

MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DALAM PENDIDIKAN ISLAM

Mulyadi Hermanto Nst

Fakultas Agama Islam – Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan

mulyadi.hermanto@um-tapsel.ac.id

ABSTRACT

Prinsip manajemen adalah pengawasan keseluruhan dari semua anggota lembaga pendidikan dari kegiatan Organisasi. Penerapan Total Quality Management (TQM) berarti bahwa semua anggota sekolah bertanggung jawab atas kualitas pendidikan, sehingga semua pihak yang terlibat dalam proses akademik di lembaga pendidikan Islam, mulai dari komite sekolah / madrasah, kepala sekolah / madrasah, kepala administrasi, guru, siswa dengan karyawan harus benar-benar memahami sifat dan tujuan pendidikan ini. Dengan kata lain, setiap individu yang terlibat harus memahami apa tujuan pendidikan itu. Tanpa pemahaman menyeluruh tentang individu yang terlibat, tidak mungkin untuk menerapkan TQM. Sistem manajemen ini sangat meminimalkan proses birokrasi. Sistem birokrasi institusi pendidikan Islam akan menghambat potensi pengembangan institusi itu sendiri. Masalah yang ingin saya bahas dalam makalah ini adalah: 1) Apa yang dimaksud dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT)?; 2) Apa Prinsip dan Keuntungan Manajemen Kualitas Terpadu (MMT) dalam Pendidikan Islam? 3) Apa implementasi TQM dan indikator keberhasilan dalam pendidikan Islam? Maka dari masalah yang penulis pilih, tujuan penulisan makalah ini adalah: Menjelaskan pengertian Manajemen Kualitas Terpadu (TQM), Menjelaskan Prinsip dan Keuntungan TQM dalam Pendidikan Islam dan Indikator Identifikasi - indikator keberhasilan penerapan TQM di bidang pendidikan Islam.

Kata kunci: Total Quality Management Abstrak

ABSTRACT

The principle of management is the overall supervision of all members of educational institutions of the Organization's activities. The implementation of Total Quality Management (TQM) means that all school members are responsible for the quality of education, so all parties involved in the academic process in Islamic educational institutions, ranging from school / madrasah committees, principals / madrasahs, heads of administration, teachers, students to with employees must truly understand the nature and purpose of this education. In other words, each individual involved must understand what the goals of education are. Without a thorough understanding of the individuals involved, it is not possible to apply TQM. This management system greatly minimizes the bureaucratic process. A bureaucratic system of Islamic educational institutions will hamper the potential development of the institution itself. The problems that I want to discuss in this Paper are: 1) What is meant by Integrated Quality Management (MMT) ?; 2) What Are the Principles and Advantages of Integrated Quality Management (MMT) in Islamic Education ?; 3) What is the implementation of TQM and indicators of success in Islamic education? So from the problem that the author chose, the purpose of writing this paper is: Explaining the understanding of Integrated Quality Management (TQM), Explaining the Principles and Advantages of TQM in Islamic Education and Identifying indicators - indicators of successful implementation of TQM in the field of Islamic education

Keywords: Total Quality Management Abstrak

A. PENGANTAR

Permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini, di antaranya adalah: 1) masih rendahnya pemerataan memperoleh pendidikan, 2) masih rendahnya mutu dan relevansi pendidikan; 3) masih lemahnya manajemen pendidikan, di samping belum terwujudnya keunggulan ilmu pengetahuan dan teknologi di kalangan akademisi dan kemandirian. ¹Berbagai usaha telah dilakukan untuk mengatasi masalah pendidikan nasional, misalnya pengembangan kurikulum nasional dan lokal, peningkatan kompetensi guru melalui pelatihan, pengadaan buku dan alat pelajaran, pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana pendidikan, dan peningkatan mutu manajemen sekolah. Namun demikian, berbagai indikator mutu pendidikan belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Sebagian sekolah, terutama di kota-kota, menunjukkan peningkatan mutu pendidikan yang cukup menggembirakan, namun sebagian lainnya masih memprihatinkan.

Secara fungsional, pendidikan pada dasarnya ditujukan untuk menyiapkan manusia menghadapi masa depan agar hidup lebih sejahtera, baik sebagai individu maupun secara kolektif sebagai warga masyarakat, bangsa maupun antar bangsa. Bagi pemeluk agama, masa depan mencakup kehidupan di dunia dan pandangan tentang kehidupan hari kemudian yang bahagia.²Namun saat ini dunia pendidikan kita belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Fenomena itu ditandai dari rendahnya mutu lulusan, penyelesaian masalah pendidikan yang tidak sampai tuntas, atau cenderung tambal sulam, bahkan lebih berorientasi proyek. Akibatnya, seringkali hasil pendidikan mengecewakan masyarakat. Mereka terus mempertanyakan relevansi pendidikan dengan kebutuhan masyarakat dalam dinamika kehidupan ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Kualitas lulusan pendidikan kurang sesuai dengan kebutuhan pasar tenaga kerja dan pembangunan, baik industri, perbankan, telekomunikasi, maupun pasar tenaga kerja sektor lainnya yang cenderung menggugat eksistensi sekolah. Bahkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang disiapkan melalui pendidikan sebagai generasi penerus belum sepenuhnya memuaskan bila dilihat dari segi akhlak, moral, dan jati diri bangsa dalam kemajemukan budaya bangsa.

Hal tersebut masih sangat kontradiktif dengan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (sisdiknas) bab II pasal 3 disebutkan bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi

¹ Lihat Muhaimin dalam Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta: Ciputat Press. 2005), hal. 288.

² Umaedi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah / Madrasah (MMBS/M)*, CEQM. 2004, hal.1.

peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggungjawab. Dan pada bab III pasal 4 ayat 6 disebutkan bahwa prinsip penyelenggaraan pendidikan adalah dengan memperdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan.

Akibat dari kontradiksi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat menjadi pesimis terhadap sekolah/madrasah. Ada anggapan bahwa pendidikan tidak lagi mampu menciptakan mobilitas sosial mereka secara vertikal, karena sekolah tidak menjanjikan pekerjaan yang layak. Sekolah/madrasah kurang menjamin masa depan anak yang lebih baik. Sebagaimana diungkapkan di muka, perubahan paradigma baru pendidikan kepada mutu (*quality oriented*) merupakan salah satu strategi untuk mencapai pembinaan keunggulan pribadi anak.³

Reformasi bidang politik di Indonesia pada penghujung abad ke 20 M telah membawa perubahan besar pada kebijakan pengembangan sektor pendidikan, yang secara umum bertumpu pada dua paradigma baru yang otonomisasi dan demokratisasi. Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang otonomi daerah telah meletakkan sektor pendidikan sebagai salah satu yang diotonomisasikan bersama sektor-sektor pembangunan yang berbasis kedaerahan lainnya seperti kehutanan, pertanian, koperasi dan pariwisata. Otonomisasi sektor pendidikan kemudian didorong pada sekolah, agar kepala sekolah dan guru memiliki tanggung jawab besar dalam peningkatan kualitas proses pembelajaran untuk meningkatkan kualitas hasil belajar.⁴ Baik dan buruknya kualitas hasil belajar siswa menjadi tanggung jawab guru dan kepala sekolah, karena pemerintah daerah hanya memfasilitasi berbagai aktivitas pendidikan, baik sarana prasarana, ketenagaan, maupun berbagai program pembelajaran yang direncanakan sekolah untuk menghasilkan SDM yang berkualitas.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah/ madrasah, tetapi merupakan tanggungjawab dari semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. Suryadi Poerwanegara menyampaikan ada enam unsur dasar yang mempengaruhi suatu produk : 1) Manusia 2) Metode 3) Mesin 4) Bahan 5) Ukuran 6) Evaluasi Berkelanjutan.⁵ Untuk itu perlu mengantisipasi keadaan ini dengan memperkuat kemampuan bersaing

³ Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo 2002), hal.19

⁴ Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokatis*, (Jakarta: Kencana 2004), hal. 37.

⁵ Suryadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta, PT.Bumi Aksara. 2002), hal. 12.

diberbagai bidang dengan pengembangan Sumber Daya Manusia. Sayangnya SDM kita saat ini memprihatinkan.

Dalam upaya peningkatan SDM, peranan pendidikan sangat signifikan. Oleh karena itu sangat penting bagi pembangunan nasional untuk memfokuskan peningkatan mutu pendidikan. Pendidikan yang bermutu akan diperoleh pada sekolah yang bermutu, dan sekolah yang bermutu akan menghasilkan SDM yang bermutu pula.

Berkaitan dengan peningkatan mutu bahwa 85% dari masalah-masalah mutu terletak pada manajemen (pengelolaan), oleh sebab itu sejak dini manajemen haruslah dilaksanakan seefektif dan seefisien mungkin. Salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah TQM (*Total Quality Management*) pada sistem pendidikan yang sering disebut sebagai: *Total Quality Management in Education (TQME)*.

TQM (*Total Quality Management*) dan TQME *Total Quality Management in Education (TQME)* telah dan akan diterapkan di lembaga-lembaga pendidikan. Prinsip manajemen ini adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota lembaga pendidikan terhadap kegiatan Organisasi. Penerapan TQM berarti semua warga sekolah bertanggung jawab atas kualitas pendidikan.

Sebelum hal itu tercapai, maka semua pihak yang terlibat dalam proses akademis di lembaga pendidikan Islam, mulai dari komite sekolah/madrasah, kepala sekolah/madrasah, kepala tata usaha, guru, siswa sampai dengan karyawan harus benar - benar mengerti hakekat dan tujuan pendidikan ini. Dengan kata lain, setiap individu yang terlibat harus memahami apa tujuan penyelenggaraan pendidikan. Tanpa pemahaman yang menyeluruh dari individu yang terlibat, tidak mungkin akan diterapkan TQM.

Singkatnya, TQM adalah sistem manajemen yang menjunjung tinggi efisiensi. Sistem manajemen ini sangat meminimalkan proses birokrasi. Sistem lembaga pendidikan Islam yang birokratis akan menghambat potensi perkembangan lembaga itu sendiri. Permasalahan yang ingin penulis bahas dalam Makalah ini adalah : 1) Apa yang dimaksud dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) ?; 2) Apa Saja Prinsip dan Keuntungan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Dalam Pendidikan Islam ?; 3) Bagaimana implementasi TQM dan indikator - indikator keberhasilan dalam pendidikan Islam ?. Maka Dari permasalahan yang penulis pilih, maka tujuan penulisan makalah ini adalah : Menjelaskan pengertian Manajemen Mutu Terpadu (TQM), Menjelaskan Prinsip dan Keuntungan TQM Dalam Pendidikan Islam dan Mengidentifikasi indikator - indikator keberhasilan implementasi TQM di bidang pendidikan Islam

II. PEMBAHASAN

A. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu (TQM)

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah "*managing*" -pengelolaan-, sedangkan pelaksananya disebut dengan *manager* atau pengelola. Manajemen juga merupakan ilmu pengetahuan atau seni. Dikatakan sebagai seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dengan kata lain seni merupakan kecakapan yang diperoleh dari pengalaman-pengalaman dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.

Pada awalnya istilah manajemen cenderung ditempatkan pada dunia bisnis dan perusahaan. Mengingat pentingnya peranan manajemen dalam usaha pengelolaan dunia pendidikan maka istilah manajemen diadaptasikan dalam dunia pendidikan. Dengan kata lain pendidikan memposisikan istilah manajemen dalam dunia pendidikan dan memunculkan istilah yang disebut dengan manajemen pendidikan.

Manajemen pendidikan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha kerja sama sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan, untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya, agar efektif dan efisien.⁶

Tak dapat disangkal lagi bahwa manajemen adalah suatu hal penting yang menyentuh, mempengaruhi dan bahkan merasuki hampir seluruh aspek kehidupan manusia layaknya darah dan raga. Juga telah dimengerti bahwa dengan manajemen, manusia mampu mengenali kemampuannya berikut kelebihanannya dan kekurangannya. Begitu juga dalam dimensi pendidikan Islam manajemen telah menjadi sebuah istilah yang tak dapat dihindari demi tercapainya suatu tujuan. Untuk mencapai tujuannya, maka pendidikan Islam mesti dan harus memiliki manajemen yang baik dan terarah.

Adapun pengertian manajemen pendidikan Islam adalah suatu proses penataan/pengelolaan lembaga pendidikan Islam yang melibatkan sumber

⁶Sulistiyorini, *Manajemen Pendidikan Islam; Konsep, Strategi dan Aplikasi*, (Yogyakarta: TERAS. 2009), hal. 13

daya manusia muslim dan non muslim dalam menggerakkannya untuk mencapai tujuan pendidikan Islam secara efektif dan efisien.⁷

Berbedaredaksi dengan Ramayulis, menurutnya manajemen pendidikan Islam adalah proses pemanfaatan semua sumber daya yang dimiliki (ummat Islam, lembaga pendidikan atau lainnya) baik perangkat keras maupun lunak. Pemanfaatan tersebut dilakukan melalui kerjasama dengan orang lain secara efektif, efisien, dan produktif untuk mencapai kebahagiaan dan kesejahteraan baik di dunia maupun di akhirat.⁸

Ramayulis menyatakan bahwa pengertian yang sama dengan hakikat manajemen adalah *al-tadbir* (pengaturan)⁹ Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al Qur'an seperti firman Allah SWT :

يُنزِلُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يُعْرِجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu (Al Sajdah : 05).

Dari isi kandungan ayat di atas dapatlah diketahui bahwa Allah swt adalah pengatur alam (manager).Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah swt dalam mengelola alam ini.Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur.Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik dan boleh dilakukan secara asal-asalan.¹⁰Mulai dari urusan terkecil seperti mengatur urusan Rumah Tangga sampai dengan urusan terbesar seperti mengatur urusan sebuah negara semua itu diperlukan pengaturan yang baik, tepat dan terarah dalam bingkai sebuah manajemen agar tujuan yang hendak dicapai bisa diraih dan bisa selesai secara efisien dan efektif.

Pengertian mengenai mutu pendidikan mengandung makna yang berlainan.Namun, perlu ada suatu pengertian yang operasional sebagai suatu pedoman dalam pengelolaan pendidikan untuk sampai pada pengertian mutu

⁷*Ibid.*, hal. 14

⁸Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Kalam Mulia. 2008), hal. 260

⁹*Ibid.*, hal. 362.

¹⁰Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktek*, (Gema Insani, Jakarta, 2003), hal. 1

pendidikan, kita lihat terlebih dahulu pengertian mutu pendidikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda, keadaan, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya).¹¹

Menurut Oemar Hamalik, Pengertian mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Dalam artian normatif, mutu ditentukan berdasarkan pertimbangan (kriteria) intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria intrinsik, mutu pendidikan merupakan produk pendidikan yakni manusia yang terdidik sesuai dengan standar ideal. Berdasarkan kriteria ekstrinsik, pendidikan merupakan instrumen untuk mendidik, tenaga kerja yang terlatih. Dalam artian deskriptif, mutu ditentukan berdasarkan keadaan hasil tes prestasi belajar.¹² Korelasi mutu dengan pendidikan, sebagaimana pengertian yang dikemukakan oleh Dzaujak Ahmad, .Mutu pendidikan adalah kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah/ madrasah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/ standar yang berlaku ¹³

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa bicara pendidikan bukanlah upaya sederhana, melainkan suatu kegiatan dinamis dan penuh tantangan. Pendidikan selalu berubah seiring dengan perubahan jaman. Oleh karena itu pendidikan senantiasa memerlukan upaya perbaikan dan peningkatan mutu sejalan dengan semakin tingginya kebutuhan dan tuntunan kehidupan masyarakat.

Menurut Hadari Nawari¹⁴ Manajemen Mutu Terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*). Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pentahapan pelaksanaan fungsi - fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan (termasuk bahan dan alat), pelaksanaan teknis dengan metode kerja/cara kerja yang efektif dan efisien, untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

¹¹ Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1999) cet.10, hal. 677.

¹² Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1990) cet. ke 1 hal. 33.

¹³ Dzaujak Ahmad, *Penunjuk Peningkatan Mutu pendidikan di sekolah Dasar*, (Jakarta: Depdikbud 1996), hal.8

¹⁴ Hadari Nawawi ; *Manajemen Strategik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada Pers ,2005), h. 46

Menurut Cassio seperti yang dikutip oleh Hadari Nawawi ia memberi pengertian bahwa “TQM, a philosophy and set of guiding principles that represent the foundation of a continuously improving organization, include seven broad components (1) A focus on the customer or user of a product or service, ensuring the customer’s need an expectations are satisfied consistently. (2) Active leadership from executives to establish quality as a fundamental value to be incorporated into a company’s managemen philosophy.(3) Quality concept (e.g. statistical process control or computer assisted design, engineering, and manufacturing) that are thoroughly integrated throughout all activities of or a company. (4) A corporate culture, established and reinforced by top executives, that involves all employees in contributing to quality improvement. (5) A focus on employee involvement, teamwork, and training at all levels in order to strengthen employee commitment to continous quality improvement. (6) An approach to problem solving that is base on continuously gathering, evaluating, and acting on facts and data is a systematic manner.(7) Recognition of supliers as full partners in quality management process.¹⁵

Pengertian lain dikemukakan oleh Santoso yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana¹⁶ yang mengatakan bahwa “ TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi”. Di samping itu Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) menyatakan pula bahwa “ Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Pengertian yang agak sama tentang *Total Quality Management (TQM)* menurut Edward Sallis adalah; *a philoshopy and a methodology which assists institutions to manage change and to set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressure*. Pendapat di atas menekankan pengertian bahwa Manajemen Mutu Terpadu adalah merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi, terutama industri dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal.¹⁷ Jadi dengan kata lain Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) adalah cara yang dapat digunakan oleh berbagai lembaga pendidikan untuk tujuan peningkatan mutu pendidikan.

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap

¹⁵ *Ibid*, h. 127

¹⁶ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta Andi Offset , 1998),

¹⁷ Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo 2002), hal.29

institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan,,dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang.¹⁸TQM merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.¹⁹

Berdasarkan beberapa pengertian di atas,karakteristik TQM sebagai berikut : 1) Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal; 2) Memiliki opsesi yang tinggi terhadap kualitas; 3) Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah; 4) Memiliki komitmen jangka panjang; 5) Membutuhkan kerjasama tim; 6) Memperbaiki proses secara kesinambungan; 7) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan; 8) Memberikan kebebasan yang terkendali; 9) Memiliki kesatuan yang terkendali;10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

B. Prinsip, Model dan Keuntungan Manajemen Mutu Terpadu

Pada dasarnya TQM dalam dunia pendidikan menurut frankin P. schargel sebagaimana dikutip oleh Syafarudin ²⁰ dikatakan bahwa *Total qulity management education is process wich involves focusing on meeting and exceeding custumer expectations, continous impruvment, sharing responsibilities with employess, and reducasing scraf and rework.* Artinya bahwa mutu terpadu pendidikan dipahami sebagai suatu proses yang meilibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab, dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan kembali.

Dengan mengkombinasikan prinsip-prinsip tentang mutu oleh para ahli dengan pengalaman praktek telah dicapai pengembangan suatu model sederhana akan tetapi sangat efektif untuk mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di sekolah. Model tersebut terdiri dari komponen-komponen berikut :

Tujuan	Perbaikan terus menerus, artinya mutu selalu diperbaiki dan disesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan dan keinginan pelanggan.
--------	---

¹⁸Edward Sallis, *Total Quality Management*, terj., Ahmad Ali Riyadi, (Yogyakarta: Ircisod. 2006), hal.73

¹⁹M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia. 2004), hal. 18

²⁰ Syafaruddin,*op cit* , h.35

Prinsip	Fokus pada pelanggan, perbaikan proses dan keterlibatan total.
Elemen	Kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, struktur pendukung, komunikasi, ganjaran dan pengakuan serta pengukuran.

Model di atas dibentuk berdasarkan tiga prinsip mutu terpadu yaitu :

1. Fokus pada pelanggan

Prinsip mutu, yaitu memenuhi kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Dalam manajemen mutu terpadu, pelanggan dibedakan menjadi dua, yaitu: Pelanggan internal (di dalam organisasi sekolah) dan Pelanggan eksternal (di luar organisasi sekolah). Organisasi dikatakan bermutu apabila kebutuhan pelanggan bisa dipenuhi dengan baik. Dalam arti bahwa pelanggan internal, misalnya guru, selalu mendapat pelayanan yang memuaskan dari petugas TU, kepala Sekolah selalu puas terhadap hasil kerja guru dan guru selalu menanggapi keinginan siswa. Begitu pula pada pelanggan eksternal misalnya masyarakat sekitar.

2. Perbaikan proses

Konsep perbaikan terus menerus dibentuk berdasarkan pada premisi suatu seri (urutan) langkah-langkah kegiatan yang berkaitan dengan menghasilkan output. Perhatian secara terus menerus bagi setiap langkah dalam proses kerja sangat penting untuk mengurangi keragaman dari output dan memperbaiki keandalan. Tujuan pertama perbaikan secara terus menerus ialah proses yang handal, dalam arti bahwa dapat diproduksi yang diinginkan setiap saat tanpa variasi yang diminimumkan. Apabila keragaman telah dibuat minimum dan hasilnya belum dapat diterima maka tujuan kedua dari perbaikan proses ialah merancang kembali proses tersebut untuk memproduksi output yang lebih dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, agar pelanggan baik yang internal maupun yang eksternal menjadi puas.

3. Keterlibatan total

Pendekatan ini dimulai dengan kepemimpinan manajemen senior yang aktif dalam hal ini kepala sekolah dan mencakup usaha yang memanfaatkan bakat semua warga sekolah untuk mencapai suatu keunggulan kompetitif (competitive advantage) di dunia pendidikan. Warga sekolah wewenang/kuasa untuk memperbaiki output melalui kerjasama dalam struktur kerja baru yang luwes (fleksibel) untuk memecahkan persoalan, memperbaiki proses dan memuaskan.

Mengacu pada Enwar Deming, Sallis²¹ merumuskan 14 prinsip manajemen mutu terpadu: 1) miliki tekad yang kuat dan terus menerus untuk memperbaiki mutu produk dan jasa; 2) Gunakan Filosofi yang tidak bisa menerima keterlambatan, kesalahan, cacat materi dan cacat pekerjaan;3) Hentikan pemeriksaan mutu pada akhir proses, ganti dengan adanya proses yang baik sejak awal sampai akhir guna mendapatkan hasil yang bermutu;4) jangan terkecoh dengan besarnya gaya saja; yang mahal belum tentu baik; yang mudah belum tentu baik dan begitu juga sebaliknya;5) lakukan dan terus dan selamanya usaha-usaha perbaikan kualitas dalam setiap kegiatan;6) lembagakan pembinaan dalam bentuk *on-the-job training* untuk semua orang agar masing-masing dapat selalu meningkatkan kualitas kerjanya;7) lembagakan kepemimpinan yang membantu setiap orang untuk dapat melakukan pekerjaannya dengan baik;8) hilangkan sumber-sumber yang membuat orang takut dalam organisasi;9) Hilangkan segala yang menghambat komunikasi antar bagian dan antar individu dalam organisasi;10) hilangkan slogan dan ajakan bekerja keras pada para pelaksana;penyebab rendahnya mutu dan produktivita bukan pada pihak pelaksana tetapi pada sistem organisasi; 11) hilangkan target kerja pada para pelaksana dan hilangkan angka-angka tujuan bagi para pimpinan;12) singkirkan penghalang yang merrebut hak pimpinan dan pelaksana untuk bangga atas hasil kerjanya;13) lembagakan progam yang kuat untuk pendidikan , pelatihan dan pengembangan diri bagi semu orang; dan 14) ciptakan struktur yang memungkinkan semua orang bisa ikut serta dalam usaha memperbaiki mutu organisasi sekolah

Manfaat atau keuntungan dari MMT secara umum dalah memberikan jaminan kepada pelanggan, bahwa organisasi memiiki tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Berikut manfaat dari MMT: 1) pelanggan-pelanggan yang puas dan setia karena barang dan jaksa selalu diproduksi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mereka; 2) biaya-biaya operasional yang berkurang sebagai akibat dihilangkannya pemborosan dan ditingkatkannya efisiensi sebagai suatu hasil penghapusan sesuatu yang tidak sesuai; 3) daya saing dan profitabilitas diperbaiki karena biaya-biaya kegiatan operasional berkurang; 4) semangat pegaai ditingkatkan karena mereka bekerja dengan efesien.

Bila dihubungkan dengan pendidikan, adapun manfaat dari implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah, antara lain:1) Membantu dalam menggambarkan kembali peran, tujuan dan tanggung-jawab sekolah/madrasah. Dengan adanya penerapan TQM dalam pendidikan akan

²¹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, 1993, h. 48-49

membantu memperjelas peranan masing-masing komponen sekolah/madrasah. Seperti kepala sekolah/madrasah, guru dan siswa, serta masyarakat; 2) Meningkatkan sekolah sebagai " jalan hidup." Sebagian orang menganggap bahwa sekolah/madrasah hanya sebagai kebutuhan semata tetapi dengan adanya penerapan TQM maka akan menjadikan sekolah sebagai jalan hidup artinya sekolah/madrasah merupakan salah satu jalan bagi mereka untuk mencapai kehidupan yang lebih baik; 3) Memberikan bantuan dalam merencanakan pelatihan kepemimpinan secara menyeluruh untuk pendidik pada semua tingkatan; Membantu dalam menggunakan riset dan informasi praktis untuk memandu kebijakan dan pelaksanaan kegiatan di sekolah serta ditujukan untuk adanya perbaikan secara terus menerus. Hal ini akan berdampak pada adanya upaya penelitian serta adanya penyediaan informasi mengenai sekolah. 4) Mendisain secara menyeluruh pengembangan anak. Artinya bahwa dengan adanya TQM akan memberikan manfaat pada desain atau rancangan dalam pengembangan peserta didik.

C. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Bidang Pendidikan Islam

Di lingkungan organisasi non profit, khususnya di bidang pendidikan Islam, penetapan kualitas produk dan kualitas proses untuk mewujudkannya, merupakan bagian yang tidak mudah dalam pengimplementasian Manajemen Mutu Terpadu (TQM). Kesulitan ini disebabkan oleh karena ukuran produktivitasnya tidak sekedar bersifat kuantitatif, misalnya hanya dari jumlah lokal dan gedung sekolah atau laboratorium yang berhasil dibangun, tetapi juga berkenaan dengan aspek kualitas yang menyangkut manfaat dan kemampuan memanfaatkannya.

Demikian juga jumlah lulusan yang dapat diukur secara kuantitatif, sedang kualitasnya sulit untuk ditetapkan kualifikasinya. Sehubungan dengan itu di lingkungan organisasi bidang pendidikan yang bersifat non profit, menurut Hadari Nawari²² (2005 : 47) ukuran produktivitas organisasi bidang pendidikan dapat dibedakan sebagai berikut : 1) *Produktivitas Internal*, berupa hasil yang dapat diukur secara kuantitatif, seperti jumlah atau prosentase lulusan sekolah, atau jumlah gedung dan lokal yang dibangun sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan; dan 2) *Produktivitas Eksternal*, berupa hasil yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, karena bersifat kualitatif yang hanya dapat diketahui setelah melewati tenggang waktu tertentu yang cukup lama.

Masih menurut Hadari Nawawi²³, bagi organisasi pendidikan, adaptasi manajemen mutu terpadu dapat dikatakan sukses, jika menunjukkan gejala - gejala sebagai berikut : 1) Tingkat konsistensi produk dalam memberikan

²²Hadari Nawari, *op cit*, h. 47

²³*ibid*

pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus meningkat; 2) Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang; 3) Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat; 4) Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang/hilang tanpa diketahui sebab - sebabnya; 5) Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat, sehingga mampu menghemat pembiayaan, mencegah penyimpangan dalam pemberian pelayanan umum dan pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat; 6) Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah; 7) Peningkatan ketrampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien dan produktif, sehingga kualitas produk dan pelayanan umum terus meningkat.

Manajemen Mutu Terpadu di lingkungan suatu organisasi non profit termasuk pendidikan tidak mungkin diwujudkan jika tidak didukung dengan tersedianya sumber - sumber untuk mewujudkan kualitas proses dan hasil yang akan dicapai. Di lingkungan organisasi yang kondisinya sehat, terdapat berbagai **sumber kualitas yang dapat mendukung pengimplementasian TQM secara maksimal**. Menurut Hadari Nawawi²⁴ beberapa di antara sumber - sumber kualitas tersebut adalah sebagai berikut :*pertama*, Komitmen Pucuk Pimpinan (Kepala Sekolah/madrasah) terhadap kualitas. Komitmen ini sangat penting karena berpengaruh langsung pada setiap pembuatan keputusan dan kebijakan, pemilihan dan pelaksanaan program dan proyek, pemberdayaan SDM, dan pelaksanaan kontrol. Tanpa komitmen ini tidak mungkin diciptakan dan dikembangkan pelaksanaan fungsi - fungsi manajemen yang berorientasi pada kualitas produk dan pelayanan umum.

Kedua, Sistem Informasi Manajemen. Sumber ini sangat penting karena usaha mengimplementasikan semua fungsi manajemen yang berkualitas, sangat tergantung pada ketersediaan informasi dan data yang akurat, cukup/lengkap dan terjamin kekiniannya sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pokok organisasi. *Ketiga*, Sumberdaya manusia yang potensial. SDM di lingkungan sekolah sebagai aset bersifat kuantitatif dalam arti dapat dihitung jumlahnya. Disamping itu SDM juga merupakan potensi yang berkewajiban melaksanakan tugas pokok organisasi (sekolah) untuk mewujudkan eksistensinya. Kualitas pelaksanaan tugas pokok sangat ditentukan oleh potensi yang dimiliki oleh SDM, baik yang telah diwujudkan

²⁴*ibid*,h.138-141

dalam prestasi kerja maupun yang masih bersifat potensial dan dapat dikembangkan.

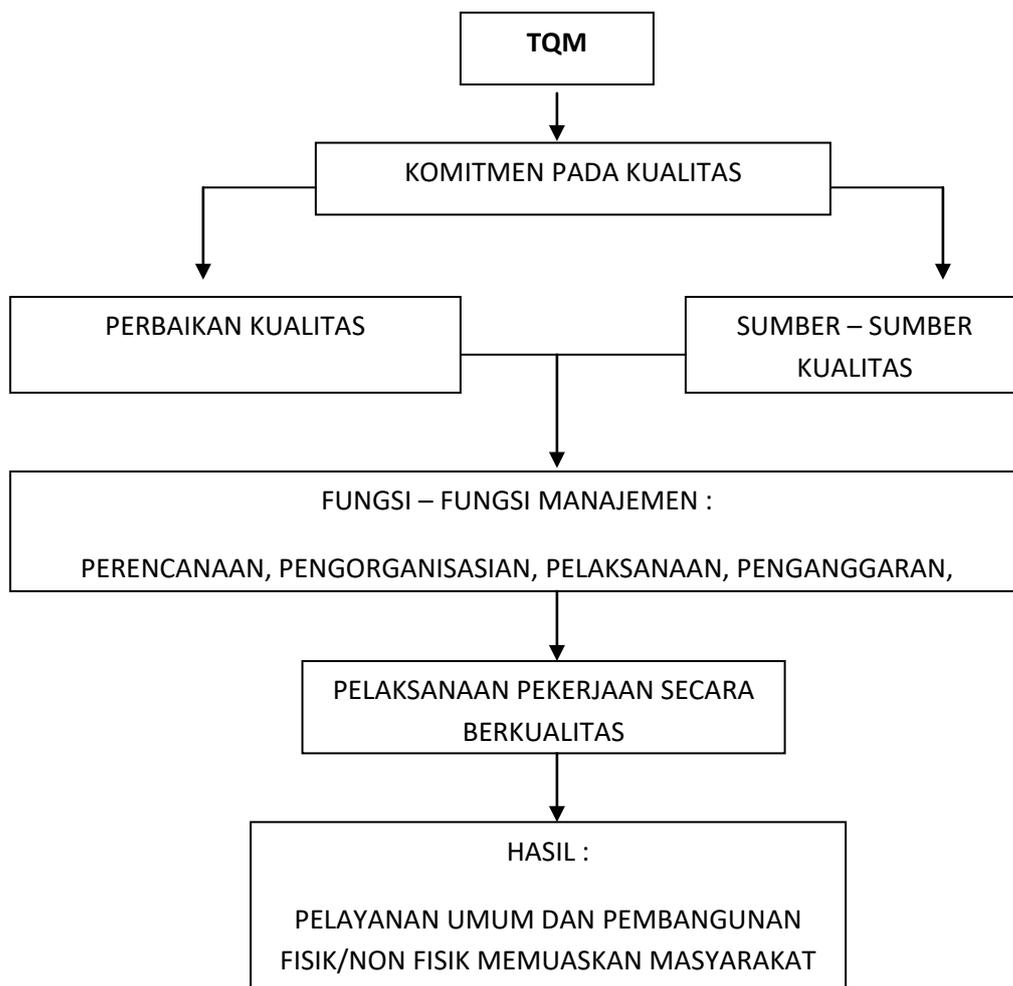
Keempat, Keterlibatan semua Fungsi. Semua fungsi dalam organisasi sebagai sumber kualitas, sama pentingnya satu dengan yang lainnya, yang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Untuk itu semua fungsi harus dilibatkan secara maksimal, sehingga saling menunjang satu dengan yang lainnya. *Kelima*, Filsafat Perbaikan Kualitas secara Berkesinambungan. Sumber - sumber kualitas yang ada bersifat sangat mendasar, karena tergantung pada kondisi pucuk pimpinan (kepala sekolah), yang selalu menghadapi kemungkinan dipindahkan, atau dapat memohon untuk dipindahkan. Sehubungan dengan itu, realiasi TQM tidak boleh digantungkan pada individu kepala sekolah sebagai sumber kualitas, karena sikap dan perilaku individu terhadap kualitas dapat berbeda. Dengan kata lain sumber kualitas ini harus ditransformasikan pada filsafat kualitas yang berkesinambungan dalam merealisasikan TQM.

Semua sumber kualitas di lingkungan organisasi pendidikan dapat dilihat manifestasinya melalui **dimensi - dimensi kualitas yang harus direalisasikan** oleh pucuk pimpinan bekerja sama dengan warga sekolah yang ada dalam lingkungan tersebut. Menurut Hadari Nawawi,²⁵ dimensi kualitas yang dimaksud adalah : *Pertama*, **Dimensi Kerja Organisasi**. Kinerja dalam arti unjuk perilaku dalam bekerja yang positif, merupakan gambaran konkrit dari kemampuan mendayagunakan sumber - sumber kualitas, yang berdampak pada keberhasilan mewujudkan, mempertahankan dan mengembangkan eksistensi organisasi (sekolah/Madrasah). *Kedua*, **Iklim Kerja**. Penggunaan sumber - sumber kualitas secara intensif akan menghasilkan iklim kerja yang kondusif di lingkungan organisasi. Di dalam iklim kerja yang diwarnai kebersamaan akan terwujud kerjasama yang efektif melalui kerja di dalam tim kerja, yang saling menghargai dan menghormati pendapat, kreativitas, inisiatif dan inovasi untuk selalu meningkatkan kualitas. *Ketiga*, **Nilai Tambah**. Pendayagunaan sumber - sumber kualitas secara efektif dan efisien akan memberikan nilai tambah atau keistimewaan tambahan sebagai pelengkap dalam melaksanakan tugas pokok dan hasil yang dicapai oleh organisasi. Nilai tambah ini secara kongkrit terlihat pada rasa puas dan berkurang atau hilangnya keluhan pihak yang dilayani (siswa). *Keempat*, **Kesesuaian dengan Spesifikasi**. Pendayagunaan sumber - sumber kualitas secara efektif dan efisien bermanifestasi pada kemampuan personil untuk menyesuaikan proses pelaksanaan pekerjaan dan hasilnya dengan karakteristik operasional dan standar hasilnya berdasarkan ukuran kualitas yang disepakati. *Kelima*, Kualitas Pelayanan dan Daya Tahan Hasil Pembangunan. Dampak lain yang dapat

²⁵*Ibid*

diamati dari pendayagunaan sumber – sumber kualitas yang efektif dan efisien terlihat pada peningkatan kualitas dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada siswa. *Keenam, Persepsi Masyarakat.* Pendayagunaan sumber – sumber kualitas yang sukses di lingkungan organisasi pendidikan dapat diketahui dari persepsi masyarakat (brand image) dalam bentuk citra dan reputasi yang positif mengenai kualitas lulusan baik yang terserap oleh lembaga pendidikan yang lebih tinggi ataupun oleh dunia kerja.

Secara singkat dapat digambarkan diagram komitmen kualitas dalam Manajemen Mutu Terpadu adalah sebagai berikut :



Komponen-komponen dari model implementasi *Total Quality Management* dalam pendidikan adalah sebagai berikut: ²⁶1) Kepemimpinan; 2) Pendekatan fokus terhadap pelanggan; 3) Iklim organisasi; 4) Tim pemecahan masalah; 5) Tersedia data yang bermakna; 6) Metode ilmiah dan alat-alat; 7) Pendidikan dan latihan

²⁶ Syafaruddin dan Irwan Nasution, *Manajemen Pembelajaran*, (Jakarta: Quantum Teaching. 2005), hal 150.

Pemimpin lembaga pendidikan Islam, khususnya di lingkungan pesantren dan madrasah merupakan *motivator, event Organizer*, bahkan penentu arah kebijakan sekolah dan madrasah yang akan menentukan bagaimana tujuan-tujuan pendidikan pada umumnya direalisasikan. Untuk mewujudkan hal tersebut maka kepala sekolah yang efektif adalah kepala sekolah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:²⁷ 1) Mampu memberdayakan guru-guru untuk melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, lancar dan produktif; 2) Dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan; 3) Mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sehingga dapat melibatkan mereka secara aktif dalam rangka mewujudkan tujuan sekolah dan pendidikan; 4) Berhasil menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kedewasaan guru dan pegawai lain di sekolah; 5) Bekerja dengan Tim manajemen; 6) Berhasil mewujudkan tujuan sekolah secara produktif sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan

Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh *stakeholder* lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha/ manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan.

Keberhasilan aplikasi Manajemen Mutu Terpadu di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan sekolah atau madrasah dikemukakan dalam panduan manajemen sekolah sebagai berikut:²⁸ 1) Siswa puas dengan layanan sekolah; 2) Orang tua siswa puas dengan layanan terhadap anaknya; 3) Pihak pemakai atau penerima lulusan puas karena menerima lulusan dengan kualitas tinggi dan sesuai harapan; 4) Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah.

Selain itu, upaya untuk meningkatkan mutu sekolah atau madrasah perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:²⁹ 1) Menyamakan komitmen mutu oleh kepala sekolah/madrasah; 2) Mengusahakan adanya program peningkatan mutu sekolah/madrasah; 3) Meningkatkan pelayanan administrasi sekolah/madrasah; 4) Kepemimpinan kepala sekolah/madrasah

²⁷ E. Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2002), hal.126.

²⁸ Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam, op cit*, 288.

²⁹ *Ibid*, h.290

yang efektif; 5) Ada standar mutu lulusan; 6) Jaringan kerja sama yang baik dan luas; 7) Penataan organisasi sekolah/madrasah yang baik; 8) menciptakan iklim dan budaya sekolah/madrasah yang kondusif.

Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholder lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha / manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan. Untuk dapat mencapai peningkatan mutu pendidikan Islam sebagaimana yang diharapkan, perlu memperhatikan hal-hal berikut dibawah ini:

1. Kerjasama Tim (Team Work)

Kerjasama tim merupakan unsur yang sangat penting dalam Manajemen Mutu Terpadu. Tim adalah sekelompok orang bekerja secara bersama-sama dan memiliki tujuan bersama yaitu untuk memberikan kepuasan kepada seluruh satakeholders. Kerja tim dalam sebuah organisasi merupakan komponen penting dalam TQM, mengingat kerja tim akan meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi dan mengembangkan kemandirian. Kerjasama tim dalam menangani proyek perbaikan atau pengembangan mutu pendidikan merupakan salah satu bagian dari pemberdayaan (*empowerment*) pegawai dan kelompok kerjanya dengan pemberian tanggungjawab yang lebih besar. Eksistensi kerjasama dalam sebuah lembaga pendidikan sebagai modal utama dalam meraih mutu dan kepuasan *stakeholders* melalui proses perbaikan mutu secara berkesinambungan.

Ada tiga komponen saling berkaitan yang mempengaruhi kinerja dalam produktifitas suatu tim dan ini merupakan kunci keberhasilan tim, yaitu sebagai berikut: 1) Organisasi secara keseluruhan; 2) Tim Kerja; 3) Para individu anggota tim. Strategi untuk meningkatkan kinerja tim dalam Pencapaian Tujuan yang hendak dicapai pada lembaga pendidikan Islam adalah: Saling ketergantungan, Perluasan Tugas, Penjajaran (*alignment*), Bahasa yang umum, Kepercayaan/Respek, Kepemimpinan, Ketrampilan pemecahan masalah, Ketrampilan menangani kompromisasi/konflik, Penilaian/tindakan, Penghargaan

2. Keterlibatan Stakeholders

Misi utama dari Manajemen Mutu Terpadu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan seluruh pelanggan. Sekolah yang baik adalah sekolah yang mampu menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu.

Menurut Edward Sallis dalam institusi pendidikan pelanggan utama adalah pelajar yang secara langsung menerima jasa, pelanggan kedua yaitu orang tua atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi dan pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.

Guru, staf dan setiap orang yang bekerja dalam masing-masing institusi turut memberikan jasa kepada para kolega mereka adalah pelanggan internal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan akhirnya membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan TQM adalah untuk merubah sebuah institusi sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik, dan kompetisi internal, untuk meraih sebuah tujuan tunggal yaitu memuaskan seluruh pelanggan.

Adapun komponen-komponen yang harus dilibatkan secara berkesinambungan guna mencapai tujuan dalam Manajemen Peningkatan Mutu pada suatu lembaga pendidikan adalah sebagai berikut :

a. Keterlibatan Siswa

Upaya melibatkan siswa telah menjadi fenomena yang berkembang pada sekolah akhir-akhir ini, tetapi belum maksimal siswa yang terlibat dan mempengaruhi proses penyusunan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Perlu didesain agar supaya dalam penyusunan kurikulum dan peraturan-peraturan di sekolah disusun secara fair dan efektif dengan melibatkan siswa.

Adalah penting melibatkan siswa dalam proses pembuatan keputusan seperti dalam penyusunan kurikulum dan hal - hal yang berkenaan dengan desain materi pembelajaran. Sebuah lingkungan kelas yang memberi otonomi atau keleluasaan bagi siswa memiliki kaitan erat dengan kemampuan siswa dalam berekspresi, kreatif menunjukkan kemampuan diri belajar secara konseptual dan senang terhadap tantangan. Siswa yang memiliki andil dalam kegiatan-kegiatan instruksional atau pembuatan peraturan sekolah memiliki rasa cinta

terhadap sekolah dan pada gilirannya secara signifikan keterlibatan mereka terhadap kegiatan – kegiatan sekolah.

Selama ini siswa dijadikan obyek dikelas ketimbang dijadikan sebagai subyek pendidikan. Siswa diharuskan tunduk kepada seluruh aturan yang dibuat oleh sekolah siswa tidak diberi kesempatan untuk mengungkapkan kemampuan yang dimilikinya. Siswa dalam menerima pelajaran dari guru dan menjalankan peraturan yang ada disekolah dalam keadaan terpaksa, karena merasa tidak nyaman dan tidak dilibatkan dalam desain pembelajaran dan pembuatan peraturan.

Bahwa orientasi negatif bisa muncul jika kebijakan, tujuan dan norma sekolah atau implementasi semuanya dikembangkan tanpa melibatkan siswa atau siapa saja yang akan melaksanakannya. Sebaliknya keterlibatan mereka yang maksimal, terutama siswa akan memberikan respon positif terhadap program, peraturan, tuntutan atau norma-norma sekolah, keterlibatan siswa dalam perencanaan aktifitas kelas adalah merupakan bagian dari aspek otonomi dan kontrol dari siswa sendiri. Jika siswa merasa tidak berseberangan dengan aturan kelas, kemungkinan besar mereka akan mengembangkan perilaku positif terhadap sekolah secara umum dan terhadap prestasi akademis secara khusus.

b.Keterlibatan Orang Tua

Keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak disekolah merupakan hal yang penting dilakukan oleh institusi pendidikan dan inilah salah satu unsur penting dalam TQM.

Peran orang tua dalam pembentukan motivasi dan penguasaan diri anak sejak dini merupakan modal besar bagi kesuksesan anak di sekolah. Peran orang tua terdiri dari: orang tua dapat mendukung perkembangan intelektual anak dan kesuksesan akademik anak dengan memberi mereka kesempatan dan akses ke sumber-sumber pendidikan seperti jenis sekolah yang dimasuki anak atau akses ke perpustakaan, multi media seperti internet dan televisi pendidikan. Orang tua dapat membentuk perkembangan kognitif anak dan pencapaian akademik secara langsung dengan cara terlibat langsung dalam aktivitas pendidikan mereka. Orang tua juga mengajarkan anak norma dalam berhubungan dengan orang dewasa dan teman sebaya yang relevan dengan suasana kelas.

Cara alternatif untuk mengakrabkan antara sekolah dan orang tua yaitu: Melakukan komunikasi secara intensif, secara proaktif sekolah

menghubungi orang tua siswa. Ini dapat dilakukan : 1) Kirimkan ucapan selamat bergabung dengan sekolah dan BP2, bagi orang tua siswa baru, setelah perlu dilakukan perkenalan dan orientasi singkat agar orang tua mengetahui sekolah dengan aktivitasnya; 2) Rapat tertentu, sebaiknya dilakukan pada level kelas, sehingga diantara rapat dapat efektif dan orang tua dapat saling kenal; 3) Kirimkan berita sekolah secara periodik, sehingga orang tua selalu mengetahui perkembangan terakhir; 4) Bagikan daftar personal sekolah secara lengkap, termasuk alamat dan tugas-tugas pokok mereka, sehingga orang tua dapat menghubungi; 5) Mengundang orang tua jika anaknya berprestasi, jangan hanya mengundang kalau anaknya bermasalah; 6) Melakukan kunjungan rumah bila diperlukan; 7) Lakukan identifikasi kebutuhan sekolah dan bagaimana orang tua dapat membantu pada kegiatan tersebut. Libatkan guru, staf dan wakil BP3 dalam identifikasi tersebut. Susun uraian tugas untuk posisi-posisi yang mungkin dapat dibantu oleh orang tua sebagai relewan. Upayakan tugas tersebut tidak terikat oleh jadwal waktu yang ketat; 7) Bantu guru untuk menyusun program relawan yang terkait dengan tugasnya; 8) Informasikan secara luas program relawan tersebut, lengkap dengan diskripsi tugas untuk setiap tugas/posisi; 9) Undang orang tua yang bersedia menjadi relawan; 10) Berikan penghargaan bagi orang tua yang telah melaksanakan tugas sebagai relawan.

III. KESIMPULAN

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu dalam bidang pendidikan Islam tujuan akhirnya adalah meningkatkan kualitas, daya saing bagi output (lulusan) dengan indikator adanya kompetensi baik intelektual maupun skill serta kompetensi sosial siswa/lulusan yang tinggi. Dalam mencapai hasil tersebut, implementasi TQM di dalam organisasi pendidikan Islam perlu dilakukan dengan sebenarnya tidak dengan setengah hati. Dengan memanfaatkan semua entitas kualitas yang ada dalam organisasi maka pendidikan kita tidak akan jalan di tempat seperti saat ini.

Implementasi TQM di organisasi Pendidikan khususnya di lembaga pendidikan Islam memang tidak mudah. Adanya hambatan dalam budaya kerja, unjuk kerja dari guru dan karyawan sangat mempengaruhi. Tidak perlu dipungkiri bahwa budaya kerja, unjuk kerja dan disiplin pegawai negeri sipil di negara kita ini sangat rendah. Ini sangat mempengaruhi efektifitas implementasi TQM.

Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) yang telah mengadopsi prinsip - prinsip TQM ternyata tidak serta merta mendongkrak peningkatan kinerja pelaksana sekolah yang implikasinya dapat meningkatkan kompetensi

siswa kita. Menurut penulis, yang paling pertama diperbaiki adalah budaya kerja, unjuk kerja dan disiplin dari pelaksana sekolah (guru, karyawan dan kepala sekolah). Semuanya harus dapat memandang siswa sebagai “pelanggan”, yang harus dilayani dengan sebaik – baiknya demi kepuasan mereka. Pelaksana sekolah selalu bersemangat untuk maju, bersemangat terus untuk menambah kemampuan dan ketrampilannya yang pada akhirnya akan meningkatkan unjuk kerja mereka di hadapan siswa. Apabila semua pelaksana sekolah sudah mempunyai budaya kerja, unjuk kerja dan disiplin yang tinggi, maka implementasi TQM dapat secara nyata berjalan dan akan menjadikan organisasi pendidikan (sekolah) akan semakin maju, eksis, memiliki brand image yang semakin tinggi dan pada akhirnya dapat menciptakan kader – kader bangsa yang berkualitas dan dapat disejajarkan dengan bangsa lain.

Pada intinya, implementasi TQM di organisasi pendidikan khususnya sekolah masih akan terasa berat. Diperlukan adanya kesungguhan dari warga sekolah secara bersama, sadar, dan berkeinginan yang kuat untuk maju.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokatis*, (Jakarta: Kencana 2004)
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Pratik*, (Gema Insani, Jakarta, 2003)
- Dzaujak Ahmad, *Penunjuk Peningkatan Mutu pendidikan di sekolah Dasar*, (Jakarta: Depdikbud 1996)
- E. Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2002)
- Edward Sallis, *Total Quality Management*, terj., Ahmad Ali Riyadi, (Yogyakarta: Ircisod. 2006)
- Edward Sallis, *Total Quality Manajement in Education*, 1993
- Hadari Nawawi ; *Manajemen Strategik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada Pers ,2005)
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta Andi Offset , 1998),
- M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia. 2004)
- Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*, (Bandung: Remaja Rosda Karya,1990) cet.ke 1
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka,1999)
- Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Kalam Mulia. 2008)
- Syafaruddin dan Irwan Nasution, *Manajemen Pembelajaran*, (Jakarta: Quantum Teaching. 2005)
- Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta: Ciputat Press. 2005)
- Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo 2002)

Suryadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara. 2002)

Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam; Konsep, Strategi dan Aplikasi*, (Yogyakarta: TERAS. 2009)

Umaedi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah / Madrasah (MMBS/M), CEQM*. 2004