IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PENDIDIKAN ISLAM

Rifki Pranata¹, Ismail²

Universitas PTIQ Jakarta

putramarjen@gmail.com¹, daengmks99@gmail.com²

Abstrak : Dengan menerapkan total quality management (TQM) pada lembaga pendidikan Islam, tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu pendidikan Islam. Hal ini penting dalam posisi kepemimpinan di lembaga pendidikan mana pun. Kajian ini membahas tentang penerapan total quality management (TQM) pada lembaga pendidikan dan upaya peningkatan mutu pendidikan untuk mencapai standar mutu yang telah ditentukan. Setiap lembaga pendidikan harusnya menunjukkan kualitas yang lebih baik. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa lembaga pendidikan terus mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan kelompok kepentingan. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah melalui perbaikan terus-menerus, baik fisik maupun non fisik. Sehingga menjadi lembaga pendidikan yang bermutu dan terjamin mutunya. Ada beberapa permasalahan utama yang perlu diperhatikan ketika menerapkan TQM dalam dunia pendidikan, yaitu: perbaikan berkelanjutan; menetapkan standar mutu (quality assurance); perubahan budaya (culture change); perubahan organisasi (organisasi top-down); dan pemeliharaan hubungan pelanggan (menjaga pelanggan tetap dekat). Penerapan TQM harus didukung dengan strategi penerapan yang baik dan kerjasama seluruh bagian sekolah.

Kata kunci : Implementasi, TQM, Manajemen, Pendidikan Islam.

***Abstract :** By implementing total quality management (TQM) in Islamic educational institutions, the goal is to improve the quality of Islamic education. This is important in leadership positions in any educational institution. This study deals with the implementation of total quality management (TQM) in educational institutions and the efforts to improve the quality of education to achieve predetermined quality standards. Every educational institution should show better quality. It aims to ensure that educational institutions continue to gain the trust of the community and interest groups. One way to achieve this is through continuous improvement, both physical and non-physical. So that it becomes a high-quality educational institution and its quality is guaranteed. There are some key issues to consider when implementing TQM in the world of education, namely: continuous improvement; determine quality standards (quality assurance); cultural change (cultural change); organizational change (top-down organization); and customer relationship maintenance (keeping the customer close). The implementation of TQM must be supported by a good implementation strategy and the cooperation of all parts of the school.*

***Keywords :** Implementation, TQM, Management, Islamic Education.*

PENDAHULUAN

Pendidikan Islam di Indonesia merupakan bagian integral dari sistem pendidikan nasional. Oleh karena itu, mutu pendidikan Islam memegang peranan penting dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan nasional. Menurut laporan (PISA), Indonesia menempati peringkat ke-62 dari 72 negara dalam hal kualitas sistem pendidikannya. Data di atas menunjukkan bahwa peringkat pendidikan Indonesia pada peringkat 71-62 menjadi bukti bahwa kualitas pendidikan di Indonesia sudah mulai membaik relatif. Meski demikian, bukan berarti permasalahan pendidikan di Indonesia tidak banyak persoalannya, masih terdapat puluhan, bahkan mungkin ratusan permasalahan dalam peningkatan mutu pendidikan.

Dalam praktik pengelolaan lembaga pendidikan di Indonesia saat ini, Setidaknya ada tiga gaya kepemimpinan yang digunakan dalam praktik manajemen saat ini di lembaga pendidikan Indonesia. Pertama, lembaga pendidikan mengadopsi model pengelolaan tradisional dan tradisional. Kedua, lembaga pendidikan menerapkan model manajemen moderen. Ketiga, lembaga pendidikan yang menerapkan konvergensi atau kombinasi model

manajemen tradisional dan tradisional serta model manajemen modern. Model kepemimpinan yang pertama sering diterapkan di sekolah-sekolah pinggiran kota, terutama di sekolah-sekolah perkotaan yang tradisi dan budayanya masih sangat kental. Beberapa lembaga pendidikan Islam Salafi seperti pesantren meneruskan model pengelolaan tersebut. Ciri dari model pengelolaan tradisional-tradisional adalah model tersebut masih bertahan kuat.

Model manajemen yang pertama sering diterapkan pada sekolah di pinggiran kota, terutama sekolah yang berada di tengah kota, yang tradisi dan budayanya masih sangat kental. Beberapa lembaga pendidikan Islam Salafi seperti pesantren ditengarai meneruskan model pengelolaan tersebut. Model kepemimpinan tradisional-tradisional ditandai dengan masih kuatnya model kepemimpinan karismatik, pembagian kerja yang kurang/tidak jelas, sistem kepemimpinan yang kurang transparan dan terbuka, serta sistem pengikut yang masih banyak terlibat dalam reformasi kepemimpinan.

Jika dikaitkan dengan kondisi persaingan global 4.0 yang hadir hampir di semua bidang kehidupan, pendidikan Islam masih jauh dari kualitas yang diharapkan. Meskipun terdapat banyak lembaga pendidikan Islam yang berkualitas, namun persentase tersebut tidak sebanding dengan jumlah lembaga pendidikan Islam yang begitu banyak dan berkembang pesat di seluruh Indonesia. Agar pendidikan Islam dapat berkembang, tidak hanya harus bertahan, namun juga mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas dan unggul dibandingkan para pesaingnya.

Hal ini dapat dilakukan dengan mengubah manajemen. Berbicara mengenai manajemen pendidikan tidak hanya sebatas membahas persoalan-persoalan administratif yang bersifat rutin, namun erat kaitannya dengan keterampilan dan kemampuan manajemen, perubahan perilaku hidup penyelenggara, rendahnya komitmen pendidik dan dosen, serta rasa tanggung jawab secara umum. Bahkan tip yang kurang jelas untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab terpenting guru dan dosen merupakan bagian penting dari manajemen. Selain itu, persyaratan pelanggan yang berpendidikan tinggi tidak sesuai dengan persyaratan industri dalam hal keterampilan profesional, kemampuan dan pengalaman lulusan, dan masih banyak masalah lain dengan kualitas pendidikan. Melihat permasalahan mutu dalam pendidikan Islam di atas, maka manajemen mutu terpadu merupakan sebuah konsep manajemen yang cenderung menjadi trend dalam manajemen pendidikan. Tulisan ini membahas permasalahan terkait apakah dan bagaimana manajemen mutu terpadu dapat diterapkan dalam pendidikan Islam.

METODE

Dalam menulis artikel ini, Anda harus mempunyai cara untuk menulisnya, yaitu bagaimana mengolah informasi yang diperoleh dalam artikel ini, seperti sumber data, teknik pengumpulan data, dan lain-lain, untuk menunjang pembuatan artikel ini. Salah satu hal terpenting dalam penulisan makalah ini adalah terkait pengumpulan data, karena menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data sangat penting sebagai upaya strategis untuk memperoleh informasi dari penelitian. dari.

Pada saat artikel ini ditulis, artikel ini ditulis dengan menggunakan metode tinjauan pustaka atau sering disebut (*library study*). Merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data perpustakaan dimana bahan pustaka dibaca, diberi tag dan diolah menjadi bahan penelitian seperti bahan sumber atau jurnal yang tidak berhubungan dengan bahan lapangan. Namun menurut Sugiyono, penelitian kepustakaan dapat dilakukan dengan cara memperoleh data penelitian sekunder dan mempelajari teori berdasarkan penelitian kepustakaan, seperti buku, jurnal, surat kabar atau hasil lainnya. penelitian yang diterbitkan sebelumnya atau sumber lain yang terkait dengan literatur tentang subjek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management yang disingkat TQM adalah suatu sistem manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan yang melibatkan seluruh karyawan dalam perbaikan atau perbaikan terus-menerus. Menurut Nasution, yang dikutip oleh (Novita 2019) total quality management dapat diartikan dengan tiga kata, yaitu total, kualitas (mutu/tingkat barang atau jasa), pengendalian (pekerjaan, pengendalian administratif). Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen bisnis yang bertujuan untuk memaksimalkan daya saing organisasi dengan terus meningkatkan produk, layanan, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya. Menurut Edward Sallis, total kualitas manajemen adalah filosofi perbaikan berkelanjutan yang dapat memberikan institusi pendidikan seperangkat alat praktis untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan. Pendapat di atas dapat diartikan Total Quality Management (TQM) merupakan filosofi perbaikan berkelanjutan yang dapat memberikan lembaga pendidikan alat praktis untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan saat ini dan di masa depan.

Selain definisi di atas, ada juga yang mendefinisikan total quality management (TQM) sebagai suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Total Quality Management (TQM) juga diartikan sebagai filosofi manajemen atau budaya organisasi yang berkomitmen terhadap kepuasan pelanggan secara terus menerus dengan terus meningkatkan seluruh proses organisasi untuk menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas.

Definisi kualitas pada setiap orang berbeda-beda dan bergantung pada konteksnya. Kualitas suatu barang biasanya diukur dari tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan. Berapa banyak yang didapat pelanggan tergantung pada kenyamanan masing-masing pelanggan. Manajemen mutu terpadu pada organisasi nirlaba, termasuk pelatihan, tidak dapat dilaksanakan jika tidak didukung oleh ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan proses mutu dan hasil yang dapat dicapai. Dalam lingkungan organisasi yang sehat, terdapat beberapa sumber mutu yang dapat mendukung penerapan total quality management (TQM) secara optimal. Menurut Hadari Nawawi, beberapa sumber kualitas tersebut adalah:

a. Komitmen Pimpinan Puncak Terhadap Kualitas

Menurut Hadari Nawawi yang dikutip (Hasbullah 2016) Tanggung jawab ini sangat penting, karena berdampak langsung pada setiap keputusan dan proses pengambilan keputusan, pemilihan dan pelaksanaan program dan proyek, penguatan dan pengawasan sumber daya manusia. Tanpa komitmen tersebut, mustahil tercipta dan berkembangnya kegiatan manajemen yang ditujukan pada mutu produk dan pelayanan publik.

b. Sistem Informasi Manajemen

Sumber ini sangat penting karena upaya pelaksanaan seluruh fungsi manajemen mutu sangat bergantung pada tersedianya informasi dan data terkini yang benar, cukup/lengkap dan terjamin sesuai dengan kebutuhan tugas pokok organisasi.

c. Sumber daya manusia yang potensial

SDM sebagai sumber daya bersifat kuantitatif dalam arti dapat dihitung. Selain itu, sumber daya manusia merupakan individu potensial yang harus melaksanakan tugas pokok organisasi untuk mewujudkan eksistensinya.

d. Keterlibatan semua Fungsi

Semua fungsi dalam organisasi sebagai sumber kualitas sama pentingnya satu sama lain secara keseluruhan. Oleh karena itu, seluruh fungsi harus dilibatkan secara maksimal agar saling mendukung. Sumber kualitas yang ada sangat mendasar karena bergantung pada situasi manajemen. Berkaitan dengan hal tersebut, realisasi TQM tidak boleh bergantung pada individu manajer sebagai sumber kualitas, karena sikap dan perilaku individu terhadap kualitas dapat berbeda-beda. Dengan kata lain, sumber kualitas ini harus diubah menjadi filosofi

kualitas berkelanjutan ketika menerapkan TQM. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan upaya mengintegrasikan seluruh fungsi dan proses suatu organisasi untuk mencapai peningkatan kualitas yang berkelanjutan. kualitas suatu barang, jasa atau pelayanan didasarkan pada kepuasan pelanggan berdasarkan suatu tetap tertentu. prinsip dasar Perbaikan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan diri didasarkan pada kesadaran bahwa orang memiliki kemampuan untuk memperbaiki keadaannya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ar-Ra'du ayat 11 :

إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُعَيِّرُوهُمَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِنْ
وَالِ

Artinya: Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia

Tujuan utama TQM dalam pendidikan adalah untuk meningkatkan mutu pendidikan secara berkesinambungan, berkesinambungan dan terpadu. Upaya peningkatan mutu pendidikan tidak direncanakan dalam waktu yang bersamaan, namun tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu masing-masing bidang pendidikan secara bertahap sesuai skala prioritas, yaitu sistem pelayanan akademik. Terdapat beberapa unsur pendukung untuk mencapai tujuan peningkatan mutu yang berkesinambungan. Unsur-unsur yang disebutkan adalah manajemen, pelatihan, struktur pendukung, komunikasi, penghargaan dan pengukuran. Semua faktor tersebut harus diperhatikan dan dikondisikan untuk mencapai tujuan yang dapat diwujudkan secara optimal.

2. TQM dalam Pandangan Islam

Faktanya, konsep TQM bukanlah hal baru dalam Islam. Mutu merupakan implementasi dari ajaran Ihsan yaitu berbuat baik kepada semua pihak yang terlibat. Ihsan berasal dari kata husn yang berarti kiasan tentang sifat baik dan indah. Bisa juga dikatakan ihsan artinya kesempurnaan atau yang terbaik.

Di dalam al-Qur'an Surat al-Qasas ayat 77 Allah berfirman;

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ
إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan

Dari ayat di atas terlihat bahwa sesuatu dikatakan berkualitas apabila menghasilkan kebaikan bagi dirinya (organisasi itu sendiri) dan bagi orang lain (stakeholder dan pelanggan), yaitu kemampuan memuaskan pelanggan. Selain itu, proses mutu harus dimulai dengan pemahaman bahwa pekerjaan yang bermutu harus dilakukan dengan sungguh-sungguh. Optimalisasi implementasi proses harus dibarengi dengan komitmen implementasi proses. Tidak mungkin merencanakan suatu proses yang berkualitas tanpa komitmen yang baik dari warga suatu lembaga pendidikan Islam. Selain itu, penerapan proses yang berkualitas tinggi membutuhkan personel yang berkualitas dan berdedikasi.

Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Lembaga Pendidikan Tinggi Islam

TQM merupakan pendekatan yang tepat untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi, termasuk pendidikan tinggi Islam. Total Quality Management (TQM) memiliki banyak manfaat dan memberikan dampak yang sangat positif bagi organisasi, terutama seiring meningkatnya persaingan dan organisasi bertahan di era kualitas. Dengan total quality management (TQM) kita berharap dapat mengurangi kesenjangan mutu di segala bidang, kita

dapat bersaing dengan mengedepankan mutu, dan juga dapat meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan. Kualitas adalah kepuasan dan pemenuhan kebutuhan/keinginan pelanggan yang terbaik.

Mutu merupakan salah satu faktor kunci bagi kelangsungan dan perkembangan lembaga pendidikan. Penerapan TQM pada perguruan tinggi hendaknya didasari oleh rasa saling pengertian dan tanggung jawab, melalui penerapan TQM perguruan tinggi Indonesia dapat memenangkan persaingan global yang sangat kompetitif sesuai UU RI No.12/2012 51, pendidikan yang bermutu adalah yang unggul pendidikan yang menghasilkan lulusan yang mampu aktif mengembangkan potensi dirinya dan menghasilkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bermanfaat bagi masyarakat, bangsa, dan negara.

Mutu adalah hal yang paling penting, harus diupayakan dan dilaksanakan. Sebab, sekolah yang berkualitas tinggi pasti akan lebih banyak peminatnya dibandingkan sekolah yang berkualitas rendah. Peningkatan mutu merupakan tugas terpenting lembaga pendidikan bermutu rendah. Menurut Veithzal, ada empat alasan utama mengapa total quality management (TQM) harus diterapkan di lembaga pendidikan. Pertama, guru sendirilah yang bertanggung jawab terhadap usahanya sendiri, karena guru merupakan faktor terpenting dalam perkembangan sekolah. Kedua, pelatihan memerlukan proses pemecahan masalah yang sensitif dan terfokus pada identifikasi dan penyelesaian akar permasalahan. Ketiga, organisasi pendidikan harus menjadi model organisasi pembelajar bagi semua organisasi. Keempat, sangat mungkin dengan bantuan TQM di lembaga pendidikan, masyarakat akan mengetahui mengapa sistem pendidikan saat ini tidak berjalan dengan baik. Penerapan TQM dapat memberikan sistem yang lebih baik.

TQM merupakan pendekatan yang tepat untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi, termasuk pendidikan tinggi Islam. Total Quality Management (TQM) menawarkan banyak manfaat dan memberikan dampak yang sangat positif bagi organisasi, terutama seiring meningkatnya persaingan dan organisasi bertahan di era kualitas. Dengan Total Quality Management (TQM), kita berupaya untuk mengurangi perbedaan kualitas di segala bidang, kita bisa bersaing dengan mengedepankan kualitas, dan kita juga bisa meningkatkan kualitas pendidikan. Di pendidikan tinggi, filosofi TQM ini juga membantu meningkatkan semangat kerja, mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi organisasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan.

Oleh karena itu, efisiensi organisasi, partisipasi pegawai dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan, pelatihan yang komprehensif, perencanaan yang baik untuk memotivasi dan mengenali pegawai, visi yang berorientasi pada kualitas, benchmarking sebagai alat perbaikan terus-menerus untuk melahirkan peserta didik. Mereka yang peduli sadar dan dapat melayani kebutuhan masyarakat akan bimbingan dan dukungan. Sharples Dalam menerapkan filosofi TQM di suatu lembaga pendidikan, beberapa hal penting yang harus diperhatikan:

1. Tanggungjawab dan dukungan (commitment)

Tugas ini menjadi tanggung jawab pengurus lembaga pendidikan yang dialihkan kepada seluruh pihak lembaga pendidikan. Komitmen demikian tercipta oleh seluruh pihak dalam organisasi atau lembaga pendidikan.

2. Pendidikan dan Pelatihan (education and training)

Pelatihan ini tidak hanya diperuntukkan bagi staf pelaksana atau bagian administrasi saja, namun bagi seluruh pihak atau seluruh pegawai, baik yang terlatih maupun yang tidak terlatih. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk siap menghadapi perubahan dan perbaikan.

KESIMPULAN

Penerapan TQM merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia, khususnya mutu pendidikan tinggi Islam. Penerapan TQM tidak memerlukan

peralatan atau sistem manajemen baru, melainkan komitmen atau kesadaran akan penerapan perubahan budaya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan perbaikan seluruh proses secara terus-menerus, komprehensif dan berkesinambungan. TQM dapat diterapkan di organisasi mana pun tanpa terkecuali. Jika dijalankan dengan benar, kesuksesan ada di tangan individu dan organisasi. Penerapan Total Quality Management (TQM) pada lembaga pendidikan yaitu: perbaikan berkelanjutan; menetapkan standar mutu (quality assurance); perubahan budaya (culture change); perubahan organisasi (organisasi top-down); dan pemeliharaan hubungan pelanggan (menjaga pelanggan tetap dekat). Diperlukan strategi implementasi untuk mendukung implementasi TQM, yaitu pada tahap persiapan, tahap perencanaan, dan tahap pelaksanaan. Berhasil tidaknya penerapan TQM sebenarnya bergantung pada komitmen dan kerjasama seluruh bagian lembaga pendidikan, mulai dari pimpinan puncak hingga staf.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajidin, A. (2022). Analisis Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan Islam. *Journal of Islamic Studies*, Payakumbuh.
- Ariyani, R. (2017). IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI LEMBAGA PENDIDIKAN TINGGI ISLAM. *Implementasi Total Quality Management*, Bangko.
- Fath, A. F. (2022). Perspektif pelanggan dalam implementasi Total Quality Management (TQM) di Pesantren Fath Sukawangi Bogor. *Ta'dibuna*, Bogor.
- Fitriani. (2019). PERSIAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM). *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Jakarta.
- Hidayat, D. A. (2023). Konsep Islam tentang Total Quality Management. *Jurnal Studi Islam*, Ciamis-Jawa Barat.
- Laksono, T. A. (2021). Isyarat-isyarat Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, Tulungagung.
- Murni, V. R. (2010). *Education Management*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Novita. (2019). IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SMP ATHIRAH 1 MAKASSAR. *Jurnal Teknologi Pendidikan Madrasah*, MAKASSAR.
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Zaini, M. F. (2020). MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN : PERSPEKTIF AL-QUR'AN DAN TAFSIR. *Journal of Science and Research*, Medan.