



DAKWAH DAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN

Muhammad Fauzi

¹ Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

Email : muhammadfauzi@gmail.com

ABSTRACT

In this globalization era, the development of an increasingly competitive society requires everyone to compete strictly. Likewise, the journey of da'wah, facing the advent of the times requires each missionary institution to prioritize quality in accordance with the challenges of the times. quality improvement is the main agenda in improving the quality of propaganda quality in order to survive in the glabal era. Therefore, improvement is a fact that must be planned, directed, intensive, effective and efficient. In relation to this quality issue, an approach has now developed, especially in the managerial process, namely what is called Total Quality Management (TQM). Therefore, TQM - especially the officials of da'wah - to carry out paradigmatic and philosophical reforms about the quality of da'wah. Second, the Da'wah Institution is a sub-system of existing systems, as an effort to increase human resources so that the quality of Da'wah institutions is managed.

ABSTRAK

Pada zaman globalisasi ini, perkembangan masyarakat yang semakin kompetitif menuntut setiap orang untuk berkompetisi secara ketat. Demikian halnya dengan perjalanan dakwah, menghadapi tatangan zaman menuntut setiap lembaga dakwah untuk mengedepankan kualitas sesuai dengan tantangan zaman. peningkatan kualitas merupakan agenda utama dalam meningkatkan kualitas mutu dakwah agar dapat *survive* dalam era glabal. Karenanya, peningkatan merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif dan efisien. Dalam kaitannya dengan persoalan kualitas ini, sekarang telah berkembang sebuah pendekatan, khususnya dalam proses menejerial, yaitu apa yang disebut *Total Quality Manajemen* (TQM). Karenanya, TQM—terutama para pengurus dakwah—untuk mengadakan reformasi paradigma dan filosofis tentang kualitas dakwah. *Kedua*, lembaga dakwah merupakan sub sistem dari sistem-sistem yang ada, sebagai upaya untuk meningkatkan sumberdaya manusia agar pengelolaan lembaga dakwah yang bermutu dan berkualitas.

INTRODUCTION / PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kata-kata mutu untuk menjelaskan sesuatu yang berkualitas. Apakah cocok kata mutu digunakan tentang sesuatu hal yang dianggap berkualitas? TQM sangat terkait

dengan kualitas atau mutu, karena itu topik ini menjadi persoalan penting dalam sebuah rumusan organisasi atau lembaga. Walaupun diakui, ketika berbicara “kualitas” (Malcolm, 2002) adalah sesuatu hal yang sulit memberikan definisi dan batasan yang

bisa diterima oleh semua pihak. Tetapi secara umum mutu dimaknai suatu kesesuaian / kecocokan antara barang dan jasa yang ditawarkan dengan standar yang telah ditetapkan untuk mendapatkan kepuasan. (Tunggal, 1993:5-17)

Total Quality Management (TQM) atau dalam di Indonesia sering dipahami dengan manajemen mutu menyeluruh (M3). Kajian TQM sangat terkait dengan mutu atau kualitas sesuatu. Persoalan mutu bukan suatu yang kebetulan atau didapat secara instan, melainkan suatu yang dicapai melalui rencana dan tahapan. Dalam membuat sebuah rencana membutuhkan pemahaman tentang mutu itu sendiri. Pertanyaannya adalah apa yang dimaksud dengan mutu?, atau dengan kalimat lain bagaimana sesuatu dapat dinilai bermutu? Disadari bahwa untuk membuat sesuatu menjadi berkualitas memang agak sulit, karena disebabkan oleh standar untuk merumuskan kualitas itu sangat relatif. Meskipun kualitas sebenarnya telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Akan tetapi, sampai sekarang, baik di dunia industri barang atau industri jasa, belum ada definisi yang sama tentang kualitas. Setiap orang dan organisasi memiliki pengertian kualitas yang berbeda-beda. Istilah kualitas menjadi menderitanya karena sering digunakan untuk menggambarkan lambang-lambang seperti; kecantikan, kebaikan, kemahalan,

kesegaran dan di atas semua itu, kemewahan.

RESEARCH METHODS / METODE PENELITIAN

Secara metodologis penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan atau *library research*. Objek kajian pada penelitian ini adalah buku-buku yang berkaitan dengan TQM. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, di mana penelitian ini mendeskripsikan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menganalisis isi makna yang terkandung dalam tulisan tersebut.

Data yang digunakan adalah metode dokumentasi. Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah-majalah artikel, majalah, jurnal, web (internet), ataupun informasi lainnya yang berdasarkan kajian yang akan diteliti.

Untuk mendapatkan data dilakukan tiga tahap, yaitu tahap orientasi, tahap eksplorasi, dan tahap penelitian terfokus. *Pertama*, tahap orientasi, yaitu penulis menggunakan data secara umum yang berkenaan dengan tulisan karya sastra sufi. *Kedua*, tahap eksplorasi, yaitu pengumpulan data dilakukan lebih terarah sesuai dengan fokus studi. Fokus studi tersebut adalah melihat makna-makna yang terkandung dalam karya sastra sufi. *Ketiga*, tahap studi terfokus, yaitu penulis mulai melakukan studi secara mendalam yang terfokus pada

masalah keberhasilan, keunikan dari karya sastra sufi.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi (*content analysis*). Di mana data deskriptif sering hanya dianalisis menurut isinya, dan karena itu analisis macam ini juga disebut analisis isi (*content analysis*). (Sumadi Suryabrata, 1983 : 94).

Analisis isi hanya meneliti atau menjelaskan data yang diambil dari sebuah paragraf dari tulisan seseorang. Sehingga analisis ini dibatasi hanya pada isi dari data yang akan dikutip. (Soejono dan Abdurrahman' 1999 : 14). Analisis isi yang dimaksud adalah bagaimana peneliti melihat keajegan isi komunikasi secara kualitatif, dan bagaimana peneliti memaknakan isi karya sastra sufi. Pada hakikatnya, analisis isi ini adalah salah satu model analisis yang digunakan peneliti dalam mengungkap, mengetahui, dan memahami isi dari literatur yang sudah dibaca. Dengan begitu, penulis akan dengan mudah menempatkan data mana yang sesuai dengan kebutuhan penulisan dan penelitian.

RESULT AND DISCUSSION / HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Kualitas (Quality)

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kata-kata mutu untuk menjelaskan sesuatu yang berkualitas.

Apakah cocok kata mutu digunakan tentang sesuatu hal yang dianggap berkualitas? TQM sangat terkait dengan kualitas atau mutu, karena itu topik ini menjadi persoalan penting dalam sebuah rumusan organisasi atau lembaga. Walaupun diakui, ketika berbicara “kualitas” (Malcolm, 2002) adalah sesuatu hal yang sulit memberikan definisi dan batasan yang bisa diterima oleh semua pihak. Tetapi secara umum mutu dimaknai suatu kesesuaian / kecocokan antara barang dan jasa yang ditawarkan dengan standar yang telah ditetapkan untuk mendapatkan kepuasan. (Tunggal, 1993:5-17)

Total Quality Management (TQM) atau dalam di Indonesia sering dipahami dengan manajemen mutu menyeluruh (M3). Kajian TQM sangat terkait dengan mutu atau kualitas sesuatu. Persoalan mutu bukan suatu yang kebetulan atau didapat secara instan, melainkan suatu yang dicapai melalui rencana dan tahapan. Dalam membuat sebuah rencana membutuhkan pemahaman tentang mutu itu sendiri. Pertanyaannya adalah apa yang dimaksud dengan mutu?, atau dengan kalimat lain bagaimana sesuatu dapat dinilai bermutu?

Disadari bahwa untuk membuat sesuatu menjadi berkualitas memang agak sulit, karena disebabkan oleh

standar untuk merumuskan kualitas itu sangat relatif. Meskipun kualitas sebenarnya telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Akan tetapi, sampai sekarang, baik di dunia industri barang atau industri jasa, belum ada definisi yang sama tentang kualitas. Setiap orang dan organisasi memiliki pengertian kualitas yang berbeda-beda. Istilah kualitas menjadi menderita karena sering digunakan untuk menggambarkan lambang-lambang seperti; kecantikan, kebaikan, kemahalan, kesegaran dan di atas semua itu, kemewahan.

Kendati tidak ada definisi yang dianggap mewakili secara universal, setidaknya kualitas secara umum diarahkan kepada usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas dimaksud mencakup produk, jasa, manusia, 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. Dalam ISO 8402, kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas seringkali diartikan

sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau konformasi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformsnce to the requirements*). (Gaspersz, 2005:5) Dalam dakwah, persoalan kualitas mengarah kepada proses dan hasil dakwah. Dalam dataran proses melibatkan berbagai *in put* seperti dai, mad'u, metode dan materi.

b. Kualitas Terpadu (Total Quality)

Tidak berbeda dengan definisi kualitas, bahwa definisi kualitas terpadu (total) juga memiliki pengertian yang bermacam-macam. Menurut Departemen Pertahanan Amerika, kualitas terpadu itu mencakup aktivitas perbaikan secara terus menerus yang melibatkan semua orang didalam organisasi, baik manajer maupun semua staf-stafnya dalam berusaha secara terintegrasi mencapai kinerja yang terus meningkat pada setiap tingkatan.(Goetsch, 2000:47)

Jadi, kualitas terpadu pada dasarnya adalah sebuah pendekatan untuk melakukan sesuatu yang berusaha untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif organisasi melalui perbaikan terus menerus dalam hal produk, servis, orang, proses dan lingkungannya. Secara sistematis, kualitas total memiliki karakteristik berikut sebagai berikut: 1) dasar-dasar yang strategis, 2) fokus pada

pelanggan (internal dan eksternal), 3) obsesi dengan kualitas, 4) pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan memecahkan masalah, 5) komitmen jangka panjang, 6) kerja tim, 7) perbaikan proses secara kontinyu, 8) dakwah dan pelatihan, 9) kebebasan yang terkontrol, 10) kesatuan tujuan, dan 11) pelibatan dan pemberdayaan tenaga. (Goetsch, 2000:50-51)

c. Total Quality Management (TQM)

Pengertian kualitas terpadu seperti di atas, memberikan kerangka yang jelas bahwa hakekat Total Quality Management (TQM) atau manajemen kualitas terpadu sebenarnya adalah filosofi dan budaya (kerja) organisasi (*phylosopy of management*) yang berorientasi pada kualitas. Tujuan (*goal*) yang akan dicapai dalam organisasi dengan budaya TQM adalah memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan (*needs*) dan yang diharapkan atau diinginkan (*desire*) oleh pelanggan.

Dengan demikian, TQM dapat diartikan sebagai pengelolaan kualitas semua komponen (*stakeholder*) yang berkepentingan dengan visi dan misi organisasi. Pada dasarnya TQM itu bukanlah pembebanan ataupun pemeriksaan, akan tetapi, TQM adalah lebih dari usaha untuk melakukan sesuatu yang benar setiap waktu,

daripada melakukan pemeriksaan (*cheking*) pada waktu tertentu ketika terjadi kesalahan. TQM bukan bekerja untuk agenda orang lain, walaupun agenda itu dikhususkan untuk pelanggan (*customer*) dan klien. Demikian juga, TQM bukan sesuatu yang diperuntukkan bagi manajer senior dan kemudian melewatkan tujuan yang telah dirumuskan.

“Total” dalam TQM adalah pelibatan semua komponen organisasi yang berlangsung secara terus-menerus. Sementara “manajemen” di dalam TQM berarti pengelolaan setiap orang yang berada di dalam organisasi, apapun status, posisi atau perannya. Mereka semua adalah manajer dari tanggung jawab yang dimilikinya.

Pada intinya, TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan aktivitas yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Karena itu, TQM memiliki beberapa karakteristik: 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 kerja sama tim (*teamwork*), 6) memperbaiki proses secara berkesinambungan, 7) menyelenggarakan dakwah dan pelatihan, memberikan kebebasan yang terkendali, 9) memiliki kesatuan tujuan, 10) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

TQM merupakan perubahan cara kerja manajemen kerja organisasi yang meninggalkan cara-cara tradisional. TQM dapat juga dikatakan sebagai seni untuk meraih keberhasilan, sekaligus sebagai filosofi yang menjadi prinsip dasar bagi organisasi untuk melakukan peningkatan dan perbaikan proses secara terus menerus melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berangkat dari paparan di atas maka TQM dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu: Total (keseluruhan), *Quality* (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), *Management* (tindakan, seni, cara menghendel, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah: “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continuous*

improvement) dan memotivasi karyawan. (Yamit, 2001:181)

B. Menejemen Mutu Total Dakwah

Kegiatan dakwah itu bukan hanya mencakup ajakan materi, tetapi juga disilakunya (*da'i*), juga pesertanya (*mad'u*), juga mempunyai metode beragam. Jika aktivitas dakwah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen, maka “citra profesional” dalam dakwah akan terwujud dalam kehidupan masyarakat. Dengan demikian dakwah tidak hanya dipakai dalam objek ubudiah saja, akan tetapi diinterpretasikan dalam beberapa profesi. Inilah yang dijadikan inti dari pengaturan secara manajerial organisasi dakwah. Aktivitas dakwah dikatakan berjalan secara efektif apabila apa yang menjadi tujuannya benar-benar tercapai, dan dalam pencapaiannya membutuhkan pengorbanan-pengorbanan yang wajar.

Jika dilihat dari segi bahasa pengertian Manajemen Dakwah memiliki dua pengertian. Pertama pengertian Manajemen dan kedua pengertian Dakwah.

Pertama pengertian manajemen, secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh

individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi dalam mencapai suatu tujuan.

Dalam bahasa Arab istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tanzim*, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Pengertian tersebut dalam skala aktivitas juga dapat diartikan sebagai aktivitas menertibkan, mengatur dan berpikir yang dilakukan oleh seseorang, sehingga ia mampu mengemukakan, menata, dan merapikan segala sesuatu yang ada di sekitarnya, mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya.

C. Prinsip Total Quality Management

Salah satu dasar bahwa mutu merupakan bagian yang sangat signifikan dalam dakwah adalah prinsip bahwa segala upaya yang dilakukan untuk mencapai kualitas yang diharapkan harus dijalankan dengan sebaik-baiknya :

Menurut Hensler dan Brunel ada empat prinsip utama dalam TQM. Ke empat prinsip tersebut adalah :

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas, kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan

spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi dalam segala aspek.

2. Respek terhadap Setiap Orang

Pesan dakwah adalah harus berempati terhadap masalah umat. Da'i tidak berbicara diatas menara gading, yang tidak bersentuhan dengan permasalahan umat.

3. Menejemen Berdasarkan Fakta

Bagaimana dakwah berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritasasi (*prioritization*) yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka dan tim dalam lembaga dakwah dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Konsep kedua, variasi (*variation*) atau vitabilitas kinerja manusia. Data statistic dapat memberikan gambaran mengenai

variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4. Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap da'i perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

E. Implementasi *Total Quality Management* dalam Dakwah Islam

Dakwah adalah usaha peningkatan pemahaman keagamaan untuk mengubah pandangan hidup, sikap bathin dan perilaku umat yang tidak sesuai dengan ajaran Islam menjadi sesuai dengan tuntutan syariat untuk memperoleh kebahagiaan hidup di dunia. Kegiatan dakwah bukan hanya mencakup sisi ajakan (materi dakwah) saja, tetapi juga seluruh unsur yang terkait dengan dakwah yang dapat menjalankan secara efektif tujuan dari apa yang dikehendaki oleh maksud dan tujuan dakwah itu sendiri. Aktivitas

dakwah dapat berjalan secara efektif bila mana apa yang menjadi tujuan benar-benar dapat dicapai, dan dalam pencapaiannya dikeluarkan pengorbanan-pengorbanan yang wajar. Atau lebih tepatnya jika kegiatan dakwah yang dilaksanakan mengandung unsur-unsur manajemen dakwah, maka pelaksanaan dakwah dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan agar tujuan tercapai. Selanjutnya dalam hal ini dapat dikemukakan beberapa langkah penting dalam rangka pengembangan TQM di dakwah (Sallis,1993:48_49)

- a. rumuskan tujuan yang konstan untuk perbaikan dalam produk dan layanan. Tujuannya adalah agar menjadi kompetitif, tetap dapat menjalankan dakwah dan dapat menyediakan lapangan kerja. Pentingnya langkah ini karena kebanyakan dakwah yang memiliki tujuan jangka pendek, namun tidak merumuskan tujuan jangka panjang berdasarkan visi dari institusi tersebut.

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

Artinya :”Dan janganlah kamu mengikuti (melakukan-pen) apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan

tentangnya”.(QS *al-Isrâ’*
(17) : 36)

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

- b. gunakan filosofis baru. Dalam hal ini sebuah dakwah selalu bertoleransi terhadap kesalahan. Dakwah harus melakukan perubahan dan menggunakan cara baru dalam melakukan pekerjaan, dengan demikian tidak mengulangi kesalahan yang sama.

...إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا
بِأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا
لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya :”...*Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri*”.(QS *ar-Ra’d* : 11)

Sebagai sesuatu yang dinamis lembaga dakwah 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 perbaikan akan dilakukan terus menerus.

Berhenti menggunakan pengawasan publik untuk mencapai kualitas! Pengawasan publik yang dilakukan oleh unit inspeksi tidak menjamin kualitas. Lembaga harus mempersiapkan staf mereka dengan *training* teknik analisis statistik untuk memonitor dan mengembangkan kualitas mereka secara mandiri dan dilakukan oleh mereka masing-masing lihat (Redaksi Sinar Grafika, *Undang-undang Sisdiknas*: 2003)

فَذَكِّرْ إِن نَّفَعَتِ الذِّكْرَىٰ

Artinya :”*oleh sebab itu berikanlah peringatan karena peringatan itu bermanfaat*”.(QS *Al a’la* 87:9)

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 بِمُصَيِّرٍ

Artinya :”*Maka berilah peringatan, karena sesungguhnya kamu hanyalah orang yang memberi peringatan. Kamu bukanlah orang yang berkuasa atas mereka*”.(QS *al-Ghâsiyah* : 21-22)

- c. Lakukan *on the job training*. Pentingnya pelatihan agar kualitas sumber daya manusia yang dan di dakwah senantiasa terjamin, sehingga dapat melakukan perubahan dan pembaharuan dalam lembaga.

... فَاسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

Artinya :”... maka bertanyalah (belajarlah) kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui”.(QS an-Nahl : 43)

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

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

... وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالْمَرْحَمَةِ

Artinya :”... saling berpesan untuk bersabar dan saling berpesan untuk berkasih sayang”.

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

اللَّهُ يُحِبُّ الَّذِينَ يُفَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًا كَانَتْهُمْ بُنْيَانٌ
مَرْصُوصٌ

Artinya :”Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”.

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 lain pula. Dengan demikian dapat saling melengkapi, memperkuat bukan sebaliknya saling memehkan dan menjatuhkan. Berikutnya prinsip *tadhiyah* (semangat berkorban). Semangat berkeorban terutama untuk kepentingan lembaga. Dengan demikian setiap keputusan yang dilakukan bukan atas dasar kepentingan melainkan kebutuhan. Prinsip *tausiyah* (saling menasehati) hal ini berlaku dalam proses perbaikan dan perubahan. Tausiyah dilakukan dalam rangka membangun dilakukan secara benar dan adil. Serta prinsip *ishlah* (saling mendamaikan). Saling mendamaikan ketika terjadi sesuatu yang dianggap rawan konflik, sehingga perselisihan paham tidak terjadi.

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

كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ

Artinya :”Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tiada kamu kerjakan”.(QS as-Shaff (61) : 3)

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

... وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ
وَعَسَى أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ
وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

Artinya :”... Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”.(QS al-Baqarah (2) : 216)

- h. LEMBAGAKAN dakwah dan pelatihan pegawai yang dapat meningkatkan semangat kerja pegawai dan peningkatan kualitas dengan dirinya sendiri.
- i. Posisikan setiap orang dalam istitusi untuk bekerja dan melaksanakan transformasi.

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا ...

Artinya:”...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran...”. QS al-Mâidah (6) : 2

Uraian di atas menunjukkan bahwa teori-teori TQM banyak diadaptasi dalam pengembangan manajemen dakwah. Dalam hal ini point penting yang menjadi perhatian adalah, upaya mengadaptasi teori tersebut dalam manajemen dakwah dilakukan secara holistik, komprehensif, namun bertahap dalam prinsip perbaikan tiada henti. Sebagai inti TQM, yakni peningkatan kualitas dalam semua sektor dan dilakukan oleh semua orang dalam organisasi secara terus menerus.

Implementasi *total quality management in islamic education* harus dijalankan atas dasar pengertian dan tanggung jawab bersama untuk mengutamakan efisiensi penyelenggaraan dakwah dan peningkatan kualitas dari proses dakwah. Melalui penerapan *TQMIE* yang dijalankan secara terus-menerus dan konsisten, maka dakwah Islam akan mampu memenangkan persaingan global yang amat sangat kompetitif dan memperoleh manfaat baik dari aspek ekonomis maupun nonekonomis yang dapat dipergunakan untuk pengembangan dakwah Islam dan peningkatan kesejahteraan personel yang terlibat di lembaga dakwah.

Upaya ini juga akan mengurangi kesenjangan persepsi yang terjadi antara lembaga pendidikan dan pemakai jasa.

Dengan demikian sejatinya secepatnya menerapkan *TQME* pada dakwah Islam agar mampu bersaing di pasar tenaga kerja global dan seterusnya. Patut dicatat bahwa pengetahuan yang dapat diaplikasikan dalam sistem industri akan menjadi sumber daya nasional yang paling efektif untuk membawa dakwah Islam menuju kemajuan dan mampu berkompetisi dengan dakwah lain di dunia. Lulusan dakwah Islam di Indonesia perlu dibekali juga dengan beberapa kemampuan tambahan seperti: bekerja sama dan berinteraksi dengan orang lain, berkomunikasi, berpikir berdasarkan logika, solusi masalah dan pembuatan keputusan, melihat sesuatu secara komprehensif dalam konteks sistem, pengendalian diri, dan lain-lain.

CONCLUSION / KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis jelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa; *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia dan proses serta

lingkungan. Karena itu TQM merupakan gambaran dua gagasan yang agak berbeda tetapi saling berkaitan. Pertama, adalah filsafat perbaikan terus menerus. Kedua, arti yang saling berkaitan menggunakan TQM untuk menggambarkan alat dan teknik, seperti analisis lapangan, dimana digunakan untuk meletakkan perbaikan kualitas ke dalam tindakan. TQM baik dalam konteks pikiran ataupun aktivitas praktis – merupakan sikap dari pikiran dan metode perbaikan terus menerus.

Prinsip *Total Quality Management* meliputi, kepuasan pelanggan, respek terhadap semua orang, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan. Keuntungan *Total Quality Management* dalam dakwah memungkinkan dakwah Islam merebut pasar, memungkinkan dakwah Islam mewujudkan *output* yang berkualitas, *step by step improvement* dan *all embracing at small-scale implementation*, terciptanya iklim kerja yang kondusif, memungkinkan dakwah Islam untuk dapat bersaing di era pasar bebas.

Implementasi *Total Quality Management in Islamic Education* dapat dilakukan dengan langkah-langkah adanya inovasi-inovasi dakwah secara profesional dengan manajemen yang handal, sehingga lembaga dakwah tersebut bisa mencetak kader-kader yang *ready for yours* di tengah-tengah masyarakat. { }

REFERENCES / DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ariani, DW, *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 1999
- Asnawir, *Manajemen Dakwah*, Padang : IAIN IB Press, 2005

- Dede Rosyada, *Paradigma Dakwah Demokratis*, Jakarta : Prenadia Media, 2004
- Edward Sallis, *Total Quality Management*, Philadelphia : Kogan Page, 1993
- Gaspersz, Vincent, “Penerapan Total Quality Management In Education (TQME) Pada Perguruan Tinggi Di Indonesia: Suatu Upaya Untuk Memenuhi Kebutuhan Sistem Industri Modern”, dalam *website*
<http://www.depdiknas.go.id>, data diakses tanggal 06 September 2006
- , “Penerapan Total Quality Management In Education (TQME) Pada Perguruan Tinggi Di Indonesia: Suatu Upaya Untuk Memenuhi Kebutuhan Sistem Industri Modern”, dalam *website*
<http://www.depdiknas.go.id>, data diakses tanggal 06 September 2006
- Hardjosoedarmo, Soewarso, *Dasar-dasar Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi, 1997
- H. Hadi Wiardjo, Bambang, dan Sulistijarningsih Wibisono, *Memasuki Pasar Internasional Dengan ISO 9000, Sistem Manajemen Mutu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996
- Karebet, Muhammad Widjajakusuma, *Pengantar Manajemen Syari'ah*, Jakarta : Perisai Pustaka Utama, 2000
- L Goetsch, David, dan Stanley B. Davis, *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Service*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2000
- Munro, Lesley, dan Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: PT Gramedia, (Terjemahan) 2002
- Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu, Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*, Jakarta : Bumi Aksara, 2002
- Rosyada, Dede, *Paradigma Dakwah Demokratis*, Jakarta : Prenadia Media, 2004
- Spanbauer, A *Quality System for Education*. Wisconsin : ASQC Quality Press, 1992
- Tilaar, *Menejemen Dakwah Nasional*. Bandung: T. Remaja Rosda Karya, 2003
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi, 2003
- Widjaja Tunggal, Amin., *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar*. (Jakarta : Rineka Cipta, 1993
- Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: CV Adipura, 2001