

Quality dalam Prespektif Pendidikan Islam

Oleh:

Ali Rif'an

Dosen STAI Ma'had Aly Al Hikam Malang

Email: pesma83@gmail.com

ABSTRAK

Quality merupakan ide yang belum dapat didefinisikan secara final. Ada beberapa makna yang satu dengan yang lain saling melengkapi. Quality dalam dunia pendidikan secara filosofi dimaknai setidaknya dalam dua makna yakni sebagai continuous improvement dan force field analysis yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhan dan harapan para pelanggan. Ia selalu diarahkan pada "mengutamakan peserta didik" atau program perbaikan sekolah yang berkelanjutan. Karakter yang diinginkan dalam quality bagi lembaga pendidikan [Islam] yaitu: (1) fokus pada pelanggan baik internal maupun eksternal; (2). Adanya keterlibatan total; (3) Adanya ukuran baku mutu lulusan; (4) Adanya komitmen; dan (5) adanya perbaikan yang berkelanjutan.

Key Word: Quality, Pendidikan Islam

A. PENDAHULUAN

Sejak awal peradaban, produktivitas yang merupakan kenyataan hidup telah ada. Hal itu muncul sebagai proses pemikiran ekonomi pada akhir abad ke-15 yang pada waktu itu sering terjadi kelaparan. Pada keadaan tersebut, kebutuhan pertama adalah meningkatkan produktivitas tanah. Menurut pendapat ahli pertanian, tanahlah yang menghasilkan nilai surplus yang kemudian didukung oleh pihak lain. Walaupun teori para ahli pertanian ternyata tidak benar, namun intuisinya adalah benar. Produktivitas pertanian yang sebenarnya menyediakan dan menopang tenaga kerja yang diperlukan oleh industrialisasi.¹

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia untuk menuju kualitas yang membanggakan. Pendidikan sangat berperan dalam membentuk baik atau buruknya pribadi manusia berkualitas menurut ukuran normatif. Tetapi sampai detik ini, pendidikan masih

¹ Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Andi, 2002). Hlm. 216

dipandang sebagai sarana dan wahana utama untuk pengembangan SDM yang dilakukan dengan sistematis, programatis, dan berjenjang.

Peningkatan dan penjaminan mutu pendidikan saat ini telah menjadi agenda yang sangat penting pada seluruh lembaga pendidikan di Indonesia. Hal ini tidak hanya untuk memenuhi harapan undang-undang, namun juga terkait erat pada penjaminan posisi bangsa dalam persaingan dengan bangsa-bangsa lain di masa depan. Salah satu penentunya adalah terjaminnya pendidikan yang lebih bermutu.

Manajemen mutu 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 yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.²

Peningkatan mutu berkaitan dengan target yang harus dicapai, proses untuk mencapai dan faktor-faktor yang terkait. Dalam peningkatan mutu ada dua aspek yang perlu mendapat perhatian, yakni aspek kualitas hasil dan aspek proses mencapai hasil tersebut.

Dalam penulisan ini akan membahas tentang system mutu itu dimaknai dalam beberapa prespektifnya menurut para ahli yang memiliki kapabilitas pada bidangnya masing-masing yang secara berurutan akan dibahas tentang mutu dan pemaknaannya, system dan standarisasi mutu, falsafah mutu, konsep mutu, prinsip mutu serta bagaimana posisinya dalam kerangka system manajemen mutu pendidikan Islam.

B. PEMBAHASAN

1. Mutu dalam Pemaknaan

Mutu merupakan ide yang dinamis sehingga tidak dapat didefinisikan secara final. Di samping itu, mutu juga memiliki kelas. Mutu bukan atribut pada suatu produk, namun mutu melekat pada produk itu sendiri. Edward Sallis menyatakan bahwa mutu yang menjadi pembicaraan sehari-hari memiliki sifat absolut, sedangkan mutu bagi para pekerja termasuk mutu pendidikan bersifat relatif. Para pekerja menentukan mutu dengan menggunakan sistem pengukuran sehingga di dalam mutu terkandung dua aspek yaitu pengukuran yang melahirkan spesifikasi (kriteria) dan kesesuaian dengan harapan pelanggan.³

² Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *Total Quality Management*. (Yogyakarta : Andi, 2001) Hlm. 4

³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), Hlm. 51-55

Mutu secara etimologis bersinonim dengan kata 'kualitas, bobot, derajat, jenis, karat, kadar, kelas, nilai, taraf'.⁴ Dengan kata lain, mutu adalah kondisi (kualitas, bobot, derajat, dst) barang atau jasa yang dihasilkan dari sebuah proses. Batasan mutu biasanya disertai deskripsi proses produksi untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut.

Banyak ahli yang mengemukakan tentang mutu, seperti yang dikemukakan oleh Edward Sallis, mutu adalah Sebuah filsosofis dan metodologis yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.⁵ Sudarwan Danim, mutu mengandung makna derajat keunggulan suatu poduk atau hasil kerja, baik berupa barang dan jasa.⁶ Sedangkan dalam dunia pendidikan barang dan jasa itu bermakna dapat dilihat dan tidak dapat dilihat, tetapi dan dapat dirasakan. Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan Mutu adalah (ukuran), baik buruk suatu benda; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb) kualitas.⁷ Selanjutnya Lalu Sumayang menyatakan *quality* (mutu) adalah tingkat dimana rancangan spesifikasi sebuah produk barang dan jasa sesuai dengan fungsi dan penggunaannya, disamping itu *quality* adalah tingkat di mana sebuah produk barang dan jasa sesuai dengan rancangan spesifikasinya.⁸

Dalam Kamus Indonesia-Inggris kata mutu memiliki arti dalam bahasa Inggris *quality*⁹ artinya taraf atau tingkatan kebaikan; nilaiian sesuatu. Jadi mutu berarti kualitas atau nilai kebaikan suatu hal. Philip B. Crosby m endefiniskan *quality* (mutu) dengan *Conformance to requirement*,¹⁰ yaitu sesuai yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produksi jadi.

Selanjutnya, W. Edwards Deming berpendapat bahwa kualitas (mutu) adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar.¹¹ Sedangkan Armand V. Feigenbaum mendefinisikan kualitas dengan "kepuasan pelanggan

⁴ Pusat Bahasa, *Tesaurus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Depdiknas, 2008) h. 331

⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*. ... Hlm. 33

⁶ Sudarwan Danim. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2007). Hlm. 53

⁷ Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta :Balai Pustaka, 1991). Hlm. 677

⁸ Lalu Sumayang. *Manajemen produksi dan Operasi*. (Jakarta : Salemba Empat: 2003). Hlm. 322

⁹ Echols, John M. dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia. 2002). Hlm. 315

¹⁰ Philip B. Crosby, *Quality is Free*, (New York: Mc-Graw Hill Book, 1979). Hlm. 58

¹¹ W. Edwards Deming, *Out of Crisis*, (Cambridge: Massachussetts Institute of Technology, 1982). Hlm. 176

sepenuhnya (*full costumer satisfaction*).¹² Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Dan Jhon West Burnham mengatakan bahwa "*the first crucial issue is to see management for quality as a process rather than a product*".¹³ Dari apa yang disampaikan Burnham terlihat bahwa ia dalam melihat makna kualitas (mutu) dalam system manajemen lebih sebagai proses yang dilakukan.

Berangkat dari beberapa definisi tersebut, maka dapat diketahui bahwa hal mendasar dalam mendefinisikan kualitas (mutu) ketika diterapkan dalam suatu lembaga pendidikan berdasarkan definisi tersebut adalah berhubungan *quality assurance* (Jaminan Kualitas), *contract conformance* (Kesesuaian dengan kontrak) and *costumer driven* (dorongan dari pelanggan)¹⁴ yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada para pelanggannya (peserta didik, masyarakat dan lain sebagainya).

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun beberapa makna kualitas (mutu) tersebut ketika diaplikasikan ke dalam dunia pendidikan terdapat beberapa persamaan. Menurut M. N. Nasution kesamaan tersebut nampak pada elemen-elemen berikut;¹⁵

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Atas dasar hal di atas, mutu dalam aspek standar produk dan jasa terdiri dari : 1). Kesesuaian dengan spesifikasi; 2). Kesesuaian dengan tujuan dan manfaat, 3). Tanpa cacat (Zero Defects), 4). Selalu baik sejak awal. Sedangkan dari aspek standar pelanggan terdiri dari : 1). Kepuasan pelanggan; 2). Memenuhi kebutuhan pelanggan; dan 3). Menyenangkan pelanggan. Kerena itu, mutu terkait dengan konteks sistem. Mutu

¹² Armand V. Feigenbaum, *Total Quality Control*, (New York: Mc-Graw Hill Book, 1986). Hlm. 7

¹³ John West-Burnham, *Managing Quality in Schools: Effective Straregies for for Quality Based School Improvement*. (t.tp. : Pearson Education, 1997) Hlm. 17

¹⁴ Stephen Murgatroyd and Colin Morgan, *Total Quality Manajement and The School*, (Philadelphia: Open University Press, 1994). Hlm. 45

¹⁵ M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), Hlm. 16

terhubung pada dimensi *input, process, output* dan *outcome*. Jadi, sebelum suatu produk dihasilkan maka perlu ada kriteria mutu yang ditetapkan terlebih dahulu. Kriteria minimal yang harus dipenuhi pada suatu sistem disebut standar.

Selain itu banyak ahli lain yang mencoba memahami kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:¹⁶

- 1) *Performance to the standard expected by the customer* (Kinerja dengan standar yang diharapkan oleh pelanggan)
- 2) *Meeting the customer's needs the first time and every time* (Kesesuaian kebutuhan pelanggan pertama kali dan setiap kali)
- 3) *Providing our customers with products and services that consistently meet their needs and expectations* (Menyediakan pelanggan dengan produk dan jasa yang secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan mereka)
- 4) *Doing the right thing right the first time, always striving for improvement, and always satisfying the customer* (Melakukan hal yang benar pada kali pertama, selalu berusaha untuk perbaikan, dan selalu memuaskan pelanggan)
- 5) *A pragmatic system of continual improvement, a way to successfully organize man and machines* (Sebuah sistem pragmatis perbaikan berkesinambungan, cara untuk berhasil dengan mengatur manusia dan mesin)
- 6) *The meaning of excellence* (Makna keunggulan)
- 7) *The unyielding and continuing effort by everyone in an organization to understand, meet, and exceed the needs of its customers* (Upaya pantang menyerah dan terus menerus oleh semua orang dalam organisasi untuk memahami, sesuai, dan melampaui kebutuhan pelanggan)
- 8) *The best product that you can produce with the materials that you have to work with* (Produk terbaik yang dapat menghasilkan dengan bahan-bahan yang harus bekerja dengan itu)
- 9) *Continuous good product which a customer can trust* (produk yang selalu baik yang pelanggan dapat percaya)
- 10) *Not only satisfying customers, but delighting them, innovating, creating.* (Tidak hanya memuaskan pelanggan, tapi memuaskan mereka, berinovasi, menciptakan hal yang baru)

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

¹⁶ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. (Yogyakarta: Andi: 2003). Hlm. 3

- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa Yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Dalam konteks Islam, Usaha mewujudkan kepuasan pelanggan memang amat sangat tidak mudah. Tetapi usaha untuk senantiasa memperbaiki kepuasan pelanggan dapat dilaksanakan dengan berbagai strategi. Dan perlu untuk diingat, bahwasannya para pelanggan pada hakekatnya adalah tamu yang harus dihormati, sebagaimana disebutkan di dalam salah satu hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari no. 6018, Muslim no. 47:

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال : من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت , ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم جاره , ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه

Dalam pemahaman ini, memuliakan tamu adalah suatu syarat keimanan seseorang, maka sebagai pengelola lembaga pendidikan haruslah tanggap terhadap segala keinginan dan harapan pelanggan.

2. Konsep Mutu Prespektif Joseph Juran dan Edward Deming.

Pembahasan tentang mutu biasanya tidak dilepaskan dari tonggak sejarah yang menempatkan mutu sebagai esensi utama yang harus dipertimbangkan dari sebuah rencana kerja (produksi). Dua nama yang sering disebut sebagai “Bapak Mutu” adalah Dr. W. Edward Deming dan Dr. Joseph M. Juran. Keduanya adalah konsultan mutu berkebangsaan Amerika yang berhasil secara gemilang “membangunkan” industri di Jepang setelah hancur lebur pasca Perang Dunia II. Keduanya menempatkan kontrol mutu menjadi salah satu gugus kerja dalam proses produksi. Dalam bidang pendidikan Juran menegaskan bahwa dasar misi mutu sebuah sekolah adalah “mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti siswa dan masyarakat”.¹⁷

Nama Joseph M. Juran layak disejajarkan dengan nama-nama tokoh manajemen kualitas dunia lainnya seperti W. Edward Deming yang terkenal dengan *Deming's 14 point*, Philip B Crosby dengan *Quality is free*-nya, A.V. Feigenbaum yang mencetuskan konsep *Three steps to quality*, Walter A

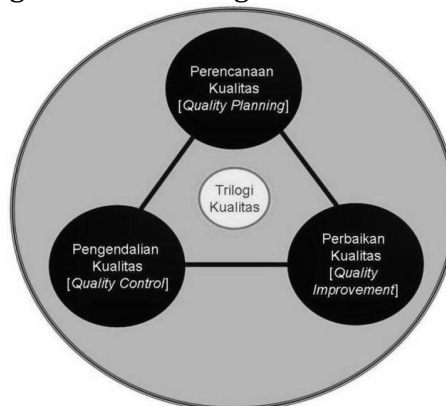
¹⁷ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008) hal. 8

Shewart, Kaoru Ishikawa dan Genichi Taguchi, serta sederet nama populer dan para tokoh pionir manajemen kualitas yang dikenal dunia.¹⁸

Menurut Juran Kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna, lebih jauh Juran mengemukakan lima dimensi kualitas yaitu :

- a) Rancangan (*design*), sebagai spesifikasi produk
- b) Kesesuaian (*conformance*), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampaian produk aktual
- c) Ketersediaan (*availability*), mencakup aspek kedapatdipercayaan, serta ketahanan. Dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan
- d) Keamanan (*safety*), aman dan tidak membahayakan konsumen
- e) Guna praktis (*field use*), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan pada penggunaannya oleh konsumen.

Diantara konsep Juran yang paling terkenal adalah konsep trilogi kualitas. Yakni kualitas yang didasarkan pada quality planning, quality improvement dan quality control. Trilogi Kualitas (*The Quality Trilogy*) Joseph M. Juran dapat digambarkan sebagai berikut:



Konsep Trilogi Kualitas pertama kali dikembangkan oleh Dr. Joseph M. Juran seorang ilmuwan yang banyak mengabdikan dedikasinya pada bidang manajemen kualitas dan mempunyai kontribusi penting dalam perkembangan dan kemajuan *quality management* khususnya di bidang industri manufaktur. Pada tahun 1986, sarjana bidang electrical engineering yang mengawali karirnya di perusahaan *Western Electric* ini mempublikasikan Trilogi Kualitas (*The Quality Trilogy*), dengan mengidentifikasi aspek ketiga dalam manajemen kualitas yakni perencanaan kualitas (*quality planning*).

¹⁸ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas (Produk dan Jasa)*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2001), hlm. 142

Hal ini tergolong terobosan baru saat itu, dimana manajemen kualitas pada dunia industri masih hanya mengenal dua aspek kualitas yang dikenal; pengendalian kualitas (*quality control*) dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Penerapan konsep Trilogi Kualitas menjadikan cakupan manajemen kualitas menjadi lebih luas dan kompleks. Membutuhkan keahlian dan dukungan sumber daya dalam pelaksanaannya. Adapun rincian trilogi itu sebagai berikut :

1) Perencanaan Kualitas (*quality planning*)

Quality planning, suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan dan proses yang akan menyampaikan produk dan jasa dengan karakteristik yang tepat dan kemudian mentransfer pengetahuan ini ke seluruh kaki tangan perusahaan guna memuaskan pelanggan.

- memenuhi kebutuhan pelanggan/konsumen
- tentukan market segment (segmen pasar) produk
- mengembangkan karakteristik produk sesuai dengan Permintaan konsumen
- mengembangkan proses yang mendukung tercapainya karakteristik produk

2) Pengendalian Kualitas (*quality control*)

Quality control, suatu proses dimana produk benar-benar diperiksa dan dievaluasi, dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan para pelanggan. Persoalan yang telah diketahui kemudian dipecahkan, misalnya mesin-mesin rusak segera diperbaiki.

- mengevaluasi performa produk
- membandingkan antara performa aktual dan target
- melakukan tindakan jika terdapat perbedaan/penyimpangan

3) Perbaikan Kualitas (*quality improvement*)

Quality improvement, suatu proses dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan. Hal ini meliputi alokasi sumber-sumber, menugaskan orang-orang untuk menyelesaikan proyek mutu, melatih para karyawan yang terlibat dalam proyek mutu dan pada umumnya menetapkan suatu struktur permanen untuk mengejar mutu dan mempertahankan apa yang telah dicapai sebelumnya.

- mengidentifikasi proyek perbaikan (improvement)
- membangun infrastruktur yang memadai
- membentuk tim
- melakukan pelatihan-pelatihan yang relevan
- diagnosa sebab-akibat (bisa memakai diagram fishbone-ishikawa)
- cara penanggulangan masalah
- cara mencapai target sasaran

Tokoh lain yang mengembangkan manajemen kualitas adalah *Edward Deming*. Menurut *Deming* meskipun kualitas mencakup kesesuaian atribut produk dengan tuntutan konsumen, namun kualitas harus lebih dari itu. Menurut *Deming* terdapat empat belas poin penting yang dapat membawa/membantu manager mencapai perbaikan dalam kualitas yaitu :

1. Menciptakan kepastian tujuan perbaikan produk dan jasa
2. Mengadopsi filosofi baru dimana cacat tidak bisa diterima
3. Berhenti tergantung pada inspeksi missal
4. Berhenti melaksanakan bisnis atas dasar harga saja
5. Tetap dan continue memperbaiki system produksi dan jasa
6. Melembagakan metode pelatihan kerja modern
7. Melembagakan kepemimpinan
8. Menghilangkan rintangan antar departemen
9. Hilangkan ketakutan
10. Hilangkan/kurangi tujuan-tujuan jumlah pada pekerja
11. Hilangkan manajemen berdasarkan sasaran
12. Hilangkan rintangan yang merendahkan pekerja jam-jaman
13. Melembagakan program pendidikan dan pelatihan yang cermat
14. Menciptakan struktur dalam manajemen puncak yang dapat melaksanakan transformasi seperti dalam poin-poin di atas.

Dengan memperhatikan pendapat dua tokoh kualitas di atas, nampak bahwa mereka menawarkan beberapa pandangan yang penting dalam bidang kualitas, pada intinya dapat difahami bahwa semua yang berkaitan dengan manajemen kualitas atau perbaikan kualitas yang diperlukan adalah penerapan pengetahuan dalam upaya meningkatkan / mengembangkan kualitas produk atau jasa secara berkesinambungan.

3. Sistem dan Standarisasi Mutu

Adalah sesuatu yang tidak mungkin sebuah institusi atau perusahaan mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dan mempertahankan suatu produk yang bermutu tanpa disertai adanya manajemen proses yang matang dan rapi di dalamnya. Mutu yang baik tidak akan dapat diraih hanya dengan mengandalkan keberuntungan semata, tapi mutlak harus dengan cara penerapan manajemen yang baik.

Sistem manajemen mutu akan memberikan kemampuan kepada institusi atau organisasi dalam melakukan kontrol, menciptakan stabilitas, prediktabilitas, dan kapabilitas. Dengan adanya sistem mutu diharapkan institusi atau organisasi akan lebih terbantu dalam mencapai, mempertahankan, dan meningkatkan mutu produk atau layanan yang disediakan secara ekonomis. Sistem manajemen mutu akan sangat

membantu untuk dapat bertindak dengan lebih baik dibanding sebelumnya.

Tim pengembang mutu pendidikan Depdiknas menyatakan bahwa mutu pendidikan diukur berdasarkan (1) akses (2) relevansi, (3) efisiensi, (4) keefektifan (5) dampak program, (6) proses atau tindakan (7) daya adaptasi dan daya respon pada tiap perubahan atau inovasi (7) akuntabilitas (9) transparansi (10) kehandalan produk untuk bersaing dalam kehidupan.¹⁹ Sedangkan UNESCO (2002) menyatakan bahwa secara universal mutu pendidikan dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu (1) apa yang siswa peroleh (2) lingkungan pendidikan (3) isi (4) proses (5) outcomes. Poros mutu pendidikan bertumpu pada apa yang diperoleh siswa dan hasil belajar seperti apa yang dapat diwujudkan. Hasil belajar dapat ditunjukkan dalam bentuk pengetahuan, keterampilan dan sikap.

4. Falsafah tentang Mutu

Filsafat / filosofi berasal dari kata Yunani yaitu *philos (suka)* dan *sophia (kebijaksanaan)*, yang diturunkan dari kata kerja *filosoftein*, yang berarti mencintai kebijaksanaan, tetapi arti kata ini belum menampakkan arti filsafat sendiri karena “mencintai” masih dapat dilakukan secara pasif. Pada hal dalam pengertian *filosoftein* terkandung sifat yang aktif. Karena itu, tugas utama filsafat adalah menetapkan dasar-dasar yang dapat di andalkan.²⁰

Nanang Fattah menjelaskan bahwa falsafah manajemen yang termasuk di dalamnya adalah falsafah manajemen mutu pendidikan bahwa yang dijadikan dasar falsafah manajemen dibedakan dalam tiga jenis hakikat, yaitu: hakikat tujuan, hakikat manusia dan hakikat kerja.²¹ Jadi, filsafat manajemen mutu merupakan sebuah dasar atau beberapa dasar yang digunakan sebagai pijakan untuk mencapai tujuan, baik itu dari aspek tujuan, aspek pelaku (manusia) maupun aspek aktifitas (proses) yang dilakukan. Karena itu, tujuan mutu adalah adanya perbaikan terus menerus, artinya mutu selalu diperbaiki dan disesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam manajemen mutu kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholder

¹⁹ Peningkatan Mutu dan Penjaminan Mutu Pendidikan dalam <http://gurupembaharu.com/peningkatan-mutu/pengelolaan/peningkatan-mutu-dan-penjaminan-mutu-pendidikan/> (Diakses pada Tanggal 06 Oktober 2017).

²⁰ Jujun S. Suryasumantri, *Filsafat: Sebuah Pengantar Populer*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003) Cet. Ke-16. Hlm. 22

²¹ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosyda Karya, 2004) Cet. ke-7. Hlm. 15

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. Filosofi baru dalam bidang mutu, terutama dalam manajemen mutu terpadu *Total Quality Management (TQM)* adalah *Conformance Quality* yang dituangkan dalam kalimat sakti berikut. "*Product quality has become a primary order winning dimension for organization.*"

Di sisi lain, hakikat dari mutu adalah naluri manusia. Manusia selalu mengharap, bahkan menuntut, agar orang lain memberi kita segala sesuatu yang bermutu. Tetapi, jangan lupa, bahwa orang lainpun juga selalu mengharap dan menuntut segala sesuatu yang bermutu dari kita. Mutu kinerja suatu institusi ditentukan oleh mutu orang-orang yang bekerja di institusi itu. Dengan kata lain, Tanggungjawab akan mutu suatu institusi adalah seluruh komponen manusia yang ada di dalamnya.

5. Konsep Manajemen Mutu Pendidikan (Islam)

TQM atau *Total Quality Management* terdiri dari 3 (tiga) gabungan kata, yaitu *Total*, *Quality*, dan *Management*. *Total* berarti *Quality involves everyone and all activities in the company* (Kualitas melibatkan semua orang dan semua kegiatan dalam perusahaan). Derm Barret, menyatakan: "*the idea, total, requires accompany to concern it self with the quality of everything: product, proccesess, programs, people, policies, productivity, service, ethics, creativity, innovation-everything.*"²² (Gagasan, totalitas, memerlukan menemani menyibukkan diri dengan kualitas dari segala sesuatu: produk, proccesess, program, orang, kebijakan, produktivitas, layanan, etika, kreativitas, inovasi-segalanya)

Menurut West Burnham, TQM adalah semua fungsi dari organisasi sekolah ke dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, produktivitas, dan prestasi serta kepuasan pelanggan.²³

Dalam TQM, *Total* berarti setiap orang dalam organisasi harus terlibat dalam upaya peningkatan mutu terus menerus. Kata manajemen dalam TQM berlaku bagi setiap orang, sebab setiap orang dalam sebuah institusi, apapun status, posisi atau perannya, adalah manager bagi tanggung jawabnya masing-masing.²⁴ Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan bahwa dalam organisasi sekolah tiap-tiap komponennya

²² Derm Barret, *The TQM Paradigm; Key Ideas, That Make It Work*. (Portland Oregon: Productivity Press, 1995), hlm. 6

²³ Husaini Usman, *Manajemen; Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hlm. 458

²⁴ Edward Sallis, *Total Quality...* Hlm. 74

memegang kunci bagi terlaksananya TQM. Implikasi penerapan TQM antara lain:²⁵

- a. Penekanan pada totalitas. Ini berlaku bagi setiap pekerja. Dalam dunia pendidikan, ini mencakup staf pendidik dan tenaga kependidikan.
- b. Terdapat pemahaman bersama tentang nilai-nilai dan implikasinya pada kepemimpinan dan tipe-tipe manajemen.
- c. Terdapat proses perencanaan yang mengantarkan pada implementasi praktis.
- d. Alat-alat dan proses yang mencakup pengawasan dan evaluasi, yang lebih menekankan pada pencegahan daripada inspeksi.
- e. Perhatian diberikan kepada pelanggan dari pada kebutuhan penyedia layanan. Pelanggan atau *customers* terdiri dari pelanggan intern (guru dan tenaga kependidikan) dan ekstern (seperti masyarakat)

6. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Pendidikan

Prinsip mutu, yaitu memenuhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Dalam manajemen mutu, pelanggan dibedakan menjadi dua, yaitu: (1) Pelanggan internal (di dalam organisasi), dan (2). Pelanggan eksternal (di luar organisasi). Pada pengertian manajemen tradisional, yang dimaksud pelanggan adalah pelanggan eksternal (di luar organisasi). Organisasi dikatakan bermutu apabila kebutuhan pelanggan bisa dipenuhi dengan baik. Dalam arti bahwa pelanggan internal, misal guru, selalu mendapat pelayanan yang memuaskan dari petugas TU, Kepala Sekolah selalu puas terhadap hasil kerja guru dan guru selalu menanggapi keinginan siswa.

Manajemen mutu adalah aspek dari seluruh fungsi manajemen yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan mutu. Pencapaian mutu yang diinginkan memerlukan kesepakatan dan partisipasi seluruh anggota organisasi, sedangkan tanggung jawab manajemen mutu ada pada pimpinan puncak. Untuk melaksanakan manajemen mutu dengan baik dan menuju keberhasilan, diperlukan prinsip-prinsip dasar yang kuat. Prinsip dasar manajemen mutu terdiri dari 8 butir, sebagai berikut:

- 1) Setiap orang memiliki pelanggan
- 2) Setiap orang bekerja dalam sebuah sistem
- 3) Semua sistem menunjukkan variasi
- 4) Mutu bukan pengeluaran biaya tetapi investasi
- 5) Peningkatan mutu harus dilakukan sesuai perencanaan
- 6) Peningkatan mutu harus menjadi pandangan hidup

²⁵ Toni Bush dan Marianne Coleman, *Leadership and Management in Education*. Terj. Fahrurrazi. (Jogjakarta : IRCiSoD, 2006). Hlm. 192.

- 7) Manajemen berdasarkan fakta dan data
- 8) Fokus pengendalian (*control*) pada proses, bukan hanya pada hasil *output*

C. PENUTUP

Sesungguhnya mutu menekankan pada dua konsep utama. *Pertama*, sebagai suatu filosofi dari perbaikan terus menerus (*continous improvement*) dan *kedua*, berhubungan dengan alat-alat dan teknik seperti *brainstorming* dan *force field analysis* (analisa kekuatan lapangan), yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhan dan harapan para pelanggan.

Dengan demikian, manajemen mutu dalam pendidikan dapat saja disebut sebagai “mengutamakan pelajar” atau program perbaikan sekolah”, yang mungkin dilakukan secara lebih kreatif dan konstruktif. Penekanan yang paling penting bahwa mutu terpadu dalam programnya dapat mengubah kultur sekolah. Para pelajar dan orang tua (*stakeholders*) menjadi tertarik terhadap perubahan yang ditimbulkan manajemen mutu terpadu melalui berbagai program perbaikan mutu. Sebagaimana halnya sekolah atau lembaga pendidikan Islam yang telah menerapkan manajemen mutu terpadu, lembaga tersebut mempunyai lima karakter, yaitu 1) fokus pada pelanggan baik internal maupun eksternal, 2) adanya keterlibatan total, 3) adanya ukuran baku mutu lulusan sekolah, 4) adanya komitmen, dan 5) adanya perbaikan yang berkelanjutan.

Manajemen mutu pendidikan merupakan aplikasi konsep manajemen mutu yang disesuaikan dengan sifat dasar sekolah atau lembaga pendidikan sebagai organisasi jasa kemanusiaan (pembinaan potensi pelajar) melalui pengembangan pembelajaran yang berkualitas agar melahirkan lulusan yang sesuai dengan harapan para *stakeholders*.

DAFTAR RUJUKAN

- Arcaro, Jerome S. 2008. *Pendidikan Berbasis Mutu* (Jakarta: Rineka Cipta)
- Barret, Derm. 1995. *The TQM Paradigm; Key Ideas, That Make It Work*. Portland Oregon : Productivity Press.
- Burnham, John West. 1997. *Managing Quality in Schools: Effective Straregies for for Quality Based School Improvement*. t.Tp.: Pearson Education.
- Bush, Toni dan Marianne Coleman. 2006. *Leadership and Management in Education*. Terj. Fahrurrazi. Jogjakarta : IRCiSoD
- Crosby, Philip B. 1979. *Quality is Free*. New York: Mc-Graw Hill Book.
- Danim, Sudarwan. 2007. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. (Jakarta : Bumi Aksara)

- Deming, W. Edwards. 1982. *Out of Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Echols, John M. dan Hasan Sadily. 2002. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Fattah, Nanang. 2004. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosyda Karya. Cet. ke-7.
- Feigenbaum, Armand V. 1986. *Total Quality Control*. New York: Mc-Graw Hill Book.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2002. *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Andi)
- Jauch, Lawrence R. dan William F. Glueck. 1994. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan (edisi ketiga)*. Terj. Murad dan AR. Henry Sitanggang. Jakarta : Erlangga.
- Murgatroyd, Stephen and Colin Morgan. 1994. *Total Quality Management and The School*. Philadelphia: Open University Press.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia,
- Peningkatan Mutu dan Penjaminan Mutu Pendidikan dalam* [http://gurupembaharu.com/peningkatan-mutu/pengelolaan/peningkatan - mutu-dan-penjaminan-mutu-pendidikan/](http://gurupembaharu.com/peningkatan-mutu/pengelolaan/peningkatan-mutu-dan-penjaminan-mutu-pendidikan/) (Diakses pada Tanggal 06 Oktober 2017).
- Pusat Bahasa. 2008. *Tesaurus Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Depdiknas)
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*. Yogyakarta: IRCiSoD,
- Sumayang, Lalu. 2003. *Manajemen produksi dan Operasi*. (Jakarta : Salemba Empat)
- Suryasumantri, Jujun S. 2003. *Filsafat: Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. Cet. Ke-16.
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta :Balai Pustaka)
- Tjiptono. Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, Husaini, 2006. *Manajemen; Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas (Produk dan Jasa)*. (Yogyakarta: Ekonisia)