

# **TOTAL QUALITY MANAGEMENT; KONSEP DAN STRATEGI IMPLEMENTASINYA DALAM PENDIDIKAN DASAR ISLAM**

**Aziza Meria**

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN IB Padang

## **Abstrak**

*Sejalan dengan perkembangan dan semakin variatif kebutuhan maka membutuhkan terhadap tenaga terampil untuk pengelolaan pemenuhan kebutuhan tersebut. Lahirnya tenaga terampil tersebut tidak lain melalui lembaga pendidikan. Dengan demikian peningkatan kualitas pendidikan juga menjadi tuntutan. Salah satu upaya peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan beralih kepada paradigma baru manajemen pendidikan yakni, implementasi Total Quality Management in Islamic Education. Strategi penerapan yang praktis dan logis memungkinkan konsep ini dapat diadopsi oleh lembaga pendidikan Dasar Islam. Langkah strategis penerapannya adalah sebagai berikut; merumuskan tujuan yang konstan untuk perbaikan dalam produk dan layanan, gunakan filosofis baru, berhenti menggunakan pengawasan publik, tingkatkan terus kualitas layanan dan produk, lakukan on the job training, manajemen bertugas memimpin bukan mengawasi, ciptakan iklim kerja yang nyaman, utamakan teamwork, kurangi selogan, nasehat, target dan permintaan untuk peningkatan prokduktivitas baru tanpa adanya arahan, kurangi standarisasi pekerjaan dengan indikator angka numerik, hindari kebiasaan penilaian terhadap prestasi pegawai karena bertentangan dengan prinsip teamwork, lembagakan pendidikan dan pelatihan kepegawai, posisikan setiap orang dalam institusi untuk bekerja dan melaksanakan transformasi. Selanjutnya pengembangan pendidikan islam hapat dilakukan dengan pendekatan bisnis yang bermoral, yaitu pendekatan yang pada intinya membangun dengan kekuatan sendiri yang diajukan untuk kepentingan bersama.*

**Kata Kunci** : Total Quality Manajemen Dan Pendidikan Dasar Islam

## **Abstract**

In line with developments and the more varied needs, it requires skilled workers to manage these needs. The birth of these skilled workers is nothing but through educational institutions. Thus improving the quality of education is also a demand. One of the improvement efforts can be done by switching to a new paradigm of education management, namely, the implementation of Total Quality Management in Islamic Education. The practical and logical implementation strategy allows this concept to be adopted by Islamic Basic Education institutions. Strategic implementation methods are as follows; formulate constant goals for improvement in products and services, use new philosophies, stop using public supervision, continually improve the quality of services and products, do on the job training, management has the task of leading rather than supervising, creating a comfortable work climate, prioritizing teamwork, reducing , advice, targets and requests for increased new productivity without direction, reduce standardization of work with numerical indicator numbers, avoid the habit of evaluating employee performance because it contradicts the principles of teamwork, educational institutions and employee training, positions everyone in the institution to work and carry out transformation . Furthermore, the development of Islamic education can be carried out with a moral business approach, namely an approach which essentially builds on its own strength which is proposed for the common interest.

Keywords: Total Quality Management and Islamic Basic Education

## **PENDAHULUAN**

Kajian yang bertajuk *total quality management* dalam pendidikan islam ini amat menarik dan perlu dilakukan. Pentingnya kajian ini karena beberapa

pertimbangan berikut; *pertama*, Kemajuan drastis dalam segala bidang telah memberikan spektrum yang signifikan pada setiap lini kehidupan, mulai dari ekonomi, politik, sosial budaya, termasuk

pendidikan. Dengan demikian menjadi suatu kebutuhan bagi manusia terutama para pengurus pendidikan untuk mengadakan reformasi paradigma dan filosofis tentang kualitas pendidikan.

*Kedua*, lembaga pendidikan merupakan bagian kecil diantara sistem-sistem yang ada. Disadari atau tidak, pembangunan bidang pendidikan ikut menentukan pembangunan bidang lainnya. Untuk itu perbaikan dalam bidang pendidikan menjadi sangat penting. *Ketiga*, sebagai subsistem pendidikan nasional, pendidikan islam memiliki visi untuk melahirkan lulusan yang *'alim 'amaly* dan *'amil 'ilmy, man of idea* dan *man of action*. Untuk mewujudkan lulusan seperti ini dibutuhkan pengelolaan pendidikan yang maksimal.

Dengan demikian kajian tentang TQM dalam manajemen pendidikan sejatinya mendapat perhatian, terutama untuk pengembangan kualitas pendidikan.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Perkembangan keilmuan dalam islam menunjukkan bahwa dalam sejarahnya islam telah mengabadikan ribuan ilmuan yang telah mempelajari berbagai bidang ilmu pengetahuan. Pengembangan ilmu-ilmu yang ada saat itu tidaklah dipisahkan sebagai sistem ilmu yang berdiri sendiri, namun sebagai bagian dari sistem ilmu lain salah satunya adalah *Nizham al-idari* atau sistem tatalaksana yang merupakan padanan bagi istilah manajemen yang digunakan dekade itu. Indikasi perkembangan tersebut terlihat dalam sejarah pada tahun 20 H (642 M). seseorang sahabat yang pernah melihat praktek pengelolaan kas negara di Syam. Atas usul al-Warid bin Hisyam bin al-Mughiro diminta untuk membuat sistem pengarsipan atau administrasi pengelolaan kas negara sebagaimana yang dilakukan oleh raja-raja Syam. Pada masa itu pula khalifah Umar memperbaharui teknik organisasi dan dokumentasi *Baitul Mal*. Pada masa khalifah Muawiyah ilmu tata laksana bagi pemerintah berkembang. Pada masa khalifah Abbasiyah prinsip-prinsip dasar ilmu tata laksana dikembangkan secara integrasi dengan ilmu-ilmu lain ; sejarah, politik dan sosiologi, Lanjut baca ! Muhammad Ismail Yusanto, (ed), *Pengantar*

Lembaran kerja ini berupaya *mengetengahkan* kajian teoritis konsep *total quality management*. Dilengkapi dengan prinsip *total quality management* dalam pendidikan islam, dilengkapi dengan piranti-piranti *total quality management* serta strategi implementasinya dalam pendidikan islam.

## PEMBAHASAN

### 1. Definisi Total Quality Management

Memaknai kualitas sesuatu cukup sulit, karena persoalan kualitas sangat relatif. Artinya perlu adanya penekanan kualitas dalam konteks apa yang menjadi pertanyaan, hasil, pelaku, atau prosesnya. *Total Quality Management* (TQM) dalam bahasa Indonesia dikenal dengan manajemen mutu menyeluruh (M3). TQM dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.<sup>2</sup> Dalam kerangka umum mutu atau kualitas berarti keunggulan suatu produk baik berupa barang atau jasa; baik yang *tangible* (nyata) maupun *intangible* (tidak nyata).<sup>3</sup>

Kendati tidak ada definisi yang dianggap mewakili secara universal, setidaknya kualitas secara umum diarahkan kepada usaha ,memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas dimaksud

*Manajemen Syari'ah*, (Jakarta : al-Husna,1998), Lihat ! Imaduddin Khalil, *Pengantar Islamisasi Pengetahuan Sejarah*, (Jakarta : Media Dakwah,1994), h

<sup>2</sup>Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *loc. Cit*.

<sup>3</sup>. Lihat! Umaedi, "Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah" dalam *website* <http://www.pendidikan.net>, data diakses 12 September 2018

mencakup produk, jasa, pelaku, lingkungan dan proses. Kualitas bersifat relatif dan berubah-ubah. Dengan demikian secara singkat dapat dikatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>4</sup>

Dalam pendidikan, persoalan kualitas mengarah kepada proses dan hasil pendidikan. Proses melibatkan berbagai *input* seperti bahan ajar, metodologi, sarana dan prasarana, serta suasana yang kondusif. Pada konteks hasil mengacu kepada prestasi yang dicapai pada setiap kurun waktu tertentu yang dapat berupa kemampuan akademis maupun bidang tertentu.

Definisi ini memberikan gambaran bahwa, dalam memahami TQM dapat dilihat dari dua sisi. Pertama apa yang dimaksud dengan TQM dan kedua bagaimana mencapainya. Dengan demikian secara ringkas TQM dapat dikatakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia dan proses serta lingkungan.

Ketika konsep ini digunakan untuk pengelolaan pendidikan Islam maka *TQMIE* merupakan suatu pendekatan yang digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan Islam yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia dan proses lingkungan.

## 2. Prinsip *Total Quality Management*

Ditinjau dari manajemen Islam, salah satu dasar bahwa mutu merupakan

<sup>4</sup>Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi, 2003), h.4.

bagian yang sangat signifikan dalam pendidikan adalah prinsip bahwa segala upaya yang dilakukan untuk mencapai kualitas yang diharapkan harus dijalankan dengan sebaik-baiknya. Prinsip ini terdapat pada hadits berikut :

حد ثنا مصعب حد ثني بشر ي عن مصعب بن ثابت عن هشام بن عروة عن عائشة : ان النبي صلي الله عليه وسلم قال : ان الله يحب اذا عمل احدكم العمل ان يتقنه (رواه الطبراني)

"Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan secara *itqan* ( tepat, terarah, jelas dan tuntas). ( HR. Tabrani)<sup>5</sup>

Hadits di atas memberikan gambaran bahwa kualitas ditunjukkan dari prosesnya yang terarah, jelas dan tuntas. *Total quality management* dipandang sebagai suatu konsep manajemen yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Dalam hal ini membutuhkan perubahan besar dalam berbudaya dan sistem kerja yang telah dipersiapkan. Dalam hal ini terdapat beberapa prinsip utama dalam TQM.<sup>6</sup>

### a. Kepuasan pelanggan

Konsep kualitas dalam TQM harus diperluas, kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan.<sup>7</sup> Menyangkut pelanggan, dalam dunia pendidikan (sekolah) menurut Greenwood adalah siswa/ mahasiswa yang memperoleh pembelajaran, kemudian orang tua siswa yang membayar secara

<sup>5</sup>Marhum Sayyid Ahmad al-Hasyimi, *Mukhtarul Ahadits wa al-Hukmu al-Muhammadiyah*, (tp: dar an -Misriyyah,tth), h.34

<sup>6</sup>*Ibid.*, h. 14-15

<sup>7</sup>Lihat ! Greenwood and Helen J. Gaunt, *Total Quality Management*, ( Inggris : Cassel Wiltsher, 1994), h.27

lansung maupun tidak lansung untuk biaya pendidikan, institusi pendidikan tempat siwa merekrut tenaga terampil serta negara yang memerlukan pegawai terdidik. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketetapan waktu. Dengan demikian konsep tepat terarah dan tuntas mengacu kepada peningkatan terhadap semua orang.

#### b. Respek terhadap semua orang

Dalam konsep TMQ setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

*Apabila dua orang hambaku beryarikat, maka aku jadi anggota ketiga selam anta keduanya terjalin hubungan yang ikhlas.*<sup>8</sup>

#### c. Manajemen berdasarkan fakta

Maksud dari prinsip ini adalah bahwa setiap keputusan berdasarkan kepada data bukan sekedar *feeling*. Dalam hal ini terdapat dua konsep penting yakni prioritas dan variasi. Prioritas maksudnya bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan kepada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Adapun variasi, maksudnya variabilitas kinerja manusia. Hal ini dapat diamati melalui data statistik yang ada. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.<sup>9</sup>

<sup>8</sup>Lihat! Muhammad Karabet Widjayakusuma, Pengantar Syari'ah, ( Jakarta: Perisai Pustaka Utama)

<sup>9</sup>*QS al-Isra' (17) : 36*

#### d. Perbaikan berkesinambungan

Ketika perusahaan menginginkan keberhasilan maka perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dan melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-ack*), yang terdiri dari langkah perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan hasil dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.<sup>10</sup>

### 3. Keuntungan *total quality managemen* dalam pendidikan

Dilihat dari dasar pemikiran pentingnya TQM sangat sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan adanya upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah penerapan TQM.

Dalam pengelolaan pendidikan, konsep TQM merupakan suatu pendekatan yang dapat digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas dan daya saing pasar pendidikan. Dengan demikian dapat diidentifikasi beberapa keuntungan TQM dalam pendidikan.

a. Dengan paradigma baru bahwa pendidikan harus dikelola dengan model manajemen perusahaan, maka melihat keuntungan penggunaan TQM dapat dilakukan dengan analisa apsar. Lembaga pendidikan akan mampu memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya ssemakin besar dan harga jualnya dapat lebih tingi. Hal ini mengarah kepada

<sup>10</sup>*QS ar-Ra'd (13) : 11*

peningkatan daya saing dan kepercayaan semakin besar.

b. Lembaga pendidikan dapat meningkatkan *output* yang bebas kualitas rendah melalui upaya perbaikan mutu. Hal ini menyebabkan biaya operasional berkurang dengan demikian tingkat pengeluaran lembaga menipis.

c. Melalui TQM diupayakan perbaikan lembaga pendidikan secara *step by step improvement dan all embracing at small-scale implementation*

d. Terciptanya iklim kerja yang kondusif dan pelayanan prima

Demikianlah beberapa aspek keuntungan yang dapat dikemukakan, keuntungan tersebut dimunculkan berdasarkan analisa terhadap TQM terhadap perusahaan, dengan demikian memberikan sudut pandang yang berbeda dalam melihat sisi keuntungan pengimplementasian gagasan TQM tersebut.

#### 4. Implementasi *Total Quality Management* dalam Pendidikan Dasar Islam

Paradigma yang berkembang menyangkut persoalan TQM dalam pendidikan adalah “Komersialisasi Pendidikan”. Pada beberapa forum pendidikan dan banyak kesempatan beberapa kalangan mempertanyakan tentang komersialisasi pendidikan. Menjawab pertanyaan ini agaknya dapat beranjak dari konsep TQM yang telah dikemukakan di atas. Secara umum diketahui bahwa TQM merupakan suatu bentuk manajemen yang digunakan dalam rangka melakukan perbaikan mutu secara total, pada semua orang, semua unit dan dilakukan secara kontinu.

Meskipun awalnya TQM merupakan manajemen yang diterapkan diperusahaan, namun demikian sejalan dengan perkembangan konsep tersebut merambah

ke dunia pendidikan. Ketika pengungsungan gagasan TQM ini masuk pada wilayah pendidikan, maka paradigma yang muncul adalah pengelolaan pendidikan dengan model perusahaan atau industri.

Paradigma ini memunculkan anggapan bahwa manajemen pendidikan harus memahami perkembangan sistem industri modern, sehingga mampu mendesain, menerapkan, mengendalikan dan meningkatkan kinerja sistem pendidikan yang memenuhi kebutuhan sistem industri modern.<sup>11</sup> Secara teoritis pada dasarnya proses industri harus dipandang sebagai suatu peningkatan terus-menerus (*continuous industrial process improvement*) dimulai sejak adanya ide melahirkan produk, pengembangan, proses produksi, sampai distribusi kepada konsumen. Seterusnya berdasarkan informasi sebagai umpan-balik yang dikumpulkan dari pengguna produk (pelanggan) itu dapat dikembangkan ide-ide kreatif untuk menciptakan produk baru atau memperbaiki produk lama beserta proses produksi yang sda saat ini. Agar peningkatan proses industri dapat berjalan secara konsisten maka dibutuhkan manajemen sistem industri, yang pada umumnya akan dikelola oleh lulusan lembaga pendidikan dasar.

Meminjam konsep berfikir manajemen sistem industri modern, maka manajemen pendidikan pada lembaga pendidikan dasar Islam sejatinya memandang bahwa proses pendidikan adalah suatu peningkatan terus-menerus (*continuous educational process improvement*) yang dimulai sejak adanya ide-ide untuk menghasilkan *output* yang

<sup>11</sup>Vincent Gaspersz, “Penerapan Total Quality Management In Education (TQME) Pada Perguruan Tinggi di Indonesia: Suatu Upaya Untuk Memenuhi Kebutuhan Sistem Industri Modern”. dalam <http://www.depdiknas.go.id> data diakses tanggal 06 September 2006

berkualitas, pengembangan kurikulum, proses pembelajaran, dan ikut bertanggung jawab untuk memuaskan pengguna kelulusan tersebut. Seterusnya, berdasarkan informasi sebagai umpan-balik yang dikumpulkan dari pengguna lulusan (*external customers*) itu dapat dikembangkan ide-ide kreatif untuk mendesain ulang kurikulum atau memperbaiki proses pendidikan yang ada saat ini. Semua hal di atas, harus disesuaikan dengan karakteristik pendidikan dasar Islam, seperti Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT), Madrasah Ibtidaiyah (MI), Kuttab, dan sebagainya.

Konsekuensi dari pemikiran ini adalah penerapan TQME pada pendidikan Dasar Islam di Indonesia harus dijalankan atas dasar pengertian dan tanggung jawab bersama untuk mengutamakan efisiensi Pendidikan Dasar, dan peningkatan kualitas dari proses pendidikan dasar itu. Melalui penerapan roda Deming dalam sistem pendidikan dasar yang dijalankan secara konsisten, maka lembaga pendidikan dasar mampu memenangkan persaingan global yang amat sangat kompetitif dan memperoleh manfaat (ekonomis maupun non ekonomis) yang dapat dipergunakan untuk pengembangan perguruan tinggi itu dan peningkatan kesejahteraan pegawai yang terlibat di perguruan tinggi itu.

Sebelum TQME didesain untuk lembaga pendidikan dasar islam, maka *stakeholders* dari lembaga pendidikan dasar harus memiliki kesamaan persepsi tentang manajemen kualitas. Dalam konsep manajemen kualitas modern, kualitas suatu lembaga pendidikan dasar antara lain ditentukan oleh kelengkapan fasilitas atau reputasi instusional. Kualitas adalah sesuatu standar minimum yang harus dipenuhi agar mampu memuaskan pelanggan yang menggunakan *output* (lulusan) dari sistem pendidikan dasar itu, serta harus terus-menerus ditingkatkan

sejalan dengan tuntutan kemampuan yang semakin kompetitif.<sup>12</sup>

Agar pengapdosian paradigma baru dimaksud dapat berhasil, maka dibutuhkan suatu sistem pengelolaan lembaga pendidikan. Melalui pemahaman paradigma baru TQM diatas, maka dikemukakan beberapa langkah penting dalam rangka pengembangan TQM pendidikan Dasar Islam khususnya perguruan tinggi<sup>13</sup> :

a. Rumusan tujuan yang konstan untuk perbaikan dalam produk dan layanan. Tujuannya adalah agar menjadi kompetitif. Pentingnya langkah ini karena kebanyakan sekolah yang memiliki tujuan jangka pendek, namun tidak merumuskan tujuan jangka panjang berdasarkan visi dari institusi tersebut.<sup>14</sup>

تَقَفْ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ  
وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ  
مَسْئُولًا

“Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuannya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati,

Lihat ! Spanbauer, *A Quality System for Education*. (Wisconsin: ASQC Quality Press,1992), Sistem informasi usang dan tidak membantu manajemen sistem kualitas

1. Staf administrasi kurang memiliki pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, Baca! Asnawir, *Manajemen Pendidikan*, (Padang: IAIN IB Press,2005), h.307-310

<sup>13</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management*, (Philadelphia : Kogan Page,1993), h. 48-49

<sup>14</sup> Baca! Louis A. Allen, *Management and Organization*, ( New York: Me Graw Hill Book Company,1958), h.27

semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban.”<sup>15</sup>

Proses perumusan tujuan mengacu kepada pemahaman tentang apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya, kenapa dilakukan. Pertanyaan-pertanyaan itu harus dijawab sehingga semua aktivitas yang dilakukan merujuk kepada tujuan akhir.

b. Gunakan filosofis baru. Dalam hal ini sebuah pendidikan dasar selalu bertoleransi terhadap kesalahan. Institusi harus melakukan perubahan dan menggunakan cara baru dalam melakukan pekerjaan, dengan demikian tidak mengulangi kesalahan yang sama.<sup>16</sup>

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا

بِأَنفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا

مَرَدَّ لَهُ ۚ وَمَا لَهُمْ مِّن دُونِهِ مِن وَالٍ

“*Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.*”<sup>17</sup>

Sebagai sesuatu yang dinamis lembaga pendidikan harus melihat perkembangan dan memahami segala sesuatu secara komprehensif. Berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk. Artinya tanggung jawab lembaga adalah meningkatkan kualitas layanan dan memberikan jaminan bahwa proses

<sup>15</sup> QS al-Isra' (17) : 36

<sup>16</sup>Filosofis mutu produk beranjak dari pemahaman bahwa produk bermutu telah menjasi primadona untuk memenangkan pelanggan. Kemudian tidak ada pendekatan tunggal yang dapat memecahkan masalah mutu produk. Produk bermutu prima hnaya dihasilkan oleh perusahaan yang mempunyai organisasi yang baik, pelatihan dan desain kerja yang mantap, desain bahan yang prima.

<sup>17</sup> QS ar-Ra'ad (13) : 11

perbaikan akan dilakukan secara terus-menerus.

c. Tidak menggunakan pengawasan publik untuk mencapai kualitas. Pengawasan publik yang dilakukan ole unit inspeksi tidak menjamin kualitas. Lembaga harus mempersiapkan staf mereka dengan traning teknik statistik unutm memonitor dan mengembangkan kualitas mereka secara mandiri dan dilakukan oleh mereka masing-masing.<sup>18</sup>

فَذَكِّرْ إِن نَّفَعَتِ الذِّكْرَىٰ

“*Oleh sebab itu berikanlah peringatan karena peringatan itu bermanfaat.*”<sup>19</sup>

Manajemen bertugas memimpin bukan mengawasi. Artinya pemimpin harus mampu berperan untuk mendorong kemajuan dalam proses pemberian layanan jasa dan produk.

فَذَكِّرْ إِنَّمَا أَنْتَ مُذَكِّرٌ ۚ لَسْتَ عَلَيْهِمْ

بِمُصِطِرٍ

“*Maka berilah peringatan, karena Sesungguhnya kamu hanyalah orang yang memberi peringatan. Kamu bukanlah orang yang berkuasa atas mereka.*”<sup>20</sup>

d. Lakukan *on the job training*. Penting pelatihan agar kualitas sumber daya manusia yang dan dilembaga senantiasa

<sup>18</sup>Terkait dengan persoalan pengawsan di Indonesia, sejalan dengan UUSPN No 20 tahun 2003, pada pasal 66 ditegaskan bahwa pengawasan dilakukan oleh pemerintah, pemerintahan daerah, dewan pendidikan dan komite sekolah/ madrasah sesuai dengan kapasitas dan kewenangan masing-masing. Pengawasan dilakukan dengan prinsip akuntalitas dan transparansi. Lihat ! Redaksi Sinar Grafika, *Undang-undang Sisdiknas 2003*,( Jakarta: Sinar Grafika,2003), h.32

<sup>19</sup> QS al-A'la (87) : 9

<sup>20</sup> QS al-Ghasiyah (88) : 21-22

terjamin, sehingga dapat melakukan perubahan dan pembaharuan dalam lembaga.

QS an-Nahl (27) : 43

Komitmen peningkatan mutu harus dibarengi dengan peningkatan profesionalitas. Semua komponen dalam organisasi harus diberikan atau memiliki keterampilan melalui latihan yang diselenggarakan secara kontinu.

e. Ciptakan iklim kerja yang nyaman, karena kenyamanan kerja turut menentukan produktivitas kerja.

وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالرَّحْمَةِ..

“Dan Dia (tidak pula) Termasuk orang-orang yang beriman dan saling berpesan untuk bersabar dan saling berpesan untuk berkasih sayang”<sup>21</sup>

f. Utamakan *teamwork*, karena sebuah lembaga merupakan satu kesatuan sistem yang utuh.

اللَّهُ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ

صَفَا كَأَنَّهُمْ بِنِينَ مَرَّضُونَ

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”<sup>22</sup>

*Team work* yang kuat akan muncul ketika diikat oleh; prinsip *tafahum* (saling memahami). Saling memahami kelemahan masing-masing, kelemahan suatu pihak dianggap kelebihan pihak lain dan kelebihan pihak lain dapat menutupi kelemahan pihak plain pula. Dengan demikian dapat saling melengkapi, memperkuat bukan sebaliknya saling meremehkan dan menjatuhkan. Berikinya

prinsip *tadhiyah* (semnagat berkorban). Semnagat berkorban terutama untuk kepentingan lembaga. Dengan demikian setiap keputusan yang dilakukan bukan atas kepentingan melainkan kebutuhan. Prinsip *tausyiah* (saling menasehati) hal ini berlaku dalam proses perbaikan dan perubahan. Tausyiah dilakukan dalam rangka membangun dilakukan secara benar dan adil. Serta prinsip *ishlal* (saling mendamaikan). Saling mrndamai,an ketika terjadi sesuatu yang dianggap rawan konflik, sehingga perselisihan paham tidak terjadi.

g. Kurangi selogan, nasehat, target, dan permintaan untuk peningkatan produktivitas baru tanpa adanya arahan bagaimana metode mencapai sesuatu baru tersebut.

كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا

تَفْعَلُونَ

“Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan”<sup>23</sup>

h. Kurangi standarisasi pekerjaan dengan indikator angka numerik, karena standarisasi numerik sering mengurangi kualitas.

i. Lembagakan pendidikan dan pelatihan pegawai yang dapat meningkatkan semnagat kerja pegawai dan peningkatan kualitas dengan dirinya sendiri.<sup>24</sup>

j. Posisikan setiap orang dalam situasi untuk bekerja dan melaksanakan transformasi.

<sup>21</sup> QS al-Balad (90) : 17 : QS al-'Ashr (103) :3

<sup>22</sup> QS as-Shaff (61) : 4

<sup>23</sup> QS as-Shaff (61): 3

<sup>24</sup>Lihat ! ayat pada pointer F



وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا  
عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

“ Dan tolong menolonglah kamu dalam kebaikan dan taqwa dan jangan lah kamu tolong menolong dalam dosa dan keburukan ”<sup>25</sup>

Uraian dimuka menunjukkan bahwa teor-teori TQM banayak diadaptasi dalam pengembangan manajemen pendidikan. Dalam hal mengadaptasikan teori tersebut dalam manajemen pendidikan dilakukan secara holistik, komperesif, namun bertahap dalam prinsip perbaikan tiada henti. Sebagai inti TQM, yakni peningkatan kualitas dalam semua faktor dan dilakukan oleh semua orang dalam organisasi secara terus menerus.

Implementasi *total quality in islamic education* harus dijalankan atas dasar pengertian dan tanggung jawab bersama untuk mengutgamakan efisiensi penyelenggara pendidikan dan peningkatan kualitas dari proses pendidikan. Melalui penerapan *TQMIE* yang dijalankan secara terus-menerus dan kosistenten, mka pendidikan islam akan mampu memenangkan persaingan global yang amat sangat kompetitif dan memperoleh manfaat baik dari aspek ekonomis maupun non ekonomis yang dapt dipergunakan untuk pengembangan pendidikan islam dan peningkatan kesejahteraan personal yang terlibat di lembaga pendidikan. Upaya ini juga akan mengurangi kesenjangan persepsi yang terjadi antara lembaga pendidikan dan pengguna jasa.

Dengan demikian sejainya secepatnya menerapkan *TQMIE* pada pendidikan islam agar mampu bersaing di pasar tenaga kerja global dan seterusnya. Patut di catat bahwa pengetahuan yang

dapat diaplikasikan dalam sistem induustri akan menjadi sumber daya nasional yang paling efektif untuk membawa pendidikan lain di dunia. Lulusan pendidikan islam perlu dibekali dengan beberapa kemampuan tambahan seperti : bekerja sama dan berinteraksi dengan orang lain, berkomunikasi, berfikir berdasarkan logika, pengendalian diri, dan lain-lain.

### C. Kesimpulan

Bedasarkan kajian yang telah dilakukan dan data-data yang dikemukakan, maka ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa manusia dan proses serta lingkungan.
2. Prinsip *Total Quality Management* meliputi, kepuasan pelanggan, respek terhadap semua orang, manajemen bedaskrkan fakta, perbaikan secara berkesinambungan.
3. Keunungan *Total Quality Management* dalam pendidikan memungkinkan pendidikan Dasar islam merebut pasar, memungkinkan pendidikan islam mewujudkan *ourput* yang berkualitas, *step by step improvement* dan *all embracing at small-scle implomentation*, terciptanya iklim kerja yang kondusif yang memungkinkan pendidikan islam untuk dapat bersaing di era pasar bebas.
4. Implementasi *Total Quality Management in islamic Education* dapat dilakukan dengan langkah berikut; rumuskan tujuan yang konstan untuk perbaikan layanan, gunakan filosofis baru, berhenti menggunakan pengawasan publik,tingkatkan terus

<sup>25</sup> QS al-Maidah (5) : 2

kualitas layanan dan produk, lakukan *on the job training*, manajemen bertugas memimpin bukan mengawasi, ciptakan iklim kerja yang nyaman, utamakan *teamwork*, kurangi produktivitas baru tanpa adanya arahan, kurangi standarisasi pekerjaan dengan indikator angka numerik, hindari kebiasaan penilaian terhadap prestasi pegawai karena bertentangan dengan prinsip *teamwork*, lembagakan pendidikan dan pelatihan pegawai, posisikan setiap

orang dalam situasi untuk bekerja dan melaksanakan transformasi. Selanjutnya pengembangan pendidikan islam dapat dilakukan dengan pendekatan bisnis yang bermoral, yaitu suatu pendekatan yang pada intinya membangun dengan kekuatan sendiri yang ditujukan untuk kepentingan bersama. Dengan demikian direkomendasikan bahwa *Total Quality Management* perlu dipertimbangkan untuk diterapkan

### Daftar Kepustakaan

Asnawir, *Manajemen Pendidikan*, Padang :IAIN IB Press,2005

Arcaro, Jerome, *Quality in Education: in Implementation Handbook*, Terjm. Yosa Iriantara, Jakarta: Pustaka Pelajar 2006

Allen, Louis, *Manajemen and Organization*, New York : Mc Graw Hill Book Company, 1958

Gaspersz, Vincent, “ Penerapan Ttal Quality Management in Education ( TQMIE) pada lembaga pendidikan dasar di Indonesia : suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan sistem industri modern”, dalam website <http://ww.depdikmas.go.id>, data diakses tanggal 06 September 2006

Greenwood, Malcolm S., and Helen J. Gaunt, *Total Quality Management for School*, Inggris, castsel Wiltsher,1994

Karabet Widjayakusuma,Muhammad, *Pengantar Syari'ah*, Jakarta: Perisai Pustaka Utama,2000

Ismail Yusanto,Muhammad (ed), *Pengantar Manajemen Syari'ah*, Jakarta : al-Husna,1998

Spanbauer, *A Quality System for Education*.Wisconsin, ASQC Quality Press,1992

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi,2003

Redaksi Sinar Grafika, *Undang-undang Sisdiknas 2003*,Jakarta: Sinar Grafika,2003

Umaedi, “ Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah” dalam *website* <http://www.pendidikan.net>,data diakses 12 September 2005