

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Mutu, Mutu Pendidikan, *Total Quality Management*

1. Pengertian Mutu

Mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu lembaga untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan dari luar yang berlebihan. Mutu merupakan suatu konsep yang relatif bukan sebagai atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang berasal dari produk layanan tersebut. Mutu dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Mutu harus mengerjakan apa yang dikerjakan dan mengerjakan apa yang diinginkan pelanggan atau sesuai dengan tujuan.¹

Menurut Edward Sallis sebagaimana yang dikutip oleh Boko bahwa konsep mutu dapat dijabarkan sebagaimana berikut: mutu ialah konsep yang absolut, barang yang bermutu ialah barang yang sangat bernilai bagi seseorang, barang yang secara fisik sangat bagus, indah, mewah, elegan, tidak ada cacatnya dan sesuatu yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan.²

Mutu bisa diartikan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan serta upaya untuk perbaikan terus menerus, kepuasan pelanggan merupakan modal utama suatu produk yang dihasilkan, produk dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan kepuasan pelanggan dan dapat dimanfaatkan dengan benar serta dihasilkan dengan cara yang baik. Mutu memiliki dua definisi yang berbeda secara konvensional dan modern, secara konvensional mendefinisikan karakteristik langsung dari sebuah produk, sedangkan dalam definisi modern mutu

¹ Masyitoh, *Manajemen Mutu Pendidikan Perspektif QS. Ar-Ra'd Ayat 11 dan Implementasinya Dalam Pengelolaan Madrasah*, Vol. 1, No.1, Februari – Oktober 2020, 45.

² Yusri A. Boko, *Total Quality Management: Pendekatan Sejarah dan Konsep Mutu Pendidikan*, Foramadiah: Jurnal Pendidikan dan Keislaman Vol: 13 No: 2.

adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan pelanggan.³

Menurut Crosby mutu yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk itu memiliki kualitas apabila memiliki standar kualitas yang telah ditentukan. Deming berpendapat bahwa mutu itu kesesuaian dengan pasar. Mutu kesesuaian antara kebutuhan pasar dan konsumen. Sallis menjelaskan bahwa mutu merupakan sesuatu yang memuaskan dan melampaui kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.⁴

Dari beberapa konsep mutu yang diutarakan oleh para ahli, maka definisi mutu merupakan suatu ukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap sebuah produk maupun jasa yang diberikan suatu lembaga kepada pelanggannya. Jadi mutu dalam sebuah pendidikan sangat penting sebagai kebutuhan seorang pelanggan yakni siswa, masyarakat dan lingkungan sekitar yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan dari suatu lembaga tersebut.

2. Mutu dalam Pendidikan

Pendidikan secara etimologi memiliki asal kata dari bahasa Yunani yakni “*paedagogie*”, terdiri dari kata “*Pais*” yang berarti anak dan dari kata “*again*” yang berarti membimbing, sehingga jika diartikan yaitu membimbing anak atau bimbingan kepada anak. Sedangkan dalam bahasa Inggris, pendidikan berasal dari kata *to educate* yang memiliki arti memperbaiki moral atau melatih pengetahuan.⁵

Mutu merupakan hal yang utama dalam satuan pendidikan, peningkatan mutu merupakan tugas yang paling penting dalam pendidikan agar mampu bersaing di pasar global. Pendidikan yang berkualitas pada saat ini masih

³ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001. 4-5

⁴ Edward sallis, *Total Quality Management In Education (Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan)*, cetakan ke-12 Alih bahasa: Riyadi & Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSoD, 2011.58.

⁵ Fitria Nur Aulia Kurniawati, *Meninjau Permasalahan Rendahnya Kualitas Pendidikan Di Indonesia Dan Solusi*, AoEJ: Academy Of Education Journal Vol. 13 Nomor 1, Januari 2022, 3

terus diupayakan oleh pemerintah. Selain itu pihak swasta, lembaga pendidikan serta masyarakat umum juga ikut berperan dalam peningkatan mutu pendidikan. Sebagian masyarakat yang paham akan investasi pendidikan, maka berusaha untuk berlomba-lomba mencari sekolah yang terbaik untuk anak mereka. Kualitas pendidikan menjadi perbincangan yang serius dalam belakangan ini, karena mutu pendidikan akan sangat menentukan dalam kualitas lulusan hasil pendidikan itu sendiri. Tanpa pendidikan yang bermutu maka harapan untuk memperoleh SDM yang bermutu.

Kemajuan sektor pendidikan dari suatu bangsa akan menentukan kemajuan dari sektor yang lainnya. Oleh karena itu pendidikan harus berkualitas dengan seiring perkembangan zaman. Pendidikan yang berkualitas mengedepankan pemberdayaan peserta didik dalam menggali kecerdasan otak, kecerdasan hati serta membekali ketrampilan-ketrampilan seperti yang ada dalam Undang-undang SISDIKNAS, No. 20 tahun 2003 menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran sedemikian rupa supaya peserta didik dapat mengembangkan dirinya secara aktif supaya memiliki pengendalian diri, kecerdasan, ketrampilan dalam bermasyarakat, kekuatan spiritual keagamaan, kepribadian serta akhlak mulia. Pendidikan merupakan suatu proses yang bermakna untuk membangun masyarakat.⁶

Buruknya kualitas pendidikan yang ada akan membuat negara mengalami ketertinggalan. Mutu pendidikan di Indonesia saat ini terbilang cukup rendah bila dibandingkan dengan Negara lain yang ada di dunia. Menurut hasil survey mengenai sistem pendidikan menengah di dunia pada tahun 2018 yang dirilis oleh PISA (*Programme For International Assesment*) pada hari selasa, 3 Desember 2019 yang lalu, Indonesia menempati posisi yang rendah yakni ke-74 dari 79 negara lainnya dalam

⁶ Undang-Undang SISDIKNAS No. 20 tahun 2003.

survey.⁷ Oleh sebab itu, pendidikan Indonesia mendapat nilai jelek.

Ada beberapa klasifikasi penyebab utama rendahnya mutu pendidikan di Indonesia. Pertama, pendekatan yang digunakan lebih terfokus kepada input-output dan sangat kurang perhatian terhadap proses. Kedua, pendidikan dilakukan secara birokratik sentralistik, dalam hal ini sentraistik masih perlu pada era otonomi daerah, sedangkan pendekatan desentralistik lebih dominan, ketiga peran warga sekolah terutama guru, masyarakat dan wali murid sangat kurang.⁸ Maka dari itu, mutu menjadi hal yang sangat penting dalam pendidikan. Saat ini ada masalah terhadap sistem pendidikan.

Dari permasalahan diatas maka manajemen mutu terpadu atau TQM sangat cocok diterapkan dilembaga pendidikan karena TQM merupakan suatu sistem nilai yang mendasar dan komprehensif untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam jangka panjang dengan memberikan perhatian kepada pelanggan dan kepuasan serta terpenuhinya kebutuhan stakeholders yang bersangkutan. MMT atau TQM sangatlah penting untuk diperhatikan hal ini dilakukan untuk mempertahankan mutu yang memuaskan dari produk dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Oleh karena itu, perlu manajemen yang baik dalam memberikan pelayanan dalam segala hal serta perlu manajemen yang baik dalam menghasilkan produk sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Bagi setiap lembaga pendidikan, mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Dalam pembahasan mengenai mutu pendidikan ini dari segi definisi memang memiliki pengertian yang bervariasi. Akan tetapi sebelum menjelaskan secara terperinci alangkah baiknya jika

⁷ <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2019/12/hasil-pisa-indonesia-2018-akses-makin-meluas-saatnya-tingkatkan-kualitas> diakses pada tanggal 05 April 2022.

⁸ Ela Firda Siska dkk, *Manajemen Mutu Terpadu*, Padang 2019, 1

mendefinisikan mutu secara terpisah, karena kata “mutu” dan “pendidikan” keduanya memiliki makna tersendiri.

Secara etimologis mutu adalah kadar baik buruknya sesuatu, kualitas, taraf, derajat, kepandaian atau kecerdasan.⁹ Secara umum mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Dalam konteks pendidikan mutu mencakup *input*, proses dan *output* pendidikan.¹⁰ Secara istilah mutu menunjukkan kepada sesuatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan suatu jasa.¹¹ Mutu mengandung pengertian keunggulan suatu produk baik berupa barang maupun jasa.

Berdasarkan definisi diatas, mutu mempunyai makna yaitu ketentuan atau penilaian tentang kualitas suatu barang maupun jasa yang mempunyai standar tinggi atau rendah.

Kemudian definisi pendidikan itu sendiri menurut KBBI yaitu proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.¹² Menurut UU No. 20 tahun 2003 pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, ahlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan negara. Pendidikan bermutu adalah pendidikan yang berlandaskan kepada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Selain itu mutu pendidikan yang diinginkan tidak datang secara

⁹ Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), 1534.

¹⁰ Hanafiah, *Konsep Strategi Pembelajaran*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), 83.

¹¹ Ahmad Afghor fahrudin, *Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Mamba'ul Hisan Sidayu Gresik*, *JIEMAN: Journal Of Islamic Educational Management* Vol. 1, No. 2, Juni 2020.

¹² <https://kbbi.web.id/didik.html>

spontan begitu saja, akan tetapi harus dibutuhkan planning dalam proses perubahannya.

Dalam konteks pendidikan mutu mencakup *input*, proses dan *output* pendidikan. *Input* pendidikan merupakan sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan demi berlangsungnya proses pendidikan. Sementara itu proses pendidikan merupakan perubahan sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Sedangkan *output* pendidikan merupakan kinerja sekolah meliputi prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses dan perilaku sekolah. Oleh sebab itu, program perbaikan sekolah dilakukan lebih kreatif.¹³

Ada beberapa konsep mutu yang dikutip oleh Abdul Hadis dan Nurhayati dalam buku *Manajemen Mutu Pendidikan* menurut para ahli yaitu:¹⁴

- a. Menurut Crosby mutu ialah *conformance to requirement* yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu jika sesuai dengan kriteria mutu yang telah ditentukan.
- b. Menurut Deming mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk baik berupa barang maupun jasa.
- c. Menurut Garvi dan Darvis mutu merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mendefinisikan mutu menurut sudut pandangnya masing-masing. Mutu pendidikan menurut John Bisop yang dikutip Euis dan Donni dapat ditingkatkan melalui beberapa cara¹⁵, seperti:

- a. Meningkatkan ukuran prestasi akademik melalui ujian yang menyangkut kompetensi pengetahuan,

¹³ Zahroh Aminatul, *Total Quality Management: Teori & praktek Manajemen Dalam Mendongkrak Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2014), 28.

¹⁴ Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), 84-85.

¹⁵ Euis Karwati dan Donni Junni, *Kinerja dan Profesionalisme Kepala Sekolah* (Bandung: Alfabeta, 2013), 29.

- memperbaiki tes bakat, sertifikasi kompetensi dan penilaian portofolio.
- b. Membentuk kelompok sebaya untuk meningkatkan aira pembelajaran melalui belajar secara kolaboratif
 - c. Menciptakan kesempatan baru disekolah dengan mengubah jam sekolah menjadi pusat belajar sepanjang hari.
 - d. Meningkatkan pemaaman dan penghargaan penguasaan materi dan penghargaan atas pencmapaian prestasi akademik.
 - e. Membantu peserta didik memperoleh pekerjaan, dengan menawarkan kursus yang berkaitan dengan ketrampilan.

Konteks pendidikan mutu mencmakup input, proses, output pendidikan:

- a. Input pendidikan

Segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Input pendidikan ini berupa sumber daya dan perangkat lunak. Input sumber daya meliputi: (kepala sekolah, guru, bp, karyawan, peserta didik.) dan sumber daya selebihnya sarana prasarana. Kesiapan input sangat diperlukan agar proses dengan baik. Oleh karena itu tinggi rendahnya input dapat diukur dari kesiapan input.¹⁶

- b. Proses pendidikan

Dalam proses pendidikan berskala mikro ditingkat sekolah proses yang dimaksud yaitu proses pengambilan keputusan, proses pengelolaan kelembagaan, program, proses belajar mengajar, monitoring, evaluasi dengan catatan bahwa proses belajar memiliki tingkat kepentingan tertinggi. Proses dikatakan bermutu tinggi apabila pengkoordinasian dan penyerasian serta pemaduan input sekolah dilakukan secara harmonis sehingga menciptakan situasi yang menyenangkan yang mampu memberdayakan peserta didik.

¹⁶ Doni Juni Priansa, *Kinerja dan profesionalisme guru* (Bandung: Alfabeta, 2014), 50.

c. *Output Pendidikan*

Output sekolah dikatakan bermutu tinggi jika prestasi sekolah khususnya prestasi belajar peserta didik menunjukkan pencapaian yang tinggi dalam: 1) prestasi akademik berupa nilai ulangan, UN, lomba akademik, 2) prestasi non akademik misalnya IMTAQ, olahraga, kesenian, ketrampilan dan ekstrakurikuler.

Memahami konsep mutu dapat dilihat dari karakteristik jasa/barang yang ditawarkan. Yang ditawarkan pertama berupa produk atau output dalam suatu sistem, harus jelas sesuai dengan keinginan pelanggan.¹⁷

Dalam mutu pendidikan diukur secara universal baik dari segi input, proses, output maupun outcome. Ada 13 karakteristik yang dinilai dalam mutu pendidikan: Kinerja (*performan*), Waku wajar (*timelines*), Handal (*reliability*), Daya tahan (*durability*), Indah (*aesteties*), Hubungan manusia, Mudah penggunaanya, Bentuk kusus, Standar tertentu, Konsistensi, Seragam, Mampu melayani, Ketepatan¹⁸.

Kinerja berkaitan dengan aspek fungsional sekolah yang terdiri dari kinerja guru dalam mengajar. Waku wajar berkaitan dengan mengawali dan mengakhiri tepat waktu. Handal berhubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan. Meliputi pelayanan yang prima yang diberikan sekolah menjadi prinsip agar pelanggan merasa puas. daya tahan yaitu meskipun sekolah mengalami penurunan sekolah tetap bertahan. Indah sarana prasarana ditata menarik. Hubungan manusiawi tetap menjaga hubungan dengan baik dengan saling berkomunikasi. Bentuk khusus yaitu keunggulan di dibidang tertentu. Dalam standar tertentu sekolah memiliki standar tertentu dalam pelayanan. Konsistensi yaitu kejajegan misalnya sekolah memiliki mutu yang tidak menurun dari dulu hingga sekarang. Mampu melayani sekolah mampu memberikan pelayanan yang prima sehingga pelanggan merasa puas. Ketepatan

¹⁷ Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Alfa Beta, 2010), 305.

¹⁸ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 41.

ketepatan dalam pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan sekolah.

Di Indonesia selain memiliki lembaga pendidikan umum, ada juga yang disebut pendidikan Islam yaitu meliputi madrasah, pesantren, perguruan tinggi Islam, majlis taklim, TPQ maupun diniyah. Sekarang ini perkembangan madrasah mulai menjadi pusat perhatian bagi kalangan menengah ke atas dengan beberapa alasan karena madrasah memiliki keunggulan tersendiri, selain itu, disamping memiliki kurikulum pembelajaran umum yang sama dengan sekolah negeri yang dibawah dinas pendidikan tetapi madrasah juga memiliki kurikulum pembelajaran agama tersendiri.

Madrasah adalah salah satu bentuk kelembagaan pendidikan Islam yang memiliki sejarah yang sangat penting. Kata “Madrasah” berasal dari bahasa Arab (مدرسة) yang merupakan isim makan (nama tempat) dari kalimat *darasa, yadrusu, darsan* yang berarti belajar. Dalam bahasa Indonesia madrasah disebut dengan sekolah yang berarti bangunan atau lembaga untuk belajar dan memberi pengajaran.¹⁹ Dengan demikian pengertian madrasah ialah sebuah lembaga pendidikan yang didalamnya berlangsung sebuah pendidikan. Dengan pengertian lain madrasah sebagai tempat belajar ilmu-ilmu Islam dan ilmu pengetahuan seiring berkembang pada zamanya.

Pesantren telah menjadi *center of excellence* bagi pengembangan SDM yang memiliki basis moralitas dalam kehidupan sosial.²⁰ Dari pendapat diatas pesantren seharusnya memposisikan diri sebagai industry jasa yang memberikan pelayanan sesuai keinginan pelanggan. Untuk mewujudkan hal tersebut maka pesantren dapat menggunakan manajemen mutu terpadu atau TQM. Pesantren dituntut untuk menjadikan sebagai lembaga pendidikan yang terus menerus melahirkan gagasan yang kreatif untuk melakukan perbaikan mutu pendidikannya. Pesantren perlu melakukan usaha-usaha yang strategis untuk mengembangkan desain mutu pendidikannya. Jadi

¹⁹ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Madrasah>

diperlukan pembenahan dalam berbagai hal yang berkaitan dengan proses kependidikan di pesantren.

Madrasah bukan lembaga pendidikan yang berasal dari Indonesia tetapi berasal dari dunia timur tengah. Kehadiran madrasah di Indonesia sebagai lembaga pendidikan Islam sekitar permulaan abad ke-20 M. tetapi madrasah mulai berkembang sekitar abad ke-10 M atau 11 M. Dalam penyelenggaraanya tidak memiliki kurikulum pendidikan agama Islam dengan madrasah lainnya, bahkan cukup dengan kegiatan belajar di masjid-masjid. Tetapi berbeda dengan sekarang yang sudah mendapatkan pengakuan sebagai lembaga pendidikan formal sebagaimana yang disebutkan dalam UU Sisdiknas No. 20 tahun 2003 maka madrasah semakin kuat eksistensinya.

Di Indonesia, pertumbuhan dan perkembangan madrasah dilatarbelakangi oleh dua factor yaitu desakan politik pendidikan colonial dan munculnya pembaruan pemikiran keagamaan.²¹ Menurut Tulisan Imam suprayogo madrasah memiliki *elan vital* yang tidak dimiliki oleh sekolah, yaitu dukungan masyarakat yang sangat kuat sehingga madrasah memiliki ketahanan hidup yang luar biasa.²² Rendahnya kualitas madrasah dan ketertinggalan lembaga pendidikan agama Islam ini, terutama dalam merespon kemajuan sains dan teknologi, hal ini disebabkan karena lemahnya manajemen madrasah.

Madrasah sebagai lembaga pendidikan islam yang memiliki keunikan tersendiri dengan lembaga pendidikan lainnya, yaitu madrasah didirikan karena motivasi keagamaan, peran kuat masyarakat, dan kuatnya ikatam masyarakat terhadap madrasah menjadikan madrasah menjadi lebih massif serta mencerminkan suatu gerakan masyarakat bawah. oleh karena itu, madrasah lebih banyak dipedesaan. Keunikan lain yang sulit ditemukan di lembaga pendidikan lain yaitu etos kerja tanpa pamprih.²³ Jadi etos

²¹ Mahfud Junaedi, *Paradigma Baru Filsafat Pendidikan Islam*, (Depok: PRENADAMEDIA GROUP, 2017), 200.

²² Imam Suprayogo, *Quo Vadis Madrasah, Gagasan, Aksi dan Solusi Pembangunan Madrasah*, (Yogyakarta: Hikayat, 2007), 10.

²³

kerja yang tanpa pamrih ini menjadikan madrasah ditangani dengan manajemen apa adanya, sehingga mengakibatkan tertinggalnya madrasah dan rendahnya kualitas pendidikan.

Disisi lain madrasah mengalami transformasi dalam berbagai sistem pendidikannya, mulai dari muatan kurikulum, manajemen pengelolaan hingga budaya pendidikannya.²⁴ Transformasi pendidikan merupakan suatu kebutuhan karena untuk menghadapi tantangan madrasah yang tidaklah kecil. Pada era industrialisasi dan globalisasi ini menyebabkan orintasi masyarakat terhadap pendidikan berubah dari belajar untuk mencari ilmu tetaapi sekarang menjadi belajar untuk mencari pekerjaan. Selain itu tantangan yang lain untuk saat ini yaitu kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh mayoritas madrasah masih dinilai orang lebih rendah daripada layanan yang diberikan di sekolah umum. Tetapi ada juga madrasah yang mengutamakan belajar untuk menuntut ilmu agama dan akhlak mulia.

Eksistensi madrasah di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari masyarakat dan kebudayaan. Oleh karena itu, daya tahan madrasah di Indonesia baik internal maupun eksternal, perkembangan dan dinamikanya sangat ditentukan oleh kerja sama yang saling menguatkan antara madrasah dan masyarakat.²⁵ untuk meyakinkan masyarakat diperlukan manajemen yang baik, sebab yang menjadi kelemahan suatu madrasah terutama madrasah swasta adalah keterlibatan keluarga secara rasional karena memiliki kompetensi yang memadai tidak memiliki persoalan, aka tetapi yang sering terjadi adalah memasukkan anggota keluarga secara seenaknya tanpa memperhatikan kualitas dan kredibilitasnya, itu yang menjadi rendahnya kualitas lembaga pendidikan Islam

Melihat kenyataan diatas maka upaya untuk mewujudkan madrasah yang lebih berprestasi dan

²⁴ Arif Furchan, *Transformasi Pendidikan Islam Di Indonesia: Anatomi Keberadaab Madraah dan PTAI*, (Yogyakarta: Gama Media, 2004), 51.

²⁵ Mahfud Junaedi, *Paradigma Baru Filsafat Pendidikan Islam*, (Depok: PRENADAMEDIA GROUP, 2017), 215.

berkualitas membutuhkan ekstra dari semua komponen yang ada di dalam organisasi madrasah tersebut. Manajemen SDM merupakan salah satu komponen yang terpenting. Sekarang ini antusias masyarakat untuk mendaftarkan anaknya ke madrasah semakin meningkat, hal ini menjadi pertimbangan tersendiri dari masyarakat, memasukkan anaknya ke madrasah bukan ingin membina otak dan jasmaninya tetapi yang paling penting yaitu membina akhlak dan rohaninya untuk membentengi anaknya dari kemajuan zaman. Madrasah Raudlatul Ulum Guyanga selain membina akhlak serta rohaninya juga menyeimbangkan bekal pendidikan dunia dan akhirat agar kelak setelah lulus dapat mengikuti perkembangan zaman tidak hanya berbekal ilmu umum tetapi juga ilmu akhirat yang mampu bersaing dengan lulusan dari sekolah lain.

Lembaga pendidikan sebagai institusi pendidikan harus memperhatikan kepuasan pelanggan atau peserta didiknya.²⁶ peserta didik dapat merasakan kepuasan apabila sesuai antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh peserta didik selama belajar di sekolah tersebut. Kepuasan peserta didik dapat dirasakan apabila gaya mengajar guru sesuai dengan harapan peserta didik, model pembelajaran yang tidak jenuh atau bosan, sarana dan prasarana sesuai dengan harapan peserta didik, fasilitas lembaga pendidikan memadai, bahkan pelayanan dari lembaga pendidikan tersebut sesuai dengan harapan peserta didik. Kepuasan peserta didik sangat berpengaruh terhadap mutu dalam pelayanan di sekolah tersebut, fasilitas atau pelayanan yang kurang baik mempengaruhi rendahnya kepuasan peserta didik akhirnya mengakibatkan mutu pendidikan yang buruk.

3. *Total Quality Management (TQM)*

a. *Pengertian Total Quality Management (TQM)*

Mutu merupakan sebuah filosofi yang membantu sebuah organisasi atau lembaga untuk

²⁶ Ahmad Afghor Fahrudin, *Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Mamba'ul Hisan Sidayu Gresik*, JIEMAN: Journal Of Islamic Educational Management Vol. 2, No.1, Juni 2020.

merencanakan sebuah perubahan. Mutu juga suatu konsep yang relative bukan sebuah produk atau layanan tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari prodak layanan tersebut. Mutu berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang yang memenuhi harapan pelanggan.

Sebelum terlalu jauh membahas tentang apa itu TQM? Maka penulis akan menguraikan terlebih dahulu setiap kata yang membentuk kata TQM. TQM singkatan dari *Total Quality Management* atau biasanya disebut manajemen mutu terpadu. Kata “*Total*” dalam bahasa Indonesia mempunyai arti dengan kata menyeluruh atau terpadu. Sedangkan dalam *Total Quality Management* kata total atau terpadu menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam sebuah organisasi atau lembaga harus terlibat dalam upaya peningkatan secara terus menerus.²⁷ Pelaku dalam sebuah organisasi maupun lembaga tidak ada yang tidak mempunyai tugas, semua bekerja dalam bidangnya masing-masing. Unsur kata selanjutnya yaitu kata “*management*”, kata management dalam TQM memiliki arti bahwa setiap pelaku organisasi semua menjadi manajer dalam bidangnya masing-masing. Karena mereka harus bertanggungjawab dalam bidangnya sendiri-sendiri.²⁸ Oleh sebab itu, pelaku organisasi harus diberi kesempatan untuk dapat berkarya, dan menentukan sebuah keputusan. Selanjutnya kata “*Quality*” dalam TQM adalah sebuah pencapaian kualitas yang sesuai dengan cara konsisten dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Sejalan engan yang di katakana Joel E Ross dalam bukunya *Total Quality Management* bahwa “*TQM is the integration of all functions and proseses within an organization in order to achieve continuous improvement of the quality of good and services, the goal is customer*

²⁷ Ismanto, *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009). 64.

²⁸ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2006). 39.

satisfaction".²⁹ Kualitas pelayanan itu menjadi kunci terhadap kepuasan pelanggan.

Sejalan dengan pengertian *quality* diatas, terlihat bahwa kualitas hampir selalu berfokus pada pelanggan (*customer focus quality*) sehingga produk-produk itu didesain, diproduksi dan pelayanannya itu diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu sistem yang memberikan kebutuhan pelanggan dalam setiap prodak atau jasa yang dihasilkan agar meningkatkan minat pelanggan terhadap suatu kualitas dari lembaga atau organisasi tersebut.

TQM dikaitkan sebagai sistem manajemen untuk sebuah organisasi yang berfokus pada pelanggan yang melibatkan semua karyawan dalam rangka untuk peningkatan mutu yang berkelanjutan.³⁰ *Total Quality Management* sebagai suatu filosofi dan metodologi merupakan suatu cara atau sistem manajemen berbasis mutu yang dilakukan dengan penuh totalitas oleh setiap anggota didalam organisasi. Selain itu, TQM merupakan manajemen peningkatan mutu, dalam konteks filsafat pendidikan adalah metodologi secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis untuk setiap lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan. Manajemen peningkatan mutu merupakan suatu pendekatan dalam melakukan bisnis yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi maupun lembaga melalui perbaikan secara terus menerus mulai dari produk, jasa, orang, tenaga kerja, proses maupun lingkungannya.³¹

Sebagaimana dikutip Asikin TQM menurut Edward Sallis bahwa "*Total Quality Management is a philosophy and a methodology which assist institutions*

²⁹ Joel E Ross, *Total Quality Management*, (Boca Raton Florida: CRC Press LLC, 2004). 1.

³⁰ Budi Haryanto dan Istikomah, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2020). 47.

³¹ Rubini, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*, *Jurnal Komunikasi dan Pendidikan Islam*, Volume 6, Nomor 2, Desember 2017.

to manage change and set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures". Pendapat diatas dapat diartikan bahwa TQM merupakan suatu paradigma serta metodologi yang dapat digunakan dalam rangka untuk membantu berbagai institusi, terutama industry dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan dari factor eksternal.³²

Bila di implementasikan kedalam dunia pendidikan penjaminan mutu dalam TQM dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas yang berkualitas serta pelayanan pendidikan yang dapat memuaskan kepada pelanggan. Begitupun juga menjadikan lulusan yang berkualitas dari awal sampai akhir yang dibutuhkan dalam masyarakat semua itu merupakan hasil dari perbaikan pelayanan secara terus menerus oleh pelaksana TQM.

TQM merupakan suatu konsep yang berusaha untuk melaksanakan proses manajemen organisasi yang berkualitas, sehingga produk yang akan dihasilkan merupakan produk yang sesuai yang diharapkan. Semua komponen dalam organisasi maupun lembaga dapat menerapkan lima konsep dalam program manajemen TQM, yaitu: terfokus pada pelanggan, perbaikan proses yang sistematis, pemikiran jangka panjang, pengembangan SDM, dan komitmen seluruh elemen organisasi dalam mempertahankan mutu.³³

- 1) Berfokus pada pelanggan internal maupun eksternal. TQM menjadikan pelanggan adalah sosok yang harus dilayani dengan pelayanan yang terbaik. TQM merupakan sebuah sistem manajemen yang berfokus pada kebutuhan dan harapan para pelanggan. Berkaitan hal kepuasan pelanggan dalam TQM maka setiap institusi wajib

³² Asikin, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Pendidikan Tinggi*, Hikmah: Jurnal Pendidikan Islam, No. 2, 3 Januari 2018. 322.

³³ Maryamah, *Total Quality Management (TQM) Dalam Konteks Pendidikan*, *Ta'dib: Journal Of Islamic Education Jurnal Pendidikan Islam* 18, NO. 01 (2013), 94.

memahami karakteristik dari masing-masing pelangganya serta dapat mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelangganya agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

- 2) Perbaiki proses yang sistematis. Dalam TQM perbaikan proses yang sistematis merupakan dimana suatu proses harus direncanakan dengan baik, dilaksanakan secara cermat, selanjutnya hasilnya harus dievaluasi dan disesuaikan dengan mutu yang ingin dicapai sebelumnya.
- 3) Pemikiran jangka panjang. Terkait dengan komitmen jangka panjang naka berhubungan erat dengan visi dan misi yang terdapat pada organisasi maupun lembaga. Visi dan misi harus dikomunikasikan bersama oleh setiap elemen yang ada pada organisasi maupun lembaga. Pemikiran jangka panjang diperlukan guna untuk mengadakan perubahan agar penerapan TQM dapat berjalan sesuai dengan harapan yang ingin dicapai.
- 4) Pengembangan SDM. Untuk menjalankan sistem TQM dengan baik, sangat dibutuhkan pengembangan SDM yang lebih lanjut. Setiap anggota dari organisasi maupun lembaga harus berusaha menguasai kompetensi sesuai bidangnya masing-masing.
- 5) Komitmen organisasi dalam mempertahankan mutu. Berkaitan dengan ini, setiap elemen yang terdaat dalam suatu organisasi maupun lembaga harus menanamkan kesadaran akan pentingnya mutu atau kualitas kinerja dari setiap anggotanya.
- 6) Menggunakan pendekatan ilmiah. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam sebuah kelembagaan sangat diperlukan. Karena penentuan kebijakan, pengambilan keputusan tidak bisa menggunakan dengan jalan praduga atau menerka-nerka, tetapi dalam sebuah organisasi atau lembaga ketika mengambil keputusan harus menggunakan data yang real. Sehingga tidak ada yang dirugikan.

Disisi lain dari pengertian TQM yang berfokus terhadap kualitas, sehingga TQM mempunyai

karakteristik dalam penerapannya³⁴, karakteristik dari TQM adalah:

- 1) Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.
- 2) Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas.
- 3) Menggunakan pendekatan ilmiah, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
- 4) Memiliki komitmen yang panjang
- 5) Membutuhkan kerjasama tim (*Teamwork*)
- 6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.
- 7) Mengadakan pendidikan dan pelatihan
- 8) Memberikan kebebasan yang terkendali
- 9) Memiliki kesatuan tujuan, agar setiap usaha dapat diarahkan dengan tujuan yang sama.
- 10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Manajemen mutu terpadu atau TQM, sekolah atau madrasah dapat dipahami sebagai bagian dari pelayanan jasa, yaitu pelayanan pembelajaran bagi pelanggan. Sebagai bagian dari pelayanan jasa maka pelanggan madrasah atau sekolah yaitu pelanggan internal yang meliputi (guru, laboran, pustakawan, teknisi, tenaga administrasi), pelanggan eksternal terdiri dari pelanggan primer (siswa), pelanggan sekunder (orang tua, masyarakat, dan pemerintahan) sedangkan pelanggan tersier (pemakai atau penerima lulusan di perguruan tinggi atau dalam dunia usaha).

Penerapan TQM dalam lembaga pendidikan Islam diharapkan dapat menjadi salah satu solusi untuk penyelarasan peningkatan mutu pendidikan. Sehingga lembaga pendidikan islam yang ada dapat bersaing dengan maksimal untuk memberikan mutu terbaiknya. Dalam penerapannya, terdapat prinsip-prinsip yang harus dijalankan oleh lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu, dalam memenuhi konsep-konsep TQM, maka perilaku organisasi harus dapat memahami

³⁴ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2005). 128.

empat prinsip utama TQM. Empat prinsip yang harus ada dalam TQM yaitu:

1) Kepuasan pelanggan.

Keberhasilan dari suatu penanaman budaya terhadap mutu adalah diawali dengan adanya hubungan internal dan eksternal antara pelanggan dan penyedia layanan. Pada intinya, dalam menerapkan TQM untuk mendapatkan sebuah penilaian mutu terbaik adalah berawal dari kepuasan seorang pelanggan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus melayani dengan semaksimal mungkin.

2) Respect terhadap setiap orang.

Setiap orang dalam organisasi maupun lembaga harus diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat serta berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.³⁵

3) Manajemen bernilai fakta

Semua pengambilan keputusan, kegiatan dan fungsi dalam manajemen mutu dilakukan atas dasar fakta dan data. Data dan fakta harus dipertanggungjawabkan sehingga keputusan yang diambil dapat mencapai tingkat akurasi yang tinggi.

4) Perbaikan yang berkesinambungan

Agar suatu organisasi atau lembaga dapat sukses, maka perlu dilakukan proses perbaikan yang secara berkesinambungan.³⁶ Konsep yang berlaku yaitu siklus PDCA (plan-do-check-act) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Strategi dalam penenrapan manajemen mutu terpadu atau TQM sebagai berikut.

³⁵ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management (Edisi Revisi)*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2003), 14.

³⁶ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), 33.

1) Untuk menjamin Keberhasilan dalam pengimplementasian TQM

Tidak semua institusi sebuah lembaga yang menerapkan TQM mampu menghasilkan kinerja yang baik dalam proses penerapannya. Untuk menjamin keberhasilan pengimplementasian TQM perlu dilakukan hal-hal berikut:

- a) Tanamkan nilai kualitas, pada proses manajemen dan karyawan harus memahami sepenuhnya bahwa untuk mencapai kelangsungan hidup sebuah lembaga secara berkesinambungan dalam hal persaingan, maka harus mencapai kualitas total.
- b) Manajemen harus membimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang bermutu.
- c) Adakan progress terhadap sistem yang lebih kondusif.
- d) Didik latih dan budayakan (*empower*) terhadap seluruh karyawan.

2) Untuk pencapaian mutu dalam TQM

Untuk dapat menghasilkan sebuah mutu, ada empat usaha yang harus dilakukan dalam suatu lembaga penghasil produk atau jasa yang bermutu:

- a) Menciptakan situasi “menang-menang dan bukan situasi “kalah-menang” diantara pihak yang berkepentingan dengan penghasil produk atau jasa.
- b) Perlunya ditumbuh-kembangkan adanya motivasi intrinsik pada setiap orang yang terlibat dalam proses meraih mutu produk/jasa.
- c) Setiap pimpinan harus berorientasi pada proses dan hasil jangka panjang.
- d) Untuk mencapai mutu harus adanya kerjasama antara unsur-unsur pelaku proses mencapai hasil produk/jasa.

Adapun cara lain untuk mencapai suatu mutu dari produk/jasa, menurut Edward Deming yaitu, merumuskan konsep TQM dalam 14 poin penting, yang

dikenal dengan konsep 14 poin Deming:³⁷ Ciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa, menjadikan falsafah baru, hindari ketergantungan pada inspeksi massa untuk mencapai mutu, mengembangkan hubungan dekat dan berjangka panjang dengan konsumen, tingkatkan secara konstan sistem produksi dan jasa, lembagakan pelatihan kerja, lembagakan pelatihan kepemimpinan, hilangkan rasa takut, agar dapat bekerja secara efektif, uraikan kendala-kendala antar departemen, meningkatkan produktivitas, menghapus standar kerja dengan menggunakan kuota numeric, menghilangkan sistem penilaian dan penghitungan jasa, mengadakan program pendidikan yang meningkatkan semangat dan kualitas kerja, libatkan semua orang dalam lembaga agar dapat mengikuti proses transformasi untuk meningkatkan mutu.

b. Sejarah *Total Quality Management* (TQM)

Sejarah Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management* (TQM) lahir dan berkembang di bidang manufaktur atau pabrik. Penggagas TQM mulanya adalah para ahli manajemen mutu dari Amerika. Namun, tumbuh berkembang dimulai dari Jepang. Sebagai pemenang pemenang Perang Dunia ke II, Amerika dan sekutu Marshall Plan (Perjanjian Dunia), berkewajiban untuk membantu Negara yang dikalahkan khususnya Negara Jepang. Oleh sebab itu, Eisen Hower mengutus banyak ahli manajemen mutu untuk berangkat ke Jepang salah satunya yaitu Edward Deming. Keberhasilan Deming dan kawan-kawannya mengajarkan TQM di negeri Jepang menjadi tolak ukur universitas di Amerika meminta Deming untuk mengajarkan TQM di banyak perguruan tinggi disana. Kemudian TQM semakin berkembang di Negara sekutu Amerika seperti di Negara Inggris dan Perancis dan juga di Negara-negara

³⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* Cetakan XVI, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), 101-104.

di Asia, seperti halnya di Singapura. Saat ini manajemen TQM ini sudah banyak dipelajari di berbagai Negara.³⁸

c. TQM Pendidikan Islam

Di era kontemporer dalam dunia pendidikan dikagetkan dengan adanya model pengelolaan pendidikan yang berbasis industry. Dimana pengelola institusi pendidikan berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan ini lebih populer dengan istilah TQE (*Total Quality Education*). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep TQM (*Total Quality Management*) yang awalnya diterapkan didunia bisnis sekarang dikembangkan dalam dunia pendidikan. Lembaga pendidikan merupakan sebuah institusi yang memberikan pelayanan jasa (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Jasa tau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Maka pada saat itulah, dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.³⁹

Dalam konteks pendidikan, TQM merubah pola hubungan dengan memberikan sebuah fokus pelanggan yang jelas yang berorientasi pada pemberian pelayanan dan pentingnya kepuasan pelanggan bagi institusi. Baik pelanggan dalam (*internal customer*) maupun pelanggan luar (*eksternal customer*) jadi suatu institusi atau lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila mampu memberikan kepuasan pelanggan dalam dan pelanggan luar atas pelayanan jasa yang diberikan.

³⁸ Sutarto Hp, *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2015), 3.

³⁹ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education Cetakan XVI*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), 6.

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan. TQM dalam dunia pendidikan terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:⁴⁰

- 1) Adanya *continuous improvement*, perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus kearah yang lebih baik dalam lembaga seklah atau madrasah.
- 2) Adanya *standart* mutu. Sekolah juga mempunyai hak untuk menetapkan standar mutu sekolahnya masing-masing untuk landasan pengembangan mutu pendidikan didalam sekolahnya masing-masing.
- 3) Adanya perubahan kultur. TQM membutuhkan perubahan sikap dan metode.bagaimanapun juga, perubahan kultur tidak hanya bicara tentang merubah perilaku staf, tetapi juga memerlukan perubahan dalam metode mengarahkan sebuah institusi untuk menghasilkan mutu.⁴¹
- 4) Adanya perubahan organisasi. Kunci sukses kultur TQM adalah mata rantai internal-eksternal yang efektif antara pelanggan-produksen. Oleh sebab itu, selalu mengadakan kerjasama untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- 5) Menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Misi utama dari sebuah institusi TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Komunikasi harus tetap terjalin antara pelanggan maupun dengan pelaksana program manajemen TQM.

Berdasarkan uraian tersebut, berarti sekolah memiliki tanggung jawab yang besar dalam rangka untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan. Tanggungjawab tersebut harus diemban tidak hanya kepala sekolah tetapi seluruh komponen untuk menunjang tercapainya manajemen mutu terpadu dilingkungan sekolah. Artinya keterlibatan kepala

⁴⁰ Aminatul Zahroh, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016),93.

⁴¹ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education Cetakan XVI*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), 79.

sekolah sebagai manajer sangat memberikan peran penting terhadap peningkatan mutu pendidikan.

Program manajemen TQM dalam dunia pendidikan akan dapat berjalan dengan baik ketika:⁴²

1) Kerja Tim (*Team Work*)

Kerja tim dapat dilakukan oleh pelanggan internal maupun eksternal. Pihak internal yang terdiri dari kepala sekolah. Wakil kepala sekolah. Guru, siswa dan karyawan sekolah. Sedangkan pelaku eksternal adalah mereka yang berhubungan langsung dengan sekolah dan ikut serta dalam kegiatan sekolah. Dalam kaitannya kerjasama tim yang dilakukan oleh program manajemen TQM, maka dibutuhkan kerjasama antara pihak internal maupun eksternal untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah atau madrasah.

2) Kepemimpinan (*Leadership*)

Kepemimpinan merupakan sebuah tindakan untuk mempengaruhi anggota untuk dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai bidangnya masing-masing agar dapat memenuhi tujuan yang sudah ditetapkan di awal kepengurusan. Dalam pendidikan, kepemimpinan memiliki pengaruh besar sebagai coordinator pelaksanaan pendidikan dan pengajaran disekolah atau madrasah.

3) Adanya Komunikasi

Komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam manajemen TQM. Karena dengan adanya komunikasi sesama organisasi maka proses kinerja akan berjalan sesuai tujuan. Dalam dunia pendidikan, bagi manajer komunikasi harus mendapatkan perhatian yang khusus, komunikasi harus dapat mengharmoniskan hubungan kerja, sehingga menimbulkan situasi yang kondusif untuk memajukan mutu lembaga pendidikan.

Total Quality Management (TQM) atau manajemen mutu terpadu dalam bidang pendidikan

⁴² Aminatul Zahroh, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 43-46.

tujuan akhirnya adalah meningkatkan kualitas, daya saing maupun *output* (lulusan) dengan indikator yang sesuai dengan kompetensi baik intelektual maupun ketrampilan serta kompetensi sosial siswa/ lulusan yang tinggi. Untuk mencapai hasil yang baik maka TQM di dalam organisasi pendidikan perlu dilakukan dengan sebenarnya tidak dengan setengah hati.⁴³ Tiak ada suatu lembaga yang dapat memperoleh TQM dengan cara yang mudah. TQM harus dibiasakan sehingga harmonis dengan kultur yang sudah ada. TQM harus dikembangkan dari hal yang bersifat praktis dalam suatu lembaga pendidikan.⁴⁴

Ada beberapa pertimbangan yang dapat dijadikan landasan dalam penerapan TQM dilembaga pendidikan. Sekolah harus menjadi organisasi percontohan dan dapat mengukur apa saja yang berfungsi dengan baik dan apa yang tidak, sehingga didapatkan suatu sistem yang baik dalam kelembagaan sekolah atau madrasah. Ada empat alasan menjadikan TQM sebagai manajemen di lembaga pendidikan :⁴⁵ *pertama*, para pendidik harus bertanggungjawab terhadap tugas mereka secara proaktif. *Kedua*, pendidikan membutuhkan proses pemecahan masalah yang fokus pada identifikasi dan penyelesaian pencebab utama bagi peningkatan sekolah. *Ketiga*, organisasi sekolah harus menjadi model organisasi belajar semua sekolah. *Keempat*, melalui integrasi TQM di lembaga pendidikan, masyarakat dapat mengetahui mengapa sistem pendidikan yang ada saat ini tidak berjalan dengan baik.

Oleh karena itu, penerapan TQM dalam dunia pendidikan memerlukan adanya pengelolaan yang baik dan professional, manajemen organisasi yang baik dan penyediaan personil yang memadai dalam menjalankan

⁴³ Asmuni, *Konsep Mutu dan Total Quality Management (TQM) dalam Dunia Pendidikan*, Jurnal TA'DIB, Vol. XVIII, No. 01, Edisi Juni 2013.

⁴⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education Cetakan XVI*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), 263.

⁴⁵ E, Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional, Cet. 9* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 483-484.

proses yang baik sehingga menghasilkan *output* yang bermutu dan berkualitas tinggi.

Keberhasilan dari manajemen TQM dapat diukur dari : pertama, tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan menjadi factor utama karena pelangganlah yang menentukan kendali selain itu pelanggan yang menjadi predikat kualitas suatu lembaga. kedua, orang tua siswa yang merasa puas terhadap pelayanan dari suatu lembaga tersebut. Ketiga, pihak pemakai atau penerima lulusan yang merasa puas karena menerima lulusan yang berkualitas yang sesuai target. keempat, guru dan karyawan yang merasa puas terhadap pelayanan lembaga.⁴⁶ Dari keempat poin tersebut maka manajer lah yang memegang tanggung jawab penting untuk menentukan strategi kelembagaan pendidikan tersebut. Artinya implementasi kebijakan penggunaan program manajemen ini harus dirapatkan oleh kerja sama antar tim yang memiliki komitmen penuh untuk dapat menerapkan program TQM ini dengan berhasil dan sukses.

TQM dalam prespektif Islam adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan kemudahan kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggannya, untuk saat ini dan untuk masa yang akan datang. Prespektif manajemen tentang TQM tidak bertentangan dengan ajaran Islam. Disisi lain, ada sejumlah nilai-nilai yang terdapat didalam ususr-unsur dari TQM dengan ajaran Islam. Kepuasan pelanggan merupakan fokus utama dari sebuah TQM begitupun juga yang ada di dalam ajaran Islam yaitu tentang berbuat baik terhadap setiap orang. Maka perlunya mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan menjadi sangat penting.

TQM merupakan suatu makna dan standar mutu dalam dunia pendidikan. *Total Quality Management* adalah tentang usaha untuk menciptakan

⁴⁶ Aminatul Zahroh, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 97.

sebuah budaya mutu, yang mendorong semua anggotanya untuk memuaskan para pelanggan. Dalam konsep mutu terpadu (TQM) pelanggan adalah raja.⁴⁷

Dalam hal ini telah dijelaskan dalam Al Qur'an didalam QS. Ali Imran 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ
فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.⁴⁸

Kandungan dari ayat diatas, kita dituntut untuk bersikap lemah lembut terhadap semua orang, agar orang lain merasakan kenyamanan ketika beraa disamping kita. Begitupun dalam pelayanan manajemen mutu terpadu (TQM) yang mana konsumen atau pelanggan itu banyak pilihan, bila pelaku bisnis atau dalam sebuah lembaga tidak memeberikan pelayanan yang nyaman, lemah lembut maka konsumen atau

⁴⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education, Cet VIII*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2008), 59.

⁴⁸ Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahannya Special For Woman, (Bandung: Syaamil Quran,2009),71.

pelanggan akan berpindah ketempat lain. Pelaku bisnis dalam memberikan sebuah pelayanan harus menghindari sifat keras hati kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut dan rasa ketidaknyamanan dalam sebuah pelayanan.

Dalam implementasi TQM yang bergerak dalam bidang jasa adalah lembaga yang melayani kepada konsumen sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Mutu itu dapat diukur dari peningkatan konsumen, meningkatnya jumlah peminat, harapan dan yang paling penting kepuasan dari pelanggan. Sebab kepuasan pelanggan dalam implementasi TQM adalah salah satu dari tujuan utama TQM.

Masalah berorientasi pada mutu berdasarkan kepuasan pelanggan. Maka dalam pandangan agama Islam itu berhubungan dengan menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen. Tetapi, disini akan dijelaskan tentang pandangan Islam akan pentingnya kehidupan umat Islam yang berorientasi pada mutu. Dengan mutu yang berkualitas dan bagus maka kepuasan pelangganpun akan tercapai dan terpenuhi. Untuk itu, Islam mendorong umatnya untuk terus meningkatkan mutu agar menjadi umat yang terbaik. Begitupun juga dalam QS. Ali –Imran ayat 110 Allah menegaskan:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ
وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ
الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ ۚ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ
وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾⁴⁹

Artinya : kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari

⁴⁹Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahannya Special For Woman (Bandung: Departemen Agama RI, Syaamil Quran, 2009),64.

yang munkar, dan beriman kepada Allah, sekiranya ahli kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, diantara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.

Umat terbaik di zaman sekarang ini adalah terkait dengan umat yang meningkatkan dan menjaga kualitas mutu diberbagai bidang. Oleh sebab itu, ayat diatas mendorong umat islam untuk berlomba lomba dalam kebaikan. Berlomba-lomba dalam kebaikan juga dapat dimaknai perintah untuk memacu diri yang berorientasikan pada peningkatan mutu yang terbaik dalam segala aspek.⁵⁰

Selain itu, terkait dengan sistem perbaikan berkelanjutan sebagai proses pemecahan masalah dalam TQM, juga ditekankan dalam ajaran agama Islam, sebagaimana di dalam QS. Al Insyirah ayat 7 yaitu:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya: Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.⁵¹

Ayat diatas mengandung salah satu karakteristik TQM yaitu perbaikan berkelanjutan dalam rangka untuk memecahkan masalah. Kata *Faraghta* dalam ayat di atas berasal dari kata *faragha* yang berarti kosong setelah sebelumnya terisi penuh. Berarti dapat pula bermakna kesungguhan, selama dibenarkan dalam ajaran Islam. Dapat pula diartikan bersungguhan dalam perbaikan terus menerus sebagai proses pemecahan masalah. Untuk itulah, dalam Islam mengajarkan bahwa setelah selesai melakukan

⁵⁰ Bunyamin, *Total Quality Management: Konsep dan Implementasi dalam Pendidikan yang Diperkaya dengan Perspektif Islam*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), 61.

⁵¹ Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahannya Special For Woman (Bandung: Depatremen Agama RI, Syaamil Quran, 2009),596.

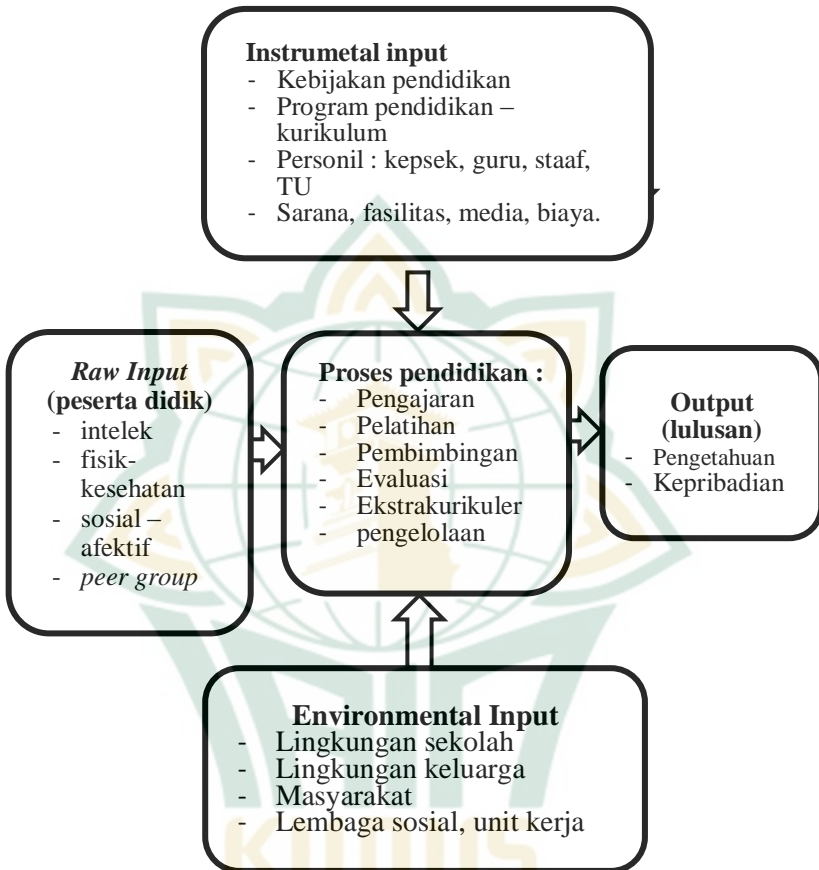
perbaikan, ada hal lain yang harus diperbaiki atau dievaluasi.

Urgensi TQM bagi lembaga pendidikan bahwa semua anggota sekolah harus bertanggungjawab atas kualitas pendidikan, sehingga semua pihak yang terlibat dalam proses akademik di lembaga pendidikan Islam mulai dari komite sekolah atau madrasah, kepala sekolah atau madrasah, kepala administrasi, guru, siswa dengan karyawan harus benar-benar memahami sifat dan tujuan pendidikan ini. Oleh sebab itu mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana dan kegiatan pendidikan atau biasanya disebut mutu total atau “*total quality*”. Suatu hal yang tidak mungkin, apabila hasil pendidikan yang bermutu dapat dicapai hanya dengan satu komponen atau kegiatan yang bermutu saja. Factor-faktor yang terlibat dalam pengembangan mutu pendidikan secara sistematis dapat dilihat pada skema berikut.⁵²



⁵² Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management: Konsep & Aplikasi di Sekolah*, (Yogyakarta:Ar-Ruzz Media, 2018), 29-30.

Gambar 2.1
Pengembangan Mutu Pendidikan



Dari skema diatas diperoleh pemahaman bahwa pendidikan bermutu dapat dicapai dengan pendekatan sistem, baik dalam pendidikan maupun mutu itu sendiri.

Menurut Field sebagaimana dikutip oleh Syafaruddin, ada delapan keuntungan yang dicapai dengan penerapan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan:⁵³ Memperkuat organisasi pendidikan untuk memberikan arah bagi perubahan, Membantu pengelola untuk saling

⁵³ Syafaruddin, *Pendidikan & Pemberdayaan Masyarakat*, (Medan: Perdana Publishing, 2012), 40.

bekerjasama, Penanganan program pendidikan dengan pendekatan yang menyeluruh dimana semua pihak dilibatkan dengan mengembangkan seluruh potensi siswa secara harmonis sehingga mengalami progres dalam pendidikan, Meningkatkan partisipasi setiap orang yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan, Mengarahkan para orangtua dan pelajar untuk membuat saran-saran untuk memajukan pendidikan, Mengarahkan pembuatan standar mutu pendidikan, Mengembangkan sikap proaktif terhadap sesuatu yang mempengaruhi pendidikan, Mengendalikan segala pengaruh yang dilaksanakan lembaga pendidikan.

Selain itu dalam bidang pendidikan, manajemen peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi institusi lembaga yang digunakan untuk memperoleh control yang lebih baik melalui usahanya sendiri. Institusi sebuah lembaga harus mendemonstrasikan bahwa mereka mampu memberikan pendidikan yang bermutu bagi peserta didik.⁵⁴ Di dalam TQM terdapat beberapa usaha yang dapat dilakukan:

- a. Pengendalian proses yang sedang berlangsung pada sebuah lembaga pendidikan
- b. Melibatkan proses identifikasi sesuatu dan menindaklanjuti proses tindakan dalam mengidentifikasi sesuatu atau diagnosis
- c. Peningkatan mutu dengan cara meningkatkan data atau fakta yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif
- d. Peningkatan mutu dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan
- e. Peningkatan mutu dengan melibatkan semua bagian yang ada didalam lembaga pendidikan
- f. Peningkatan mutu dengan tujuan yang menyatakan bahwa lembaga pendidikan dapat memberikan kepuasan pelanggan.⁵⁵

⁵⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education Cetakan XVI*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), 45.

⁵⁵ Suto Prabowo, *Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan*, Vol.5. No. 1 (2021):72, diakses tanggal 3 Maret 2022.

4. Mutu dalam Prespektif al-Qur'an dan Hadits

Mutu merupakan suatu realisasi dari ajaran *ihsan*, yakni berbuat kebaikan dengan niat ibadah kepada Allah atau dilihat Allah SWT, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun. Ihsan bersal dari kata *hasuna* yang bermakna baik atau bagus.⁵⁶ Dalam kamus menyatakan bahwa *hasuna* dalam pengertian yang umum bermakna setiap kualitas yang positif (kejujuran, indah, ramah, menyenangkan, selaras, kebajikan). Selain itu, kata ihsan dalam bahasa Arab yaitu احسان adalah “kesempurnaan” atau “terbaik”.

Ihsan dalam konsep tasawuf berarti selalu berbuat baik dan memperbaiki tingkah laku, baik kepada Allah maupun kepada sesama manusia dalam rangka untuk mendekatkan diri kepada Allah.⁵⁷ Pada prinsipnya ihsan merupakan kondisi kejiwaan manusia yang bersifat positif (kejujuran, indah, ramah, menyenangkan, selaras, kebajikan) dan berkeyakinan bahwa dirinya selalu diawasi oleh Allah atau dengan kata lain ihsan merupakan kualitas beragama seorang muslim yang mana selalu berbuat kebajikan dan selalu berhusnudzon/ berprasangka baik kepada Allah.

Kata *ihsan* merupakan sebuah kata kerja yang berarti berbuat suatu kebaikan. Dalam al-Qur'an kata *ihsan* bentuk *fa'ilnya* yaitu *muhsin* (orang yang mengerjakan sesuatu kebaikan). Didalam al-Qur'an termaktub dalam surat al-Qasas/28:77⁵⁸:

⁵⁶ Abdul Majid, *Teori Kepribadian Prespektif Psikologi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017) 285.

⁵⁷ <https://www.nu.or.id/nasional/jalan-menuju-tingkatan-ihsan-dalam-pandangan-tasawuf-RmeUz>

⁵⁸Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahannya Special For Woman (Bandung: Depatremen Agama RI, Syaamil Quran, 2009), 394.

وَأَبْتَغِ فِيمَا ءَاتَاكَ اللهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ
 مِنَ الدُّنْيَا ۖ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ
 الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۖ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan (QS. Al-Qasas: 77).

Kandungan dalam ayat ini diperintahkan untuk berbuat baik kepada orang lain dengan tolong-menolong dan memberikan kegembiraan, dan jangan membuat kerusakan terhadap orang lain yang dapat merugikan sesama. Oleh sebab itu, dalam konteks manajemen peningkatan mutu pendidikan Islam bahwa sesuatu dikatakan bermutu jika memberikan kebaikan terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Maksud dari dirinya sendiri dalam dunia pendidikan yaitu terhadap lembaga pendidikan itu sendiri sedangkan kepada orang lain yaitu stakeholder dan pelanggan. Jadi maksud memberikan kebaikan tersebut yaitu mampu memuaskan pelanggan.

Mengingat pentingnya pendidikan bagi kehidupan manusia, maka Islam sebagai agama yang *rahmatan lil 'alamin* memberikan perhatian khusus terhadap perkembangan pendidikan tak terkecuali dengan ilmu manajemen mutu (TQM) yang ilmunya dapat diimplementasikan dalam peningkatan mutu madrasah. Dalam QS. Ar-Ra'd ayat 11 diterangkan tentang manajemen mutu yaitu:

لَهُر مُعَقَّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ
 إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ
 اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya: Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaga atas perintah Allah. Sessungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain dia. (QS. . Ar-Ra'd : 11)⁵⁹

Ayat di atas menjelaskan bahwassanya baik buruknya suatu hal itu tergantung pada apa yang diusahakannya. Dalam kaitanya lembaga pendidikan ayat ini dijadikan dasar dalam peningkatan mutu madrasah, karena semakin baik manajemen yang dihasilkan maka semakin baik pula kualitas lembaga pendidikan tersebut.⁶⁰

Proses yang bermutu ini dimulai dengan pemahaman bahwa untuk melakukan sesuatu yang berkualitas itu dilakukan dengan sungguh-sungguh tidak boleh dengan santai saja. Seorang pelaksana pendidikan, tidak boleh bekerja dengan seenaknya sendiri sebab akan merendahkan dirinya sendiri dan merendahkan Allah. Dalam surah Al-Kahfi ayat 110 disebutkan

⁵⁹ Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahannya Special For Woman (Bandung: Deapatremen Agama RI, Syaamil Quran, 2009), 250.

⁶⁰ Masyitoh, *Manajemen Mutu Pendidikan Perspektif QS. Ar-Ra'd Ayat 11 dan Implementasinya Dalam Pengelolaan Madrasah*, Vol. 1, No.1, Februari – Oktober 2020, 47.

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ اللَّهُ وَاحِدٌ فَمَن كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا ﴿١١٠﴾

Artinya: Katakanlah (Muhammad), “Sesungguhnya aku ini hanya seorang manusia seperti kamu, yang telah menerima wahyu, bahwa sesungguhnya Tuhan kamu adalah Tuhan Yang Maha Esa”. Maka barangsiapa mengharap pertemuan dengan Tuhannya, maka hendaklah dia mengerjakan kebajikan dan janganlah dia menyekutukan dengan sesuatu pun dalam beribadah kepada Tuhannya. (QS. Al-Kahf: 110).⁶¹

Dalam ayat ini barang siapa mengharap atau bercita-cita ingin berjumpa dengan Rabbnya setelah dibangkitkan dan menerima pembalasan maka hendaklah ia beramal saleh sebanyak-banyaknya dan janganlah mempersekutukan dalam beribadah kepada Allah.

Maksud dari kata “mengerjakan amal shaleh” dalam ayat tersebut adalah bekerja dengan baik dan besungguh-sungguh dalam manajemen pendidikan dikatakan bermutu atau berkualitas, sedangkan kata “janganlah mempersekutukan seorangpun dalam beribadah kepada Tuhannya” berarti tidak berpaling terhadap pekerjaan yang menjadi tujuan utamanya yaitu tidak berpaling terhadap Tuhan yang menjadi sumber nilai intrinsic dari pekerjaan manusia. Dalam konteks manajemen pendidikan Islam, hal tersebut berarti untuk mencapai sebuah mutu yang berkualitas dalam lembaga pendidikan maka harus berfokus pada proses dan dapat memuaskan pelanggan. Pemahaman dalam ayat tersebut, yang menjadi prosesnya adalah melakukan amal shaleh,

⁶¹ Alqur’an, al-Kahfi ayat 110, *Alqur’an dan Terjemahannya* (Bandung: Depatremen Agama RI, Syaamil Quran, 2009), 304.

sedangkan Allah itu sebagai pelanggannya karena Allahlah yang berhak menentukan apakah manusia itu baik (bermutu) atau tidaknya.⁶²

Supaya mutu dapat diwujudkan dengan baik atau berkualitas maka diperlukan proses yang bermutu juga, dalam hadits ini dijelaskan

حدثنا احمد قال : مصعب قال: بشر بن السري عن مصعب بن ثابت عن هشام بن عروة عن ابيه عن عائشة ان رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: ان الله عز وجل يجب اذا عمل احدكم عملا ان يتقنه (رواه الطبران)⁶³

Artinya: Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan dengan tepat, terarah dan tuntas.

Maksud dari hadits diatas adalah jika proses dilakkan dengan tepat dan terarah maka hasilnya juga akan memuaskan. Maka untuk mencapai mutu yang berkualitas maka proses juga dilakukan dengan terarah dan teratur atau *itqan*.

Mutu dalam lembaga pendidikan Islam akan mampu diwujudkan apabila semua sistem di lembaga pendidikan berorientasi pada peningkatan mutu melalui implementasi TQM. Hal ini sebagaimana ayat-ayat al-Qur'an dan hadits menunjukkan bahwa budaya mutu akan terbentuk dari sistem apabila dilakukan dengan *istiqamah*.

B. Penelitian Terdahulu

Kaitanya dengan penelitian tentang manajemen mutu terpadu atau TQM, maka peneliti menemukan diantaranya yang relevan sebagai berikut:

⁶² Muhammad Fathurrohman, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam Dalam Prespektif Alqur'an dan Hadits*, AL-WIJDAN Journal Of Islamic Education Studies, Volume III, Nomor 2, November 2018, 199.

⁶³ Hadis, *Al-Thabrani, Mu'jam al-Ausath, juz 2*, (Mauqi'u al-Islami: Dalam Softwarw Maktabah Syamilah, 2005), 408.

1. Jurnal karya Khotimah dan Moh Nasuka .⁶⁴ Hasil penelitian ini Program, Pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut peningkatan mutu madrasah melalui TQM di Mts Darul Falah dilaksanakan melalui fokus kepada pelanggan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan sistem secara terus menerus, pelatihan dan pendidikan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staff sehingga 8 standar Nasional dapat ditingkatkan. Persamaan jurnal penelitian Khotimah dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan manajemen TQM untuk meningkatkan mutu madrasah. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu objek penelitian dalam penelitian ini akan membahas tentang bagaimana di MA raudlatul Ulum Guyangan Trangkil Pati itu menerapkan TQM sehingga menjadi madrasah yang banyak diminati masyarakat dan berorientasi pada perbaikan secara terus menerus.
2. Jurnal Subaidi dan Samidi Khalim,⁶⁵ Hasil dari penelitian ini pertama sekolah mengupayakan pemenuhan kebutuhan dan harapan siswa, guru dan wali murid, kedua dalam mewujudkan mutu pendidikan sekolah selalu merespons dan menindaklanjuti usulan dan saran dari berbagai pihak, 3 tahun mengalami lonjakan keunggulan mutu yang baik. Dan ditemukan hambatan-hambatan yaitu kurang adanya sinkronisasi jadwal program kegiatan masing-masing bidang, sistem birokrasi yang sentralistik di yayasan. Persamaan pada penelitian ini yaitu baik di SMK dan MA menggunakan TQM dalam meningkatkan mutu dan prestasi sekolah serta memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini yaitu objek penelitian. Objek penelitian tersebut di SMK Islam di Jepara sedangkan penelitian ini di MA Raudlatul Ulum Pati. Perbedaan kultur budaya, lingkungan historis serta prestasi akan mempengaruhi hasil penelitian.

⁶⁴ Khotimah dan Moh Nasuka, Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Di MTs Darul Falah Sirahan Cluwak, Jurnal Intelegensia Vol. 08 No.02 Juli- Desember 2020.

⁶⁵ Jurnal Subaidi dan Samidi Khalim, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah (Studi Kasus di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara)* Jurnal SMaRT Volume 04 Nomor 02 Desember 2018

3. Jurnal Alwizra. ⁶⁶setelah pelaksanaan TQM di MTs Istiqomah Talamau mengalami banyak perubahan yang positif. Tetapi perlu dilakukan orientasi dalam pelaksanaan TQM yang ditujukan kepada guru/karyawan dalam meningkatkan kompetensi personil sehingga pencapaian mutu dapat dicapai dengan maksimal. Persamaanya yaitu sama-sama meningkatkan mutu pendidikan dengan mengimplementasikan manajemen TQM. Perbedaan pada penelitian ini yaitu objek penelitian dan peningkatan mutu pendidikan di tingkat MTs.

C. Kerangka Berfikir

Total Quality Management merupakan sebuah manajemen yang memberikan kebutuhan akan mutu, suatu produk atau jasa agar dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan. Adanya titik temu antara harapan dan realita atas kebutuhan pelanggan dengan produk dan jasa itulah yang disebut mutu. Jadi bermutu atau tidaknya produk atau jasa selalu dipengaruhi antara harapan kebutuhan pelanggan.

Peningkatan mutu dalam lembaga pendidikan diawali dari peningkatan mutu manajemen dari lembaga pendidikan tersebut. Manajemen yang berkualitas akan mempermudah tujuan yang ingin dicapai dari lembaga pendidikan tersebut. Suatu lembaga pendidikan yang bermutu merupakan salah satu yang terpenting agar suatu madrasah dapat bersaing di era globalisasi ini. Peran madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam harus mampu bersaing dengan sekolah yang umum. Maka dari itu, peningkatan kualitas pendidikan merupakan hal yang terpenting dalam meningkatkan mutu madrasah agar dapat bertahan di era globalisasi dan teknologi ini.

Manajemen mutu terpadu atau TQM merupakan suatu konsep mengacu pada mutu yang berguna untuk memuaskan pelanggannya, dalam konteks pendidikan, suatu lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang

⁶⁶ Alwizra, Implementasi TQM Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MTs Istiqomah Talamau Kabupaten Pasaman Barat, Jurnal al-Fikrah, Vol. VIII, No. 1 Januari- Juni 2020.

diberikan.⁶⁷ Untuk memenuhi pelanggannya, budaya kerja keras harus dikembangkan dengan baik. Dapat dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan sehingga lembaga pendidikan dalam pelayanan jasa dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Dalam peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi sebuah lembaga pendidikan karena untuk memperoleh kemajuan dalam lembaganya sendiri. Institusi lembaga pendidikan harus dapat meyakinkan kepada pelanggannya bahwa mereka mampu memberikan pendidikan yang berkualitas pada peserta didik.

Lembaga pendidikan mutu berkenaan dengan proses, lingkungan sekolah, serta hasil pendidikan yang dapat memenuhi harapan pelanggannya. Mutu merupakan suatu agenda yang paling utama dan suatu lembaga pendidikan mewujudkan pendidikan yang bermutu adalah penting, karena sebagai upaya peningkatan masa depan bangsa sekaligus sebagai dari produk pelayanan jasa. Tetapi, terkadang mutu itu dianggap sesuatu yang membingungkan dan sulit diukur. Mutu menurut prespektif orang itu berbeda-beda dalam menilainya. Sehingga tidak aneh jika ada dua orang yang tidak memiliki kesimpulan yang sama tentang bagaimana cara menciptakan suatu mutu yang baik.

Mutu dalam pendidikan merupakan hal yang dapat membedakan antara yang sukses dan yang gagal. Oleh sebab itu, jelas bahwa mutu merupakan masalah yang pokok untuk menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status mutu yang baik di tengah-tengah persaingan yang kian kompleks ini. Pendidikan yang bermutu tersurat di dalam tujuan pendidikan Nasional. namun secara operasional ada lima tolak ukur dalam menentukan pendidikan yang bermutu, yaitu akuntabilitas, akreditasi, otonomi, evaluasi, dan manajemen.⁶⁸ Pendidikan yang bermutu dalam konteks ini tidak hanya dapat memberikan kekuatan intelektual saja sehingga setiap manusia memiliki kemampuan berfikir secara cerdas, tetapi

⁶⁷ Hairiyah, "Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan, LITERASI (Jurnal Ilmu Pendidikan), Vol. 6 No. 1 (2016).

⁶⁸ Warih Jatirahayu, *Guru Berkualitas Kunci Mutu Pendidikan*, Jurnal Ilmiah Guru "COPE". No. 02 Tahun 2013.

pendidikan yang dapat memberikana bekal moral dan etika yang baik.

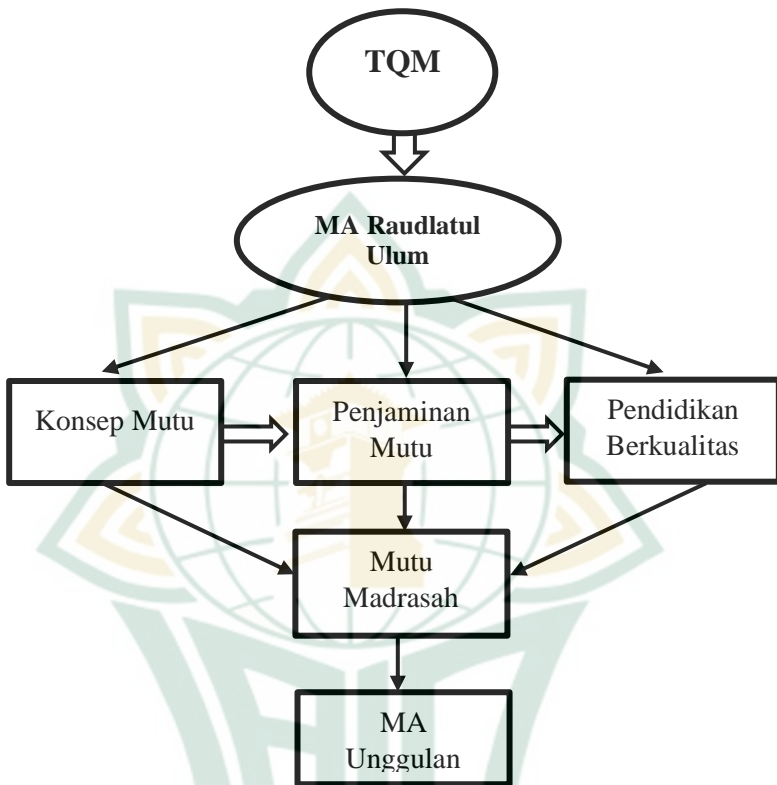
Kepala madrasah memegang peranan terpenting dalam pengembangan lembaga pendidikan tersebut, karena untuk menunjang mutu pendidikan yang lebih baik. Kepala madrasah harus menangani seluruh kegiatan agar potensi yang ada di madrasah dapat berfungsi secara optimal dalam mewujudkan tujuan pendidikan madrasah, strategi ini dikenal dengan TQM. Manajemen yang berkaitan dengan pemberdayaan sekolah merupakan alternatif yang paling tepat untuk mwujudkan sekolah yang mandiri dan memiliki keunggulan yang tinggi. Madrasah diberikan otonomi yang lebih luas dalam memecahkan masalah di sekolah. Oleh karena itu, diperlukan perubahan kebijakan di bidang manajemen pendidikan dengan prinsip yang memberikan kewenangan mengelola dalam mengambil keputusan sesuai dengan kebutuhan sekolah.⁶⁹

Adapun strategi yang dikembangkan dalam penggunaan TQM atau manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, lembaga pendidikan menjadikan dirinya sebagai lembaga jasa, yakni lembaga yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jasa atau pelayanan pelanggan merupakan sesuatu yang bermutu yang memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Oleh sebab itulah dibutuhkan manajemen yang mampu memberdayakan lembaga pendidikan agar lebih bermutu. Dalam hal pendidikan, pelanggan yang mana orang tua atau wali dari siswa mengharapkan putra/putrinya menjadi santri yang berkualitas, tidak hanya dalam akademik, namun juga memiliki akhlak yang baik. oleh karena itu, madrasah harus mampu memberikan kepuasan dengan mendidik santrinya dengan baik sehingga menjadi pribadi yang diharapkan oleh orang tua siswa.

Adapun grafik kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

⁶⁹ Sri Martini and Nana Aminah, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan “ prespektif Ilmu Pendidikan,* Vol. 20 No. XI (2009).

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir



Dari pembahasan di atas, lingkup *manajemen total quality* atau manajemen mutu terpadu dalam pendidikan ada beberapa hal pokok yaitu: perbaikan secara terus menerus, penentuan standar mutu, perubahan kultur, perubahan organisasi, mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Untuk keberhasilan dalam penerapan TQM memang tidaklah mudah diperlukan komitmen dan kerjasama yang baik antara kerjasama tim dan keterlibatan stakeholder.