

Transformasi Manageria

Journal of Islamic Education Management

Vol 4 No 1 (2024) 204-210 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710
DOI: 10.47476/manageria.v4i1.544

Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Lembaga Pendidikan Islam

Anis Zohriah¹, Adnan², Rijal Firdaos³

Muhammad Shofwan Mawally Nafis Badri⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
aniszhohriah18@gmail.com¹ adnanmn81@gmail.com², mawallyshofwan@gmail.com³

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) needs to be carried out in educational institutions as a form of efforts to improve the quality of education. This is important for carrying out management functions in every educational institution. This study discusses the implementation of total quality management (TQM) in educational institutions and efforts to improve the quality of education in achieving predetermined quality standards. Every educational institution should show better quality. This is intended so that educational institutions continue to gain the trust of the community and stakeholders. One way to keep getting this is to make continuous improvements, both from physical and non-physical aspects. So that it becomes a quality educational institution and its quality is guaranteed. The implementation of TQM in the world of education provides continuous improvement which refers to the quality standards of educational institutions as the basis for developing quality.

Keywords : *Total Quality Management (TMQ), Education.*

ABSTRAK

Total Quality Management (TQM) perlu dilakukan pada lembaga pendidikan sebagai bentuk dari upaya peningkatan kualitas pendidikan. Hal ini penting untuk menjalankan fungsi manajemen dalam setiap lembaga pendidikan. Kajian ini membahas tentang implementasi total quality management (TQM) di lembaga pendidikan serta upaya peningkatan mutu pendidikan dalam mencapai standar mutu yang telah ditentukan. Setiap lembaga pendidikan sudah seharusnya menunjukkan kualitas yang lebih baik. Hal ini dimaksudkan agar lembaga pendidikan tetap mendapatkan kepercayaan masyarakat dan stakeholder. Salah satu cara untuk tetap mendapat hal tersebut adalah dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan (continuous improvement), baik dari aspek fisik maupun non fisik. Sehingga menjadi lembaga pendidikan yang bermutu dan terjamin kualitasnya. Implementasi dari TQM pada dunia Pendidikan memberikan perbaikan secara terus menerus yang mengacu pada standar mutu Lembaga Pendidikan sebagai dasar untuk pengembangan mutu. Ketika akan melakukan suatu perubahan baik budaya atau kultur organisasi secara menyeluruh sebagai usaha mempertahankan hubungan baik dengan pihak-pihak sekolah.

Kata kunci : *Total Quality Manajemen (TMQ), Pendidikan.*

PENDAHULUAN

Kondisi dunia yang semakin maju dan berkembang sudah pasti menuntut adanya persiapan yang matang bagi semua manusia untuk masuk di dalamnya.

Transformasi Manageria

Journal of Islamic Education Management

Vol 4 No 1 (2024) 204-210 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v4i1.544

Berbagai tantangan dunia telah memberikan sinyal bahwa Indonesia sebagai anggota dunia harus mampu menghadapi berbagai tantangan yang muncul sebagai akibat dari perkembangan zaman dan globalisasi yang semantara berjalan. Selain globalisasi, perkembangan teknologi informasi juga menjadi tantangan besar bagi bangsa Indonesia, tanpa ada upaya yang baik untuk memfilter dengan baik maka Indonesia akan terbawa dengan arus globalisasi tanpa arah. Oleh sebab itu, pendidikan perlu dijadikan kekuatan untuk membentengi manusia Indonesia dengan kualitas iman taqwa serta ilmu pengetahuan dan teknologi.

Salah satu permasalahan pendidikan yang terjadi di Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pendidikan dasar dan menengah. Beberapa usaha telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, salah satunya adalah melalui berbagai pelatihan dan peningkatan kompetensi guru, pengadaan buku dan alat pelajaran, perbaikan sarana dan prasarana pendidikan dan peningkatan mutu manajemen sekolah. Namun demikian, berbagai indikator mutu pendidikan sepertinya belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Dalam manajemen mutu terpadu (MMT/TQM) keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. (Nawawi & La'alang, 2020)

Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memenuhi pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Solusi yang sebaiknya dapat membantu dalam menghadapi keiperluan dalam dunia pendidikan, salah satunya perlu menerapkan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu secara konsisten. Untuk itulah, makalah yang sederhana ini akan mencoba membahas tentang Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam konteks pendidikan.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian kepustakaan (library research). Disebut penelitian kepustakaan karena data-data atau bahan-bahan yang diperlukan dalam penyelesaian artikel ini berasal dari perpustakaan baik buku, artikel jurnal dan lain sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SEKILAS TENTANG TOTAL QUALITY MANAJEMEN

TQM In Education atau yang lebih kita kenal dengan manajemen mutu terpadu adalah konsep manajemen pendidikan yang diadopsi dari konsep manajemen industri, yang kemudian dianggap penting untuk diterapkan dalam dunia pendidikan.

Total Quality Management dapat diartikan dari tiga kata yang dimilikinya, yaitu: Total (keseluruhan); Quality (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa); management (tindakan, seni, cara menhandel, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah "sistem

Transformasi Manageria

Journal of Islamic Education Management

Vol 4 No 1 (2024) 204-210 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v4i1.544

manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (right first time), melalui perbaikan berkesinambungan (continuous improvement) dan memotivasi karyawan.(Yamit, 2004)

Sedangkan TQM (Total Quality Management) menurut Hardjosoedarmo memberikan pengertian yang cukup menyeluruh, bahwa TQM adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk: 1) memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, 2) memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, dan 3) memperbaiki upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan waktu yang akan datang.(Hardjosoedarmo, 2004)

Definisi lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.(Irawan & Berlian, 2020) Total Quality Management diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Definisi lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tjiptono mengemukakan bahwa untuk memudahkan pemahaman, pengertian TQM dapat dibedakan dalam dua aspek. Aspek pertama menguraikan apa TQM itu dan aspek kedua membahas bagaimana mencapainya.(Tjiptono, 2003)

Di Indonesia TQM dikenal dengan manajemen mutu terpadu (MMT) yang merupakan suatu pendekatan yang sistematis, praktis, dan strategis bagi penyelenggaraan pendidikan yang mengutamakan kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu. Pengertian tersebut tidak menekankan satu komponen dalam sistem pendidikan, tetapi menyangkut seluruh komponen penyelenggaraan pendidikan yaitu input, proses, dan output serta semua perangkat yang mendukungnya. "TQM merupakan suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus-menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan.(Sari, 2021)

TQM pada dasarnya merupakan salah satu model yang biasa kita gunakan di dunia bisnis untuk menjamin tercapainya target perusahaan dengan melibatkan paradigma mutu sebagai misi utama. Meskipun bukan satu satunya model yang biasa diterapkan dalam pendidikan, TQM masih dianggap sebagai salah satu yang terbaik dan karenanya digunakan oleh banyak lembaga pendidikan. Salah satu model yang saat ini banyak digunakan oleh madrasah dan juga sekolah di Indonesia untuk meningkatkan kualitas adalah manajemen kualitas total atau total quality management (TQM).

Dapat disimpulkan bahwa total quality management (manajemen mutu terpadu) merupakan suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada

Transformasi Manageria

Journal of Islamic Education Management

Vol 4 No 1 (2024) 204-210 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v4i1.544

peningkatan mutu produk yang dihasilkan oleh sebuah lembaga, organisasi untuk kepuasan pelanggan, untuk itu harus ada perbaikan terus menerus yang dilakukan oleh lembaga. TQM memfokuskan proses atau sistem pencapaian tujuan.(Jannah, 2022)

Dari definisi-definisi di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa total quality manajemen (manajemen mutu) merupakan suatu organisasi yang mengutamakan pelanggan baik dalam segi meningkatkan produktivitas dan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

IMPLEMENTASI QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PENDIDIKAN

Kata implementasi berarti penerapan; penggunaan implemen dalam kerja; pelaksanaan; pengerjaan hingga menjadi terwujud; pengejawantahan; dan penerapan implement.(Jakarta, 2010) Sementara itu, menjelaskan bahwa TQM adalah satu himpunan prinsip-prinsip, alat-alat dan prosedur-prosedur yang memberikan tuntunan dalam praktik penyelenggaraan organisasi. TQM melibatkan seluruh anggota organisasi dalam mengendalikannya dan secara kontinu meningkatkan bagaimana kerja harus dilakukan dalam upaya mencapai harapan pengguna atau pelanggan (customer) mengenai mutu produk atau jasa yang dihasilkan organisasi. Dari beberapa pengertian ini, dapat dipahami bahwa Implementasi Total Quality Management (TQM) adalah penerapan atau pengejawantahan konsep manajemen yang melibatkan seluruh komponen dalam organisasi untuk bersama-sama berkontribusi dalam kebijakan organisasi yang berorientasi pada perbaikan mutu produk untuk kepuasan pelanggan (customer).(Nuraini, 2022)

Manajemen mutu terpadu (TQM) 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 serta harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang.(Ai Hilyatul, Ade Suhartini, Rusyaidi Thahery, Rudy Hidana, 2021)

Ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan dalam penerapan TQM di dunia pendidikan, yaitu :

1. Perbaikan secara terus menerus (continous improvement). Konsep ini mengandung pengertian bahwa pihak pengelola senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggaraan pendidikan telah mencapai standar mutu yang ditetapkan. Konsep ini juga berarti bahwa institusi pendidikan senantiasa memperbaharui proses berdasarkan kebutuhan dan tuntutan.
2. Menentukan Standar Mutu, (Quality assurance). Paham ini digunakan untuk menentukan standar-standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar ini meliputi kepemilikan kemampuan dasar pembelajaran sesuai dengan jenjang pendidikan, kurikulum, dan evaluasi.

Transformasi Manageria

Journal of Islamic Education Management

Vol 4 No 1 (2024) 204-210 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v4i1.544

3. Perubahan Kultur (change of culture). Pimpinan institusi pendidikan harus mampu membangun kesadaran para anggotanya akan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran.
4. Perubahan Organisasi (upside-down-organization). Penerapannya dalam lingkungan sekolah bisa terlaksana dalam bentuk perubahan struktur organisasi sekolah dalam manajemen berbasis sekolah. Awalnya dalam struktur konvensional dari atas ke bawah, maka dalam struktur baru bisa berubah dari bawah ke atas.
5. Mempertahankan hubungan dengan pelanggan (keeping close to the customer). Hubungan yang baik antara institusi pendidikan dengan masyarakat, orang tua siswa dan pihak lain, maka institusi atau lembaga pendidikan harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan "pelanggannya".(Sallis, 1993)

Namun demikian dalam mengimplementasikan TQM di dalam organisasi pendidikan (sekolah) seringkali mendapatkan kendala/masalah. Permasalahan yang seringkali dihadapi di lapangan adalah sikap mental para pengelola pendidikan, tidak adanya tindak lanjut dari evaluasi program, gaya kepemimpinan yang tidak mendukung, kurangnya rasa memiliki para pelaksana pendidikan, dan belum membudayanya prinsip melakukan sesuatu secara benar dari awal. Kendala-kendala itu disebabkan oleh adanya kepemimpinan yang tidak berjiwa entrepreneur dan tidak tangguh, adanya sentralistik manajemen pendidikan, dan rendahnya etos kerja para pengelola, kurangnya melibatkan semua pihak untuk berpartisipasi. Selain itu kurangnya sosialisasi kepada warga sekolah terutama guru yang belum tahu, kenal, dan memahami tentang TQM.(Vebriyani et al., 2021)

Dengan demikian Ada beberapa pertimbangan yang dijadikan landasan penerapan TQM di lembaga pendidikan. Para pendidik harus bertanggung jawab terhadap tugas mereka secara proaktif. Mereka harus mengembangkan proses pemecahan masalah yang masuk akal dan dapat mengidentifikasi serta menuju pada penyebab utamanya. Sekolah harus mampu menjadi organisasi percontohan dan dapat mengukur apa saja yang berfungsi dengan baik dan apa yang tidak, sehingga akan didapatkan suatu sistem yang baik dalam kelembagaan sekolah. Ada empat alasan utama dalam adopsi TQM di lembaga pendidikan,(E.mulyasa, 2010) antara lain:

Pertama, para pendidik harus bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsi mereka, karena para pendidik merupakan faktor utama dan penting bagi peningkatan sekolah.

Kedua, pendidikan membutuhkan proses pemecahan masalah yang peka dan fokus pada identifikasi dan penyelesaian penyebab utama yang menimbulkan masalah tersebut. Semua akar dalam masalah pendidikan bersifat sistemik, yaitu berasal dari akar masalah yang berada dari komunitas sekolah dan berimplikasi pada kegiatan belajar mengajar di sekolah itu sendiri.

Ketiga, organisasi sekolah harus menjadi model organisasi belajar semua organisasi.

Transformasi Manageria

Journal of Islamic Education Management

Vol 4 No 1 (2024) 204-210 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v4i1.544

Keempat, melalui integrasi TQM di lembaga pendidikan, masyarakat dapat menemukan mengapa sistem pendidikan yang ada saat ini tidak berjalan dengan baik

Berdasarkan paparan di atas, tampak bahwa sebenarnya mutu pendidikan adalah merupakan akumulasi dari semua mutu jasa pelayanan yang ada di lembaga pendidikan yang diterima oleh para pelanggannya. Layanan pendidikan merupakan suatu proses yang panjang, dan kegiatannya yang satu dipengaruhi oleh kegiatan yang lain. Bila semua kegiatan dilakukan dengan baik, maka hasil akhir layanan pendidikan tersebut akan mencapai hasil yang baik, berupa “mutu terpadu”.

KESIMPULAN

Total Quality Management (TQM) merupakan konsep yang relatif baru dalam dunia manajemen dan kepemimpinan. Ia sebuah proses peningkatan kualitas yang komprehensif dan berkelanjutan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Kepuasan pelanggan yang bermuara pada keunggulan produk atau jasa adalah fokus dari proses TQM ini. Total Quality Management (TQM) dalam bidang pendidikan tujuan akhirnya adalah peningkatan kualitas, daya saing bagi output (lulusan) dengan indikator adanya kompetensi baik intelektual maupun skill serta kompetensi sosial siswa/lulusan yang tinggi. Dalam pencapaian hasil tersebut, implementasi TQM di dalam organisasi pendidikan perlu dilakukan dengan sebenarnya tidak dengan setengah hati.

Penerapan TQM sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan tidak dapat berhasil secara instant, artinya perubahan inovatif yang diharapkan tidak akan terwujud secara langsung, karenanya diperlukan upaya berkesinambungan agar dapat terwujudkan produktifitas yang tinggi. Selain itu diperlukan juga kebersamaan dan kerjasama seluruh komponen penyelenggara suatu lembaga pendidikan, dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ai Hilyatul, Ade Suhartini, Rusyaidi Thahery, Rudy Hidana, R. F. (2021). *total quality manajement dalam dunia pendidikan (teori dan praktis)*. widina bhakti persada bandung.
- E.mulyasa. (2010). *menjadi kepala sekolah profesional* (R. Rosdakarya (ed.)).
- Hardjosoedarmo, S. (2004). *total quality manajemen*. penerbit andi.
- Irawan, B., & Berlian, Z. (2020). Implementasi Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah di Palembang. *Studia Manageria*. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/studiamanageria/article/view/4155>
- Jakarta, tim gama. (2010). *kamus saku ilmiah populer* (G. Press (ed.)).
- Jannah, R. H. (2022). *PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN PADA SMA NEGERI 1 BANJARMASIN*. idr.uin-antasari.ac.id. <https://idr.uin->

Transformasi Manageria

Journal of Islamic Education Management

Vol 4 No 1 (2024) 204-210 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v4i1.544

antasari.ac.id/id/eprint/18012

- Nawawi, M. A., & La'alang, A. (2020). Urgensi Peningkatan Mutu Dengan Menggunakan Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Pendidikan Islam di Era Millenial. ...: *Jurnal Pendidikan Islam Dan Manajemen*
<https://www.jurnalptiq.com/index.php/andragogi/article/view/104>
- Nuraini, N. (2022). Implementasi Total Quality Management Berbasis Akhlakul Karimah dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan di STAIN Mandailing Natal. ...: *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Sallis, E. (1993). *Total Quality Management in Education*. (Kogan Page Limited (ed.); Kogan Page).
- Sari, M. (2021). PENGEMBANGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN BERBASIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT. *Jurnal Syntax Fusion*.
<http://fusion.rifainstitute.com/index.php/fusion/article/view/43>
- Tjiptono, fandi dan anastasia. (2003). *Total Quality Manajemen* (Andi (ed.); Edisi Revi).
- Vebriyani, V., Hanik, E. U., Mubarok, I. S. H., & ... (2021). Implementasi Total Quality Management (TQM) Pendidikan dalam Tantangan Globalisasi di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL). *JEID: Journal of*
<https://embada.com/index.php/jeid/article/view/95>
- Yamit, J. (2004). *manajemen kualitas produk dan jasa*. ekonisia.