



## KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN IMPLEMENTASI KONTEKS PENDIDIKAN

**Ahmad Baihaqi<sup>1</sup>, Muhammad Yasin<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

<sup>2</sup> Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Email : [4baihaqi@gmail.com](mailto:4baihaqi@gmail.com)<sup>1</sup>, [Muhamadyasin@iainkediri.ac.id](mailto:Muhamadyasin@iainkediri.ac.id)<sup>2</sup>

DOI: 10.57146/alwildan.v2i1.2033

Received: January 2024

Accepted: March 2024

Published: March 2024

### Abstract :

Technology increasingly demands quality and improvement in the world of education in all aspects. This improvement does not only concern one aspect, but covers all aspects related to the educational process from input, process and output. Every educational institution must also demonstrate better quality. The aim is to help educational institutions continue to gain the trust of the community and stakeholders. One of these improvement efforts is by means of continuous improvement, both physical and non-physical, so that the institution becomes qualified and its quality is guaranteed. The research method used is a literature review to obtain comprehensive and in-depth information. Historically, Total Quality Management (TQM) has been a suggestion or alternative that can provide indicators of the quality of a product. The implementation of Total Quality Management (TQM) also needs to be carried out and studied in educational institutions as a form of effort to improve the quality of education.

**Keywords :** *Management, Education TQM Concept.*

### Abstrak :

Teknologi semakin menuntut peningkatan mutu dan kualitas dalam dunia pendidikan di segala aspek. Peningkatan ini tidak hanya menyangkut satu aspek saja, melainkan mencakup seluruh aspek berkaitan dengan proses pendidikan dari input, proses maupun output nya. Setiap lembaga Pendidikan juga harus menunjukkan kualitas yang lebih baik. Tujuannya adalah membantu lembaga pendidikan untuk terus mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan stakeholder. Salah satu Upaya perbaikan tersebut adalah dengan cara perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) baik secara fisik maupun non fisik, sehingga Lembaga tersebut menjadi bermutu dan terjamin kualitasnya. Metode penelitian yang digunakan yakni literatur review untuk memperoleh informasi secara menyeluruh dan mendalam. Dalam sejarahnya Total Quality Management (TQM) menjadi sebuah saran maupun alternatif yang dapat memberikan indikator mutu suatu produk. Implementasi Total Quality Management (TQM) juga perlu dilakukan dan dikaji terhadap lembaga pendidikan sebagai bentuk dari upaya peningkatan kualitas pendidikan.

**Kata Kunci:** *Manajemen, Konsep TQM Pendidikan.*

## PENDAHULUAN

TQM atau *Total Quality Management* (manajemen kualitas menyeluruh) adalah strategi yang bertujuan untuk membuat semua proses dalam suatu organisasi sadar akan kualitas (Bishnoi 2018). Suatu pendekatan manajemen dalam suatu organisasi yang berfokus pada kualitas, mengandalkan partisipasi seluruh anggota, dan bertujuan untuk mencapai kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan terhadap pelanggan dan memberi manfaat bagi seluruh karyawan, anggota organisasi, dan masyarakat.

Istilah *Total Quality* (management manajemen mutu terpadu) di Indonesia dikenal dengan (TQM) pertama kali lahir atas respons terhadap persoalan muncul nya "krisis produktifitas" Fenomena ini mencuat di dunia industri yang melibatkan negara-negara industri terutama di Jepang dan Amerika pada tahun 1970-an dan 1980-an. Pada saat itu banyak banjir barang buatan Jepang di pasar Amerika dan Kanada. Sementara itu, di Amerika Utara berada dalam periode dengan inflasi tinggi dan pengangguran yang tinggi adalah karena krisis produktivitas. Oleh karena itu, pemecahannya disarankan untuk meningkatkan produktivitas. Akan tetapi, persoalannya ternyata tidak sesederhana itu, karena unsur pembentuk produktivitas yang terdiri dari input dan output dari proses banyak jenisnya (Zanqar et al. 2019).

Menurut *General Servis Administration* (GSA) kualitas adalah pertemuan kebutuhan customer pada awal mula dan setiap saat. Sementara menurut W. Edward Deming, salah seorang pioner kualitas menyatakan bahwa kualitas itu memiliki banyak kriteria yang selalu berubah. Namun demikian, definisi kualitas yang diterima secara umum mencakup elemen berikut: 1) Mempertemukan harapan pelanggan 2) Menyangkut aspek produk, servis, orang, proses dan lingkungan, dan 3) Kriteria yang selalu berkembang yang berarti bahwa sebuah produk sekarang termasuk berkualitas, tetapi di lain waktu mungkin tidak lagi berkualitas (Abd Rahim Romle et al. 2016). Jadi, kualitas adalah sesuatu yang dinamis yang selalu diasosiasikan dengan produk, servis, orang, proses, dan lingkungan.

Suatu hasil dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunaannya. Dunia pendidikan juga tidak dapat terlepas dari sistem manajemen ini. Pada ranah pendidikan terdapat beberapa kelemahan mendasar dalam penyelenggaraan pendidikan di Indonesia, antara lain yaitu bidang manajemen yang mencakup dimensi proses dan substansi. Pada tataran proses, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi belum dilakukan dengan prosedur kerja yang ketat dan benar. Pada tataran substantif, seperti personalia, keuangan, sarana dan prasarana, instrument pembelajaran, layanan bantu, layanan perpustakaan, dan sebagainya, tidak hanya substansinya belum komprehensif, melainkan kriteria keberhasilan untuk masing-masingnya belum ditetapkan secara taat asas.\*

Dari konsep di atas, artikel ini akan membahas secara detail mengenai konsep mutu dan *Total Quality Management* atau manajemen mutu terpadu serta filosofi dan empiriknya dan bagaimana implikasinya agar dapat diaplikasikan oleh para Stakeholder di dalam dunia pendidikan.

---

\* Sudarwan, Danim. *Agenda Pembaruan Sistem Pendidikan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2003). hlm. 6

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif jenis *Literature Review* (Denney & Tewksbury 2013) melibatkan identifikasi, penelaahan, dan sintesis berbagai sumber literatur yang relevan untuk mengevaluasi dan menyusun pemahaman yang komprehensif tentang konsep *Total Quality Management* (TQM). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan pencarian literatur menggunakan basis data online seperti PubMed dan *Google Scholar*. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang relevan dengan topik penelitian, seperti "pengaruh teknologi," "produktivitas kerja," dan "tempat kerja." Analisis data dilakukan dengan melakukan tinjauan dan sintesis terhadap literatur yang ditemukan. Metode analisis meliputi pembentukan kategorisasi, perbandingan temuan, dan identifikasi pola atau tren yang muncul dari literatur yang disajikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Konsep *Total Quality Management* (TQM)

#### 1. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

*Total Quality Management* merupakan suatu sistem manajemen yang difokuskan pada seluruh orang atau tenaga kerja, yang mempunyai bagian untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan dengan memberikan kualitas yang sesuai dengan standar perusahaan, namun dengan biaya pencapaian nilai lebih rendah dari nilai suatu produk atau jasa. Dalam konsep ini diperlukan suatu komitmen dari setiap anggota dalam organisasi atau perusahaan (Rivai dan Murni 2009)

Menurut Slamet (1999) TQM adalah suatu prosedur dimana setiap orang berusaha keras secara terus menerus memperbaiki jalan menuju sukses. TQM bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku, tetapi merupakan proses-proses dan prosedur-prosedur untuk memperbaiki kinerja. TQM juga menselaraskan usaha-usaha orang banyak sebaik mungkin sehingga orang-orang tersebut menghadapi tugasnya dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Haigh, Morris, & Nwabuze (1998) *Total Quality Management* merupakan proses yang meliputi perjuangan yang sadar untuk mencapai *Zero Defects* dalam aspek kegiatan organisasi atau manajemen dengan tenaga kerja yang bekerjasama dalam proses pengembangan, produksi dan pemasaran barang-barang berkualitas dan jasa yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen pada ekspektasi pertama dan waktu-waktu berikutnya.

Hadari Nawawi (2005) menambahkan, bahwa 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.

Santoso (Asif et al. 2013), menyatakan bahwa "TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi".

Dari definisi yang disebutkan di atas, nampaknya TQM dapat didefinisikan suatu sistem manajemen yang mencakup seluruh unsur kepegawaian di lingkungan suatu perusahaan, baik pada sektor barang maupun jasa, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, efisiensi dan efektivitas produksi pada lingkungan industri maupun institusi. TQM adalah pendekatan praktis dan strategis dalam mengelola organisasi yang berfokus pada pemenuhan harapan pelanggan melalui perbaikan terus-menerus dan memobilisasi seluruh sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

## 2. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Berdasarkan definisi-definisi tentang TQM seperti di atas, Rohmaniyah, (2020), mengungkapkan sepuluh unsur utama (karakteristik) *Total Quality Management*, sebagai berikut:

### a. Fokus terhadap Pelanggan

Dalam TQM, pelanggan internal dan pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal memainkan peran kunci dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang terkait dengan produk atau layanan.

### b. Obsesi pada Kualitas

Dalam organisasi yang mempraktikkan TQM, penentu utama kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas-kualitas tertentu tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melampaui kualitas-kualitas yang ditentukan.

### c. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat penting dalam penerapan TQM, khususnya, untuk mendesain suatu pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah terkait dengan pekerjaan yang dirancang. dengan demikian data diperlukan dan digunakan untuk mengembangkan tolak ukur (benchmark), memantau kinerja, dan melakukan perbaikan.

### d. Komitmen jangka Panjang

TQM adalah model baru dalam bisnis. Inilah sebabnya mengapa budaya perusahaan yang baru diperlukan. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang penting untuk membawa perubahan budaya sehingga penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

### e. Kerja sama Team (*Teamwork*)

Dalam organisasi yang mempraktikkan TQM, kerja tim, kemitraan, dan hubungan dibangun dan dibina dengan baik antara karyawan perusahaan maupun dengan pemasok lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitar.

f. Perbaiki Sistem Secara Berkesinambungan

Setiap produk atau jasa diproduksi dengan menggunakan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang sudah ada harus terus diperbaiki agar kualitas produk yang dihasilkan dapat meningkat.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan elemen mendasar. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar, yang tidak mengenal batas dan tidak membatasi usia. Dengan belajar, setiap orang di perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan Yang Terkendali

Dalam TQM, partisipasi dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan faktor yang sangat penting. Hal ini dikarenakan faktor-faktor ini dapat meningkatkan "rasa memiliki" dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang dibuat. Selain itu, faktor ini juga dapat memperkaya pengetahuan dan cara pandang dalam mengambil keputusan ketika melibatkan banyak pihak yang terlibat.

i. Kesatuan Tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, perusahaan harus mempunyai tujuan yang sama. Dengan demikian, semua usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

j. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan penting dalam penerapan TQM. Pemberdayaan bukan hanya tentang melibatkan karyawan, namun tentang melibatkan mereka dengan memberi mereka pengaruh yang benar-benar berarti.

*Total Quality Management* berfokus pada pelanggan. Pelanggan adalah orang yang dilayani. Perhatian dipusatkan pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, siapa pun yang menerapkan TQM harus mengetahui karakteristik pelanggannya, dan oleh karena itu harus mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut untuk memuaskan mereka. Produk/jasa yang dibuat atau disediakan harus berbasis pelanggan.

Perbaikan pada proses secara sistematis, menunjuk pada kondisi dimana setiap kegiatan hendaknya direncanakan dengan baik, dilaksanakan secara cermat, dan hasilnya dievaluasi dibandingkan dengan standar mutu yang ditentukan sebelumnya (Drăgan, Ivana, dan Arba 2014). Selain itu, bahwa setiap prosedur kerja yang sedang dilaksanakan juga perlu ditinjau apakah telah mendatangkan hasil yang diharapkan. Bila tidak, maka prosedur itu perlu diubah dan diganti dengan yang lebih baik dan sesuai. Jadi disini, harus ada keterbukaan dan kesediaan berubah dan menggantikan hal yang lama dengan hal yang baru jika memang diperlukan. Ini berlaku bagi multilevel, baik dari tingkat pimpinan sampai dengan staf terbawah.

Pengembangan sumberdaya manusia menjadi kata kunci dalam

penerapan TQM (Karageorgos et al. 2021). Semua anggota atau bagian dari lembaga tersebut harus berusaha menguasai kompetensi sesuai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Dalam lembaga harus terjadi suasana saling belajar, segala sumber belajar dimanfaatkan untuk meningkatkan kompetensi masing-masing staf. Bagaikan suatu bangunan, lemahnya SDM dalam bagian tertentu dalam lembaga akan mengganggu pencapaian visi dan misi, sehingga harus diperbaiki/ditingkatkan.

Faktor lainnya adalah komitmen terhadap kualitas. Seluruh kegiatan organisasi harus bertujuan pada mutu. Semua anggota atau bagian organisasi harus menyadari dan yakin akan perlunya kualitas dalam kinerja masing-masing. Oleh karena itu, mereka harus mempunyai tekad dan komitmen yang kuat untuk menjaga dan meningkatkan mutu kerja masing-masing guna menunjang mutu sebuah lembaga.

Dengan adanya komitmen terhadap mutu, akan mampu menggerakkan usaha-usaha untuk peningkatan mutu secara terus menerus, sehingga tidak akan menyerah terhadap kendala dan kesulitan yang dihadapi dalam perjalanan TQM dalam rangka peningkatan mutu yang secara berkelanjutan.

### 3. Prinsip dan Unsur Pokok dalam TQM

Total quality management merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Empat prinsip utama dalam TQM, yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan

Memastikan kebutuhan pelanggan (internal dan eksternal) terpenuhi dalam semua aspek, termasuk harga, keamanan, dan akurasi waktu. Oleh karena itu, seluruh aktivitas perusahaan harus terkoordinasi untuk memuaskan pelanggan.

b. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan kelas dunia, setiap karyawan dianggap sebagai individu dengan bakat dan kreativitas unik. Oleh karena itu, karyawan adalah sumber daya paling berharga dalam suatu organisasi. Jadi setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan mempunyai kesempatan untuk diikuti sertakan dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, dan mengambil setiap keputusan berdasarkan data, menggunakan konsep prioritas (*Prioritization*) dan variasi (*Variation*) dan bukan sekedar firasat (*Feeling*).

d. Perbaikan Berkesinambungan

Agar berhasil, setiap perusahaan harus menerapkan proses sistematis dalam menerapkan perbaikan berkelanjutan. Konsep yang diterapkan disini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana dan pelaksanaan tindakan korektif dari hasil yang diperoleh.

#### 4. Elemen pendukung dalam TQM

Didalam mensukseskan roda organisasi, terdapat sebuah elemen pendukung terpenting, Elemen-elemen pendukung yang dimaksud adalah:

##### a. Kepemimpinan

Faktor pertama yang muncul sebagai faktor penting TQM adalah 'kepemimpinan'. Kemunculan faktor ini tidak dapat diantisipasi karena kepemimpinan tetap menjadi elemen penting dari model TQM seperti *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) dan *European Quality Award*. Kepemimpinan juga merupakan elemen penting dari faktor kritis TQM dalam semua studi di atas. Sila & Ebrahimpour, (2002) melakukan meta-analisis terhadap penelitian yang berfokus pada faktor-faktor penting TQM dan menemukan bahwa satu-satunya faktor yang umum dalam semua penelitian tersebut adalah kepemimpinan. Temuan ini menegaskan kembali peran penting kepemimpinan dan relevansinya sebagai elemen penting TQM bahkan dalam konteks yang sangat berbeda dalam hal sektor ekonomi (seperti Perguruan Tinggi) dan kondisi ekonomi (seperti negara berkembang). Hal-hal yang muncul dalam dimensi ini mencakup: (i) responden menganggap penting pengetahuan manajemen puncak tentang sistem manajemen mutu dan konsep-konsep terkait mutu lainnya; (ii) responden percaya alokasi sumber daya, melalui kepemimpinan, pada pendidikan dan pelatihan merupakan persyaratan penting untuk penerapan TQM; dan (iii) kesediaan pimpinan untuk mendiskusikan isu-isu terkait kualitas dalam pertemuan mereka dan berfokus pada peningkatan kinerja.

##### b. Pendidikan dan Pelatihan

Mutu tergantung pada keterampilan masing-masing karyawan yang pemahamannya terhadap kebutuhan pelanggan mencakup pendidikan dan pelatihan semua karyawan, memberikan mereka informasi yang mereka butuhkan untuk memastikan peningkatan mutu dan sebagai solusi pemecahan masalah. Pelatihan dasar ini memastikan bahwa bahasa dan perangkat yang sama akan diterapkan di seluruh perusahaan. Pelatihan tambahan dalam benchmarking, statistik, dan teknik lainnya juga digunakan untuk mencapai kepuasan pelanggan sepenuhnya.

##### c. Struktur Pendukung

Mutu tergantung pada keterampilan masing-masing karyawan yang pemahamannya terhadap kebutuhan pelanggan mencakup pendidikan dan pelatihan semua karyawan, memberikan mereka informasi yang mereka butuhkan untuk memastikan peningkatan mutu dan sebagai solusi pemecahan masalah. Pelatihan dasar ini memastikan bahwa bahasa dan perangkat yang sama akan diterapkan di seluruh perusahaan. Pelatihan tambahan dalam benchmarking, statistik, dan teknik lainnya juga digunakan untuk mencapai kepuasan pelanggan sepenuhnya.

##### d. Komunikasi

Komunikasi dalam lingkungan mutu mungkin perlu dilakukan dengan berbagai cara untuk menyampaikan kepada seluruh karyawan

komitmen yang tulus untuk melakukan perubahan dalam upaya peningkatan mutu. Idealnya, manajer harus bertemu secara individu dengan karyawannya untuk menyampaikan informasi, memberikan arahan, dan menjawab pertanyaan dari setiap karyawan.

e. Penghargaan dan Pengakuan

Tim maupun individu yang berhasil menerapkan proses mutu perlu diakui dan mungkin diberi penghargaan, sehingga karyawan lain sebagai anggota organisasi mengetahui apa yang diharapkan. Gagal mengenali seseorang mencapai sukses dengan menggunakan proses manajemen mutu terpadu akan memberikan kesan bahwa ini bukan arah menuju pekerjaan yang sukses, dan menungkingkan promosi atau sukses individu secara menyeluruh (Abd Rahim Romle et al. 2016). Jadi pada dasarnya karyawan yang berhasil mencapai mutu tertentu harus diakui dan diberi penghargaan agar dapat menjadi motivasi untuk melakukan pekerjaan optimal.

f. Pengukuran

Pengukuran dan analisis menjadi dasar perbaikan berkelanjutan yang merupakan inti dari TQM (Asif et al. 2013). Mengumpulkan data pelanggan akan memberikan suatu sasaran tujuan dan tinjauan dari penilaian kinerja yang realistis dan sangat membantu dalam memotivasi setiap individu/karyawan untuk menemukan masalah sebenarnya. sehingga data tersebut dapat menjadi acuan maupun indikator dari sebuah tujuan atau pun indikator dari mutu.

## B. Implementasi TQM Dalam Pendidikan

Masalah mutu pendidikan masih menjadi salah satu isu yang sentral dalam dunia pendidikan nasional, Salah satu permasalahan pendidikan di Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan pada seluruh jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pendidikan dasar dan menengah. Sejumlah upaya telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional. Selain dari masalah itu, masih tingginya ketimpangan mutu pendidikan antar daerah. Indikator pembangunan pendidikan pada tingkat provinsi menunjuk kan dua kecenderungan, yakni ada dalam kategori di atas standar nasional dan ada di bawah standar nasional.

Agar mutu Pendidikan tetap terjaga dan agar proses peningkatan mutu tetap terkontrol, maka harus ada standar yang diatur dan disepakati untuk dijadikan indikator evaluasi keberhasilan peningkatan mutu tersebut (adanya *benchmarking*/titik acuan standar/patokan). Dalam hal ini sebuah sistem manajemen mutu yang tepat perlu dikembangkan. Dalam manajemen mutu, sudah ada tiga sistem yang berkembang, yaitu: 1) Pengawasan Mutu (PM), 2) Jaminan Mutu (JM) dan 3) Manajemen Mutu Terpadu (MMT) .

Pengelolaan suatu nilai pembelajaran disebut TQM merupakan proses yang bertujuan untuk terus meningkatkan kinerja di seluruh tingkat operasi atau suatu proses di setiap area fungsional organisasi tertentu dengan menggunakan sumber daya manusia dan sebagian besar modal yang ada sehingga memungkinkan layanan TQM pada tingkat paling ekonomis dan

memperoleh kepuasan penuh.

Sementara itu “Ross dan William Mantja” memberikan pengertian TQM adalah sebagai penyatuan fungsi dan proses ke dalam suatu wadah organisasi guna mencapai nilai optimal dalam hal kualitas barang dan pendapatan dari sesuatu produk dan pelayanan yang berkelanjutan. Peningkatan mutu pendidikan dapat dilakukan dengan mengimplementasikan TQM. Yaitu :

1. Perbaikan Secara Terus Menerus (*Continuous Improvement*).

Konsep ini memiliki makna bahwa setiap pihak pengelola senantiasa untuk melakukan perbaikan dan evaluasi dari berbagai hal, untuk tercapainya sebuah peningkatan yang terus menerus dan selalu berkesinambungan untuk mendapatkan standard yang telah di tentukan. tentang perbaikan atau peningkatan diri secara terus-menerus, hal ini di sebabkan bahwa telah menjadi karakteristik persaingan global agar berhasil memajukan sebuah produk atau barang, layanan jasa, dan kualitas sebuah perusahaan (Latif et al. 2020). Sehingga setiap para penyedia layanan Pendidikan dituntut keras untuk terus menerus melakukan perbaikan guna memperoleh hasil yang terbaik dan dapat memberi kepuasan terhadap pengguna jasa.

2. Menentukan Standar Mutu (*Quality Assurance*).

Konsep ini bermakna bahwa setiap pengelola institusi pendidikan, harus memiliki sebuah standard mutu acuan yang di butuhkan dan di harapkan oleh para pelanggan, seperti halnya harus menetapkan standar mutu pendidikan agama islam dengan berdasarkan pada harapan dan kebutuhan pelanggan. Melalui pengendalian mutu yang dilakukan juga dapat mengetahui kualitas atau mutu yang ada dari sebuah produk sebelum disebarkan atau dijual ke khalayak umum sebagai calon konsumen. Penjamin mutu adalah satu konsep yang dapat digunakan oleh suatu sekolah untuk meningkatkan mutu lulusan dengan tindakan terencana, sistematis dan didemonstrasikan untuk meyakinkan pelanggan bahwa persyaratan yang ditetapkan dijamin tercapai sehingga pengguna jasa pendidikan memperoleh kepuasan.

3. Perubahan Kultur (*Change Of Culture*).

Di dalam suatu organisasi sangat penting adanya perubahan dalam mencapai tujuan organisasi konsep ini bertujuan untuk membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasi. Sehingga para otoritas dapat membangun kesadaran dan kemandirian segenap aspek yang ada. Jadi, pihak pimpinan harus berusaha membangun kesadaran para anggotanya, mulai dari pemimpin sendiri, guru, staf, pelajar, dan berbagai pihak terkait, seperti pengurus yayasan, orangtua, dan para pengguna lulusan pendidikan akan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran pendidikan, baik mutu hasil maupun proses dalam pembelajaran. Maka dari itu visi dn misi serta sistem dan prosedur yang akan dilaksanakan haruslah jelas.

#### 4. Perubahan Organisasi (*Upside-Down Organization*).

Jika visi dan misi telah berubah dan mengalami perkembangan, maka sangat dimungkinkan terjadinya perubahan organisasi (Hastuti dan Utomo 2022). 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*).

Komponen yang terkait dengan mutu pendidikan yang termuat dalam buku panduan manajemen sekolah yang dikutip oleh Sri Minarti (2011), adalah 1) siswa: kesiapan dan motivasi belajarnya; 2) guru: kemampuan profesional, moral kerjanya (kemampuan personal); 3) kurikulum: relevansi konten dan operasionalisasi proses pembelajarannya; 4) sarana dan prasarana: kecukupan dan keefektifan dalam mendukung proses pembelajaran; dan 5) masyarakat (orang tua, pengguna lulusan, dan perguruan tinggi): partisipasinya dalam pengembangan program-program pendidikan sekolah.

### C. Efektifitas TQM dalam Dunia Pendidikan

Pendidikan memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kondisi perekonomian suatu negara. Dan pendidikan tidak hanya mempengaruhi produksi, tetapi juga mempengaruhi terhadap fertilitas masyarakat. Pendidikan juga memberikan pengaruh terhadap sumber daya manusia agar lebih mampu menghadapi perubahan di lingkungan kerja. Oleh karena itu tidak mengherankan jika negara-negara dengan populasi pendidikan yang tinggi, akan mengalami pertumbuhan ekonomi yang pesat.

Pendekatan melalui TQM dinilai cukup tepat, maka lembaga pendidikan Islam berusaha mengadopsi dan mulai mengadaptasi konsep ini, sebagai langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya semaksimal mungkin. Menurut penulis, TQM sebaiknya diterapkan pada setiap satuan pendidikan Islam guna mendorong pelayanan prima kepada stakeholders. Sebab, dalam dunia persaingan global yang sangat ketat saat ini, masyarakat lebih mengedepankan “mutu/kualitas”, dengan pekerjaan yang dapat menghasilkan produk atau jasa.

Dalam pendidikan, filosofi TQM ini juga akan membantu meningkatkan moral, mengurangi biaya, memperbaiki performansi organisasi, dan menanggapi kebutuhan pelanggannya (Wani dan Mehraj 2014). Untuk itulah maka diperlukan efektivitas organisasi, partisipasi karyawan dalam penyelesaian masalah dan pembuatan keputusan, komunikasi efektif staf senior dan bawahannya, pendidikan dan pelatihan secara luas, desain yang baik dalam mengenal dan memberi penghargaan untuk memotivasi karyawan, visi yang berorientasi kualitas, *benchmarking* sebagai alat dalam *continuous improvement* untuk mewujudkan mahasiswa yang peduli, berpengetahuan, dan dapat melayani masyarakat, serta dukungan dari pimpinan (Zanqar et al. 2019)

Namun, TQM bukan satu-satunya alat untuk mencapai perbaikan dan kesempurnaan. Beberapa laporan hasil penelitian mengatakan bahwa program-program TQM menghasilkan perbaikan dalam kualitas, produktivitas, dan persaingan hanya 20-30% dari perusahaan yang menerapkannya (Radovilsky, Gotcher, dan Slattsveen 1996; Schonberger 1992)

Kualitas pendidikan adalah faktor kunci yang tidak nampak, namun terjadi di berbagai bidang yang ditentukan oleh para pelakunya dalam membuat keputusan tentang kualitas (Owlia dan Aspinwall 1996). Kualitas ini mempunyai pengaruh yang besar terhadap peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, yang secara kasar dinyatakan dapat meningkatkan jumlah peminat, peningkatan kepuasan terhadap pelanggan, tanggung jawab yang lebih tinggi, pelayanan kepada pelanggan yang lebih baik, dan dapat mengurangi pengeluaran biaya, dan sebagainya.

## KESIMPULAN

Tujuan TQM adalah untuk memberikan produk atau jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasar konsumen terus menerus yang pada gilirannya akan menumbuhkan pembelian berkesinambungan sehingga dapat meningkatkan produktivitas produsen dengan akibat penurunan biaya produksi. Implikasi dari hal diatas adalah bahwa manajemen TQM harus mempunyai visi, misi dan kemampuan untuk mengembangkan pasar yang sudah ada, maupun dapat mengantisipasi kebutuhan produk atau jasa yang akan datang, bila hal ini dapat di terapkan dalam dunia Pendidikan, niscaya kualitas mutu dan kepuasan terhadap Pendidikan kita akan semakin baik dan meningkat. Suatu hasil dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunaanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rahim Romle, A. H., Muhammad Zulhusni Syahmi Zakaria, S. N. Zakinuddin, Mohd Shahrul Hazwan Zolkepli, and Rozlan Daud. 2016. "The Effects of TQM Practices on Organizational Culture: A New Movement." *World Appl. Sci. J* 34(5):553-60.
- Asif, Muhammad, Muhammad Usman Awan, Muhammad Khalid Khan, and Niaz Ahmad. 2013. "A Model for Total Quality Management in Higher Education." *Quality & Quantity* 47:1883-1904.
- Bishnoi, Nisha. 2018. "Total Quality Management (TQM) in Education: A Revolution." *Developing Quality Systems in Education* 9(2):83.
- Denney, Andrew S., and Richard Tewksbury. 2013. "How to Write a Literature Review." *Journal of Criminal Justice Education* 24(2):218-34.
- Drăgan, Mihaela, Diana Ivana, and Raluca Arba. 2014. "Business Process Modeling in Higher Education Institutions. Developing a Framework for Total Quality Management at Institutional Level." *Procedia Economics and Finance* 16:95-103.
- Haigh, Robert, David S. Morris, and Uche Nwabuze. 1998. "Implementation of TQM in Large Not-for-Profit Organisations." P. 291 in *ASQ World*

- Conference on Quality and Improvement Proceedings*. American Society for Quality.
- Hastuti, Asih Puji, and Sigit Tri Utomo. 2022. "Total Quality Management and Learning Organization for Early Childhood Education at PAUD ELPIST Temanggung." *Journal of Childhood Development* 2(1):1-11.
- Karageorgos, Christos, Athanasios Kriemadis, Antonios Travlos, and Dimitrios Kokaridas. 2021. "Planning and Implementing Total Quality Management in Education: The Case of Cyprus." *International Journal of Educational Management and Innovation* 2(1):1.
- Latif, Muhammad Abdul, Erni Munastiwi, Deska Puspita, and Adinda Putri Amanah. 2020. "Analisis Total Quality Management (Tqm) Pada Pendirian Tk Islam Terpadu Mutiara Plus Banguntapan." *AWLADY: Jurnal Pendidikan Anak* 6(2):301-12.
- Nawawi, Hadari. 2005. "Manajemen Strategik."
- Owlia, Mohammad S., and Elaine M. Aspinwall. 1996. "A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 4(2):12-20.
- Radovilsky, Zinovy D., J. William Gotcher, and Sverre Slattsveen. 1996. "Implementing Total Quality Management: Statistical Analysis of Survey Results." *International Journal of Quality & Reliability Management* 13(1):10-23.
- Rivai, Veithzal, and Sylviana Murni. 2009. *Education Management: Theory and Practice Analysis*.
- Rohmaniyah, Afiatur. 2020. "Total Quality Management (TQM) in Madrasah Aliah Mazro'atul Huda Karanganyar." *EDUKASI: Jurnal Pendidikan Islam (e-Journal)* 8(2):259-76.
- Schonberger, Richard J. 1992. "Is Strategy Strategic? Impact of Total Quality Management on Strategy." *Academy of Management Perspectives* 6(3):80-87.
- Sila, Ismail, and Maling Ebrahimpour. 2002. "An Investigation of the Total Quality Management Survey Based Research Published between 1989 and 2000: A Literature Review." *International Journal of Quality & Reliability Management* 19(7):902-70.
- Slamet, Margono. 1999. *Filosofi Mutu Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu*.
- Wani, Iftikhaar Ahmad, and Hakim Khalid Mehraj. 2014. "Total Quality Management in Education: An Analysis." *International Journal of Humanities and Social Science Invention* 3(6):71-78.
- Zanqar, Fatima Salim Mohamed, Ali Khatibi, S. M. Ferdous Azam, and Jacqueline Tham. 2019. "The Impact of ISO Principles of Total Quality Management on Higher Education Quality." *European Journal of Management and Marketing Studies*.