

## TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM): KONSEP DAN PRINSIP DALAM PENDIDIKAN ISLAM

<sup>1</sup>Singgih Aji Purnomo, <sup>2</sup>Maksum

<sup>1</sup>STIT Muslim Asia Afrika

<sup>2</sup>Universitas Bina Sarana Informatika; Indonesia

<sup>1</sup>Email : singgihajipurnomo92@gmail.com

<sup>2</sup>Email : maksum.mak@bsi.ac.id

### Abstract

The face of Islamic education in the Indonesian State lately looks interesting. This can be seen from the management pattern of educational institutions in the midst of the Coronavirus disease (COVID-19) pandemic. The school principal does everything possible so that the education process runs well and is of good quality. Schools as educational institutions are noble industrial institutions with two important missions, namely profit and society. To achieve this mission, a management pattern is needed. Total Quality Management (TQM) is important, because the process of continuous and comprehensive improvement is in it. This paper uses a literature research method which is discussed in the form of argumentation and descriptive narrative. This literature study shows that to achieve the best quality, all components of educational institutions are encouraged to act together (as a whole) in managing the educational institution.

**Keyword:** Total Quality Management, Management, Quality.

### Abstrak

Wajah pendidikan Islam di Negara Indonesia akhir-akhir ini terlihat menarik. Hal ini dapat dilihat dari pola pengelolaan lembaga pendidikan di tengah kondisi pandemi Coronavirus disease (COVID-19). Kepala Sekolah berupaya semaksimal mungkin agar proses pendidikan berjalan dengan baik dan bermutu. Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga industri mulia (noble industry) dengan dua misi penting yaitu profit dan sosial. Dalam rangka meraih misi itu dibutuhkan suatu pola manajemen. Total Quality Management (TQM) menjadi penting untuk dilakukan, karena proses perbaikan secara terus menerus dan menyeluruh ada di dalamnya. Tulisan ini menggunakan metode penelitian pustaka yang dibahas dalam bentuk argumentasi dan narasi deskriptif. Penelitian studi pustaka ini menunjukkan bahwa untuk meraih kualitas terbaik, seluruh komponen yang ada di lembaga pendidikan secara bersama-sama dianjurkan untuk berbuat secara total (menyeluruh) dalam mengelola lembaga pendidikan.

**Kata Kunci:** Total Quality Management, Manajemen, Mutu.

## PENDAHULUAN

Tulisan ini membahas mengenai Total Quality Management. Pendidikan saat ini dihadapkan pada tantangan situasi pandemi yang melanda berbagai Negara khususnya di Indonesia. Indonesia memiliki Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang mengelola bidang pendidikan mulai dari tingkat dasar, menengah hingga pendidikan tinggi. Seluruh satuan pendidikan itu perlu di kelola dengan baik agar memiliki mutu yang baik.

Pendidikan merupakan bagian penting dari proses pembangunan nasional yang memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan masa depan suatu bangsa. Selain itu, pendidikan merupakan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, di mana peningkatan kecakapan dan kemampuan diyakini sebagai faktor penting pendukung sumber daya manusia dalam mengarungi kehidupan dengan berbagai problematika. Kemajuan di bidang pendidikan akan berpengaruh terhadap pola pikir dan sikap dari sumber daya manusia yang dihasilkannya untuk bisa bertahan dan eksis sehingga selaras dengan kemajuan zaman dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Semakin tingginya kehidupan sosial masyarakat sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menyebabkan tuntutan kebutuhan kehidupan sosial masyarakat turut meningkat. Pada akhirnya, tuntutan tersebut bermuara pada pendidikan karena masyarakat meyakini bahwa pendidikan mampu menjawab dan mengantisipasi berbagai tantangan tersebut. Pendidikan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh sekolah sebagai institusi tempat masyarakat berharap tentang kehidupan yang lebih baik di masa yang akan datang. Pendidikan perlu perubahan yang dapat dilakukan melalui perubahan dan peningkatan dalam pengelolaan manajemen pendidikan di sekolah.<sup>1</sup>

Sumbangan pendidikan terhadap pembangunan bangsa tentu bukan hanya sekedar penyelenggaraan pendidikan, tetapi pendidikan yang bermutu, baik dari sisi input, proses, output, maupun outcome. Input pendidikan yang bermutu adalah guru-guru yang bermutu, peserta didik yang bermutu, kurikulum yang bermutu, fasilitas yang bermutu, dan berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Proses pendidikan yang bermutu adalah proses pembelajaran yang bermutu. Output pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi yang disyaratkan. Adapun outcome pendidikan bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi atau terserap pada dunia usaha atau industri.<sup>2</sup>

Mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana dan kegiatan pendidikan, atau disebut sebagai mutu total atau "Total Quality", adalah sesuatu yang tidak mungkin, hasil pendidikan yang bermutu dapat dicapai dengan satu komponen atau kegiatan yang bermutu. Kegiatan pendidikan cukup kompleks, satu kegiatan, komponen, pelaku, waktu, terkait dan membutuhkan dukungan dari kegiatan, komponen, pelaku, serta waktu lainnya.<sup>3</sup> Karena itu pada masa pandemi covid-19 satuan pendidikan perlu pengelolaan yang menyeluruh dan berorientasi pada mutu (kualitas).

<sup>1</sup> Nanang Fatah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), h. 37.

<sup>2</sup> Deni Koswara dan Cepti Triatna, *Manajemen Pendidikan: Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 288.

<sup>3</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, Ayi Novi Jami'at dan Ahmad, *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip dan Instrumen*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2008), h. 7.

## METODE

Suatu penelitian dapat berhasil dengan baik atau tidak, tergantung pada metode penelitian yang digunakan. Kualitas suatu penelitian tergantung dari metode yang digunakan.<sup>4</sup> Tulisan ini menggunakan metode penelitian pustaka yang memanfaatkan materi-materi tertulis seperti buku dan artikel jurnal untuk menganalisis Total Quality Management (TQM): Orientasi Konsep dan Prinsip dalam Pendidikan Islam, khususnya terkait dengan Total Quality Management. Literatur dipilih untuk merepresentasikan gambaran pengelolaan satuan pendidikan terkait dengan Total Quality Management dalam kondisi pandemi Coronavirus disease (COVID-19).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Konsep Manajemen Mutu

Konsep manajemen mutu berasal dari 2 (dua) kata yaitu manajemen dan mutu. Kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, yaitu management yang berasal dari kata to manage, sinonim to hand artinya mengurus, to control (memeriksa), to guide berarti memimpin. Selanjutnya pengertian manajemen berkembang secara lebih lengkap. Menurut Oey liang lee dalam Tri Setiadi, “manajemen merupakan seni dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengoordinasian, dan pengontrolan atas human and natural resources untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu.”<sup>5</sup>

Nampaknya itulah yang menyebabkan manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat, dan profesi. Hal ini juga dipaparkan oleh Nanang Fattah dalam bukunya *Landasan Manajemen Pendidikan*:

Dikatakan sebagai ilmu oleh Luther Gulick karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Dikatakan sebagai kiat oleh Follet karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan dalam tugas. Dipandang sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan para profesional dituntut oleh suatu kode etik.<sup>6</sup>

Horold Kontz dan Cril O’Donnel mengatakan manajemen adalah usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain, yaitu manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas dengan orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, penggerakan, dan pengendalian. Ralp Currier Davis, bahwa manajemen juga dipandang sebagai sebagai fungsi dari pemimpin eksekutif, bahwa seluruh kegiatan yang dilakukan oleh seseorang melalui pengendalian pemimpin dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan.<sup>7</sup>

Sementara itu Sayyid Mahmud al-Hawariy dalam bukunya “al-Idaroh al-Ushul wal Ushushil Ilmiah” mengartikan manajemen sebagai suatu sikap

---

<sup>4</sup> Singgih Aji Purnomo, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Pustakapedia, 2019), h. 26

<sup>5</sup> Tri Setiadi, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Al-Qur’an Di SD Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015), Tesis, h. 27.

<sup>6</sup> Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), Cet. 12, h. 1.

<sup>7</sup> Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan : Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2011), h. 27-28.

seseorang maupun sekelompok orang untuk mengetahui ke mana arah yang dituju, kesukaran apa yang harus dihindari, kekuatan apa yang harus dijalankan, dan bagaimana mengemudikan kapal serta anggotanya dengan sebaik-baiknya tanpa adanya pemborosan waktu dalam proses mengerjakannya.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Oemar Hamalik manajemen adalah suatu proses sosial yang berkenaan dengan keseluruhan usaha manusia dengan bantuan manusia serta sumber-sumber lainnya menggunakan metode yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>9</sup>

Sedangkan quality (mutu) dalam kamus bahasa Indonesia adalah ukuran baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat.<sup>10</sup> Quality yang diterjemahkan dengan kualitas atau mutu dalam konteks manajemen telah menjadi semacam prinsip. Tom Peters dan Nancy Austin mengungkapkan bahwa mutu adalah sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri. Sementara itu Edward Sallis mengungkapkan bahwa mutu terkait dengan suatu hal yang berbeda, suatu hal yang membedakan antara yang baik dan yang sebaliknya. Lebih lanjut Sallis mengungkapkan bahwa mutu merupakan suatu prinsip yang dapat membantu suatu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.<sup>11</sup>

Berbeda dengan pendapat di atas, Vincent Gaspersz membagi pengertian mutu menjadi dua hal. Pertama, mutu dalam definisi konvensional. Dalam definisi konvensional ini mutu diartikan sebagai gambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (easy to use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Kedua, mutu dalam definisi strategik. Dalam definisi strategik, mutu diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan, kebutuhan, dan kepuasan pelanggan (meeting the needs of customers).<sup>12</sup>

Apabila “kualitas” adalah titik terakhir, maka manajemen mutu adalah pendekatan dan proses untuk menuju kesana (titik terakhir).<sup>13</sup> Menurut Uhar Suharsaputra “secara sederhana manajemen mutu dapat diartikan sebagai aktivitas manajemen untuk mengelola mutu”.<sup>14</sup> Menurut Gasperz dalam Romindo, manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai aktifitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan, tanggung jawab, serta pengimplementasiannya melalui alat-alat manajemen kualitas seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.<sup>15</sup>

---

<sup>8</sup> Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam : Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, (Yogyakarta : Teras, 2009), h. 11.

<sup>9</sup> Oemar Hamalik, *Manajemen Pengembangan Kurikulum*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), h. 28.

<sup>10</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), h. 677.

<sup>11</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012) Terjemah, h. 33.

<sup>12</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 4.

<sup>13</sup> Romindo M. Pasaribu, *Manajemen Mutu Teori dan Kasus*, (Medan: Universitas HKBP Nommensen, 2015), Cet. 1, h. 24.

<sup>14</sup> Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan Edisi Revisi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), h. 252.

<sup>15</sup> *Ibid.*

Menurut Sudarwan Danim bahwa mutu adalah derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang maupun jasa.<sup>16</sup> Dalam kaitannya dengan pendidikan, menurut Mujamil Qomar, pengertian mutu pendidikan adalah kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin. Mulyasa sebagaimana diungkapkan oleh Mujamil Qomar bahwa pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu jika input, proses, dan hasilnya dapat memenuhi persyaratan yang dituntut oleh pengguna jasa pendidikan. Apabila performance-nya dapat melebihi persyaratan yang dituntut oleh stake holders (user), maka suatu lembaga pendidikan tersebut dikatakan sebagai lembaga pendidikan yang unggul.<sup>17</sup>

Dari beberapa pendapat diatas penulis berpendapat bahwa manajemen mutu berkaitan dengan seluruh kegiatan manajemen guna mengelola kualitas (mutu). Dalam perkembangannya dewasa ini manajemen kualitas telah banyak diterapkan dalam seluruh aspek dari suatu organisasi, sehingga pengelolaan kualitas bersifat total dan terpadu. Oleh karena itu, TQM (Total Quality Management) telah menjadi sistem manajemen yang berkaitan dengan upaya untuk terus meningkatkan kualitas dalam berbagai tahap, bagian dan bidang-bidang dalam organisasi.<sup>18</sup> Menurut Edward Sallis, "TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggannya, saat ini dan masa yang akan datang."<sup>19</sup>

Menurut Ishikawa dalam Uhar, "Total Quality Management" diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan."<sup>20</sup> Definisi lainnya menurut Santosa dalam Uhar menyatakan bahwa "TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi."<sup>21</sup> Berbeda dengan Fandi Tjiptono dalam uhar, membagi TQM dalam 2 aspek (aspek pertama menguraikan apa TQM dan aspek kedua membahas bagaimana mencapainya).<sup>22</sup>

Menurut uhar dalam bukunya, "Total Quality Management merupakan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya."<sup>23</sup> Setelah dipaparkan beberapa pengertian di atas maka penulis berpendapat bahwa TQM merupakan aktivitas mengelola kualitas secara total dengan melibatkan seluruh stakeholder dalam upaya mempertahankan kualitas agar tetap memiliki daya saing bahkan mengarah kepada peningkatan kualitas, dalam dunia pendidikan khususnya di sekolah saat ini TQM dapat diimplementasikan melalui Manajemen Berbasis Sekolah.

---

<sup>16</sup> Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, (Jakarta : PT Bumi Akasara, 2006), h. 53.

<sup>17</sup> Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007), h. 207.

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012) Terjemah, h. 73.

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> Uhar Suharsaputra, *Op.Cit.*, h. 253.

### Trilogi Juran

Menurut Juran dalam Uhar, berpendapat bahwa ada tiga tahapan (Trilogi) yang perlu dilakukan dalam konteks manajemen mutu yaitu:

1. Perencanaan mutu (quality planning), yang merupakan tahapan perencanaan tentang mutu yang diinginkan dari suatu produk atau pelayanan. Pada tahapan ini dilakukan fokus pada penyusunan kebijakan mutu, tujuan mutu, dan proses operasional untuk mencapai tujuan mutu.
2. Pengendalian mutu (quality control), merupakan langkah untuk memastikan apakah terjadi pemenuhan persyaratan mutu sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.
3. Perbaikan Mutu (quality improvement) merupakan langkah untuk memperbaiki mutu yang telah dicapai sesuai dengan prinsip perbaikan terus-menerus (continous improvement).<sup>24</sup>

### Prinsip Deming

Menurut Deming dalam Uhar, terdapat empat belas poin atau prinsip penting yang dapat membantu atau membantu manajer mencapai perbaikan dalam kualitas yaitu: menciptakan kepastian tujuan perbaikan produk dan jasa, mengadopsi filosofi baru di mana cacat tidak bisa diterima, berhenti tergantung pada inspeksi missal, berhenti melaksanakan bisnis atas dasar harga saja, tetap dan kontinu perbaiki sistem produksi dan jasa, melembagakan metode pelatihan kerja modern, melembagakan kepemimpinan, melembagakan rintangan antar departemen, hilangkan ketakutan, hilangkan atau kurangi tujuan-tujuan jumlah pada pekerja, hilangkan manajemen berdasarkan sasaran, hilangkan rintangan yang merendahkan pekerja jam-jaman, melembagakan program pendidikan dan pelatihan yang cermat, dan menciptakan struktur dalam menejemen puncak yang dapat melaksanakan transformasi.<sup>25</sup>

Menurut Uhar Suharsaputra, dengan melihat dua pemikir mutu di atas, pada intinya dapat dipahami bahwa semua yang berkaitan dengan manajemen kualitas atau perbaikan kualitas yang diperlukan adalah penerapan pengetahuan dalam upaya meningkatkan atau mengembangkan kualitas produk atau jasa secara berkesinambungan.<sup>26</sup>

### Prinsip Manajemen Mutu

Terdapat beberapa prinsip yang perlu diperhatikan oleh organisasi dalam mengimplementasikan manajemen mutu, sehingga dapat dicapai suatu kondisi di mana produk atau jasa yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan bermutu. Menurut Uhar Suharsaputra dalam bukunya Administrasi Pendidikan Edisi Revisi ada delapan prinsip manajemen mutu diantaranya yaitu:

1. **Fokus Pada Pelanggan.** Kelangsungan hidup organisasi sangat ditentukan oleh pelanggan, oleh karena itu organisasi harus memahami kebutuhan saat ini dan yang akan datang dari pelanggan, dan selalu berusaha untuk dapat melampaui harapan pelanggan.
2. **Kepemimpinan.** Pemimpin harus menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Pemimpin hendaknya menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang dapat melibatkan dirinya secara penuh dalam pencapaian dirinya secara penuh dalam pencapaian tujuan organisasi.

<sup>24</sup> Uhar Suharsaputra, *Op. Cit.*, h. 256.

<sup>25</sup> Uhar Suharsaputra, *Op. Cit.*, h. 257.

<sup>26</sup> *Ibid.*

3. **Perbaikan terus-menerus.** Proses perbaikan dilakukan secara terus-menerus dengan cara melakukan melakukan deteksi dini terhadap semua proses untuk mencegah terjadinya penyimpangan.
4. **Keterlibatan personel.** Semua personel harus memiliki kontribusi dan tanggung jawab terhadap mutu produk dan kepuasan pelanggan, untuk itu diperlukan upaya untuk menjadikan personel memiliki kompetensi dan pemahaman yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya secara benar.
5. **Pendekatan proses.** Proses merupakan aktivitas yang saling berhubungan. Pengendalian proses sama dengan pengendalian mutu. Efisiensi akan diperoleh dengan mengendalikan semua sumber daya yang digunakan dalam proses.
6. **Pendekatan sistem.** Pendekatan sistem merupakan kumpulan dari pendekatan proses. Pendekatan dilakukan dengan cara mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses-proses yang saling secara efektif dan efisien.
7. **Pengambilan keputusan berdasarkan fakta.** Semua keputusan, kegiatan dan fungsi dalam manajemen mutu dilakukan atas dasar fakta dan data. Fakta dan data yang digunakan harus dapat dipertanggungjawabkan sehingga keputusan yang diambil dapat mencapai tingkat akurasi yang tinggi.
8. **Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.** Melakukan pembinaan secara terus-menerus, agar pemasok memahami perannya sebagai bagian integral dari sebuah mekanisme bisnis yang bisnis menguntungkan.<sup>27</sup>

#### **Asal Mula Implementasi Total Quality Management**

TQM memang pada mulanya berasal dan diimplementasikan di bidang industri, seperti di pabrik-pabrik maupun perusahaan-perusahaan yang memproduksi barang-barang. Kemajuan yang dicapai oleh perusahaan-perusahaan dalam memproduksi barang dengan mengimplementasikan TQM membuat bidang lainnya tertarik untuk menerapkan TQM, salah satunya adalah perusahaan-perusahaan maupun berbagai instansi penyelenggara layanan jasa, mulai dari rumah sakit, hotel dan restoran, perbankan, hingga sekolah.

Lebih lanjut Jerome S. Arcaro mengungkapkan bahwa jika TQM diimplementasikan secara tepat, ia dapat menjadi metode yang dapat membantu para profesional pendidikan menjawab tantangan lingkungan masa kini. TQM dapat diimplementasikan untuk mengurangi rasa takut dan meningkatkan kepercayaan terhadap penyelenggaraan pendidikan di lingkungan sekolah. Selain sebagai metode, menurutnya TQM juga dapat diimplementasikan sebagai media untuk membangun aliansi antara pendidikan, bisnis, dan pemerintahan. Aliansi pendidikan memastikan bahwa para profesional sekolah atau wilayah memberikan sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan program-program pendidikan. TQM dapat memberikan fokus pada pendidikan dan masyarakat. TQM membentuk infrastruktur yang fleksibel yang mampu memberikan respon yang cepat terhadap perubahan tuntutan masyarakat. TQM juga dapat membantu sekolah menyesuaikan diri dengan keterbatasan dana dan waktu serta memudahkan sekolah dalam mengelola perubahan.<sup>28</sup>

#### **Tujuan Total Quality Management di Sekolah**

Sekolah sebagai sebuah lembaga pendidikan dapat dikategorikan sebagai lembaga industri mulia (noble industry) karena mengemban misi ganda, yaitu

---

<sup>27</sup> Uhar Suharsaputra, *Op.Cit.*, h. 257-258.

<sup>28</sup> Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, Terjemahan, Yosali Iriantara, (Yogyakarta : 2007), h. 10.

profit sekaligus sosial. Misi profit yaitu untuk mencapai keuntungan, ini dapat dicapai ketika efisiensi dan efektivitas dana bisa tercapai sehingga pemasukan (income) lebih besar dari pada biaya operasional. Sedang misi sosial bertujuan untuk mewariskan dan menginternalisasikan nilai-nilai luhur. Misi kedua sekolah tersebut dapat dicapai secara maksimal jika sekolah memiliki modal human-capital dan social-capital yang memadai dan juga memiliki tingkat keefektifan serta efisiensi yang tinggi dalam bekerja. Itulah sebabnya me-manage sekolah dengan mengimplementasikan TQM dipandang sebagai suatu pilihan yang tepat.

Pada hakekatnya tujuan dari implementasi TQM di sekolah adalah untuk mencapai sebuah kultur perbaikan terus-menerus yang digerakkan oleh semua pihak di suatu sekolah dalam rangka memuaskan pelanggannya. Kemudian Edward Sallis mengungkapkan bahwa tujuan dari diimplementasikannya TQM di sekolah adalah untuk merubah pihak-pihak yang mengoperasikan sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik dan kompetisi internal untuk meraih suatu tujuan tunggal, yaitu memuaskan pelanggan.<sup>29</sup>

### **Total Quality Management Dalam Konsep Pendidikan Islam**

Agama Islam memiliki ajaran yang universal dan konprehensif mencakup seluruh aspek kehidupan manusia yang berfungsi memberikan jalan dan petunjuk bagi mereka untuk memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat. Sejarah telah mencatatkan bahwa banyak sekali konsep-konsep yang bermunculan di alam ini yang lahir dari tokoh-tokoh muslim yang senantiasa bermujahadah berdasarkan landasan filosofis yang terdapat dalam sumber pokok Islam yaitu: al-Qur'an dan sunnah pada zaman keemasan Islam.

Mengenai manajemen mutu terpadu, seperti konsep Edward Sallis yang mengatakan bahwa manajemen mutu terpadu adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang. Dalam pendidikan Islam terdapat ajaran yang dapat dijadikan landasan untuk muncul konsep manajemen mutu terpadu tersebut, seperti firman Allah dalam Surat Al-Baqarah ayat 208, berbunyi:

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu. (Qs. Al-Baqarah: 208).<sup>30</sup>

Dalam ayat tersebut terdapat dua konsep yang berkaitan dengan manajemen mutu terpadu, pertama lafadz “المسلم” dan lafidz “الك فف”. Kata “Silm”, selama ini kita artikan “Islam” dalam konteks agama, namun sebenarnya dapat diartikan lebih luas lagi meliputi “kesejahteraan, keselamatan, kemakmuran, kualitas” dan seterusnya mengarah kepada sebuah kebaikan tingkat tinggi. Dan kata “kaffah”, sudah jelas memiliki arti total dan totalitas. Terjemahan yang lebih luas dari ayat tersebut “berbuatlah dan bertindaklah kamu untuk meraih kebaikan dan kesejahteraan secara menyeluruh.”

Konsep tersebut diperkuat dengan filsafat hidup Rasulullah yaitu “Tiada hari tanpa peningkatan kualitas hidup.”<sup>31</sup> Berdasarkan itu, maka jelas bahwa

<sup>29</sup> Edward Sallis, *Op. Cit.*, h. 69.

<sup>30</sup> Khadim al Haramain asy Syarifain (Pelayan kedua Tanah Suci) Raja Fahd Ibn' Abd al' Aziz Al Sa'ud, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 1971), h. 50.

<sup>31</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2000),



firman Allah SWT dan filsafat hidup Rasulullah tersebut menganjurkan dan mengarahkan pendidikan Islam untuk berbuat secara total dalam rangka mencapai kebaikan dan kualitas terbaik sebagai seorang hamba Allah dan sebagai Khalifah di dunia ini. Dan ini berkaitan dengan konsep manajemen mutu terpadu serta prinsip-prinsip yang ada di dalamnya, terutama masalah kualitas dan totalitas. Adapun indikator atau kriteria yang dapat dijadikan tolak ukur mutu pendidikan Islam yaitu hasil pendidikan, hasil langsung pendidikan (hasil langsung inilah yang dipakai sebagai titik tolak pengukuran mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan, misal: tes tulis, skala rating, dan skala sikap), proses pendidikan, instrumen input (alat interaksi dengan siswa), serta siswa dan lingkungan.

## **PENUTUP**

Dalam pandangan Penulis, idealnya, pada masa pandemi covid-19 lembaga pendidikan menerapkan Total Quality Management (TQM) dengan berorientasi pada mutu dan perbaikan secara terus menerus yang digerakkan oleh semua pihak pada sebuah lembaga pendidikan. Dalam pendidikan Islam konsep manajemen mutu terpadu dapat dilihat pada firman Allah SWT dalam Surat Al-Baqarah ayat 208 dan diperkuat dengan filsafat hidup Rasulullah yaitu “Tiada hari tanpa peningkatan kualitas hidup”. Seorang top manager atau kepala sekolah yang menginginkan sekolah yang bermutu, maka perlu mengelola kualitas secara menyeluruh dengan melibatkan seluruh stakeholder.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arcaro, Jerome S., Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan, Terjemahan, Yosol Iriantara, Yogyakarta : 2007.
- Danim, Sudarwan, Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik, Jakarta : PT Bumi Akasara, 2006.
- Deni Koswara dan Cepti Triatna, Manajemen Pendidikan: Manajemen Mutu Pendidikan, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, Bandung: Diponegoro, 2000.
- Fatah, Nanang, Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Gaspersz, Vincent, Total Quality Management, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Hamalik, Oemar, Manajemen Pengembangan Kurikulum, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Khadim al Haramain asy Syarifain (Pelayan kedua Tanah Suci) Raja Fahd Ibn' Abd al' Aziz Al Sa'ud, Al-Qur'an dan Terjemahnya, Jakarta: Kementerian Agama RI, 1971.
- Nana Syaodih Sukmadinata, Ayi Novi Jami'at dan Ahmad, Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip dan Instrumen, Bandung: PT Refika Aditama, 2008.
- Pasaribu, Romindo M., Manajemen Mutu Teori dan Kasus, Medan: Universitas HKBP Nommensen, 2015.
- Purnomo, Singgih Aji, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Jakarta: Pustakapedia, 2019.
- Qomar, Mujamil, Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam, Jakarta: Erlangga, 2007.

- Sallis, Edward, *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2012, Terjemah.
- Setiadi, Tri, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Al-Qur'an Di SD Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto*, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015, Tesis.
- Suharsaputra, Uhar, *Administrasi Pendidikan Edisi Revisi*, Bandung: PT Refika Aditama, 2013.
- Sulistiyorini, *Manajemen Pendidikan Islam : Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, Yogyakarta : Teras, 2009.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996