



## MANAJEMEN MUTU TERPADU PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM JAWA BARAT

Aep Tata Suryana<sup>1</sup>, Heri Junaedi<sup>1</sup>, Abubakar<sup>2</sup>, Gunawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

<sup>2</sup>Universitas Serambi Mekkah, Aceh, Indonesia

<sup>3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang, Banda Aceh, Indonesia

Email: [aepatasurya@gmail.com](mailto:aepatasurya@gmail.com)

Diterima 28 Agustus 2023; Disetujui 28 September 2023; Dipublikasi 31 Oktober 2023

**Abstract:** *Total Quality Management (TQM) or Total Quality Management exam literature in the field of education aimed at improving the quality, competitiveness for outputs (graduates) with an indicator of the competence of both intellectual and skill and intelligent mind, spiritual, emotional and balanced between hard skills and soft skills as well as active, creative and innovative and adaptive to the development of science and technology and employment. Integrated quality is not something that happens suddenly and appear before the teachers, employees and the head sekolah. Mutu must direncanakan. Karena there trilogy of quality, namely the quality planning, quality control, and quality improvement. Institutions of Islam that the implications can improve students' competencies that form the civilized man the man who is aware of the rights and obligations to God, on him and on the environment. Integrated Quality Management (TQM) is a management system which utilizes a source - a source of quality in the organization through the stages of management in a controlled manner to improve the quality of service to customers effectively and efficiently.*

**Keywords:** *Total Quality Management, Islamic Education*

**Abstrak:** *Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu uji literatur dalam bidang pendidikan bertujuan untuk meningkatkan mutu, daya saing bagi keluaran (lulusan) dengan indikator kompetensi baik intelektual maupun keterampilan dan kecerdasan pikiran, spiritual, emosional serta seimbang antara hard skill dan soft skill serta aktif, kreatif dan inovatif serta adaptif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketenagakerjaan. Mutu terpadu bukanlah sesuatu yang terjadi secara tiba-tiba dan tampak dihadapan guru, karyawan dan kepala sekolah. Mutu harus direncanakan. Karena mutu ada triloginya, yaitu perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan peningkatan mutu. Institusi Islam yang implikasinya dapat meningkatkan kompetensi peserta didik yang membentuk manusia yang beradab yaitu manusia yang sadar akan hak dan kewajibannya terhadap Tuhan, terhadap dirinya dan terhadap lingkungannya.*

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

Pada perkembangan manajemen sekolah masa kini, mengarahkan sistem manajemen pendidikan yang disebut sebagai TQM (Total Quality Management) atau biasa disebut Manajemen Mutu Terpadu. Dasar prinsip pada sistem

manajemen ini adalah pengawasan secara menyeluruh dari anggota organisasi sekolah (warga sekolah) terhadap seluruh program yang diterapkan di sekolah memiliki daya saing. Dengan adanya sistem TQM ini berartikan bahwa seluruh warga

sekolah memiliki tanggung jawab bersama atas hasil dari sebuah kualitas pendidikan. Sebelum kegiatan ini dilaksanakan, maka diwajibkan semua pihak yang terkait untuk memahami dari tujuan sistem yang akan diterapkan ini. Mulai dari komite sekolah, kepala sekolah, kepala tata usaha, guru, siswa hingga karyawan sekolah serta simpatisan lainnya seperti para tokoh masyarakat, agama, adat, profesi, dan pemuda. Dengan kata lain, setiap personil memiliki ketertiban (implikatif) harus memahami secara baik bentuk dari tujuan ini, sehingga pada proses pelaksanaan akan menimbulkan rasa bertanggung jawab bersama dan memiliki arah yang jelas dari tujuan yang telah ditetapkan.

Ajaran TQM, lembaga pendidikan harus memahami diri sesuai dengan profesi, posisi, dan situasi menempatkan siswa sebagai pelanggan atau "klien" atau dapat disebut sebagai pengguna atau *stakeholder's* yang terbesar atau diunggulkan. Maka suara siswa identik orangtua atau wali siswa harus disertakan dalam setiap pengambilan keputusan secara strategis langkah organisasi sekolah. Diperlukan pengambilan keputusan secara demokratis untuk penerapan TQM ini. Akan tetapi kenyataannya penerapan dari sistem ini pada kualitas pendidikan didominasi oleh pihak-pihak tertentu politik atau kekuasaan (*Political Well*) yang seringkali memiliki kepentingan yang bersimpangan atau *miss management* dengan tujuan dan hakekat dari pendidikan (Adnan Sandy Setiawan, 2000), secara bersamaan apakah kita perlu untuk diuji?

Penerapan TQM berarti adanya sebuah kebebasan untuk berpendapat. Kebebasan berpendapat (*Opion Publics of Freedom*) ini

menciptakan iklim dialogis atau sesama manusia antara siswa dengan guru, siswa dengan kepala sekolah, guru tidak ada dengan kepala sekolah, kebebasan berpendapat dan (keterbukaan) antara seluruh warga sekolah. Pada proses pentrasferan ilmu tidak lagi dalam bentuk *one-way communication*, melainkan *two-way communication* yang berkaitan dengan budaya akademis.

Selain dari bebas berpendapat, diperlukan ada kebebasan informasi, memahami manajemen mutu terpadu, kontribusi Kebebasan informasi yang jelas dan transparan mengenai arah organisasi sekolah, baik secara internal dan eksternal organisasi maupun secara nasional. Secara internal, manajemen ini harus menyediakan segala informasi seluas-luasnya bagi warga sekolah. Hal ini termasuk pada arah organisasi baik itu pada program-programnya serta yang lebih spesifik pada kondisi finansial dan eksternal sebagai daya dukung (*Recognisi*). Tujuan ini untuk memberikan sebuah bukti bahwa pada sistem ini benar-benar nyata dilaksanakan dan berjalan dengan baik.

Menurut Ramaliyus berpendapat bahwa manajemen pendidikan Islam adalah proses pemanfaatan semua sumber daya yang dimiliki oleh umat Islam, lembaga pendidikan atau yang lainnya. Pada pemanfaatan ini dilakukan melalui kerjasama dengan orang lain secara efektif atau tepat, efisien atau hemat, dan produktif untuk mencapai kebahagiaan dan kesejahteraan baik di dunia maupun diakhirat. Pada dasarnya sistem TQM merupakan sistem manajemen yang menjunjung tinggi efisiensi yang meminimalkan proses birokrasi yang dapat menimbulkan penghambatan potensi

perkembangan sekolah itu sendiri.

## **METODE PENELITIAN**

Metode pada penulisan artikel ini menggunakan metode studi pustaka, dengan focus penelitian pada sumber kepustakaan, baik yang bersumber dari jurnal-jurnal terbaru, buku-buku, hasil penelitian dan berbagai dokumentasi yang kait. Pengumpulan data dilakukan secara terus menerus sesuai dengan tujuan penelitian, dengan mengelompokkan berdasarkan katagori sehingga berbagai sumber yang relevan dan mengabaikan sumber data yang tidak relavan. Dengan berbagai sumber yang ada tersebut memungkinkan menyimpulkan berbagai kesimpulan secara optimal.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada era masa kemandirian sekolah dan era manajemen berbasis sekolah (MBS), tugas dan tanggung jawab yang pertama dan yang diutamakan dari pimpinan sekolah kontemporer situasional adalah menciptakan sekolah yang dipimpin menjadi sekolah yang semakin efektif, yang beratikan menjadi semakin bermanfaat bagi sekolah itu sendiri bagi masyarakat luas. (Thomas B. Santoso, 2001) Untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab para pemimpin sekolah menjadi nyata, kepala sekola perlu memahami, mendalami dan menerapkan beberapa konsep keilmuan kekinian manajemen yang berkembang akses tata kelola penjaminan mutu, yang di kemukakan oleh para pakar- pakar dunia bisnis. Salah satunya yaitu TQM (*Total Quality Management*) atau Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Pendidikan Islam (LPI).

### **a. Manajemen Mutu Terpadu (TQM)**

Manajemen Mutu Terpadu menurut (Hadari

Nawawi, 2005) yaitu manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan mutu secara menyeluruh, supaya produk sesuai dengan standar mutu berstandar Nasional Pendidikan 8 SNP yaitu Standar Isi, Standar Proses, Standar Kompetensi Kelulusan, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan, dan Standar Penilaian dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat. Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegritaskan berbagai sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan dengan pentahapan, perencanaan, pelaksanaan dan Hasil pada fungsi-fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai mutu. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, teknis dengan metode kerja yang efektif dan efisien, untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

Adapun karakteristik menurut (Hadari Nawawi, 2005) mengemukakan tentang karakteristik TQM sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
2. Memiliki obsesi 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.

Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dapat digunakan secara utuh atau komprehensif untuk membangun kepedulian aliansi antar pendidikan, bisnis dan pemerintahan. Sistem ini dapat membentuk masyarakat Stimulus responsif terhadap perubahan atau *Move On* tuntutan masyarakat di era globalisasi. Selain itu, untuk menjawab berbagai permasalahan yang ada di lingkungan pendidikan khususnya pendidikan Islam bagian tak terpisahkan yang terletak pada Manajemen Mutu Terpadu yang akan memberikan solusi para profesional pendidikan untuk menjawab tantangan (*Opportunity Progress*) yang terjadi pada masa kini dan masa depan.

#### **b. Manajemen Mutu Terpadu Pada Lembaga Pendidikan Islam**

Peran lembaga pendidikan Islam (*The Role Institution Education Islamic*) merupakan pelaksanaan operasional dalam menjalankan fungsi pendidikan Islam. Dengan demikian, visi dan misi lembaga pendidikan Islam harus sejalan dengan Khittah atau garis pendidikan Islam yaitu membentuk manusia beradab manusia yang sadar hak dan kewajiban atas Penciptanya, atas dirinya dan atas lingkungannya. Karena itulah manajemen pendidikan Islam harus berangkat dari pemikiran bagaimana menciptakan manusia cerdas, beradab atau berakhlakul Kharimah, trampil, dan cinta tanah air.

Secara umum, manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dapat diartikan sebagai model

manajemen yang memberikan otonomi lebih besar kepada sekolah, memberikan fleksibilitas kepada sekolah dan mendorong partisipasi secara langsung kepada warga sekolah (guru, siswa, kepala sekolah dan karyawan) dan masyarakat, keterlibatan simpatisan, dan profesi.

Manajemen pendidikan Islam dan konsepnya mengikuti konsep manajemen pendidikan nasional, namun bukan berarti bahwa manajemen pendidikan Islam tidak memiliki acuan yang menjadi bahan baku untuk diolah dan dikembangkan secara mandiri. Adapun yang menjadi acuan baku dalam konsep manajemen pendidikan Islam berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT pada Sura As-Sajadah ayat 5 yaitu:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَرْجِعُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ  
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ وَمَا تَأْتُونَ

“ *Dia mengatur urusan langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu*”. (QS-Assjadah : 5)

Makna dari isi kandungan diatas dapat diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam (manager). Keteraturan tata kelola alam raya ini merupakan bukti tanda kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam semesta ini. Manusia adalah hasil ciptaannya yang diturunkan kebumi oleh Allah SWT dijadikan sebagai Khalifah di bumi, maka dia harus mengurus, mengatur dan mengelola bumi dan mengolah dengan sebaik-baiknya sebagai mana Allah SWT telah mengajarkannya.

#### **c. Indikator Keberhasilan Implementasi TQM Pada Lembaga Pendidikan Islam**

Pada hakikatnya tujuan dari pendidikan adalah manusia bermutu untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh *stakeholder* pada lembaga pendidikan bermanajemen mutu terpadu tersebut dengan baik. Dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas.

Upaya dari manajemen mutu harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak menghasilkan kepuasan dari pelanggan tersebut. Lulusan yang bermutu merupakan SDM yang diharapkan bersumber dari sekolah atau madrasah yang bermutu (efektif). Dibawah ini tabel menunjukkan bahwa Lembaga Pendidikan Islam di Jawa Barat menaik pesat bila manajemen mutu terpadu bekerja secara efektif.

Pendidikan tidak bermutu merupakan suatu masalah yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Maju tidaknya suatu bangsa sangat bergantung pada pendidikan pada bangsa tersebut. Artinya jika pendidikan suatu bangsa dapat menghasilkan manusia yang bermutu secara lahir dan batin. Otomatis bangsa tersebut akan maju, damai dan tentram. Begitupun sebaliknya, jika pendidikan suatu bangsa mengalami stagnasi maka bangsa itu akan terbelakang disegala bidang.

Manajemen Mutu Terpadu berkaitan dengan SDM. Diawali dari Manajemen Mutu Terpadu, karena Islam mempunyai pandangan bahwa pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) tidak dapat dilepaskan dari pemikiran mengenai manusia itu sendiri, dengan demikian Islam memiliki konsep yang jelas, utuh atau komprehensif mengenai

pembinaan sumber daya manusia. Konsep ini tetap aktual dan relevan untuk diaplikasikan sepanjang zaman. Mutu produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga mampu mengelola seluruh potensi secara optimal mulai dari tenaga pendidikan, peserta didik, proses pembelajaran, sarana pendidikan, keuangan dan termasuk hubungannya dengan masyarakat.

Dari serangkaian upaya-upaya peningkatan Mutu diatas, maka akan menghasilkan sebuah mendasari indikator keberhasilan dalam mengimplementasikan TQM pada lembaga pendidikan Islam, seperti yang dipaparkan oleh (Asep Kurniawan, 2010) sebagai berikut:

1. Pimpinan dan Staf pengajar memiliki sikap visioner, pemersatu, pemberdayaan, pengendalian rasio emosi dan integritas.
2. Memiliki kualitas pendidikan dan pengajaran yang membantu peserta didik untuk memperhatikan dan mengembangkan kognitif, afektif, etika, moral, sosial fisik dan dimensi-dimensi intrapersonal.
3. Memiliki kualitas layanan administrasi
4. Memiliki lulusan (output) yang cerdas akan, spiritual, emosional dan seimbang antara hard skill dan soft skill serta aktif, kreatif dan inovatif terhadap perkembangan iptek dan lapangan kerja.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari paparan di atas dapat diambil kesimpulan:

1. Manajemen Mutu Terpadu(TQM) adalah suatu sistem manajemen yang mendayagunakan sumber – sumber mutu yang ada dalam mengorganisasi melalui tahapan – tahapan manajemen secara terkendali untuk

- meningkatkan mutu pelayanan pada pelanggan Lembaga Pendidikan Islam (LPI) secara efektif dan efisien.
2. Kesulitan Implementasi TQM dalam bidang Lembaga Pendidikan Islam (LPI) adalah kesulitan dalam penentuan mutu produknya (lulusan) yang lebih bersifat kualitatif dan mengimbangi kuantitatif di Lembaga Pendidikan Islam
  3. Implementasi TQM pada Lembaga Pendidikan Islam dikatakan berhasil jika dapat ditemukan ciri – ciri sebagai berikut :
    - a. Tingkat konsistensi dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan Mutu SDM terus meningkat dan perbaikan berkelanjutan (Hipotek)
    - b. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang atau *Less Complain* dan sampai hilang atau *Lost Complain*.
    - c. Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat atau *High Dicipline*.
    - d. Inventarisasi aset organisasi tercatat semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang/hilang tanpa diketahui sebab – sebabnya.
    - e. Kontrol berlangsung ( *Direct Control Social*) efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat, sehingga mampu menghemat pembiayaan, mencegah penyimpangan dalam pemberian pelayanan umum dan

pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- f. Pemborosan dana pembelian (*Lost Property to Consume*) dan waktu dalam bekerja dapat dicegah mengutamakan simpanan *invest (Property to Save)*
- g. Peningkatan ketrampilan dan keahlian (*Life Skill* ) bekerja terus dilaksanakan sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan (*Adaptation to Move*) dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sebagai cara bekerja yang

### Saran

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu dalam bidang pendidikan bertujuan untuk meningkatkan Mutu, daya saing bagi output lulusan dan *Outcome* dengan indikator adanya kompetensi baik intelektual maupun *skill* serta hasil kompetensi sosial siswa/lulusan yang tinggi. Dalam mencapai hasil tersebut, implementasi TQM di dalam organisasi pendidikan perlu dilakukan dengan kesungguhan (komitmen) tidak dengan setengah hati. Denga memanfaatkan seluruh intensitas atau ketajaman mutu yang ada dalam organisasi maka pendidikan kita tidak akan berjalan seperti pada saat ini.

Implementasi TQM di organisasi pendidikan khususnya pada lembaga pendidikan Islam memang tidak mudah. Adanya hambatan dalam budaya kerja, untuk kerja dari guru dan karyawan sangat mempengaruhi. Seperti yang kita

ketahui sampai saat ini, tidak bisa dipungkiri bahwa budaya kerja, untuk kerja dan disiplin pegawai negeri sipil di negara kita saat ini sangat rendah. Ini sangat mempengaruhi efektifitas implementasi TQM.

Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah bagian Manajemen Mutu Terpadu yang telah mengadopsi prinsip-prinsip TQM ternyata tidak serta merta mendongkrak peningkatan kinerja pelaksanaan sekolah atau Lembaga Pendidikan Islam yang implikasinya dapat meningkatkan kompetensi siswa.

Pendapat penulis dari artieck ini, yang harus diperbaiki adalah budaya Etos kerja, untuk bekerja dan disiplin, kerja keras dan bertanggung jawab dari pelaksanaan sekolah (guru, karyawan dan kepala sekolah). Semuanya harus dapat memandang siswa dan orang tua siswa sebagai “pelanggan”, yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya demi kepuasan mereka. Komitmen pelaksanaan sekolah selalu bersemangat untuk maju, untuk menambah kemampuan dan keterampilannya yang pada hakikatnya akan meningkatkan unjuk kerja mereka dihadapan siswa. Apabila semua pelaksana sekolah sudah mempunyai budaya kerja, untuk kerja dan disiplin yang tinggi,ceria, nyaman, dan menyenangkan maka implementasi TQM dapat secara nyata berjalan dan akan menjadikan organisasi pendidikan semakin maju, eksis, memiliki *brand image* yang semakin tinggi dan pada akhirnya dapat menciptakan kader-kader bangsa yang berkualitas dan dapat disejajarkan dengan bangsa lain.

Pada intinya harus implementasi TQM di organisasi harus diawali dengan Publikasi Mutu

Beda (*Differential*) dan Unggul (*Distancial*), Pendidikan dan Latihan Mutu (*Training*) serta Penelitian berkelanjutan (*Continuitas Riset*). Walaupun sekolah masih akan terasa berat. Diawali dengan kesungguhan dari warga sekolah secara bersama, sadar, dan berkeinginan yang kuat untuk maju dan memberikan perubahan bagi bangsa

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Abdullah. 1985. *Sejarah Perjuangan Rakyat Aceh Dalam Perang Kemerdekaan (1945-1945)*, Depdikbud., Banda Aceh.
- Adnan Sandy Setiawan. (2000). *Manajemen Perguruan Tinggi di Tengah Perekonomian Pasar dan Pendidikan Yang Demokratis*. Retrieved from [indonews@indo-news.com](mailto:indonews@indo-news.com)
- Asep Kurniawan. (2010). *Manajemen Pendidikan Islam*. Cirebon: CV.Hikmah.
- Hadari Nawawi. (2005). *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers.
- Thomas B. Santoso. (2001). *Pendidikan. Manajemen Sekolah di Masa Kini*.
- Ahmad,S.T. 2020, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Nas Media Pusaka
- Fauziah Zaennudin,2018.*Perguruan Tinggi dan Manajemen Mutu Terpadu*,Yogyakarta: Pana Idris
- Gaspersz,vincent,2002. *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama
- Abubakar, A., Srimulyani, E., & Anwar, A. (2019). Identification of Some Distinctive Values of Acehnese Malee (Shyness) for

Character Education. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 7(1), 125-140.

Abubakar, A., Aswita, D., Israwati, I., Ferdianto, J., Jailani, J., Anwar, A., ... & Hayati, H. (2022). The Implementation of Local Values in Aceh Education Curriculum. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 10(1), 165-182.

Sianipar, G., Judijanto, L., Jenuri, J., Abubakar, A., Hakim, L. D. R., & Supriyanto, A. (2023). PENGaruh Agama Terhadap Penyelesaian Konflik Sosial Di Masyarakat. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 6(4), 149-152.

Abubakar, M. S., & Anwar, M. P. (2021). Transformasi Budaya Malu Analisis Budaya Malu Berbasis Kearifan Lokal Masyarakat Aceh. Penerbit K-Media.