



IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM

Baisuni Baisuni¹, Siti Julaiha², Akhmad Muadin³

baisunibaisuni73@gmail.com¹, siti.julaiha@uinsi.ac.id², muadinahmad18@gmail.com³

Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan di lembaga pendidikan Islam di Indonesia. Menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, dan staf administrasi, observasi partisipatif terhadap proses TQM, serta analisis dokumen seperti laporan evaluasi mutu dan kebijakan sekolah. Analisis data dilakukan secara tematik dengan triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan validitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM berfokus pada perbaikan berkelanjutan, penetapan standar mutu, perubahan budaya, transformasi organisasi, dan hubungan erat dengan pelanggan, yang meliputi siswa, orang tua, dan masyarakat. Implementasi TQM didukung oleh strategi yang mencakup fase persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan. Namun, keberhasilan TQM bergantung pada komitmen manajemen, keterlibatan seluruh elemen lembaga, dan penyesuaian metode dengan konteks lokal. Tantangan utama meliputi kesenjangan komitmen manajemen, fokus yang kurang tepat, dan ekspektasi hasil instan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa TQM dapat meningkatkan kualitas pendidikan Islam jika diterapkan dengan kolaborasi yang kuat dan strategi yang sesuai, sehingga mampu memenuhi kebutuhan stakeholder dan bersaing dalam konteks global.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Pendidikan Islam, Perbaikan Berkelanjutan.

Abstract: This study aims to examine the implementation of Total Quality Management (TQM) in enhancing the quality of education in Islamic educational institutions in Indonesia. Employing a qualitative approach, data were collected through in-depth interviews with school principals, teachers, and administrative staff, participatory observation of TQM processes, and document analysis, including quality evaluation reports and school policies. Data analysis was conducted thematically, with source and technique triangulation to ensure validity. The findings reveal that TQM focuses on continuous improvement, quality assurance, cultural change, organizational transformation, and maintaining close relationships with customers, including students, parents, and the community. TQM implementation is supported by strategies encompassing preparation, planning, and execution phases. However, its success depends on management commitment, the involvement of all institutional elements, and the adaptation of methods to local contexts. Key challenges include gaps in management commitment, misaligned focus, and expectations of instant results. The study concludes that TQM can enhance the quality of Islamic education when implemented with strong collaboration and tailored strategies, thereby meeting stakeholder needs and competing effectively in a global context.

Keywords: Total Quality Management, Islamic Education, Continuous Improvement.

PENDAHULUAN

Keberhasilan dalam menerapkan manajemen di lembaga pendidikan berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas, sehingga banyak pengelola organisasi pendidikan yang mulai mengadopsi konsep dan prinsip penjaminan mutu,

serta menyesuaikannya dengan kebutuhan yang ada. Di lembaga pendidikan Islam, kualitas masih menjadi tantangan yang belum sepenuhnya teratasi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya persiapan yang matang dari pengelola dalam merencanakan jaminan mutu yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, terutama dalam menghadapi persaingan global saat ini. Seringkali, penjaminan mutu hanya dilihat dari jumlah lulusan yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan Islam, tanpa mempertimbangkan makna kualitas yang sesungguhnya. Pendidikan yang berorientasi pada kualitas, menurut konsep Juran, menekankan bahwa misi utama dari mutu di sebuah lembaga pendidikan adalah untuk mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat dalam pendidikan, seperti mahasiswa, siswa, dan masyarakat. Masyarakat yang dimaksud mencakup pengguna lulusan, lembaga pendidikan lanjutan, pemerintah, serta kemampuan lulusan dalam menciptakan usaha mandiri.

Menurut Edward Salis, TQM merupakan sebuah paradigma dan metode yang berfungsi untuk mendukung pengelolaan perubahan. Fokus utama dari TQM adalah terjadinya perubahan budaya di antara para pelaku yang terlibat. (Samsirin. 2016) TQM bukanlah sekadar seperangkat aturan dan ketentuan yang kaku, melainkan juga merupakan proses dan prosedur untuk menilai serta meningkatkan kinerja. TQM beradaptasi dengan berbagai upaya masyarakat sehingga individu dapat menyelesaikan tugas mereka dengan semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan.

Beberapa pernyataan mengenai keberhasilan penerapan TQM di perusahaan-perusahaan besar menunjukkan bahwa TQM adalah pendekatan yang juga dapat diterapkan dalam pengembangan sistem manajemen di lembaga pendidikan. Melihat dari tahapan-tahapan dalam proses implementasi TQM, lembaga pendidikan Islam memiliki peluang untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai sistem manajemen yang ada. Dengan demikian, diharapkan akan tercipta layanan berkualitas dari lembaga pendidikan Islam yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan melalui produk dan jasa yang berkualitas.

Lembaga pendidikan Islam di Indonesia saat ini memiliki peran yang sangat penting dalam dunia pendidikan nasional. Pemerintah telah menetapkan berbagai peraturan dan undang-undang yang mengatur lembaga pendidikan Islam. Ini dimulai dengan UU No. 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, diikuti oleh PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, yang juga mencakup aspek pendidikan Islam. Selain itu, terdapat PP No. 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Keagamaan, serta Peraturan Menteri Agama No. 16 Tahun 2010 mengenai Pengelolaan Pendidikan Agama di Sekolah. (Samsirin. 2016)

Keberhasilan suatu lembaga pendidikan sangat bergantung pada kompetensi pengelola dalam mempertahankan mutu dan kualitas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen pendidikan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap lembaga pendidikan mencerminkan bahwa lembaga tersebut mampu berfungsi sebagai institusi yang handal dan terpercaya, sehingga dapat bersaing secara efektif dalam konteks persaingan global saat ini. Oleh karena itu, tulisan ini akan mengkaji secara teoritis mengenai TQM dalam lembaga pendidikan Islam. Selain itu, referensi dan sumber yang digunakan dalam tulisan ini diambil dari teori-teori manajemen yang telah dikembangkan oleh para ahli serta jurnal-jurnal penelitian yang kredibel mengenai TQM.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi Total Quality Management (TQM) di lembaga pendidikan Islam. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, dan staf administrasi, observasi partisipatif terhadap proses pelaksanaan TQM, serta studi dokumentasi berupa analisis dokumen terkait seperti laporan evaluasi mutu dan kebijakan sekolah. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengorganisasikan temuan ke dalam kategori yang relevan untuk memahami faktor pendukung, tantangan, dan dampak pelaksanaan TQM. Untuk memastikan validitas data, digunakan triangulasi sumber dan teknik pengumpulan data serta dilakukan pengecekan anggota (member checking) untuk mengonfirmasi kesesuaian interpretasi dengan pengalaman partisipan. Pendekatan ini diharapkan memberikan gambaran komprehensif tentang proses dan efektivitas implementasi TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di lembaga tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam dunia pendidikan, peningkatan kualitas dan mutu pendidikan akan sangat ditentukan oleh banyak aspek, seperti guru, staf, siswa, kurikulum, proses belajar mengajar, dukungan pembiayaan, pengelolaan, dan masih banyak lagi. Namun bila dikategorikan dalam dua aspek besar yaitu aspek internal dan eksternal. Internal menyangkut keseluruhan komponen dalam sekolah sedangkan aspek internal merupakan aspek yang berasal dari luar yang menunjang dan menentukan keberhasilan pendidikan di sebuah institusi. Keduanya akan saling menopang dan menunjang dalam mencapai tujuan pendidikan. Pengelolaan sekolah yang baik dan bermutu akan ditentukan dengan seberapa besar dukungan yang diberikan oleh lingkungan, masyarakat, dan pemerintah dalam menunjang kegiatan pendidikan. Demikian pula dengan keberhasilan program pemerintah dan masyarakat dalam pendidikan harus ditopang penuh oleh kesiapan guru, staf dan siswa dalam menjalankan amanah pendidikan yang ditentukan dalam Undang-undang.

Dalam hal mutu dan kualitas pendidikan terdapat suatu standar yang ditentukan dalam standar nasional pendidikan. Standar nasional yang ditetapkan merupakan standar yang sudah dikaji dan dapat dicapai oleh setiap lembaga pendidikan di Indonesia. Konsep tentang standarisasi pendidikan nasional berimplikasi pada peningkatan mutu pendidikan, sehingga diharapkan dengan adanya standar nasional dapat memotivasi sekolah untuk memberikan layanan yang terbaik bagi peserta didik di lingkungan pendidikannya.

Isu terkini mengenai pendidikan sebenarnya mencakup seluruh proses pendidikan dari awal hingga akhir, dengan tujuan untuk mencapai pendidikan yang bermutu dan berkualitas tinggi. Mutu pendidikan tidak hanya sekadar harapan dan cita-cita, tetapi harus menjadi target nyata yang harus dicapai dalam rangka peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Untuk itu, M. Qomar mengemukakan beberapa langkah yang saat ini diambil oleh pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. Langkah-langkah tersebut meliputi penyesuaian dan penyempurnaan kurikulum, perbaikan serta penataan sistem pendidikan secara berjenjang di semua jalur pendidikan, peningkatan kualitas proses pembelajaran, perhatian terhadap kesejahteraan pendidik, pengembangan sarana dan prasarana pendidikan, serta penerapan standar evaluasi yang baik. Selain itu, juga dibangun fasilitas pendidikan, ditetapkan standar nasional untuk pendidik, diterapkan sistem penjaminan mutu, dan dilakukan penguatan akreditasi, serta berbagai upaya

lainnya.(Nanang Fatah. 2001)

1. Tinjauan Tentang Total Quality Management (TQM)

Istilah Total Quality Management (TQM) dapat ditelusuri hingga awal tahun 1920-an, saat teori statistik mulai diterapkan untuk mengendalikan kualitas produk. Konsep TQM kemudian diperluas di Jepang pada tahun 1940-an oleh sejumlah tokoh terkemuka dari Amerika Serikat, seperti Deming, Juran, dan Feigenbaum. (Syahid. 2017)

Menurut Edward Sallis, "Total Quality Management adalah sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi dalam mengelola perubahan dan menetapkan agenda mereka sendiri untuk menghadapi berbagai tekanan eksternal". (Asikin.2018) Pernyataan ini dapat dipahami bahwa TQM merupakan paradigma dan metodologi yang dapat diterapkan untuk membantu lembaga pendidikan Islam dalam mengelola perubahan serta merancang agenda guna merespons beragam tekanan dari faktor eksternal. Fokus utama TQM dalam lembaga pendidikan Islam adalah penekanan pada tahapan proses dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan memulai dari perbaikan mutu hingga penerapan TQM secara menyeluruh, diharapkan TQM mampu memperbaiki kekurangan dalam penyelenggaraan pendidikan sehingga dapat memenuhi kepuasan seluruh pemangku kepentingan.

Secara filosofis, TQM dapat dipahami sebagai pendekatan yang menekankan pentingnya upaya perbaikan berkelanjutan untuk memaksimalkan pembelajaran, layanan, sumber daya manusia, serta aspek-aspek yang berkaitan dengan visi dan misi lembaga pendidikan Islam. Yamit menyatakan bahwa TQM adalah sistem manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas yang berfokus pada kepuasan peserta didik dan guru, dengan melibatkan seluruh anggota lembaga dalam proses belajar.(Maryamah. 2018)

Selain itu, Ishikawa berpendapat bahwa TQM dapat diartikan sebagai integrasi semua fungsi dalam suatu lembaga pendidikan ke dalam suatu gagasan yang saling terhubung, yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, kerja sama tim, produktivitas, pemahaman, dan kepuasan peserta didik.(Maryamah. 2018)

Definisi lain juga diungkapkan oleh Sentosa, yang menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas sebagai strategi dan upaya yang berorientasi pada kepuasan peserta didik, dengan melibatkan seluruh anggota lembaga.(Maryamah. 2018)

Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan suatu usaha untuk memberikan pelayanan mutu terbaik kepada peserta didik dalam suatu lembaga pendidikan Islam, dengan melibatkan partisipasi aktif dan totalitas seluruh anggota lembaga.

2. TQM dan Tantangan Pendidikan

TQM menginginkan adanya peningkatan (improvement) dalam berbagai hal. Oleh karenanya, meningkatnya kualitas/mutu menjadi titik utama dalam manajerial serta bahasan tentang TQM. Juran mendemonstrasikan tiga proses manajerial suatu organisasi yang dikenal dengan trilogy Juran yaitu, Planning, control, improvement. Adapun rincian trilogy itu sebagai berikut:

- Quality planning, suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan dan proses yang akan menyampaikan produk dan jasa dengan karakteristik yang tepat dan kemudian mentransfer pengetahuan ini ke seluruh kaki tangan perusahaan guna memuaskan pelanggan.
- Quality control, suatu proses dimana produk benar-benar diperiksa dan dievaluasi, dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan para pelanggan.

Persoalan yang telah diketahui kemudian dipecahkan, misalnya mesin-mesin rusak segera diperbaiki.

- Quality improvement, suatu proses dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan. Hal ini meliputi alokasi sumber-sumber, menugaskan orang-orang untuk menyelesaikan proyek mutu, melatih para karyawan yang terlibat dalam proyek mutu dan pada umumnya menetapkan suatu struktur permanen untuk mengejar mutu dan mempertahankan apa yang telah dicapai sebelumnya. (<http://guruidaman.blogspot.co.id/2014/06/total-quality-management>. Diakses pada 5 Mei 2025)

Meskipun konsep tersebut cenderung pada pengelolaan keuangan atau finansial, namun dapat diterjemahkan dalam berbagai bidang termasuk pendidikan. Upaya yang dilakukan dalam pendidikan adalah menjamin mutu pendidikan agar masyarakat dan stakeholders lainnya yang relevan akan mendapatkan kepuasan hasil dari sebuah proses pendidikan di lembaga pendidikan tertentu. Tentu saja, masyarakat dan dunia luar tidak memikirkan bagaimana prosesnya, akan tetapi mereka mengharapkan setiap output dari lembaga-lembaga pendidikan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan yang ada di masyarakat.

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa yakni institusi yang memberikan pelayanan (service) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (customer). Setiap pelanggan tentu saja menginginkan pelayanan yang memuaskan, sehingga institusi harus mampu meningkatkan pelayanan dan mutu jasa mereka. Oleh karena itu, perlu sistem manajemen mutu yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu. (Edard Sallis. 2006)

Dalam sebuah institusi pendidikan, semua elemen seperti sekolah, guru, staf administrasi, siswa, dan komponen lainnya harus bekerja sama untuk mewujudkan manajemen mutu terpadu di lingkungan sekolah. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas dan mutu, baik dalam pelayanan pendidikan maupun dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas. Namun, kenyataannya, dunia pendidikan di Indonesia masih terjebak dalam perencanaan dan perdebatan kurikulum yang seolah tiada akhir. Perbedaan konsep dan sudut pandang mengenai tujuan pendidikan nasional dan cara implementasinya sering kali menciptakan jurang pemisah yang signifikan di antara para ahli pendidikan di negara ini dalam upaya menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing di tingkat global.

Tuntutan akan kualitas dan mutu pendidikan yang baik semakin meningkat seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, seperti penguasaan teknologi informasi, baik bagi peserta didik maupun pendidik, dalam menciptakan proses pembelajaran yang aktif, kreatif, inovatif, dan menyenangkan. Hal ini juga berlaku bagi tenaga administrasi dalam meningkatkan layanan mereka, sehingga diperlukan penyesuaian dalam model dan strategi pembelajaran dengan pendekatan teknologi informasi. Namun, di sisi lain, kemajuan ini juga dapat mengancam nilai-nilai sosial, budaya, dan keagamaan masyarakat Indonesia.

Salah satu cara yang dapat ditempuh yaitu dengan menerapkan atau mengimplementasikan TQM dalam pendidikan sebagai salah satu cara untuk mencapai tujuan-tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 tahun 2003. Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu adanya pembenahan dalam hal pengelolaan pendidikan, penerapan manajemen

berbasis sekolah, dan upaya lainnya menuju perbaikan menyeluruh dalam pendidikan agar mampu menjawab tuntutan mutu pendidikan sesuai standar nasional pendidikan.

3. Implementasi TQM dan Pendidikan

Dalam dunia pendidikan, TQM mengarahkan pada kepuasan pelanggan baik pelanggan dalam (internal customer) maupun pelanggan luar (eksternal customer). Pelanggan dalam seperti kepala sekolah, guru, staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan pelanggan luar seperti masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi suatu institusi atau lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam dan pelanggan luar atas jasa yang diberikan.

Ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan dalam penerapan TQM di dunia pendidikan, yaitu:

- a) Perbaikan secara terus menerus (continuous improvement). Konsep ini mengandung pengertian bahwa pihak pengelola senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggaraan pendidikan telah mencapai standar mutu yang ditetapkan. Konsep ini juga berarti bahwa institusi pendidikan senantiasa memperbaharui proses berdasarkan kebutuhan dan tuntutan.
- b) Menentukan Standar Mutu, (Quality assurance). Paham ini digunakan untuk menentukan standar-standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar ini meliputi kepemilikan kemampuan dasar pembelajaran sesuai dengan jenjang pendidikan, kurikulum, dan evaluasi.
- c) Perubahan Kultur (change of culture). Pimpinan institusi pendidikan harus mampu membangun kesadaran para anggotanya akan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran.
- d) Perubahan Organisasi (upside-down-organization). Penerapannya dalam lingkungan sekolah bisa terlaksana dalam bentuk perubahan struktur organisasi sekolah dalam manajemen berbasis sekolah. Awalnya dalam struktur konvensional dari atas ke bawah, maka dalam struktur baru bisa berubah dari bawah ke atas.
- e) Mempertahankan hubungan dengan pelanggan (keeping close to the customer). Hubungan yang baik antara institusi pendidikan dengan masyarakat, orang tua siswa dan pihak lain, maka institusi atau lembaga pendidikan harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan "pelanggannya".(Edwards Sallins. 2006)

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sekolah memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan. Tanggung jawab ini tidak hanya harus diemban oleh kepala sekolah sebagai manajer, tetapi juga oleh seluruh komponen yang ada untuk mendukung pelaksanaan manajemen mutu terpadu di lingkungan sekolah. Dengan demikian, keterlibatan seorang pemimpin, dalam hal ini kepala sekolah, dalam organisasi yang dipimpinnya sangat berperan penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.

Terdapat beberapa pertimbangan yang menjadi dasar dalam penerapan TQM di lembaga pendidikan. Para pendidik diharapkan untuk bertanggung jawab secara proaktif terhadap tugas mereka. Mereka perlu mengembangkan proses pemecahan masalah yang logis serta mampu mengidentifikasi dan mengatasi penyebab utama masalah tersebut. Sekolah juga harus berfungsi sebagai organisasi percontohan yang dapat mengukur aspek-aspek yang berjalan dengan baik dan yang tidak, sehingga dapat tercipta sistem yang efektif dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Ada empat

alasan utama yang mendasari adopsi TQM di lembaga pendidikan.(E. Mulyasa. 2007) antara lain

Pertama, para pendidik harus bertanggung jawab atas tugas dan fungsi mereka, karena mereka merupakan faktor kunci dalam peningkatan kualitas sekolah. Mereka perlu mengelola proses penyelesaian masalah yang berdampak pada lingkungan belajar di sekolah.

Kedua, pendidikan memerlukan pendekatan pemecahan masalah yang sensitif dan terfokus pada identifikasi serta penyelesaian penyebab utama dari masalah yang ada. Semua akar permasalahan dalam pendidikan bersifat sistemik, berasal dari isu-isu yang ada dalam komunitas sekolah dan berdampak pada kegiatan belajar mengajar di sekolah tersebut.

Ketiga, organisasi sekolah harus berfungsi sebagai model bagi organisasi pembelajaran lainnya.

Keempat, dengan mengintegrasikan TQM di lembaga pendidikan, masyarakat dapat memahami mengapa sistem pendidikan yang ada saat ini tidak berfungsi dengan baik.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan TQM dalam dunia pendidikan memerlukan pengelolaan yang baik dan profesional, manajemen organisasi yang efektif, serta penyediaan sumber daya manusia yang memadai untuk menjalankan proses yang optimal, sehingga dapat menghasilkan output yang berkualitas tinggi.

4. Kegagalan dalam Implementasi TQM

Banyak lembaga pendidikan yang mampu menerapkan TQM, tetapi tidak sedikit pula yang gagal menerapkannya. Faktor-faktor yang menjadi penghalang bagi sekolah dalam menerapkan TQM. Hal-hal yang perlu dihindari karena dapat menggagalkan proses TQM adalah sebagai berikut:(Suryadi P. 2007)

- a) Terdapat kesenjangan dalam komitmen manajemen puncak (kepala sekolah dan wakilnya), yang mengakibatkan ketidakmampuan dalam membangun struktur organisasi yang diperlukan untuk pelaksanaan TQM, serta dalam menciptakan sistem penghargaan (reward system) yang mendorong implementasi TQM.
- b) Fokus perhatian yang kurang tepat. Seharusnya, semua langkah dalam TQM dilaksanakan secara berurutan dan menyeluruh, karena setiap langkah saling mempengaruhi dalam suatu sistem.
- c) Kurangnya karyawan yang memadai dan mendukung. Keberhasilan TQM bergantung pada karyawan yang siap dan memiliki komitmen terhadap tanggung jawab dalam menjalankan manajemen mutu terpadu.
- d) Terlalu mengandalkan pelatihan tanpa memperhatikan bagaimana hasil pelatihan tersebut diterapkan (by action), seperti perbaikan mutu dan penciptaan operasi yang lebih baik, jelas, dan dipahami.
- e) Mengharapkan hasil yang instan, bukan hasil jangka panjang. Pelaksanaan TQM memerlukan perubahan menyeluruh dalam organisasi dan budaya kerja. Perubahan ini tidak dapat terjadi dengan cepat, dan hasilnya mungkin baru dapat dirasakan dalam satu hingga dua tahun. Ketekunan dan kesabaran tim TQM sangat diperlukan dalam hal ini.
- f) Memaksakan adopsi suatu metode yang tidak sesuai. Tidak semua teknik dalam TQM cocok untuk diterapkan di berbagai lembaga. Penyesuaian diperlukan; jika tidak, hanya akan menghasilkan kegagalan. Pimpinan sekolah perlu fleksibel dalam menerapkan sistem TQM dan memiliki kemauan untuk mengevaluasi kekurangan secara tepat, sehingga dapat menentukan apakah metode yang diadopsi sesuai

atau perlu disesuaikan dengan kondisi dan situasi sekolah atau lembaga mereka.

KESIMPULAN

Implementasi Total Quality Management (TQM) di lembaga pendidikan mencakup beberapa aspek, yaitu: perbaikan berkelanjutan (continuous improvement); penetapan Standar Mutu (Quality assurance); perubahan budaya (change of culture); transformasi organisasi (upside-down-organization); dan menjaga hubungan dengan pelanggan (keeping close to the customer). Untuk mendukung pelaksanaan TQM, diperlukan strategi yang terdiri dari Fase Persiapan, Fase Perencanaan, dan Fase Pelaksanaan. Keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi TQM sangat dipengaruhi oleh komitmen dan kolaborasi semua elemen di lembaga pendidikan, mulai dari manajemen puncak hingga staf di tingkat bawah.

REFERENSI

- Bumi Aksara, 2007.
Fatah, Nanang., Landa
<http://guruidaman.blogspot.co.id/2014/06/total-quality-management>. Diakses pada tanggal 5 Mei 2025
Maryamah. "Total Quality Management (Tqm) Dalam Konteks Pendidikan." *Ta'dib: Journal Of Islamic Education (Jurnal Pendidikan Islam)*, No. 1, Volume. 18 2013.
Mulyasa, E., *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Cet. 9, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
Prawirosentono, Suyadi., *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*, Jakarta:
Sallis, Edward., *Total Quality Management in Education*, Manajemen Mutu Pendidikan Jogjakarta: IRCiSoD, 2006.
Samsirin. "Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam." dalam jurnal *At-Ta'dib*, No. 1, Volume 10. 2016.
san *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001)
Syahid. "Penerapan Total Quality Management Pada Program Studi Mpi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Alauddin." *Lentera Pendidikan : Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, No. 2, Volume 15, 2017.