

APLIKASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM

Rina Priarni

Undaris Semarang

e-mail: rinapriarni222930@gmail.com

Abstract

The contemporary world of education is struck by the industry-based education management model. The management of this model presupposes the efforts of managers of educational institutions to improve the quality of education based on company management. Philosophically, this concept emphasizes on continuous improvement to achieve customer objectives and satisfaction. Total Quality Management applications in some educational institutions are beginning to appear today. This is due to the increasing competition among Islamic educational institutions. The Total Quality Management element includes 10 things that are exactly the same as what is taught by Islam, both in the Quran and Al-hadith. The 10 elements are: customer focus, both internal and external customers, obsession with quality, use of scientific approach in decision making and problem solving, long-term commitment; Teamwork; Employee engagement and empowerment, continuous process improvement, bottom-up education and training, controlled freedom, unity of purpose. If the application of the mentioned Total Quality Management element is implemented by the Islamic education institution seriously, then it is believed that the improvement of output quality which is expected to be easily achieved and will be able to compete with other educational institutions both at national and even international level.

Diera kontemporer dunia pendidikan dikejutkan dengan adanya model pengelolaan pendidikan berbasis industri. Pengelolaan model ini mengandaikan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Secara filosofis, konsep ini menekankan terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan dan kepuasan pelanggan. Aplikasi *Total Quality Management* di beberapa lembaga pendidikan sudah mulai nampak dewasa ini. Hal ini disebabkan semakin tingginya persaingan antar lembaga pendidikan Islam. Unsur *Total Quality Management* meliputi 10 hal yang sama persis dengan apa yang diajarkan oleh Islam, baik didalam Al-quran maupun Al-hadits. 10 unsur itu, yaitu: fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, obsesi terhadap kualitas, penggunaan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, komitmen jangka panjang; kerja sama tim (*teamwork*); adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, perbaikan proses secara berkesinambungan, adanya pendidikan dan pelatihan yang bersifat *bottom-up*, kebebasan yang terkendali, adanya kesatuan tujuan. Jika aplikasi unsur *Total Quality Management* yang telah disebutkan dilaksanakan oleh lembaga pendidikan Islam secara serius, maka diyakini peningkatan kualitas output yang diharapkan akan dengan mudah dapat dicapai dan akan dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lain baik di tingkat nasional bahkan internasional sekalipun.

Kata Kunci: *Total Quality Management*; pendidikan Islam

A. Pendahuluan

Sekolah merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pendidikan, yang merupakan salah satu faktor penentu mutu sumber daya manusia. Melalui lembaga ini para peserta didik, baik secara mental maupun intelektual, digembleng agar dapat mencapai mutu sesuai target yang ditetapkan sekolah. Sementara itu, apabila kita amati kondisi sumber daya manusia Indonesia kualitas manusia Indonesia yang belum begitu memuaskan telah menjadi berita rutin di berbagai media. Sebenarnya salah satu

penyebab sekaligus kunci utama rendahnya kualitas manusia Indonesia adalah kualitas pendidikan yang rendah.

Kualitas sosial-ekonomi dan gizi kesehatan yang tinggi tidak akan dapat bertahan tanpa adanya manusia yang memiliki pendidikan berkualitas. Selain itu, dunia pendidikan Indonesia saat ini setidaknya menghadapi empat tantangan besar yang kompleks yaitu, *pertama*, tantangan untuk meningkatkan nilai tambah (*added value*). *Kedua*, tantangan untuk melakukan pengkajian secara komprehensif dan mendalam terhadap terjadinya transformasi struktur masyarakat. *Ketiga*, tantangan dalam persaingan global yang semakin ketat. *Keempat*, munculnya kolonialisme baru di bidang IPTEK dan ekonomi menggantikan kolonialisme politik (Umiarso & Imam Gojali, 2010:7).

Kemajuan suatu bangsa diukur dari seberapa maju pendidikan yang telah dicapai. Konteks tersebut sama halnya dengan mesin pendidikan yang digelar di sekolah, apakah telah melakukan pencerahan terhadap peserta didik ataukah tidak. Sepanjang sejarah pendidikan dilakukan, belum ada kemajuan yang luar biasa yang dapat disumbangkan di negara Indonesia. Sehingga, sangat wajar jika pendidikan belum mampu menjadi tulang punggung bagi perubahan peserta didik.

Fenomena lain dalam dunia pendidikan adalah ketidakseriusan dalam proses pembelajaran. Aktifitas belajar mengajar yang mengandalkan tekstual, kegiatan belajar mengajar yang masih kaku, proses belajar mengajar yang berpusat pada guru dan belum mampu membangun kondisi belajar yang lebih efektif sehingga yang terjadi hanyalah transfer ilmu " *transfer of knowledge*". Akan tetapi esensi dari tujuan pendidikan yang sebenarnya yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa masih diabaikan, dan tidak adanya internalisasi atau upaya penanaman ilmu pengetahuan yang mana jika penginternalisasian ini dilakukan maka siswa tamatan SMA sederajat siap terjun dalam masyarakat.

Penyebab lain adalah pergantian kurikulum, di negara setiap pergantian Menteri Pendidikan maka kurikulumnya pasti ikut ganti. Jika dihitung-hitung, selama 62 tahun kemerdekaan Indonesia sebanyak enam kali terjadi pergantian kurikulumnya. Jika kurikulum diganti setiap pergantian Menteri Pendidikan, maka sudah bisa dipastikan mutu pendidikan nasional sangat jauh yang diharapkan. Untuk itu perlu adanya reformasi dalam dunia pendidikan. Reformasi yang efektif dalam bidang pendidikan membutuhkan partisipasi dari semua *stake holder*. Pendidikan mesti dipandang sebagai sebuah sistem terintegrasi di dalam masyarakat dan bukannya dipandang sebagai organisasi terpisah, yakni pemasok pada masyarakat.

Selain pembelajaran yang searah dan pergantian kurikulum yang berkepanjangan, masalah yang lebih urgen adalah pendidikan di negara ini belum terarah kepada tujuan pendidikan yang jelas, padahal tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen utama pada sistem pendidikan. Dengan tujuan pendidikan, diharapkan proses pendidikan dapat mencapai hasil secara efektif dan efisien. Apabila tujuan pendidikan tidak digariskan secara tegas maka pendidikan akan mengalami ketidakpastian dalam prosesnya, yang akibatnya manusia sebagai *out-put* pendidikan tidak memiliki patokan atau pedoman hidup luhur sesuai dengan hakekatnya sebagai manusia.

Di era kontemporer dunia pendidikan dikejutkan dengan adanya model pengelolaan pendidikan berbasis industry (Edward Sallis, 2010:5). Di dunia pendidikan, mutu dijalankan seperti dalam dunia bisnis, ini merupakan revolusi. Namun, mutu butuh waktu, pemeliharaan, perubahan sikap semua pihak, dan investasi dalam bentuk pelatihan untuk semua staf. Banyak pemimpin pendidikan gagal dalam upaya implementasi mutu karena mereka tak memiliki komitmen yang menjadi syarat keberhasilan.

Agar suatu organisasi memiliki daya saing yang tinggi dalam skala global, maka organisasi tersebut harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik, efektif, dan efisien dalam menghasilkan *output* yang berkualitas tinggi dan dengan harga yang bersaing. Untuk menghasilkan *output* yang bersaing, maka masa mendatang bukan lagi mengandalkan keunggulan komparatif saja, melainkan juga harus meningkatkan keunggulan kompetitif. Pengelolaan sumber daya akan memiliki keunggulan kompetitif jika sumber daya manusia memiliki potensi yang tinggi untuk mengelolanya. Pada tataran tersebut, tugas utama sekolah ialah membantu peserta didik untuk menemukan, mengembangkan, dan membangun kemampuan yang akan menjadikannya berkesanggupan secara efektif untuk menunaikan tugas-tugas individu dan sosialnya pada saat sekarang dan mendatang.

Dalam ajaran Islam banyak memberikan landasan-landasan tentang kualitas dan totalitas terhadap ummatnya, salah satunya firman Allah dalam Surat al-baqoroh ayat 208, yang berbunyi:

ادْخُلُوا فِي السَّلْمِ كَافَّةً...

“Masuklah kamu kedalam islam secara menyeluruh (QS. Al-Baqoroh` : 208)

Dalam ayat tersebut terdapat dua konsep yang berkaitan dengan *TQM*, pertama lafadz “السلم” dan lafadz “كافة”.

Kata "*silm*", selama ini kita artikan "Islam" dalam konteks agama, namun sebenarnya dapat diartikan lebih luas lagi yang meliputi kata "kesejahteraan, keselamatan, kemakmuran, kualitas" dan seterusnya yang mengarahkan kepada sebuah kebaikan tingkat tinggi. Dan kata "*kaffah*", sudah jelas memiliki arti *total* dan *totalitas*. Terjemahan yang lebih luas dari ayat tersebut "berbuatlah dan bertin-daklah kamu untuk meraih kebaikan dan kesejahteraan secara menyeluruh".

Berdasarkan ayat tersebut, jelas bahwa firman Allah tersebut menganjurkan dan mengarahkan umat Islam untuk berbuat secara total dalam rangka mencapai kebaikan dan kualitas terbaik sebagai seorang hamba Allah dan sebagai khalifah di dunia ini. Dan ini sangat sejalan dengan konsep *Total Quality Management* serta prinsip-prinsip yang ada di dalamnya, terutama masalah kualitas dan totalitas.

Negara sedang berjuang keras untuk meningkatkan kualitas atau mutu pendidikan, namun hasilnya belum memuaskan. Kini upaya meningkatkan kualitas pendidikan ditempuh dengan membuka sekolah-sekolah unggulan, atau mengimplementasikan berbagai konsep dan teori, salah satunya yaitu mengimplementasikan *Total Quality Management* dipandang sebagai salah satu alternatif untuk meningkatkan kualitas pendidikan sekaligus untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia Indonesia. Dari sisi ukuran muatan keberhasilan, sekolah yang mampu mengimplementasikan *Total Quality Management* di Indonesia bergerak untuk memenuhi syarat sebagai sekolah yang mampu mengukur sebagian kemampuan akademis dan non akademis. Dalam tataran konsep sesungguhnya, *Total Quality Management* bertujuan untuk melakukan perbaikan yang terus menerus guna meningkatkan kinerjanya dan menggunakan sumber daya yang dimilikinya secara optimal untuk menumbuh kembangkan prestasi siswa secara menyeluruh. Hal ini berarti bukan hanya prestasi akademis saja yang ditumbuhkembangkan, melainkan potensi psikis, fisik, etika, moral, religi, emosi, spirit, *adversity* dan inteligensi. *Total Quality Management* adalah suatu prosedur di mana setiap orang berusaha keras secara terus menerus memperbaiki jalan menuju sukses (Slamet Margono, 1999:54).

Manajemen mutu terpadu sangat populer di lingkungan organisasi profit, khususnya di lingkungan berbagai badan usaha/perusahaan dan industri yang telah terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensi masing-masing dalam kondisi bisnis kompetitif. Kondisi seperti ini telah mendorong berbagai pihak untuk mempraktekkan di lingkungan organisasi nonprofit termasuk lingkungan lembaga pendidikan. Tulisan singkat ini berupaya mengupas tentang *Total Quality Management* dalam aspek atau pandangan Islam, khususnya dalam pendidikan Islam dan bagaimana penerapannya dalam pendidikan Islam agar kualitas pendidikan Islam,

khususnya di lembaga-lembaga sekolah dapat terlaksana sesuai dengan tujuan pendidikan dan dapat diandalkan di masyarakat.

B. Pembahasan

1. Pengertian Total Quality Management

“Total” artinya menyeluruh (Departemen Pendidikan Nasional, 1989: 1207). Total di dalam *Total Quality Management (selanjutnya disingkat TQM)* adalah pelibatan semua komponen organisasi yang berlangsung secara terus-menerus. Sementara “manajemen” berasal dari Bahasa Latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani (Husaini Usman, 2006:3) . Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Manajemen adalah proses menggunakan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran (Tim Penyusun, 2002:708). Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Manajemen dalam TQM berarti pengelolaan setiap orang yang berada di dalam organisasi, apapun status, posisi atau perannya. Mereka semua adalah manajer dari tanggung jawab yang dimilikinya. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Kualitas (*quality*) sering disama artikan dengan mutu. Kualitas sebenarnya menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Tetapi, sampai sekarang belum ada definisi yang jelas tentang kualitas dalam dunia industri. Goetsch dan Davis mengibaratkan kualitas itu seperti halnya pornografi, yaitu sulit didefinisikan, tetapi fenomena dan tandatandanya dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan nyata (Lesley Munro dan Malcolm, 2002:6) Sedangkan menurut Edward Sallis, kualitas atau mutu dianggap sebagai suatu hal yang membingungkan dan sulit untuk diukur (Edward Sallis, 2011: 29). Kualitas atau mutu adalah sesuatu yang tarik menarik antara sebagai konsep yang absolut dan relatif. Namun, ia menegaskan bahwa kualitas sekarang ini lebih digunakan sebagai konsep yang absolut. Karena itu, kualitas mempunyai kesamaan arti dengan kebaikan, keindahan, dan kebenaran; atau keserasian yang tidak ada kompromi. Standar kualitas itu meliputi dua, yaitu; kualitas yang didasarkan pada standar produk/jasa; dan kualitas yang didasarkan pada pelanggan (*customer*).

Pengertian kualitas terpadu seperti di atas, memberikan kerangka yang jelas bahwa hakekat TQM atau manajemen kualitas terpadu sebenarnya adalah filosofi dan budaya (kerja) organisasi (*phylosopy of management*) yang berorientasi pada kualitas. Tujuan (*goal*) yang akan dicapai dalam organisasi dengan budaya TQM adalah

memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan (*needs*) dan yang diharapkan atau diinginkan (*desire*) oleh pelanggan.

Dengan demikian, TQM dapat diartikan sebagai pengelolaan kualitas semua komponen (*stakeholder*) yang berkepentingan dengan visi dan misi organisasi. Jadi, pada dasarnya TQM itu bukanlah pembebanan ataupun pemaksaan, tetapi TQM adalah lebih dari usaha untuk melakukan sesuatu yang benar setiap waktu, daripada melakukan pemeriksaan (*checking*) pada waktu tertentu ketika terjadi kesalahan. TQM bukan bekerja untuk agenda orang lain, walaupun agenda itu dikhususkan untuk pelanggan (*customer*) dan klien. Demikian juga, TQM bukan sesuatu yang diperuntukkan bagi manajer senior dan kemudian melewatkan tujuan yang telah dirumuskan.

2. Sejarah Singkat *Total Quality Management*

Gerakan *TQM* dimulai dari masa studi waktu dan gerak yang diperkenalkan oleh Frederick Taylor pada tahun 1920, dengan mengangkat aspek yang paling fundamental dari manajemen ilmiah, yaitu adanya pemisahan antara perencanaan dan pelaksanaan (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2003: 5). Ide-ide tentang jaminan mutu dan mutu terpadu mulanya dikembangkan pada tahun 1930-an dan 1940-1n oleh W. Edward Deming. Ia adalah seorang ahli statistik Amerika yang memiliki gelar PhD dalam bidang fisika. Pada tahun 1930-an ia bekerja di Western Electric bersama Joseph Juran. Kemudian Deming pindah kerja di Departemen Pertanian Amerika bersama Walter A. Shewhart dari Bell Laboratories memperkenalkan metode statistik yang dikenal dengan *Statistical Process Control* (Edward Sallis, 2011: 37-38). Akan tetapi, tokoh yang dikenal luas dalam *TQM* adalah Edward Deming. Beliau mengajarkan teknik-teknik pengendalian mutu di U.S.A *War Department* (Departemen Pertahanan), serta mengajarkan mata kuliah mengenai mutu kepada ihnuan, insinyur, dan eksekutif lembaga Jepang. Berawal dari sinilah *TQM* berkembang pesat di Negara Sakura. Sekarang telah menjadi kenyataan, bahwa produk dari Jepang yang dulunya dikenal sebagai produk rongsokkan dan imitasi murahan, kini justru sebaliknya menjadi produk-produk yang bermutu tinggi dan berkembang pesat di dunia. Perusahaan/ lembaga di Jepang menyadari bahwa pada zaman mendatang adalah mutu.

Hal itu bisa dilakukan antara lain dengan menciptakan infra-mutu, yaitu aspek manusia, proses, dan Upaya perbaikan dilakukan dengan mengirimkan tim ke luar untuk mempelajari pendekatan-pendekatan dilakukan lembaga asing dan mengundang dosen-dosen datang ke Jepang untuk memberikan kursus pelatihan kepada para

manajer. Hasil dari semua upaya tadi adalah banyak ditemukannya strategi-strategi baru untuk menciptakan revolusi.

Sejak pertengahan tahun 70-an, barang-barang manufaktur Jepang, seperti mobil dan produk-produk elektronika mulai mendominasi perdagangan dunia karena mutu yang dihasilkan sudah melampaui mutu yang dihasilkan pesaingnya dari Amerika dan Eropa. Begitu pula dalam beberapa industri lain, misalnya mesin industri, baja, otomotif, hingga akhirnya industri Barat mulai tergeser. Aspek perhatian atau penekanan Amerika sejak perang dunia II, yakni pada aspek kuantitas dan kurang memperhatikan mutu menjadi penyebab kegagalan bersaing dengan lembaga Jepang.

Di Indonesia, *TQM* pertama kali diperkenalkan pada tahun 1980-an dan sekarang cukup populer di sektor Swasta khususnya dengan adanya program ISO9000. ISO9000 adalah alat pemasaran yang sangat jitu bagi organisasi dengan menunjukkan logo registrasinya yang diakui sebagai standar mutu internasional. BS5750 identik dengan standar eropa EN29000. dan standar mutu Amerika serikat Q90 (Edward Sallis, 2011: 37-38). BS5750 diplublikasikan pertama kali pada tahun 1979 dengan nama *Quality System*. Pada mulanya ia adalah sistem yang diterapkan Menteri Pertahanan dan NATO (*North Atlantic Treaty Organization*), yang dikenal dengan *Allied Quality Assurance Procedures* (Prosedur Jaminan Mutu Sekutu), yang menjadi kebutuhan organisasi lain dalam posisi mereka sebagai agen-agen belanja mereka.

BS5750/ISO900 adalah hal baru dalam pendidikan. BSI mengeluarkan panduan aplikasi Standar dalam pendidikan dan pelatihan pada tahun 1992. Sementara ISO belum memiliki pedoman untuk pendidikan dan pelatihan, namun sedang dalam proses pengembangan ke arah itu. Karena berasal dari dunia industri produk, istilah standar menjadi tidak akrab bagi kebanyakan masyarakat dalam pendidikan. Oleh karena itu diperlukan penerjemahan istilah ‘Standar’ tersebut ke dalam konteks pendidikan.

Salah satu konsep yang ada dalam ‘Standar’ adalah bahwa sistem mutu harus dapat menghasilkan produk dan mutu yang konsisten dan meyakinkan. Produk dalam konteks pendidikan dapat diartikan sebagai peserta didik, program sekolah dan proses pembelajaran. Berikut ini terjemahan BS5750/ISO9000 dalam konteks pendidikan (Edward Sallis, 2011, 129-130) :

Terjemahan BS5750/ISO9000 untuk Pendidikan

Beberapa syarat utama BS5750/ISO9000	Terjemahan Untuk Pendidikan
Tanggungjawab Manajemen	Komitmen Manajemen terhadap mutu
Sistem Mutu	Sistem Mutu
Kontrak	Kontrak dengan pelanggan Internal &

	Eksternal (Hak Pelajar dan Hak Pelanggan Eksternal, seperti orangtua)
Kontrol Dokumen	Kontrol Dokumen
Pengadaan Bahan	Kebijakan Seleksi & Ujian Masuk
Persediaan Produk	Layanan Pendukung Pelajar, yang mencakup Kesejahteraan, Konseling dan Pengaruh Tutorial
Identifikasi Produk	Catatan Kemajuan Pelajar
Kontrol Proses	Pengembangan, Desain dan Penyampaian Kurikulum (Strategi-strategi pembelajaran)
Inspeksi Tes	Penilaian dan Tes
Pperlengkapan Ispeksi, Pengukuran dan Tes	Konsistensi Metode Penilaian
Status Inspeksi dan Tes	Prosedur dan Catatan Penilaian yang mencakup Catatan Prestasi
Kontrol Terhadap Produk yang tidak Sesuai	Metode dan Prosedur Diagnostik untuk mengidentifikasi Kegagalan dan Kesalahan
Tindakan Perbaikan	Tindakan Perbaikan terhadap Kegagalan Pelajar. Sistem untuk Menghadapi Komplain dan Tuntutan
Penanganan, Pengamanan, Pengemasan dan Penyampaian.	Fasilitas dan Lingkungan Fisik, Bentuk Tawaran Lain, Seperti Fasilitas Olahraga, Kelompok-kelompok dan Perkumpulan Ekstra Kurikuler, Persatuan Pelajar, Fasilitas Pembelajaran dan Lin-lain.
Catatan Mutu	Catatan Mutu
Audit Mutu Internal	Prosedur-prosedur Pengesahan dan Audit Mutu Internal
Pelatihan	Pelatihan dan Pengembangan Staf, mencakup Prosedur-prosedur untuk Menilai Kebutuhan-kebutuhan Pelatihan dan Evaluasi Efektifitas Pelatihan
Teknik-teknik Statistik	Metode-motode Review, Monitoring dan Evaluasi

3. Hubungan Antara *Total Quality Management* dan BS5750/ISO9000

Hubungan antara *TQM* dan BS5750/ISO9000 adalah sebuah topik yang selalu diperdebatkan. Hubungan aktual antara *TQM* dan BS5750/ISO9000 akan menjadi hal yang khas bagi setiap institusi. *TQM* tidak memaksakan suatu solusi tertentu. setiap lembaga memiliki kultur unik, kebutuhan dan memiliki cara tersendiri untuk mewujudkannya dalam lingkungan eksternal tertentu. Bagaimanapun juga, perlu ditekankan bahwa *TQM* dan BS5750/ISO9000 dapat hadir secara mudah dan bersamaan serta perlu ditekankan bahwa institusi tidak memerlukan hal lain. Ada

empat model hubungan antara *TQM* dan BS5750/ISO9000 yaitu (Edward Sallis, 2011: 131) :

- a. BS5750/ISO9000 sebagai langkah awal dari *TQM*
- b. BS5750/ISO9000 menyelenggarakan *TQM* dan memberinya pondasi yang solid untuk kemajuan selanjutnya.
- c. BS5750/ISO9000 memiliki peran yang minor dalam perusahaan *TQM* yang lebih besar.

Lembaga-lembaga tertentu akan merasa perlu untuk mengklarifikasi hubungan antara *TQM* dan BS5750/ISO9000 bagi mereka sendiri. Tes yang tajam adalah salah satu contoh sistem yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. Apabila sebuah institusi sudah memiliki alasan yang jelas kenapa ia mengejar mutu, maka ia harus memiliki pertimbangan apakah sistem mutu formal mampu membantunya dalam meraih tujuan tersebut.

4. Unsur *TQM* dalam Pendidikan

Fungsi, misi, dan kebijakan pendidikan nasional memerlukan sistem pengelola pendidikan secara keseluruhan dan berorientasi pada mutu agar menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang bermutu. Istilah ini lebih populer dalam dunia bisnis dan industri dengan istilah *TQM*. Kata *total* (terpadu) dalam *TQM* menegaskan bahwa setiap orang yang berada di dalam suatu organisasi harus terlibat dalam upaya melakukan peningkatan terus-menerus. Kata *management* berlaku bagi setiap orang, sebab setiap orang dalam sebuah institusi, apa pun status, posisi atau peranannya, adalah manajer bagi tanggung jawabnya masing-masing.

TQM merupakan sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis pada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk saat yang akan datang. Adapun unsur-unsur manajemen mutu (*TQM*) menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 15-18), antara lain: 1) fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal; 2) obsesi terhadap kualitas; 3) penggunaan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah; 4) komitmen jangka panjang; 5) kerja sama tim (*teamwork*); 6) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan; 7) perbaikan proses secara berkesinambungan; 8) adanya pendidikan dan pelatihan yang bersifat *bottom-up*; 9) kebebasan yang terkendali; 10) adanya kesatuan tujuan.

Selain itu, salah satu konsep dasar *TQM* dalam pendidikan adalah konsep tim, artinya para anggota organisasi pendidikan dan satuan pendidikan bekerjasama dalam kelompok-kelompok kecil untuk satu tujuan yang ditetapkan dengan fokus kualitas pelanggan belajar, yang berimplikasi pada kualitas lulusan sebagai produk dan pendidikan. Kualitas manajemen bagi suatu institusi pendidikan, tampak pada produktifitas manajemen kelembagaan. Produktifitas adalah ukuran, seberapa baik kita mengubah input/sumber daya menjadi output, produk atau hasil yang berguna sebagai hasil sumber daya (H. Baharuddin dan Moh. Makin, 2010, 31).

5. Penerapan *Total Quality Management* dalam Pendidikan Islam

Islam merupakan komponen terpenting untuk membentuk dan mewarnai corak hidup masyarakat. Pendidikan Islam dikenal sejak zaman Nabi Muhammad SAW. hingga sekarang. Bahkan, di Indonesia pendidikan Islam telah disosialisasikan melalui berbagai metode pembelajaran, di antaranya dengan menggunakan system sorogan, yang berlangsung dengan cara yang sederhana. Pendidikan Islam telah diperkenalkan oleh para wali yang menyebarkan Islam di Indonesia dan para ulama yang membangun madrasah atau pondok pesantren.

Menurut A. Mustafa (1999: 11) pendidikan Islam yaitu proses bimbingan dari pendidik terhadap perkembangan jasmani, rohani, dan akal peserta didik ke arah terbentuknya pribadi Muslim yang baik. Hal ini dikarenakan pendidikan Islam dapat difungsikan untuk mengarahkan pertumbuhan dan perkembangan hidup manusia (sebagai makhluk pribadi dan social) pada titik optimal kemampuannya untuk memperoleh kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat. Dalam hal ini, pendidik sebagai sarana dalam membentuk kepribadian manusia seutuhnya sangat bergantung pada pemegang kebijakan dalam menentukan keberhasilan proses pendidikan yang telah berjalan di berbagai daerah, mulai system yang sederhana sampai menuju sistem pendidikan Islam yang modern (Armai Arief, 2005:4).

Dari berbagai pengertian pendidikan Islam tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan Islam adalah proses bimbingan dari pendidik yang mengarahkan anak didiknya pada perbaikan sikap mental yang akan terwujud dalam amal perbuatan dan terbentuknya pribadi Muslim yang baik sesuai dengan landasan dasar pendidikan Islam yang meliputi Al-Qur'an, As-Sunnah, pemikiran Islam, sejarah Islam dan realitas kehidupan (Abdul Kodir, 2015: 19).

Kondisi pendidikan Islam saat ini masih menghadapi permasalahan yang kompleks, dari permasalahan konseptual-teoritis, hingga persoalan operasional-praktis. Tidak terselesaikannya persoalan ini menjadikan pendidikan Islam tertinggal dengan lembaga

pendidikan lainnya, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sehingga pendidikan Islam terkesan sebagai pendidikan “kelas dua”. Tidak heran jika kemudian generasi muslim yang justru menempuh pendidikan di lembaga pendidikan non Islam. nketertinggalan pendidikan Islam dari lembaga pendidikan lainnya, menurut Zainal Abidin Ahmad (1970: 35), setidaknya disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: 1) Pendidikan Islam sering terlambat merumuskan diri untuk merespon perubahan dan kecenderungan masyarakat sekarang dan akan datang, 2) Sistem pendidikan Islam kebanyakan masih lebih cenderung mengorientasikan diri pada bidang-bidang humaniora dan ilmu-ilmu social ketimbang ilmu-ilmu eksakta semacam fisika, kimia, biologi, dan matematika modern, 3) Usaha pembaharuan pendidikan Islam sering bersifat sepotong-potong dan tidak komprehensif, sehingga tidak terjadi perubahan yang esensial, 4) Pendidikan Islam tetap berorientasi pada masa silam ketimbang berorientasi kepada masa depan, atau kurang bersifat future oriented, 5) Sebagian pendidikan Islam belum dikelola secara profesional baik dalam penyiapan tenaga pengajar, kurikulum maupun pelaksanaan pendidikannya.

Salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan dalam pendidikan tersebut adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* yang meliputi:

a. Fokus kepada Pelanggan

Misi utama dari sebuah lembaga pendidikan yang ingin menerapkan TQM adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Lembaga pendidikan yang unggul menurut Peters dan Waterman dalam Sallis (2002:27) adalah lembaga yang dapat menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Semua usaha manajemen dalam TQM di arahkan pada satu tujuan, yakni kepuasan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya jika akhirnya tidak menghasilkan kepuasan para pelanggan. Jikalau kita tinjau dalam agama Islam, 14 abad yang lalu Rasulullah menganjurkan kita untuk selalu menghormati para tamu kita, bahkan beliau seringkali lebih mengutamakan para tamunya (pelanggan) daripada dirinya sendiri.

Rasulullah saw pernah bersabda:

من كان يؤمن بالله و اليوم الآخر فاليكرم ضيفه

“Barang siapa beriman kepada Allah dan hari Akhir, maka muliakanlah tamunya”

Dari hadis di atas cukup jelas menyiratkan bahwa sebuah lembaga pendidikan, khususnya lembaga pendidikan Islam haruslah memuliakan, melayani dengan sebaik

mungkin pelanggan yang meliputi guru, ataupun pelanggan eksternal yang meliputi peserta didik atau pun masyarakat di lingkungan lembaga pendidikan tersebut.

Beberapa dimensi pengukuran kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal, maupun eksternal yang sering dipakai adalah 1) *responsiveness* (ketanggapan), kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, 2) *reliability* (keandalan), kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, 3) *emphaty* (empati), rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, dan pengetahuan untuk dihubungi, 4) *assurance* (jaminan) pengetahuan, kesopanan petugas, dan sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko, dan 5) *tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik,perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

b. Obsesi Terhadap Kualitas

Dalam sebuah lembaga pendidikan yang menerapkan TQM, haruslah terobsesi untuk memenuhi kualitas yang di inginkan. Hal ini berarti bahwa semua warga lembaga pendidikan tersebut harus memperhatikan aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif “bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik”, bila hal ini sudah ada, maka akan berlaku prinsip “*good enough is never good enough*”. Baik siswa maupun guru dan karyawan sama-sama memiliki keinginan yaitu untuk meningkatkan mutu pendidikan yang lebih baik lagi. Dengan bersama-sama meningkatkan kualitas yang ada maka sekolah akan turut memenuhi dan melebihi kualitas yang ada.

Dalam hal ini, jika di sangkut pautkan dalam Islam, sungguh telah jelas di dalam Al-quran, bahwa kita selaku hamba Allah untuk senantiasa menambah kualitas iman dan taqwa kita kepada Allah. Sebagaimana FirmanNya dalam surat al-baqarah ayat 197 :

“Dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal ”

c. Penggunaan Pendekatan Ilmiah dalam Pengambilan Keputusan dan Pemecahan Masalah

Pendekatan ilmiah sangat di perlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan serta pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data di perlukan dan di pergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan.

Allah memerintahkan kita untuk tidak seenaknya berprasangka, atau mengira-ngira suatu perkara, sebagaimana dalam firman-Nya surat al-Hujurat ayat 12 :

“Wahai orang-orang yang beriman, jauhilah olehmu banyak berprasangka (mengira-ngira), karena sebagian prasangka itu dosa”.

Adanya pendekatan ilmiah yang ada pada TQM membuat pihak lembaga sekolah dapat mengetahui apa saja yang diperlukan dalam hal pemenuhan kualitas lembaga sekolah. Semua hal dalam pendekatan ilmiah dapat digunakan untuk mengetahui masalah yang ada di sekolah, langkah apa yang dilakukan paling tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dengan demikian sekolah dapat membuat rencana untuk meningkatkan prestasi siswa dan melakukan perbaikan yang tepat.

d. Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam dunia pendidikan. Untuk itu di butuhkan budaya pendidikan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

Allah berfirman di dalam surat al-Hasyr ayat 18 :

“Wahai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan perhatikanlah apa yang sudah di persiapkan untuk hari esok”.

Lembaga sekolah memerlukan perencanaan tentang apa yang diharapkan dari lembaga sekolah tersebut ke depannya. Semua pihak lembaga sekolah ikut andil demi tercapainya rencana sekolah. Budaya atau aturan harus bersifat konstan dari waktu ke waktu demi terwujudnya kualitas lembaga sekolah.

e. Kerjasama Tim

Di dalam sebuah lembaga pendidikan yang di kelola secara tradisional, seringkali diciptakan persaingan antar tenaga pendidik yang ada dalam lembaga pendidikan tersebut, agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energy yang seharusnya di pusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing eksternal.

Dalam TQM, kerjasama harus dibina dan dijalin oleh semua pihak yang bersangkutan dengan perusahaan tersebut. Rasulullah SAW pernah bersabda :“Seorang muslim dengan muslim yang lainnya itu bagaikan satu bangunan yang kokoh, atau bagaikan satu tubuh dan anggotanya, apabila yang satu sakit, maka yang lainnya akan ikut merasakan”.

Lingkungan sekolah memiliki multi unsur di mana untuk mendapatkan kualitas yang baik maka dibutuhkan kerjasama dari unsur yang terkait. Unsur lembaga pendidikan yang dimaksud adalah kepala sekolah, guru, siswa, staf TU, komite dan masyarakat sekitar lembaga pendidikan.

f. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Pegawai

Keterlibatan dan pemberdayaan pegawai merupakan hal penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan pegawai membawa dua manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan, rencana, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan pegawai juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggungjawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya. Pemberdayaan bukan sekedar berarti melibatkan pegawai tetapi juga melibatkannya dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti.

Menurut Ab. Aziz Yosuf dimensi keterlibatan kerja dapat dibedakan menjadi *hard dimension of human resources* dan *soft dimension of human resources* (Buseri, 2006). Keterlibatan kerja atau partisipasi karyawan dalam aktivitas-aktivitas kerja akan menyebabkan mereka mau dan senang untuk bekerjasama, baik dengan pimpinan maupun dengan sesama teman kerja. Keterlibatan kerja mempunyai implikasi yang positif terhadap organisasi dalam hal pencapaian tujuan organisasi, meningkatkan produktivitas dan efisiensi, menghasilkan motivasi positif, pertumbuhan kepribadian dan kepuasan kerja. (Van Wyk, 2003).

Menurut Kanugo keterlibatan kerja diidentifikasi sebagai identifikasi psikologis individual terhadap tugas tertentu. Sedangkan Robbin mendefinisikan keterlibatan kerja sebagai derajat di mana orang dikenal dari pekerjaannya, berpartisipasi aktif di dalamnya, dan menganggap prestasinya penting untuk harga diri. Harga diri adalah rasa suka dan tidak suka akan dirinya. Logika yang mendasari adalah bahwa dengan melibatkan para pekerja dalam keputusan-keputusan mengenai mereka dan dengan meningkatkan otonomi dan kendali mengenai kehidupan kerja mereka, lebih produktif, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka (Januarti, 2006).

g. Perbaikan Proses Secara Berkesinambungan

Setiap produk dan jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan secara terus-menerus agar kualitas yang di hasilkan semakin hari semakin bagus.

من كان يومه خيرا من أمسه فهو راجح . ومن كان يومه سوا من أمسه فهو مغبون . ومن كان يومه شرا من أمسه فهو م

“Barangsiapa yang hari ini lebih baik dari hari kemarin, maka dia adalah orang yang beruntung. barangsiapa yang hari ini sama dengan hari kemarin, maka dia adalah orang yang merugi. barangsiapa yang hari ini lebih buruk dari hari kemarin, maka dia adalah orang yang dilaknat.”

Lembaga pendidikan memiliki sistem pendidikan yang dipergunakan untuk menjalankan semua hal tentang pendidikan. Di dalamnya terdapat aturan yang dilaksanakan dalam lingkungan sekolah yang pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Seiring dengan waktu maka sistem pendidikan terkadang menyesuaikan dengan perkembangan zaman, karena semakin bervariasi dengan membutuhkan pemecahan masalah yang terbaik. Sistem pendidikan harus terus mengalami perbaikan secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan.

h. Adanya Pendidikan dan Pelatihan yang Bersifat Bottom-up

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Lembaga pendidikan yang menerapkan TQM akan memberikan atau menganjurkan kepada guru dan pegawai untuk mengikuti pelatihan guna meningkatkan kemampuan dirinya dan menyampaikan ilmu lebih baik lagi kepada siswa. Dengan pelatihan yang didapat dan pendidikan yang dimiliki guru, maka akan menyebabkan lembaga pendidikan tersebut berkembang dan lebih berkualitas.

Salah satu ukuran mutlak untuk menentukan tenaga yang berkualitas adalah keterampilan (skill) dalam bidang tugas yang dihadapinya. Betapa pentingnya skill yang dilandaskan dalam al-Qur’an surat al-Zumar ayat 9:

Ayat tersebut menegaskan bahwa ketidaksamaan antara orang-orang yang tahu dengan orang-orang yang tidak ingin mencari keingintahuannya, padahal orang yang mengetahui sesungguhnya orang yang dapat menerima pelajaran dan mampu mengintropeksi dirinya. Sehingga pendidikan dan pelatihan-pelatihan sangat diperlukan bagi guru dan pegawai.

i. Kebebasan yang Terkendali

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsure tersebut dapat meningkat rasa memiliki dan tanggungjawab

karyawan terhadap keputusan yang telah di buat. Selain itu, unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak.

Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

Rasulullah pernah bersabda:

“Berusahalah kamu untuk duniamu, seolah-olah kamu akan hidup selamanya. Dan beribadallah kamu seolah-olah kamu akan mati esok hari”.

Dalam hadits ini sangat jelas, bahwa kita di beri kebebasan berusaha, tapi juga harus terkendali dengan selalu ingat akan kematian.

j. Adanya Kesatuan Tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka lembaga pendidikan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan pegawai.

Allah pun menegaskan di dalam Al-quran tentang satu tujuan Allah menciptakan manusia, surat al-Dzariyat ayat 56 :

“Dan tidaklah Aku menciptakan jin dan manusia kecuali hanya untuk beribadah”.

Tiap lembaga pendidikan memiliki visi dan misi yang masing-masing berbeda satu sama lain sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh lembaga pendidikan tersebut. Dengan visi dan misi yang ada maka pihak sekolah masing-masing memiliki cara tersendiri untuk menciptakan tujuan yang sama. Pemikiran tujuan yang sama akan menghasilkan kualitas sekolah yang sesuai dengan harapan.

C. Kesimpulan

Dari uraian di atas, dapat diambil dua kesimpulan, yaitu yang pertama, bahwa dalam mencapai keberhasilan suatu lembaga pendidikan, harus di terapkan satu paradigma TQM (*total quality management*) yang didalamnya terdapat 10 karakteristik yang harus diterapkan dalam perusahaan tersebut. Yang kedua, bahwa ajaran islam yang di bawa oleh Nabi Muhammad begitu sempurnanya dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam manajemen kualitas, karena terbukti, apa yang diterapkan oleh lembaga pendidikan besar di dunia ini, prinsip-prinsip mereka sama persis dengan apa yang diajarkan oleh Islam, baik di dalam al-Quran maupun al-Hadits.[]

DAFTAR PUSTAKA

- A.Mustafa, 1999. *Sejarah Pendidikan Islam di Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arief,Armai, 2005. *Sejarah Pertumbuhan dan Perkembangan Lembaga Pendidikan Islam Klasik*. Bandung: Angkasa.
- Baharuddin dan Moh. Makin, 2010. *Manajemen Pendidikan Islam*. Malang: UIN-MALIKI PRESS.
- Departemen Pendidikan Nasional, 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. cetakan kedua.
- Gojali, Imam & Umiarso, 2010. *Manajemen Mutu Sekolah*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Indira Januarti dan Ashari Bunyaanudin, 2006. "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Keterlibatan Kerja terhadap Hubungan antara Etika Kerja Islam dengan Sikap terhadap Perubahan Organisasi". JAAI, Vol. 10.
- Kamrani Buseri, 2006. "Peran Spiritualitas (Agama) dalam Penyelenggaraan Kepemimpinan". Paper disampaikan dalam acara Seminar dan Orasi ilmiah dalam rangka Dies Natalis ke-24 & wisuda sarhaja ke 19 & pascasarjana ke 2 STIA Bina Banua Banjarmasin, tanggal 15 & 16 September.
- Kodir, Abdul, 2015. *Sejarah Pendidikan Islam dari Masa Rasulullah hingga Reformasi di Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Margono, Slamet, 1999. *Manajemen Mutu Terpadu dan Perguruan Tinggi Bermutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- R. Van Wyk and Ab Boshoff, 2003. "The Prediction of Job Involvement for Pharmacists and Accountants". *SA Journal of Industrial Psychology*.
- Sallis, Edward, 2010. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCisoD.
- Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Cetakan X. Jogjakarta: IRCisoD. 2011.
- Tim Penyusun, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset. Cetakan ke. 10.
- Umiarso & Imam Gojali, 2011. *Manajemen Mutu Sekolah*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Usman, Husaini, 2006. *Manajemen, Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zainal Abidin Ahmad, 1970. *Memperkembangkan dan Mempertahankan Pendidikan Islam di Indonesia*. cet.ke 1. Jakarta: Bulan Bintang.