12, 2012.
8. F. Tjipto, Total Quality Management. yogyakarta: Andi Offset, 1995.
9. H. Listiana, “LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM AKHIR ABAD XX Studi Pendidikan Muhammadiyah Sekolah Umum Plus dan Boarding School,” TADRIS J. Pendidik. Islam, vol. 10, no. 2, p. 230, 2015.
10. Ramayulis, Ilmu Pendidikan Islam. Jakarta: Kalam Mulia, 2011.
11. K. Akhiruddin, “Lembaga Pendidikan Islam di Nusantara,” vol. 1, pp. 195–219, 2015.
12. Muhaimin, Wacana Pengembangan Pendidikan Islam. Surabaya: Pustaka Pelajar, 2013.
13. A. D. Marimba, Pengantar Filsafat Pendidikan Islam. Bandung: Al-Ma’arif Bandung, 1989.
14. S. Suyatno, “Sekolah Islam terpadu; Filsafat, ideologi, dan tren baru pendidikan Islam di Indonesia,” J. Pendidik. Islam, vol. 2, no. 2, p. 355, 1970.
15. Samsirin, “Konsep Mutu dan kepuasan pelanggan Dalam pendidikan Islam,” At-Ta’dib, vol. 10.,2018
16. S. Minarti, Manajemen Sekolah (. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
17. N. Indana, P. Pendidikan, A. Islam, S. Al-Urwatul, and W. Jombang, “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi’iyah Tebuireng),” vol. 1, no. 1, pp. 62–86, 2017.
18. L. dan G. Harvey, Defining Quality. Assessment and Evaluation in Higher Education, 18 (1). dari CD-ROM., 1994.
19. S. K. . Dkk, How TQM CAN Work In Education. CD Rom, 1996.
20. Sugeng Listyo Prabowo, Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Malang: UIN Malang PRESS, 2009.

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).