

TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MEMAJUKAN PENDIDIKAN ISLAM

Oleh :

Sri Rahmi

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Email: srirahmi77@gmail.com

ABSTRAK

Apikasi Total Quality Management (TQM) di beberapa lembaga pendidikan Islam sudah mulai nampak dewasa ini. Hal ini disebabkan semakin tingginya persaingan antar lembaga pendidikan Islam. Prinsip umum Total Quality Management meliputi delapan (8) hal yaitu: Mengutamakan Ketercapaian Kepuasan Pelanggan (Customer Focus Organization,), Kepemimpinan (Leadership), Keterlibatan Seluruh Partisipan (People Organization), Pendekatan yang menekankan pada perbaikan proses (Process Approach), Pendekatan sistem (System Approach), Perbaikan secara terus menerus (Continual Improvement), Pengambilan keputusan berdasarkan fakta (Factual Approach to Decision Making), dan hubungan dengan supplier yang saling menguntungkan (Mutually Beneficial Relationship). Jika penerapan prinsip umum Total Quality Management yang telah disebutkan dilaksanakan oleh lembaga pendidikan Islam secara serius, maka diyakini peningkatan kualitas output yang diharapkan akan dengan mudah dapat dicapai dan akan dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lain baik di tingkat nasional bahkan internasional sekalipun.

A. PENDAHULUAN

Memasuki abad XXI Bangsa Indonesia dihadapkan dengan berbagai macam tantangan sulit yang berskala global. Tantangan tersebut timbul dari proses globalisasi yang terjadi secara menyeluruh di penjuru dunia yang diperkirakan akan semakin menjadi-jadi pada abad-abad yang akan datang. Globalisasi tidak hanya mendorong terjadinya transformasi peradaban dunia melalui proses modernisasi, industrialisasi dan revolusi informasi. Lebih dari itu juga akan menimbulkan perubahan-perubahan dalam struktur kehidupan bangsa-bangsa di dunia, termasuk bangsa Indonesia. Dimana pada abad yang sedang berlangsung dan yang akan datang Indonesia diperkirakan akan mengalami perubahan dari berbagai segi kehidupan dengan serba cepat, baik perubahan pada bidang sosial, budaya, ekonomi, keamanan, politik maupun pendidikan (Husni Rahim, 2001:175).

Selain itu, sejak tahun 2003 Indonesia telah memasuki era perdagangan bebas ASEAN (AFTA) dan tahun 2020 akan memasuki era perdagangan bebas Asia Pasifik (APEC). Kedua momentum perdagangan bebas tersebut memunculkan persaingan mutu produk, jasa dan pelayanan. Karena itu Indonesia memerlukan SDM yang handal dan professional sebagai pelaku (subjek) dalam dinamika dan hubungan ekonomi antar negara serta transformasi budaya, ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dalam momentum besarnya tantangan terhadap masa depan di era globalisasi, maka sudah semestinya Indonesia siap dengan berbagai strategi dalam berbagai aspek. Salah satu langkah strategis tersebut adalah menerapkan manajemen mutu terpadu atau disebut juga *total quality management (TQM)*. Ada beberapa istilah utama yang terkait kajian *total quality management* yaitu *Countinious improvement* (perbaikan terus menerus), *Quality improvement* (perbaikan mutu) dan *Countinious quality improvement* (peningkatan mutu berkelanjutan)

B. PEMBAHASAN

1. Pendekatan dan Teori TQM

Menurut Snyder, et.al (1994) system manajemen mutu dirancang untuk memenuhi mutu terpadu. Standar system mutu menentukan ukuran pengawasan yang diperlukan untuk membantu memastikan bahwa produk jadi atau jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mutu menjadi hal yang sangat sentral dalam manajemen mutu terpadu. Untuk menjamin dan mengendalikan mutu tersebut, manajemen mutu terpadu bertujuan memberikan kepastian bahwa setiap kegiatan memberikan kontribusi guna mencapai tujuan utama bisnis dan dilaksanakan dengan penuh efisien. Falsafah dasar mutu terpadu adalah mengerjakan pekerjaan yang benar dan tepat sejak pertama kali.

Dalam konteks aplikasi konsep manajemen mutu terpadu terhadap pendidikan ditegaskan Sallis (1994) bahwa: "*Total Quality Management is a philosophy improvement, wich can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customers need, wants and ecxpectations*". Berarti bahwa manajemen mutu dalam pendidikan dapat saja disebutkan "mengutamakan pelajar" atau "program perbaikan sekolah", yang mungkin dilakukan secara lebih kreatif dan konstruktif. Penekanan yang paling penting adalah bahwa mutu terpadu dalam

programnya dapat mengubah kultur sekolah. Para pelajar dan orang tua menjadi tertarik terhadap perubahan yang ditimbulkan manajemen mutu terpadu melalui berbagai program perbaikan mutu.

Aplikasi TQM dalam satuan pendidikan dapat pula disebut *Total Quality School (TQS)* sebagaimana Arcaro (1995) yang dikutip Jalal dan Supriyadi (2001) dengan lima cakupan, yaitu: fokus pada pelanggan (*Customer*) baik internal maupun eksternal, adanya keterlibatan total (*Total Involvement*), adanya ukuran baku (*Standard*) mutu lulusan sekolah, adanya komitmen dari semua pihak dan yang terakhir adanya perbaikan yang terus menerus dan berkelanjutan.

Keberhasilan penerapan 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 dikemukakan dalam (Tim Depdiknas, 1999) yang mencakup:

- a. Siswa puas dengan layanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah atau siswa menikmati situasi sekolah dengan baik.
- b. Orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, layanan yang diterimanya dengan laporan tentang perkembangan kemajuan belajar anaknya dan program yang dijalankan sekolah.

Pihak pemakai atau penerima lulusan (PT, industri, masyarakat), puas karena menerima lulusan dengan berkualitas tinggi dan sesuai harapan.

Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah, dalam bentuk pembagian kerja, hubungan dan komunikasi antar guru / pimpinan, karyawan, gaji/honor yang diterima dan pelayanan lainnya.

Total Quality Management (TQM) atau manajemen mutu terpadu juga dikembangkan dari manajemen gaya Jepang Deng Kaizennya, yang menjelaskan tentang konsep pokok TQM yaitu : mempertahankan dan meningkatkan mutu secara keseluruhan, sehingga memungkinkan produk dan jasa perusahaan berada pada tingkat yang paling ekonomis yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara keseluruhan.

Sedangkan menurut Deming (1986) dia mengusulkan empat belas butir pemikiran

yang dapat dipergunakan untuk meningkatkan mutu dan produktivitas suatu organisasi juga dalam bidang pendidikan. Keempat belas butir pemikiran tersebut antara lain : ciptakan tujuan yang mantap demi perbaikan produk dan jasa, adopsi filosofi baru, hentikan ketergantungan pada infeksi masal, akhiri kebiasaan melakukan hubungan bisnis hanya berdasarkan biaya, perbaiki sistem produk dan jasa secara konstan dan terus menerus, lembagakan metode pelatihan modern di tempat kerja, lembagakan kepemimpinan, hilangkan rasa takut, pecahkan hambatan diantara area staf, hilangkan slogan, nasihat dan target untuk tenaga kerja, hilangkan kuota numerik, hilangkan hambatan terhadap kebanggaan diri atas keberhasilan kerja serta lakukan tindakan nyata.

2. Konsep TQM dalam Industri dan Perdagangan

Total Quality Management (TQM) atau manajemen mutu terpadu adalah suatu konsep manajemen yang telah dikembangkan sejak lima puluh tahun lalu dari berbagai praktek manajemen serta usaha peningkatan dan pengembangan produktivitas. Di masa lampau, literatur manajemen berfokus pada fungsi-fungsi kontrol kelembagaan, termasuk perencanaan, pengorganisasian, perekrutan staf, pemberian arahan, penugasan, strukturisasi dan penyusunan anggaran. Konsep manajemen ini membuka jalan menuju paradigma berpikir baru yang memberi penekanan pada kepuasan pelanggan, inovasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Faktor-faktor yang menyebabkan lahirnya "*perubahan paradigma*" adalah menajamnya persaingan, ketidak-puasan pelanggan terhadap mutu pelayanan dan produk, pemotongan anggaran serta krisis ekonomi. Meskipun akar TQM berasal dari model-model perusahaan dan industri, namun kini penggunaannya telah merambah sturuktur manajemen, baik di lembaga pemerintah maupun lembaga nirlaba.

TQM memperkenalkan pengembangan proses, produk dan pelayanan sebuah organisasi secara sistematis dan berkesinambungan. Pendekatan ini berusaha untuk melibatkan semua pihak terkait dan memastikan bahwa pengalaman dan ide-ide mereka memiliki sumbangan dalam pengembangan mutu. Ada beberapa prinsip-prinsip fundamental yang mendasari pendekatan semacam itu, seperti mempromosikan lingkungan yang berfokus pada mutu; - *di mana terdapat komunikasi terbuka dan rasa kepemilikan pegawai* - sistem penghargaan dan pengakuan; pelatihan dan pendidikan



terus menerus, dan pemberdayaan pegawai.

Di Indonesia, TQM pertama kali diperkenalkan pada tahun 1980-an dan sekarang cukup populer di sektor swasta khususnya dengan adanya program ISO 9000. Banyak perusahaan terkemuka dan perusahaan milik negara telah mengadopsi TQM sebagai bagian dari strategi mereka untuk kompetitif baik di tingkat nasional maupun internasional. Tetapi TQM kurang begitu dikenal di sektor publik. Namun kini keadaan sudah berubah, faktor-faktor yang mendorong sektor swasta untuk beradaptasi dengan konsep ini, juga memiliki dampak terhadap cara pemerintah menyediakan pelayanan.

Indonesia kini berada dalam periode transisi, dari gaya pemerintahan otoriter yang sangat sentralistik menuju ke gaya pemerintahan bottom-up yang desentralistik, di mana pemerintah daerah berada dalam proses menerima otonomi daerah. Masa transisi ini berlangsung dalam masa krisis ekonomi dan restrukturisasi yang memaksa pemerintah untuk mengeksplorasi model-model pengadaan pelayanan alternatif. Sebenarnya, UU No. 22 tahun 1999 (*mencakup pemerintahan daerah*) memiliki potensi untuk mentransformasi cara pemberian pelayanan oleh pemerintah secara dramatis. UU ini bertujuan untuk memberdayakan pemerintah daerah, menguatkan masyarakat lokal dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks inilah terdapat peluang yang berharga untuk memperkenalkan dan melaksanakan TQM.

Dalam pengalaman DELIVERI di sektor peternakan, TQM telah memainkan peran penting dalam merubah perilaku dari tingkat petani hingga tingkat manajemen senior. Evaluasi terhadap pelaksanaan TQM mengidentifikasi peningkatan tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada program inseminasi buatan di Kabupaten Bulukumba dan Barru. Di Minahasa, Juru Kesehatan Hewan Masyarakat memenuhi kebutuhan para petani terhadap perawatan kesehatan hewan dengan biaya terjangkau.

Namun demikian, penerapan TQM adalah suatu proses jangka panjang dan berlangsung terus menerus, karena budaya suatu organisasi sangatlah sulit untuk dirubah. Faktor-faktor yang membentuk budaya organisasi seperti struktur kekuasaan, sistem administrasi, proses kerja, kepemimpinan, predisposisi pegawai dan praktek-praktek manajemen berpotensi untuk menjadi penghambat perubahan. Terkadang kekuasaan paling penting di sektor publik tidak ditemukan dalam organisasi, tetapi lebih sering terdapat pada sistem yang lebih besar. Sebagai contoh, sistem pendidikan,

personalia, peraturan dan anggaran berada di luar kekuasaan organisasi sektor publik.

Selain hambatan-hambatan yang berada di luar ruang lingkup sebuah organisasi, terdapat kendala lain yang khas di setiap organisasi, seperti kurangnya akuntabilitas terhadap pelanggan, tidak jelasnya visi dan misi, penolakan terhadap perubahan dan lemahnya komitmen di kalangan manajer senior untuk menerapkan TQM.

Potensi keberhasilan TQM sudah nampak dan dampaknya pun bisa diperlihatkan, sekarang yang dibutuhkan adalah keputusan untuk melaksanakan TQM. Hal ini mestinya menjadi bagian dari suatu strategi untuk meningkatkan komitmen lembaga-lembaga publik untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Total quality management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (fandi, 1995 dalam M.N Nasution, 2001 : 28). Untuk mencapai usaha tersebut digunakan sepuluh unsur utama TQM, yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap qualities, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan latihan, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan, dan ketertiban serta pemberdayaan karyawan (Goetsch dan Davis, 1994 dalam M.N Nasution, 2000:29-30). Ada empat prinsip utama dalam TQM, yaitu : kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan (Hensler dan Brunnel dalam M.N Nasution, 2001:33-34).

Pada dasarnya proses industri harus dipandang sebagai suatu peningkatan terus menerus (*continuous industrial process improvement*), yang dimulai dari sederet siklus sejak adanya ide-ide untuk menghasilkan suatu produk, pengembangan produk, 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 ada saat ini (Vincent Gaspersz, 2000:1).

Agar peningkatan proses industri dapat berjalan secara konsisten, maka dibutuhkan manajemen sistem industri, yang pada umumnya akan dikelola oleh lulusan perguruan tinggi. Manajemen sistem industri terdiri dari dua konsep, yaitu 1) konsep manajemen dan 2) konsep sistem industri. Suatu sistem industri mengonversi *input*

yang berasal dari pemasok menjadi *output* untuk digunakan oleh pelanggan, sedangkan manajemen sistem industri memproses informasi yang berasal dari sistem industri, pelanggan, dan lingkungan melalui proses manajemen untuk menjadi keputusan atau tindakan manajemen guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem industri.

Berdasarkan konsep manajemen sistem industri modern, maka setiap lulusan perguruan tinggi yang akan bekerja dalam sistem industri harus memiliki kemampuan solusi masalah-masalah industri yang berkaitan dengan bidang ilmu yang dikuasainya yang berdasarkan informasi yang relevan agar menghasilkan keputusan dan tindakan untuk meningkatkan kinerja sistem industri tersebut (Vincent Gaspersz, 2000:1).

3. Nilai-Nilai Kepemimpinan Islam dan Nilai TQM

Kepemimpinan merupakan suatu konsep abstrak, tetapi hasilnya nyata. Kadangkala kepemimpinan mengarah kepada seni, tetapi seringkali berkaitan dengan ilmu. Namun pada kenyataannya, kepemimpinan merupakan seni sekaligus ilmu. Ada banyak definisi tentang kepemimpinan, tergantung pada perspektif yang digunakan. Kepemimpinan dapat didefinisikan berdasarkan penerapannya pada bidang militer, olahraga, bisnis, pendidikan, industri dan bidang-bidang lainnya. Sedangkan jika kepemimpinan dikaitkan dengan TQM dapat kita ambil dari definisi yang dikemukakan oleh Goetsch dan Devis (1994 : 192) adalah bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi.

Definisi di atas pada hakikatnya mengandung kesamaan, di mana konsep dasarnya berkaitan dengan penerapannya dalam TQM, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain, yaitu dengan jalan memberikan inspirasi atau mengilhami. Konsep ini mengandung pengertian bahwa motivasi tersebut telah ada dalam diri setiap karyawan dan motivasi yang ada tersebut bukanlah sekedar tanggapan temporer terhadap rangsangan eksternal. Kepemimpinan sendiri tidak hanya berada pada posisi puncak struktur organisasi, tetapi juga meliputi setiap level atau bidang yang ada dalam organisasi. Dan nilai yang terdandung dalam konsep TQM ini juga berlaku pada pemimpin di lembaga pendidikan Islam.

Dalam perspektif TQM, kepemimpinan didasarkan pada filosofi bahwa perbaikan metode dan proses kerja secara berkesinambungan akan dapat memperbaiki kualitas,



biaya, produktivitas dan pada gilirannya juga meningkatkan daya saing. Filosofi ini dikemukakan pertama kali oleh Deming yang mengatakan bahwa setiap perbaikan metode dan proses kerja akan memberikan rangkaian hasil sebagai berikut :

- a. Perbaikan kualitas
- b. Penurunan biaya
- c. Peningkatan produktivitas
- d. Penurunan harga
- e. Peningkatan pangsa pasar
- f. Kelangsungan hidup yang lebih lama dalam industri/bisnis
- g. Lapangan kerja yang lebih luas

Untuk dapat mencapai filosofi tersebut dibutuhkan kepemimpinan yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara berkesinambungan. Kepemimpinan seperti itu memiliki beberapa karakteristik berikut (Ross, 1994 : 34) :

- a. Visible, committed dan knowledgeable
- b. Semangat misionaris
- c. Target yang agresif
- d. Strong driver
- e. Komunikasi nilai-nilai
- f. Organisasi
- g. Kontak dengan pelanggan

Pada dasarnya karakteristik kepemimpinan diatas juga mengandung prinsip-prinsip yang sama dengan prinsip-prinsip TQM (Scholtes Dalam Goetsch dan Davis, 1994: 197-199) yang meliputi :

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Obsesi terhadap kualitas
- c. Pemahaman mengenai struktur pekerjaan
- d. Kebebasan yang terkendali
- e. Kesatuan tujuan
- f. Melacak kesalahan dalam sistem
- g. Kerjasama tim
- h. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan

Jika penjelasan diatas lebih diarahkan kepada kepemimpinan secara umum, maka

jika dikhususkan sesungguhnya sebagai leader kepala sekolah harus :

- a. lebih banyak mengarahkan daripada mendorong atau memaksa
- b. lebih bersandar pada kerjasama dalam menjalankan tugas dibandingkan bersandar pada kekuasaan atau SK
- c. senantiasa menanamkan kepercayaan pada diri guru dan staf administrasi. Bukannya menciptakan rasa takut.
- d. Senantiasa menunjukkan bagaimana cara melakukan sesuatu daripada menunjukkan bahwa dia tahu sesuatu.
- e. Senantiasa mengembangkan suasana antusias bukannya mengembangkan suasana yang menjemukan.
- f. Senantiasa memperbaiki kesalahan yang ada daripada menyalahkan kesalahan pada seseorang
- g. bekerja dengan penuh ketangguhan bukannya ogah-ogahan karena serba kekurangan (Boediono, 1998).

Menurut Purnomosidi Hadjisarosa (1997 dalam Slamet, PH, 2000), kepala sekolah merupakan salah satu sumber daya sekolah yang disebut sumberdaya manusia jenis manajer (SDM-M) yang memiliki tugas dan fungsi mengkoordinasikan dan menyerasikan sumberdaya manusia, jenis plaksana melalui sejumlah input manajemen agar SDM-P menggunakan jasanya untuk bercampur tangan dengan sumberdaya selebihnya, sehingga proses belajar mengajar dapat berlangsung dengan baik untuk menghasilkan output yang diharapkan.

Sehingga secara umum, karakteristik kepala sekolah lembaga pendidikan Islam yang tangguh adalah sebagai berikut : A) memiliki wawasan jauh ke depan (visi) dan tau tindakan apa yang harus dilakukan (misi) serta paham benar tentang cara yang akan ditempuh (strategi), B) memiliki kemampuan mengkoordinasikan dan menyerasikan seluruh sumberdaya terbatas yang ada untuk mencapai tujuan atau untuk memenuhi kebutuhan sekolah (yang umumnya tak terbatas), C) memiliki kemampuan mengambil keputusan dengan trampil (cepat, tepat, cekat dan akurat), D) memiliki kemampuan memobilisasi sumberdaya yang ada untuk mencapai tujuan dan yang mampu menggugah pengikutnya untuk melakukan hal-hal penting bagi sekolahnya, E) memiliki toleransi terhadap perbedaan pada setiap orang dan tidak mencari orang-orang yang mirip dengannya, akan tetapi sama sekali tidak toleran terhadap orang-orang yang

meremehkan kualitas, prestasi, standar dan nilai-nilai. F) memiliki kemampuan memerangi segala hal yang menghambat kemajuan lembaga.

4. TQM dan Management Pendidikan

Manajemen secara terminologi sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Prof. Oey Liang Lee adalah sebagai seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengontrolan atas *human and natural resources* untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu (Melayu P Has., 1990 :5).

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa manajemen merupakan ilmu dan seni yang dimiliki manusia dalam upaya memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan, yang dilakukan dengan efektif dan efisien dengan melibatkan seluruh anggota secara aktif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* tidak dapat dipisahkan dengan manajemen pendidikan, hal ini dikarenakan bahwa untuk mengelola sebuah lembaga pendidikan dan agar pendidikan itu dapat bertahan ditengah persaingan maka lembaga pendidikan harus memiliki mutu. Agar lembaga pendidikan dapat meningkatkan sebuah mutu maka salah satunya adalah dengan menggunakan standar Manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management*.

Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan adalah Suatu sistem manajemen yang menghendaki adanya perbaikan mutu/kualitas sekolah melalui pemberdayaan sumber-sumber dan potensi sekolah baik berupa fisik, ketenagaan organisasi, dan lingkungan masyarakat sekitar sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan mutu sekolah terutama lulusan/output dari sekolah itu sendiri.

Komponen-komponen Manajemen mutu terpadu sekolah meliputi : Komponen peserta didik, Komponen tenaga pendidikan, Komponen sarana prasarana, komponen struktural organisasi, Komponen masyarakat dan Komponen proses. komponen-komponen tersebut di atas dianggap layak dikarenakan banyak hal, antara lain sebagai berikut : *Pertama*; Komponen peserta didik (siswa), dimana Indikator keberhasilan tingkat mutu yang baik dapat dilihat dari kondisi akademis peserta didik (prestasi). Peserta didik merupakan memegang peranan sebagai komponen inti.



Kedua, Komponen tenaga pendidikan, dimana Ujung tombak dalam kegiatan proses belajar mengajar siswa di sekolah itu adalah guru. *Ketiga*, Komponen sarana prasarana, dimana untuk mendukung proses kegiatan belajar mengajar yang baik diperlukan sarana prasarana yang menunjang. *Keempat*, Komponen struktural organisasi, dimana untuk menjalankan system persekolahan dibutuhkan kerjasama tim, sehingga diperlukan adanya pengorganisasian secara struktural untuk membagi peran, fungsi, dan tanggung jawab. *Kelima*, Komponen partisipasi masyarakat, di mana Sebagai indikator keberhasilan sekolah perlu adanya kesesuaian /relevansi dengan kebutuhan masyarakat sehingga lulusan sekolah bermutu dengan benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat sekarang ini. *Keenam*, Komponen proses, dimana Komponen yang menyangkut proses ini yaitu didalamnya termasuk kegiatan PBM dan evaluasi. Komponen ini sangat berpengaruh sekali terhadap penerapan TQM dalam pendidikan terutama di sekolah. Pada dasarnya tujuan sekolah adalah menyelenggarakan kegiatan proses belajar mengajar untuk mentrasfer nilai-nilai yang baik.

TQM di dalam pendidikan diterapkan pada tiga tingkatan:

- a. Tingkatan yang paling rendah adalah kepada proses manajemen suatu sekolah. Manfaat yang utama adalah di dalam peningkatan efisiensi dan biaya lebih rendah.
- b. Tingkatan yang kedua adalah peningkatan kualitas mengajar secara menyeluruh untuk siswa. Mencakup filosofi mutu dan metode/alat.
- c. Tingkatan yang paling tinggi adalah total quality dalam belajar. Ini adalah suatu filosofi pengajaran yang didukung oleh sekumpulan alat yang komprehensif dan dikendalikan oleh para siswa dan staf dalam rangka mengidentifikasi, meneliti, dan menghilangkan penghalang bagi belajar.

Para siswa ingin sekolah memperlengkapi dirinya untuk menghadapi masa depan yang sangat tidak-pasti. Orang tua menginginkan pilihan yang terbaik dan keterlibatan anaknya dalam pendidikan. Lapangan kerja memerlukan keterampilan belajar, kerjasama sekelompok, dan motivasi diri berdasar pada pegangan yang baik.

Pemerintah di tekan untuk mengurangi pengeluaran. Di dalam keadaan ini, mutu adalah jawabannya, bukan masalah. satu-satunya cara untuk meningkatkan pendapatan dan mengurangi biaya-biaya, seperti praktisi industri yang terkemuka menemukan hal itu tahun 1980-an.



5. Implikasi TQM dalam Memajukan Pendidikan Islam

Pembangunan bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh pemerintah bersama dengan masyarakat dalam rangka upaya pengejawantahan salah satu cita-cita yang sangat mulia dan luhur, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana termaktup dalam UUD '45.

Dalam upaya tersebut, masyarakat juga pemerintah bahu-membahu dalam upaya mencerdaskan seluruh komponen bangsa dengan pendidikan baik formal maupun non formal, baik melalui sekolah maupun luar sekolah, sehingga diharapkan seluruh komponen bangsa bisa mengenyam dan menikmati pendidikan sebagai kebutuhan primer masyarakat.

Disaat yang bersamaan nampaknya sangat urgen dalam upaya adanya peningkatan kualitas pendidikan untuk memberikan peningkatan mutu secara signifikan dalam pengembangan sumber daya manusia. Hal ini berlaku bagi orang-orang yang terlibat dalam dunia pendidikan, sehingga kualitas benar-benar menjadi tujuan yang mendasar. Dengan demikian, lembaga pendidikan harus diusahakan berupa langkah-langkah adanya inovasi-inovasi pendidikan secara profesional dengan manajemen yang handal, sehingga lembaga pendidikan tersebut bisa mencetak kader-kader yang *ready for yours* di tengah-tengah masyarakat, baik siap dalam intelektualnya, keterampilannya, maupun spiritualnya.

Pada zaman globalisasi ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) yang semakin canggih terus menggelobal dan berdampak pada hampir semua sistem kehidupan umat manusia di muka bumi dewasa ini. Lembaga pendidikan sebagai organisasi merupakan salah satu sistem juga tidak dapat terhindar dampak dari kemajuan tersebut, dengan demikian maka disetiap lembaga pendidikan dituntut untuk dapat mengantisipasi berbagai perubahan-perubahan tersebut.

Keberadaan TQM yang digunakan dalam penerapan di dunia bisnis menuai hasil yang sangat signifikan, sehingga TQM memiliki daya tarik tersendiri, untuk bisa diaplikasikan pada objek-objek kelembagaan atau organisasi yang lain, baik dalam bidang politik, sosial, termasuk dalam dunia pendidikan. Hal ini dalam rangka efektivitas dan hasil yang baik sebagai target yang diidam-idamkan.



C. PENUTUP

Berdasarkan rendahnya mutu sumber daya manusia pada era otonomi daerah dan menyongsong era globalisasi, maka perlu bagi pemerintah untuk memperbaiki mutu pendidikan nasional. Dalam perbaikan mutu pendidikan tersebut manajemen mutu yang diadaptasi dari *total quality management* yang ada di industri modern, layak untuk diadaptasi dalam manajemen pendidikan. Pada prinsipnya manajemen mutu ini berbasis sekolah memberdayakan semua komponen sekolah, dan sekolah sebagai unit produksi yang melayani siswa, orang tua, pihak pemakai/penerima lulusan, dan guru/karyawan.

Ada masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan TQM, dan sebuah organisasi atau lembaga semestinya mengetahui, dan dapat mengatasinya, sehingga tidak mengganggu penerapan TQM demi kemajuan organisasi atau lembaga. Adapun masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen peningkatan mutu 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 ini disebabkan oleh adanya kepemimpinan yang tidak berjiwa *entrepreneur* dan tidak tangguh, adanya sentralistik manajemen pendidikan, dan rendahnya etos kerja aparat pengelola, kurangnya melibatkan semua pihak untuk berpartisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent, 2000, *Penerapan Total Management In Education (TQME) Pada Perguruan Tinggi Di Indonesia*, Jurnal Pendidikan (online), Jilid 6, No. (<http://www.ut.ac.id>) diakses 20 november 2009
- Hanafiah, M. Jusuf, dkk, 1994, *Pengelolaan Mutu Total Pendidikan Tinggi*, Badan Kerjasama Perguruan Tinggi
- Nasution, MN, 2000, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, Diana, Anastasia, 2001, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta
- Holmes, G. & McElwee, G., 1995, *Total Quality Management In Higher Education, How To Approach Human Resource Management*, *TQM Magazine*, Vol.7, No. 6, pp. 5-10
- McCulloch, M., 1993, *Total Quality Management : Its Relevance For Higher Education*, *Quality Assurance In Education*, Vol 1, No. 2, pp. 5-11
- Tjiptono, F, 2000, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, Andi, Yogyakarta
- Gasperz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, Philip, 1994, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation And Control*, Edisi ke 8, Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall, Inc
- Prawirosentono, Suryadi, 2004, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu, Total Quality Management Abad 21 (Studi dan Kasus)*, Edisi ke 2, Bumi Aksara, Jakarta