

## **Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Islam**

Al-Ikhlash<sup>1</sup>, Ujang Sayuti,<sup>2</sup> Andi Fery,<sup>3</sup> Ahmad Sabri,<sup>4</sup> Hidayati<sup>5</sup>

<sup>1, 2, 3, 4, 5</sup> Program Pascasarjana (S.3) Universitas Islam Negeri Imam Bonjol

Jl. Prof. Mahmud Yunus Lubuk Lintah, Anduring, Kec. Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat 25153

alikhlas05@gmail.com

### **Abstract**

Total Quality Management (TQM) or Integrated Quality Management in the field of Islamic education has the ultimate goal of improving quality and competitiveness for output (graduates) with indicators of competency both intellectual and skill as well as high social competence of students/graduates. In achieving these results, the implementation of TQM in Islamic education organizations needs to be done truthfully, not half-heartedly. By utilizing all the quality entities that exist within the organization, our education will not run where it is today. Implementation of TQM in educational organizations, especially in Islamic educational institutions, is not easy. There are obstacles in the work culture, the performance of teachers and employees is very influential. There is no denying that the work culture, performance and discipline of civil servants in our country is very low. This greatly affects the effectiveness of TQM implementation. This study uses the approach of the concept of Integrated Quality Management and the concept of Quality Management in Islamic Education. While this research uses library research methods, and qualitative methods. This research is expected to be able to provide input and good knowledge of new knowledge for the world of education, especially in Islamic education.

**Keywords:** Integrated Quality Management, Implementation, Islamic Education

### **Abstrak**

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. Penelitian ini menggunakan pendekatan konsep Manajemen Mutu Terpadu dan konsep Manajemen Mutu dalam Pendidikan Islam. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode library research, dan metode kualitatif. Penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan dan kebaikan pembendaharaan keilmuan yang baru bagi dunia pendidikan, terutama dalam pendidikan Islam.

**Kata kunci:** Manajemen Mutu Terpadu, Implementasi, Pendidikan Islam

Copyright (c) 2023 Al-Ikhlash, Ujang Sayuti, Andi Fery, Ahmad Sabri, Hidayati

Corresponding author: Al-Ikhlash

Email Address: [vivinwachid@gmail.com](mailto:vivinwachid@gmail.com) (Jl. Prof. Mahmud Yunus Lubuk Lintah, Anduring, Kec. Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat 25153)

Received 28 Desember 2022, Accepted 04 Januari 2023, Published 06 Januari 2023

## **PENDAHULUAN**

Kompleksitas 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 para profesional. (Muhaimin dalam Syafaruddin, 2005 :288) Berbagai 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.

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 tamal 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.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang disiapkan melalui pendidikan sebagai generasi penerus belum sepenuhnya memuaskan bila dilihat dari segi akhlak, moral, keterampilan soft dan hard skill, serta 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 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.

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 yaitu 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. (Dede Rosyada, 2004: 37)

Untuk itu perlu mengantisipasi keadaan ini dengan memperkuat kemampuan bersaing diberbagai bidang dengan pengembangan Sumber Daya Manusia. Sayangnya SDM kita saat ini memprihatinkan, kita masih kalah bersaing dengan negara tetangga Singapura, Malaysia, Brunei juga Thailand. Apalagi dengan negara maju, jauh ketinggalan kita. 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) atau disebut juga MMT, (Manajemen Mutu Terpadu) pada sistem pendidikan sering disebut sebagai: Total Quality Management in Education (TQME).

Semua ini 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, 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, MMT dan/atau TQM adalah sistem manajemen yang menjunjung tinggi efisiensi.

Sistem manajemen ini sangat meminimalkan proses birokrasi. Sistem lembaga pendidikan, juga lembaga pendidikan Islam yang birokratis akan menghambat potensi dan laju perkembangan lembaga itu sendiri baik kualitatif maupun kuantitatif.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah berbentuk deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Creswell menyatakan bahwa “penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan”. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan karena lebih mudah dalam menyesuaikan apabila dihadapkan pada kenyataan ganda.

Penelitian disebut kualitatif, karena sifat data yang dikumpulkannya bercorak kualitatif, bukan kuantitatif yang menggunakan alat-alat pengukur yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### ***Pengertian Manajemen Mutu Terpadu (MMT)***

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. 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 (Sulistyorini, 2009: 233).

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 daya manusia muslim dan non muslim dalam menggerakkannya untuk mencapai tujuan pendidikan Islam secara efektif dan efisien. 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. (Ramayulis, 2008: 260)

Selanjutnya, dikatakan bahwa pengertian yang sama dengan hakikat manajemen adalah al-tadbir (pengaturan) Kata ini merupakan derivasi dari kata dabbara (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al Qur'an seperti firman Allah SWT.

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ 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 Sajadah: 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. (Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, 2003: 234)

Begitu juga pada ayat yang lain, ALLAH SWT, Berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُورًا

QS.61/4. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam satu barisan, seakan-akan mereka suatu bangunan yang tersusun kukuh.

Mulai 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 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).

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. (Oemar Hamalik, 1990 :33)

Korelasi mutu dengan 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 (Dzaujak Ahmad, 1996: 8)

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 Nawawi, (2005: 46)

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). 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.

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 expectations are satisfied consistently. (2) Active leadership from executives to establish quality as a fundamental value to be incorporated into a company’s management 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 continuous quality improvement. (6) An approach to problem solving that is based on continuously gathering, evaluating, and acting on facts and data in a systematic manner. (7) Recognition of suppliers as full partners in quality management process.

Pengertian lain dikemukakan oleh Santoso yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 1998), 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 memaksimalkan 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 philosophy 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. (Syafaruddin, 2002 : 236)

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 institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang.

TQM 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.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, karakteristik TQM sebagai berikut : 1) Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal; 2) Memiliki opsi 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.

### ***Prinsip dan Manfaat Manajemen Mutu Terpadu***

Pada dasarnya TQM dalam dunia pendidikan menurut frankin P. schargel sebagaimana dikutip oleh Syafarudin, dikatakan bahwa Total quality management education is process wich involves focusing on meeting and exceeding customer 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. 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 terus menerus. Berdasarkan pada 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, Sallis, (1993: 239) merumuskan 14 prinsip manajemen mutu terpadu:

- a. miliki tekad yang kuat dan terus menerus untuk memperbaiki mutu produk dan jasa;
- b. Gunakan Filosofi yang tidak bisa menerima keterlambatan, kesalahan, cacat materi dan cacat pekerjaan;
- c. Hentikan pemeriksaan mutu pada akhir proses, ganti dengan adanya proses yang baik sejak awal sampai akhir guna mendapatkan hasil yang bermutu;
- d. jangan terkecoh dengan besarnya gaya saja; yang mahal belum tentu baik; yang mudah belum tentu baik dan begitu juga sebaliknya;
- e. lakukan dan terus dan selamanya usaha-usaha perbaikan kualitas dalam setiap kegiatan;

- f. lembagaikan pembinaan dalam bentuk on-the-job training untuk semua orang agar masing-masing dapat selalu meningkatkan kualitas kerjanya;
- g. lembagaikan kepemimpinan yang membantu setiap orang untuk dapat melakukan pekerjaannya dengan baik;
- h. hilangkan sumber-sumber yang membuat orang takut dalam organisasi;
- i. Hilangkan segala yang menghambat komunikasi antar bagian dan antar individu dalam organisasi;
- j. hilangkan slogan dan ajakan bekerja keras pada para pelaksana; penyebab rendahnya mutu dan produktivita bukan pada pihak pelaksana tetapi pada sistem organisasi;
- k. hilangkan target kerja pada para pelaksana dan hilangkan angka-angka tujuan bagi para pimpinan;
- l. singkirkan penghalang yang merrebut hak pimpinan dan pelaksana untuk bangga atas hasil kerjanya;
- m. lembagaikan progam yang kuat untuk pendidikan, pelatihan dan pengembangan diri bagi semu orang; dan
- n. ciptakan struktur yang memungkinkan semua orang bisa ikut serta dalam usaha memperbaiki mutu organisasi sekolah.

Manfaat atau keuntungan dari MMT secara umum adalah memberikan jaminan kepada pelanggan, bahwa organisasi memiiki tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pemaparan makalah diatas, penulis menyimpulkan sebagai berikut: (1) Prinsip manajemen mutu diantaranya adalah : kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berbasis fakta, inovasi, team work berganti dream team, (2) Konsep TQM adalah : prioritization dan variation, (3) Penyebab kegagalan TQM adalah : Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik, team mania, deployment, pendekatan yang terbatas dan dogmatis, Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis, Empowerment yang bersifat prematur.

Implementasi TQM dalam pendidikan yaitu, (1) Meningkatkan fungsi administrasi dan operasi atau untuk mengelola proses pendidikan secara keseluruhan, (2) Mengintegrasikan TQM dalam kurikulum dan pengimplementasiannya, (3) Menggunakan TQM dalam proses pembelajaran di kelas, hubungan guru-siswa, (4) Menggunakan TQM untuk mengelola aktivitas riset dan pengembangan produk.

Tantangan penerapan TQM dalam pendidikan adalah yang berkenaan dengan dimensi kualitas, pelanggan, kepemimpinan, perbaikan dan manajemen SDM.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Tim peneliti mengucapkan terima kasih kepada UIN Imam Bonjol Padang serta Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai yang telah memberi kesempatan kepada tim peneliti dalam menerbitkan Jurnal kami ini sampai terlaksananya penelitian ini. Tim peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Pengelola Journal on Education (JoE) masukan atas terbitnya artikel ini.

## **REFERENSI**

- Dede Rosyada, Paradigma Pendidikan Demokatis, (Jakarta: Kencana 2004)
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, Manajemen Syariah dalam Prakatik, (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 Mutu Terpadu dalam Pendidikan, (Jakarta: Grasindo 2002) 249
- 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
- Wowiek, Mardigu. 20017, Millioner MINDSET KUMPUAN CATATAN bisnis, kepemimpinan dan kemakmuran. Inspira publising.