

MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATKAN PENDIDIKAN ISLAM

Oleh : Amsori, S.E, M.Si

DOSEN STAI SHALAHUDDIN AL AYYUBI JAKARTA

Abstract

Manajemen mutu dalam dunia pendidikan dikenal dengan Total Quality Management (TQM). Upaya perbaikan pada lembaga pendidikan sederhana yang dilakukan perbaikan terus-menerus. Untuk menghasilkan output pendidikan yang berkualitas, unsur-unsur yang terlibat dalam pendidikan juga diperlukan, berdaya saing dan efisien. Peningkatan mutu pendidikan merupakan langkah awal yang perlu dilakukan. Kualitas harus selalu mendapat perhatian dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, diperlukan manajemen mutu dalam pengembangan lembaga pendidikan Islam yang profesional sebagai jawaban atas permasalahan tersebut, terutama dalam konteks otonomi pendidikan saat ini. Manajemen Peningkatan Mutu pada Madrasah berarti semua warga madrasah bertanggung jawab atas kualitas pendidikan, termasuk siswa. Siswa sebagai “klien” atau dalam istilah perusahaan sebagai “ stakeholders” yang terbesar, maka suara siswa harus disertakan dalam setiap pengambilan keputusan strategis langkah organisasi madrasah. Suasana demokratis akan menciptakan iklim dialog antara siswa dengan guru, antara siswa dengan kepala sekolah para guru dengan kepala sekolah, singkatnya adalah suasana demokratis dan keterbukaan di antara semua warga madrasah. Proses belajar mengajar bukanlah satu – satunya cara untuk berkomunikasi, tetapi ada banyak cara untuk berkomunikasi . Hal ini terkait dengan budaya akademik. Untuk itu, dalam rangka meningkatkan mutu lembaga pendidikan Islam perlu dibantu, dibela, diperjuangkan agar mampu hidup dan berkembang.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Pendidikan Islam

A. Pendahuluan

Manajemen sering dilihat sebagai sebuah ilmu, kiat dan profesi yang keseluruhannya dilakukan agar mencapai suatu tujuan yang diantaranya adalah, bagaimana cara bekerja sama dengan orang lain, bagaimana bekerja secara sistematis sehingga mampu mencapai sasaran serta bagaimana bekerja secara profesional. Pada saat ini perkembangan pemikiran manajemen sekolah mengarah pada sistem manajemen yang disebut TQM (Total Quality Management) atau Manajemen Mutu Terpadu. Pada prinsipnya sistem manajemen ini adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota organisasi (warga sekolah) terhadap kegiatan sekolah. Penerapan TQM berarti semua warga sekolah bertanggung jawab atas mutu pendidikan.

Peningkatan mutu di dalam suatu pendidikan membutuhkan kerjasama dari segala bidang, tanpa terkecuali pemimpinya. Pemimpin lembaga pendidikan sangat menentukan arah perbaikan mutu sekolah dengan berbagai strategi. Hal itu hanya dapat dicapai apabila kepala sekolah beserta stafnya menjalankan manajemen yang fungsional dengan kepemimpinan partisipatif dalam pengambilan keputusan di setiap lembaga pendidikan. Sehubungan dengan persoalan tersebut, pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan yang mendorong peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia.

Menurut Sri Minarti, (2011: 401). Peningkatan mutu pendidikan merupakan sasaran pembangunan di bidang pendidikan nasional dan merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas manusia Indonesia secara menyeluruh. Masalah mutu pendidikan di Indonesia menjadi salah satu isu sentral dalam pendidikan, terutama berkaitan dengan rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan

Dalam konteks pendidikan, mutu mencakup input, proses dan output pendidikan. Input pendidikan adalah karakteristik yang tersedia pada sebuah lembaga pendidikan karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses sumber daya yang meliputi sumber daya manusia (guru, staf dan peserta didik) dan sumber daya lainnya (sarana dan prasarana, peralatan, perlengkapan, dana dan lain-lain). Kesiapan input sangat berpengaruh bagi lembaga pendidikan agar proses pelayanan mutu dapat berjalan dengan baik. Tinggi atau rendahnya kesiapan input dapat dilihat dari tingkat kesiapan input. Semakin tinggi kesiapan input maka semakin tinggi pula mutu dari input tersebut (Abdullah, 2014).

Menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah/

madrasah, tetapi merupakan tanggung jawab dari semua pihak termasuk di dalamnya orang tua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. (Poerwanegara, 2002) menyampaikan ada enam unsur dasar yang memengaruhi suatu produk yaitu: Manusia, Metode, Mesin, Bahan, Ukuran, dan Evaluasi Berkelanjutan. Untuk itu perlu mengantisipasi keadaan ini dengan memperkuat kemampuan bersaing diberbagai bidang dengan pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut pandangan Islam, manusia adalah makhluk pedagogik, yaitu makhluk Allah yang dilahirkan membawa potensi dapat dididik dan dapat mendidik. Tujuan pendidikan Islam harus menjadi target utama dalam sebuah lembaga pendidikan. bertitik tolak dari konsep penciptaan manusia sebagai khalifah dan fitrah manusia itu sendiri yang dalam Al-qur'an menempati posisi yang istimewa sebagai khalifatu fil'ardhi (wakil Allah) dengan tugas dan fungsi keberadaanya di dunia untuk pengabdian dan ibadah kepada Allah SWT. (Rahmat Rosyadi, 2011: 35)

Dunia pendidikan Islam merupakan tempat yang penuh dengan liku-liku permasalahan yang secara substansial bisa dikatakan sebagai cawan candradimuka pemeas waktu, tenaga, biaya dan pikiran dalam membentuk manusia yang paripurna. Oleh sebab itu, yang paling inti di dalamnya adalah Implementasi pola manajemen pengembangan kelembagaan dan kependidikan yang akan menjadi barometer keberhasilan pendidikan Islam itu sendiri dalam peningkatan mutunya.

Islam merupakan agama yang universal, yang mencakup ibadah aqidah dan muamalah baik dalam kehidupan individual maupun kehidupan sosial. Islam mengajarkan bahwa dalam melakukan suatu pekerjaan perlu perencanaan yang baik, terukur dan terarah Namun demikian, berbagai indikator mutu pendidikan Islam belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Menurut Abd. Rachman A, (2011). Secara fungsional, pendidikan Islam pada dasarnya ditujukan untuk memelihara dan mengembangkan manusia seutuhnya (insan kamil) yakni manusia berkualitas sesuai dengan pandangan Islam. Mengkaji dan mengembangkan pendidikan Islam untuk melahirkan manusia-manusia unggul (insan kamil) dengan berpegang teguh kepada al-Qur'an dan Sunnah. merupakan suatu bentuk kemutlakan pada ranah teoritis-normatif maupun aplikatif- normatif. Pendidikan islam merupakan sistem yang terpadu karena pendidikan islam mengandung konsep keimanan dan ketakwaan selain ilmu pengetahuan.

Sedangkan menurut Ramayulis, manajemen pendidikan Islam adalah proses pemanfaatan semua sumber daya yang dimiliki (ummat Islam, lembaga pendidikan

atau lainnya) baik perangkat keras maupun lunak. Pemanfaatan tersebut dilakukan melalui kerjasama dengan orang lain secara efektif, efisien, dan produktif untuk mencapai kebahagiaan dan kesejahteraan baik di dunia maupun di akherat kelak. Dengan demikian, pendidikan Islam bisa dikatakan sebagai usaha untuk mengembangkan potensi yang dimiliki manusia, baik jasmani maupun rohani kearah yang lebih baik dengan menggunakan ajaran yang terdapat dalam Islam.

B. Pembahasan

1. Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi. Manajemen mutu membutuhkan pemahaman mengenai sifat mutu dan sifat sistem mutu serta komitmen manajemen untuk bekerja dalam berbagai cara. Manajemen mutu sangat memerlukan figure pemimpin yang mampu memotivasi agar seluruh anggota dalam organisasi dapat memberikan kontribusi semaksimal mungkin kepada organisasi. Hal tersebut dapat dibangkitkan melalui pemahaman dan penjiwaan secara sadar bahwa mutu suatu produk atau jasa tidak hanya menjadi tanggung jawab pimpinan, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh anggota dalam organisasi.

Menurut Hasibuan (2018). Manajemen berasal dari kata “to manage” yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi- fungsi manajemen itu, jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang (Sallis, 2014). Sedangkan (Ilyas, 2019), menyampaikan bahwa TQM merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan (Indriyenni, 2017). Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management

(TQM) menurut Tjiptono dan Diana dalam (Usman & Oyefolahan, 2014) adalah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan secara terus menerus atas jasa, manusia, produk dan lingkungan. Sedangkan menurut Burnham manajemen mutu terpadu yaitu: semua fungsi dari organisasi sekolah ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, produktivitas dan prestasi serta kepuasan pelanggan (Syukri et al., 2019).

Menurut (Basir & Ro'ifah, 2015) TQM adalah sistem manajemen yang menjunjung tinggi efisiensi. Sistem manajemen ini sangat meminimalkan proses birokrasi. Sistem sekolah yang birokratis akan menghambat potensi perkembangan sekolah itu sendiri. Selain kebebasan berpendapat juga harus ada kebebasan informasi. Harus ada informasi yang jelas mengenai arah organisasi sekolah, baik secara internal organisasi maupun secara nasional. Secara internal, manajemen harus menyediakan informasi seluas- luasnya bagi warga sekolah. Termasuk dalam hal arah organisasi adalah program-program, serta kondisi finansial.

Menurut (Nasution, 2005) Manajemen Mutu Terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (public service) dan pembangunan masyarakat (community development). Hadari Nawari (2005:46) menambahkan, Manajemen Mutu Terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (public service) dan pembangunan masyarakat (community development). Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pentahapan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan (termasuk bahan dan alat), pelaksanaan teknis dengan metode kerja/cara kerja yang efektif dan efisien, untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

2. Manfaat Total Quality Management (TQM)

Menurut Hassel, ada beberapa manfaat penerapan Total Quality Management (TQM) bagi perusahaan/organisasi adalah (Nasution,2005:366). yaitu :

- a. Proses desain produk menjadi lebih efektif, yang akan berpengaruh pada kinerja kualitas, yaitu keandalan produk, product features dan serviceability
- b. Penyimpangan yang dapat dihindari pada proses produksi mengakibatkan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar, meniadakan pengerjaan ulang, mengurangi waktu kerja, mengurangi kerja mesin dan menghemat penggunaan material
- c. Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan berpengaruh positif bagi kinerja organisasi, antara lain dapat merespon kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat, serta mengantisipasi perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan
- d. Sikap pekerja yang baik akan menimbulkan partisipasi dan komitmen pekerja pada kualitas, rasa bangga bekerja sehingga akan bekerja secara optimal, perasaan tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi

Dapat diketahui Total Quality Management (TQM) sangat bermanfaat baik pelanggan, institusi, maupun bagi staf organisasi agar dapat meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Berikut manfaat Total Quality Management (TQM) bagi pelanggan adalah sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayanan, kepedulian terhadap pelanggan lebih baik atau pelanggan lebih diperhatikan dan kepuasan pelanggan terjamin. Manfaat Total Quality Management (TQM) bagi institusi antara lain sebagai berikut :

- a. Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan
- b. Staf lebih termotivasi
- c. Produktivitas meningkat
- d. Biaya turun
- e. Produk cacat berkurang
- f. Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat

Manfaat TQM bagi staf Organisasi yaitu ;

- a. Pemberdayaan
- b. Lebih terlatih dan berkemampuan
- c. Lebih dihargai dan diakui

3. Unsur-unsur Utama Manajemen Mutu Terpadu

Berdasarkan pada beberapa pengertian manajemen mutu terpadu tersebut, maka dapat dijelaskan beberapa karakteristik atau unsur utama manajemen mutu terpadu sebagai berikut di bawah ini.

a. Berfokus pada yang dilayani.

Karakteristik ini pada mulanya menekankan bahwa bagi organisasi non profit keberhasilan akan terlihat dari organisasi tersebut dalam melaksanakan tugas pokoknya dalam memberikan pelayanan umum dan melaksanakan pembangunan yang dapat diukur dengan mengacu pada suatu standar tertentu yang telah ditetapkan.

b. Obsesi pada kualitas.

Dalam organisasi yang menerapkan manajemen mutu terpadu, pelanggan internal dan eksternal yang menentukan kualitas.

c. Pendekatan ilmiah.

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan manajemen mutu terpadu, terutama untuk merancang pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dirancang tersebut.

d. Komitmen jangka panjang.

Manajemen mutu terpadu merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis.

e. Kerjasama tim.

Pemberdayaan sumberdaya manusia dapat dilakukan melalui penggunaan dan pengembangan cara bekerja dalam kelompok, agar antar personal dengan personal yang lainnya bekerja dengan cara saling menunjang, saling mengisi atau saling melengkapi kekurangan atau kelemahan-kelemahan masing-masing.

f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan.

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. .

g. Kebebasan yang terkendali.

Dalam manajemen mutu terpadu keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting.

h. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan manajemen mutu terpadu.

i. Kesatuan Tujuan.

Supaya manajemen mutu terpadu dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan yang diarahkan pada tujuan yang sama. .

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan manajemen mutu terpadu. (Tjiptono, 2003:15)

3. Prinsip, Model dan Keuntungan Manajemen Mutu Terpadu

Pada dasarnya Total Quality Management (TQM) dalam dunia pendidikan menurut Franklin P. Schargel sebagaimana dikutip oleh Syafarudin dikatakan bahwa Total quality management education is process wich involves focusing on meeting and exceeding customer expectations, continous improvement, sharing responsibilities with employess, and reducing scraf and rework. Artinya bahwa mutu terpadu pendidikan dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab, dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan kembali. Dengan mengkombinasikan prinsip-prinsip tentang mutu oleh para ahli dengan pengalaman praktek telah dicapai pengembangan suatu model sederhana akan tetapi sangat efektif untuk mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di sekolah. Model tersebut terdiri dari komponen-komponen berikut:

Tujuan : Perbaikan terus menerus, artinya mutu selalu diperbaiki dan disesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Prinsip : Fokus pada pelanggan, perbaikan proses dan keterlibatan total.

Elemen : Kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, struktur pendukung, komunikasi, ganjaran dan pengakuan serta pengukuran.

Model di atas dibentuk berdasarkan tiga prinsip mutu terpadu yaitu:

a. Fokus pada pelanggan Prinsip mutu, yaitu memenuhi kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Dalam manajemen mutu terpadu, pelanggan dibedakan menjadi dua, yaitu: Pelanggan internal (di dalam organisasi sekolah) dan Pelanggan eksternal (di luar organisasi sekolah).

- b. Perbaiki proses Konsep perbaikan terus menerus dibentuk berdasarkan pada premisi suatu seri (urutan) langkah-langkah kegiatan yang berkaitan dengan menghasilkan output.
- c. Keterlibatan total Pendekatan ini dimulai dengan kepemimpinan manajemen senior yang aktif dalam hal ini kepala sekolah dan mencakup usaha yang memanfaatkan bakat semua warga sekolah untuk mencapai suatu keunggulan kompetitif (competitive advantage) di dunia pendidikan.

4. Indikator Keberhasilan TQM Pada lembaga Pendidikan Islam

Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholder lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas.

Indikator atau ciri-ciri keberhasilan implementasi TQM pada lembaga pendidikan Islam, seperti yang dipaparkan oleh Asep Kurniawan (2010:97) adalah sebagai berikut:

- a. Pimpinan dan Staf pengajar memiliki sikap visioner, emersatu, pemberdaya, pengendali rasio emosi dan integritas.
- b. Memiliki kualitas pendidikan dan pengajaran yang membantu peserta didik untuk memperhatikan dan mengembangkan kognitif, afektif, etika, moral, sosial, fisik dan dimensi-dimensi intrapersonal.
- c. Memiliki kualitas layanan administrasi
- d. Memiliki lulusan (output) yang cerdas akal, spiritual, emosional dan seimbang antara hard skill dan soft skill serta aktif, kreatif dan inovatif dan adaptif terhadap perkembangan iptek dan lapangan kerja.

C. Faktor-faktor Penyebab Kegagalan TQM

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan baru dan menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan pelatihan-pelatihan khusus. Selain dikarenakan usaha pelaksanaan yang setengah hati dan harapan-harapan yang tidak realistis, adapula beberapa kesalahan secara umum dilakukan pada saat organisasi memulai inisiatif perbaikan kualitas. Beberapa kesalahan yang sering dilakukan menurut Fandy Tjiptono (2003:19) antara lain:

1. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior.

Inisiatif upaya perbaikan kualitas secara berkesinambungan sepatutnya dimulai dari pihak manajemen dimana mereka harus terlibat secara langsung dalam pelaksanaannya. Bila tanggung jawab tersebut didelegasikan kepada pihak lain, maka peluang terjadinya kegagalan sangat besar.

2. Team mania

Organisasi perlu membentuk beberapa tim yang melibatkan semua karyawan Untuk menunjang dan menumbuhkan kerja sama dalam tim, paling tidak ada dua hal yang harus diperhatikan. Pertama baik penyelia maupun karyawan harus memiliki pengalaman yang baik terhadap perannya masing-masing. Penyelia perlu mempelajari cara menjadi pelatih yang efektif, sedangkan karyawan perlu mempelajari cara menjadi anggota tim yang baik. Kedua, organisasi harus melakukan perubahan budaya supaya kerja sama tim tersebut dapat berhasil. Apabila kedua hal tersebut tidak dilakukan sebelum pembentukan tim, maka hanya akan timbul masalah, bukannya pemecahan masalah.

3. Proses penyebarluasan (deployment)

Ada organisasi mengembangkan inisiatif tanpa secara bersamaan mengembangkan rencana untuk menyatukannya kedalam seluruh elemen organisasi. Seharusnya pengembangan inisiatif tersebut juga melibatkan para manajer, serikat kerja, pemasok, dan bidang produksi lainnya, karena usaha ini meliputi pemikiran tentang struktur, penghargaan, pengembangan keterampilan, pendidikan, dan kesadaran.

4. Menggunakan pendekatan yang terbatas

Ada organisasi yang hanya menggunakan pendekatan Deming, pendekatan Juran, atau pendekatan Crosby dan hanya menerapkan prinsip-prinsip yang ditentukan disitu. Padahal tidak ada pendekatan satupun yang disarankan ketiga pakar tersebut yang cocok dan dapat digunakan dalam segala situasi bahkan pakar kualitas mendorong organisasi untuk menyesuaikan program-program kualitas dengan kebutuhan mereka masing-masing.

5. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis

Bila hanya mengirim karyawan untuk mengikuti suatu pelatihan selama beberapa hari, bukan berarti telah membentuk keterampilan mereka. Masih dibutuhkan waktu untuk mendidik dan membuat para karyawan sadar akan pentingnya kualitas. Selain itu dibutuhkan waktu yang cukup lama pula untuk mengimplementasikan perubahan-

perubahan proses baru, bahkan seringkali perubahan tersebut memakan waktu yang sangat lama untuk sampai terasa pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas dan daya saing perusahaan.

D. Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam

Pendidikan memiliki peranan sangat penting dalam mengembangkan peradaban Islam dan mencapai kejayaan umat Islam. Dilihat dari objek formalnya, pendidikan menjadi sarana kemampuan manusia untuk dibahas dan dikembangkan. Dalam pengalaman historis, tidak ada satu negarapun yang mampu mencapai kemajuan yang hakiki tanpa didukung penyempurnaan pendidikan. Negara-negara Eropa yang terkenal sebagai kawasan negara yang maju itu sebenarnya sebagai akibat dari pembangunan pendidikannya. (Sulistiyorini, 2009)

Pendidikan merupakan suatu masalah yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Maju tidaknya suatu bangsa sangat tergantung pada pendidikan bangsa tersebut. Artinya jika pendidikan suatu bangsa dapat menghasilkan “Manusia“ yang berkualitas lahir batin. Otomatis bangsa tersebut akan maju, damai dan tenteram. Sebaliknya jika pendidikan suatu bangsa mengalami stagnasi maka bangsa itu akan terbelakang disegala bidang.

Mutu produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga mampu mengelola seluruh potensi secara optimal mulai dari tenaga kependidikan, peserta didik, proses pembelajaran, sarana pendidikan, keuangan dan termasuk hubungannya dengan masyarakat. Untuk itu, lembaga pendidikan Islam harus mampu merubah paradigma baru pendidikan yang berorientasi pada mutu semua aktifitas yang berinteraksi di dalamnya, seluruhnya mengarah pada pencapaian mutu.

Kita perlu mencari model baru manajemen pendidikan dalam meningkatkan mutu lulusan sekolah/madrasah. Tak ada salahnya jika mempelajari usaha-usaha di bidang pendidikan dalam beberapa dekade terakhir abad XX.

Lebih lanjut (Sulistiyorini, 2009), menjelaskan, bahwa Negara-negara maju ketika itu merasa perlu menerapkan TQM (Total Quality Manajemen) atau Manajemen Mutu Terpadu dalam bidang pendidikan, tapi sekaligus sebagai model yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan.

Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam

me-enuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang. (Didin Hafidudin, dkk, 2003).

Dalam ajaran Manajemen Mutu Terpadu, lembaga pendidikan (madrasah) harus menempatkan siswa sebagai “klien” atau dalam istilah perusahaan sebagai “stakeholders” yang terbesar, maka suara siswa harus disertakan dalam setiap pengambilan keputusan strategis langkah organisasi madrasah. Tanpa suasana yang demokratis manajemen tidak mampu menerapkan Manajemen Mutu Terpadu, dan harus melibatkan beberapa komponen dari model implementasi Total Quality Management (TQM), dalam pendidikan yaitu:

1. Kepemimpinan
2. Pendekatan fokus terhadap pelanggan
3. Iklim organisasi
4. Tim pemecahan masalah
5. Tersedia data yang bermakna
6. Metode ilmiah dan alat-alat
7. Pendidikan dan latihan (Didin Hafidudin, dkk, 2003).

Menurut Dzaujak Ahmad, (1996). Keberhasilan aplikasi Manajemen Mutu Terpadu di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan sekolah atau madrasah dikemukakan dalam panduan manajemen sekolah sebagai berikut:

1. Siswa puas dengan layanan sekolah;
2. Orang tua siswa puas dengan layanan terhadap anaknya;
3. Pihak pemakai atau penerima lulusan puas karena menerima lulusan dengan kualitas tinggi dan sesuai harapan;
4. Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah.

Lebih lanjut Mujamil Qomar, (2005). Selain itu, upaya untuk meningkatkan mutu sekolah atau madrasah perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Menyamakan komitmen mutu oleh kepala sekolah/madrasah;
2. Mengusahakan adanya program peningkatan mutu sekolah/madrasah;
3. Meningkatkan pelayanan administrasi sekolah/madrasah;
4. Kepemimpinan kepala sekolah/madrasah yang efektif;
5. Ada standar mutu lulusan;

6. Jaringan kerja sama yang baik dan luas;
7. Penataan organisasi sekolah/madrasah yang baik
8. menciptakan iklim dan budaya sekolah/madrasah yang kondusif.

Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholder lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha/ manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan.

Menurut Syafaruddin, (2002). Untuk dapat mencapai peningkatan mutu pendidikan sebagaimana yang diharapkan, perlu memperhatikan hal-hal berikut dibawah ini:

1. Kerjasama Tim (Team Work)

Tim adalah sekelompok orang bekerja secara bersama-sama dan memiliki tujuan bersama yaitu untuk memberikan kepuasan kepada seluruh stakeholder. Eksistensi kerjasama dalam sebuah lembaga pendidikan sebagai modal utama dalam meraih mutu dan kepuasan stakeholder melalui proses perbaikan mutu secara berkesinambungan.

2. Keterlibatan Stakeholders

Misi utama dari Manajemen Mutu Terpadu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan seluruh pelanggan. Sekolah yang baik adalah sekolah yang mampu menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Selanjutnya menurut Syafaruddin, (2002). Pelanggan sekolah ada dua macam:

- a. Pelanggan Internal : guru, pustakawan, laborat, teknisi dan administrasi
- b. Pelanggan Eksternal terdiri dari :
 - ✓ Pelanggan primer : siswa
 - ✓ Pelanggan sekunder: orang tua, pemerintah dan masyarakat.
 - ✓ Pelanggan tertier : pemakai/penerima lulusan(perguruan tinggi dan dunia usaha).

Guru, staf dan setiap orang yang bekerja dalam masing-masing institusi turut memberikan jasa kepada para kolega mereka adalah pelanggan internal.

E. Kesimpulan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan Agama Islam dengan berbagai jalur, jenjang, dan bentuk yang ada, seperti pada jalur pendidikan Informal, formal, dan non formal, kesemuanya itu perlu pengelolaan manajemen yang sebaik-baiknya, sebab jika tidak bukan hanya gambaran negatif tentang pendidikan Islam yang ada pada masyarakat akan tetap melekat dan sulit dihilangkan bahkan mungkin Pendidikan Islam yang hak itu akan hancur oleh kebathilan yang dikelola dan tersusun rapi yang berada di sekelilingnya, sebagaimana dikemukakan Ali bin Abi Thalib: "kebenaran yang tidak terorganisir dengan rapi akan dihancurkan oleh kebathilan yang tersusun rapi". (Syafaruddin, 2002).

Mempertahankan kepuasan pelanggan membuat organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Semua usaha/manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan.

Kerjasama tim dalam menangani proyek perbaikan atau pengembangan mutu pendidikan dilakukan melalui pemberdayaan (empowerment) pegawai dan kelompok kerjanya dengan pemberian tanggung-jawab yang lebih besar. Eksistensi kerjasama dalam sebuah lembaga pendidikan sebagai modal utama dalam meraih mutu dan kepuasan stakeholders melalui proses perbaikan mutu secara berkesinambungan.

Guru, Staf dan setiap orang dalam institusi pendidikan turut memberikan jasa kepada para kolega mereka sesama pelanggan internal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi. Salah satu tujuan TQM adalah untuk merubah sebuah institusi sekolah menjadi sebuah tim untuk meraih sebuah tujuan tunggal yaitu memuaskan seluruh pelanggan. Peran orang tua dalam motivasi diri anak sejak dini merupakan modal besar bagi kesuksesan anak di sekolah. Orang tua dapat mendukung perkembangan intelektual anak dan kesuksesan akademik anak dengan memberi mereka kesempatan dan akses ke sumber-sumber pendidikan.

Manajemen Mutu Terpadu merupakan tanggung jawab atau kewajiban untuk mencapai atau mengejar kepuasan pelanggan, dengan kata lain mutu terpadu adalah "people oriented" yang dimulai dari orang dan berakhir pada orang. Mutu terpadu dalam pendidikan membuat setiap orang berjanji untuk melayani orang lain berdasarkan setiap tuntutan kebutuhan pendidikan.

Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) berarti pula adanya kebebasan untuk berpendapat. Kebebasan berpendapat akan menciptakan iklim yang dialogis antara siswa dengan guru, antara siswa dengan kepala madrasah, antara guru dan kepala madrasah, singkatnya adalah kebebasan berpendapat dan keterbukaan antara seluruh warga madrasah. Pentransferan ilmu tidak lagi bersifat one way communication, melainkan multiple way communication. Inilah budaya akademis.

Selain kebebasan berpendapat juga harus ada kebebasan informasi. Harus ada informasi yang jelas mengenai arah organisasi madrasah, baik secara internal organisasi maupun secara nasional. Secara internal, manajemen harus menyediakan informasi se-luas-luasnya bagi warga madrasah. Termasuk dalam hal arah organisasi adalah program-program, serta kondisi finansial.

Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem manajemen yang menjunjung tinggi efisiensi. Sistem manajemen ini sangat meminimalkan proses birokrasi. Sistem madrasah yang birokratis akan menghambat potensi perkembangan madrasah itu sendiri.

Sebagai saran bagi semua yang peduli dengan pendidikan Islam, Manajemen Peningkatan Mutu yang sering di seminarkan ternyata banyak warga sekolah terutama guru yang belum tahu, kenal, dan memahami. Mereka hanya tahu dari kepala sekolah, dan calon kepala sekolah. Disarankan agar hal ini disebarluaskan dan betul-betul bisa dilaksanakan di sekolah dan madrasah.

Perlu ditingkatkan etos kerja, motivasi, kerjasama tim, moral kerja yang baik, punya rasa memiliki, mau bekerja keras agar Manajemen Mutu Pendidikan dapat terlaksana secara optimal sehingga mampu menghasilkan Mutu SDM. Disamping itu diperlukan seorang kepala sekolah yang berjiwa pemimpin dengan visi yang baik.

Mutu bukanlah sesuatu yang terjadi secara tiba-tiba dan muncul dihadapan para guru, karyawan dan kepala sekolah. Mutu harus direncanakan. Karena itu ada trilogi mutu, yaitu perencanaan mutu, pengawasan mutu, dan perbaikan mutu. Bagaimanapun juga mutu terpadu adalah sesuatu yang diraih dengan berkelanjutan. Total atau terpadu berarti setiap orang dalam organisasi dilibatkan dalam mencapai produk yang diharapkan dengan pelayanan terhadap pelanggan serta proses kerja atau kontribusi kegiatan (tugas) terhadap keberhasilan yang menyeluruh atau terpadu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. R. (2014). *Implementasi Manajemen Mutu*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Abd. Rachman Assegaf, (2011). *Filsafat Pendidikan Islam; Paradigma Baru Pendidikan Hadhari Berbasis Integratif-Interkonektif*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, ,
- Basir, U. P. M., & Ro'ifah, A. (2015). *Adolescents Java Dialectict in Surabaya Bilingual Images and Optional Language Model in Java Community. International Journal of Humanities and Social Science*,
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, (2003). *Manajemen Syariah dalam Prakatik*, Gema Insani, Jakarta
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, (1998); *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta : Andi Offset
- Hadari Nawawi (2005); *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers.
- Hasibuan, A. A., Syah, D., & Marzuki, M. (2018). *Manajemen Pendidikan Karakter di SMA*. Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen mutu terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Poerwanegara, S. (2002). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ramayulis, (2008) *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kalam Mulia.
- Sri Minarti, (2011). *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Syukri, M., Arianto, A., Annisa, A., & Aziza, S. (2019). *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sekolah Tinggi Teknologi Sinar Husni Medan*. Sabilarrasyad: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Kependidikan

- Sulistiyorini, (2009). *Manajemen Pendidikan Islam; Konsep, Strategi dan Aplikasi*, Yogyakarta: TERAS.,
- Dzaujak Ahmad, (1996). *Penunjuk Peningkatan Mutu pendidikan di sekolah Dasar*, Jakarta: Depdikbud
- Mujamil Qomar, (2005), *Epistemologi Pendidikan Islam dari Metode Rasional hingga Metode Kritik*, Jakarta: Erlangga
- Syafaruddin, (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo