

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu adalah salah satu cara dalam mengatur orang banyak, atau suatu prosedur dalam hal ini setiap orang berusaha keras memperbaiki secara terus-menerus memperbaiki jalan menuju suatu keberhasilan yang dicapai . Dapat pula manajemen mutu diartikan sebagai suatu pendekatan manajemen yang memusatkan perhatian pada peningkatan mutu pendidikan melalui peningkatan mutu semua komponen terkait. Di dalamnya terkandung maksud menyelaraskan usaha-usaha orang banyak dalam organisasi sedemikian rupa, sehingga mereka menghadapi tugasnya dengan penuh semangat dan berpartisipasi secara penuh dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan.¹

Istilah manajemen mutu dalam pendidikan sering disebut sebagai Total Quality Management (TQM). Aplikasi konsep manajemen mutu-TQM dalam pendidikan ditegaskan oleh Sallis yaitu Total Quality Management adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelangganya, saat ini dan untuk masa yang akan datang. Definisi tersebut menjelaskan bahwa manajemen mutu-TQM menekankan pada dua konsep utama. Pertama, sebagai suatu filosofi dari perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) dan kedua, berhubungan dengan alat - alat dan teknik seperti "brainstorming "dan " *force field analysis* "

¹ Nasution Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2005 hal. 21.

(analisis kekuatan lapangan), yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhandan harapan pelanggan.²

Pengertian TQM yang dikemukakan oleh para ahli secara general sama yaitu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai usaha dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh organisasi, sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.³

Total Quality Management (manajemen kualitas total) adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi.⁴ Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat.⁵

TQM adalah sebagai suatu filosofi dan suatu metodologi untuk membantu mengelola perubahan. Inti dari TQM adalah perubahan budaya dari pelakunya. Sedangkan Slamet menegaskan bahwa TQM adalah suatu prosedur di mana setiap orang berusaha keras secara terus menerus memperbaiki jalan menuju sukses.⁶ TQM bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku, tetapi merupakan proses-proses dan prosedur prosedur untuk memperbaiki kinerja.

² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* terj. Ahmad Ali Riadi & Fahrurrozi, Yogyakarta: Ircisod, 2012, hal, 73.

³ Vilencz Gazperz, *Total Quality Manajemen Untuk Praktis Bisnis dan Industri*, Jakarta: Gremedia Utama, 2006, hal 5.

⁴ *Ibid.*, h. 15

⁵ Gaspersz Vincent, hal. 22.

⁶ Slamet, Margono, *Manajemen Mutu Terpadu dan Perguruan Tinggi Bermutu*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1994), hal. 54.

TQM juga menselaraskan usaha-usaha orang banyak sedemikian rupa sehingga orang-orang tersebut. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen mutu adalah ilmu atau seni yang mengatur tentang proses pendayagunaan sumberdaya manusia maupun sumber-sumber lainnya yang mendukung pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. berdasarkan ukuran, kadar, ketentuan dan penilaian tentang kualitas sesuatu barang maupun jasa (produk) sesuai dengan kepuasan pelanggan. Manajemen pendidikan mutu berlandaskan kepada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Pelanggan pendidikan ada dua aspek, yaitu; pelanggan internal dan pelanggan eksternal.⁷ Pendidikan berkualitas apabila :

1. Pelanggan internal (kepala sekolah, guru, dan karyawan) berkembang baik fisik maupun psikis. Secara fisik antara lain mendapatkan imbalan finansial. Sedangkan secara psikis adalah bila mereka diberi kesempatan untuk terus belajar mengembangkan kemampuan, bakat dan kreativitasnya.
2. Pelanggan eksternal
 - a. Eksternal primer (para siswa) : Menjadi pembelajar sepanjang hayat, komunikator yang baik, punya keterampilan dalam kehidupan sehari-hari, integritas tinggi, pemecah masalah, dan pencipta pengetahuan serta menjadi warga negara yang bertanggungjawab.
 - b. Eksternal sekunder (orang tua, pemerintah, dan perusahaan) : Para lulusan dapat memenuhi harapan orang tua, pemerintah, dan perusahaan dalam hal menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.
 - c. Eksternal tersier (pasar kerja dan masyarakat luas) : Para lulusan memiliki kompetensi dalam dunia kerja dan pengembangan masyarakat, sehingga

⁷ Sallis, *Total Quality*, hal. 54.

mempengaruhi pada pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan rakyat, dan keadilan sosial.

B. Tujuan Manajemen Mutu Terpadu

Adapun tujuannya adalah meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktivitas dan efisiensi. Mengacu tujuan tersebut, TQM menuntut adanya perubahan sifat hubungan antara pengelola (pimpinan) dan pelaksana pekerjaan (bawahan). Hubungan yang terbuka antara pimpinan dan bawahan dapat mengubah perintah dari pimpinan menjadi inisiatif dari bawahan. Dalam hubungan tersebut tugas pimpinan tidak memberi perintah, melainkan mendorong dan memfasilitasi perbaikan mutu pekerjaan di dalam organisasi/ lembaga pendidikan. Mutu yang tinggi adalah kunci untuk kebanggaan, produktivitas dan kemampuan.

Tujuan Mutu harus merupakan produk dan jasa yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Agar dapat berhasil, aktivitas mutu harus didukung oleh manajemen dan berorientasi konsumen. Dukungan manajemen, tenaga kerja dan pemerintah untuk perbaikan mutu adalah penting untuk kompetisi yang efektif dipasar global⁸

Secara umum dapat dijelaskan bahwa tujuan manajemen pendidikan, adalah menyediakan dasar konseptual dengan mendefinisikan manajemen dengan mengimplementasikannya dalam kegiatan pendidikan. Penyediaan dasar konseptual ini untuk membentuk pemahaman dan memiliki ketrampilan dalam bidang administrasi pendidikan. Pemahaman dan ketrampilan ini perlu dimiliki, untuk menunjang efektifitas dan efisiensi tugasnya sebagai pengambil kebijakan pendidikan, guru atau pimpinan sekolah, dengan memahami kebutuhan-kebutuhan

⁸ Widjaja Tunggal Amin, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Rineka Cipta. 1998 Hal 2

sekolah yang harus disediakan oleh pemerintah, penyelenggaraan program sekolah, dan bagaimana sekolah itu dikelola sampai pada batas kualitas yang ditentukan.

1. Terwujudnya suasana belajar dan proses pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Efektif, Menyenangkan.
2. Terciptanya peserta didik yang aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.
3. Teratasinya masalah mutu pendidikan karena 80% masalah mutu disebabkan oleh manajemennya, yakni dapat diketahui bahwa tujuan pokok mempelajari manajemen pendidikan adalah untuk memperoleh cara, teknik, metode yang digunakan sebaik-baiknya sehingga sumber-sumber yang terbatas (seperti: tenaga, biaya dan lain-lain) dapat dimanfaatkan secara efektif, efisien dan produktif untuk mencapai tujuan pendidikan.⁹

C. Konsep Dasar Sistem Manajemen Mutu

Manajemen mutu merupakan alternatif baru yang baik dalam pengelolaan suatu lembaga pendidikan yang lebih menekankan kepada kemandirian dan kreatifitas sekolah. Konsep ini diperkenalkan oleh *Gari Effective School* yang lebih menekankan diri pada perbaikan proses pendidikan. beberapa indikator yang menunjukkan karakter dari konsep manajemen ini antara lain yaitu : *pertama*, lingkungan sekolah yang aman dan tertib, *dua*, sekolah memiliki muni dan target mutu yang ingin berhasil dan tercapai, *tiga*, sekolah memiliki kepemimpinan yang baik dan kuat, *empat*, adanya harapan yang tinggi dari personel sekolah meliputi kepala

⁹ <http://ummiilma.blogspot.com/2015/10/tujuan-manajemen-mutu-pendidikan.html>

sekolah, Guru, dan staf-staf lainnya, termasuk juga siswa untuk berprestasi, *lima*, adanya pengembangan staf sekolah yang terus menerus sesuai tuntutan IPTEK, *enam*, adanya pelaksanaan evaluasi yang terus menerus terhadap berbagai aspek terhadap berbagai aspek akademik dan administratif, memanfaatkan hasilnya untuk perbaikan mutu, *tujuh* adanya komunikasi dan dukungan intensif dari orang tua dan murid dan masyarakat. Aplikasi prinsip bisnis dan teori manajemen di sekolah menurut *Bruce Joyce* dalam bukunya *Improving American Schools* mengingatkan kita bahwa sekolah-sekolah dikelola dalam format kerja dari sebuah perubahan konstan.¹⁰ Pada dasarnya dari semua itu ditunjukkan kepada keberhasilan suatu lembaga sekolah untuk menyiapkan pendidikan yang berkualitas atau bermutu bagi masyarakat.

Secara umum manajemen mutu dapat diartikan sebagai modal manajemen yang memberikan otonomi lebih besar kepada sekolah, dan mendorong partisipan secara langsung warga sekolah baik guru, kepala sekolah karyawan, masyarakat, orang tua siswa, tokoh masyarakat ilmunan dan pengusaha, tujuannya untuk meningkatkan mutu sekolah berdasarkan kebijakan pendidikan nasional serta peraturan-peraturan undang-undang yang berlaku. TQM adalah keseluruhan metode untuk mengukur mutu dalam suatu organisasi meliputi produk-jasa, kinerja, proses dan sumber daya manusia. Manajemen mutu menggabungkan trilogi mutu untuk mensukseskan semua program perbaikan yang meliputi melalui kerja tim.¹¹

D. Prinsip Manajemen Pendidikan Mutu Terpadu

¹⁰ Sudarman Danim, *Visi Baru Manajemen, Sekolah*, Jakarta: Bumi Askara, 2006 hal 157

¹¹ Miranda ST dan Amin Wijaya Tunggal, *A to Z Manajemen*, Jakarta: TP, 2003 hal 157.

Prinsip adalah dasar (pendirian, dan tindakan) sesuatu yang dipegang sebagai anutan yang utama, asas (kebenaran) yang jadi pokok dasar orang berfikir, bertindak dan sebagainya. Dalam kasus filsafat , prinsip berasal dari bahasa inggris *principle* dalam bahasa latin *principium*. Beberapa pengertiannya antara lain: sumber atau asal usul sesuatu sebab yang paling dasar dari sesuatu, ide pembimbing, aturan dasar bertingkah laku. Dagobert B. Runes, sebagaimana yang dikutip Ramayuslis dalam bukunya Ilmu Pendidikan Islam, mengartikan prinsip sebagai kebenaran yang bersifat universal (*universal truth*) yang menjadi sifat dari sesuatu.¹²

TQM merupakan konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kelas dunia. Selayaknya suatu sistem dibuat tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan TQM adalah untuk memberikan produk dan jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasar konsumen berkelanjutan (*sustainable satisfaction*).¹³

Bill Creech menyatakan bahwa prinsip-prinsip dalam sistem TQM harus dibangun atas dasar 5 pilar sistem yaitu, produk, Proses, Organisasi, Kepemimpinan, dan komitmen.¹⁴ Sedangkan menurut Goetsch dan Davis prinsip-prinsip manajemen ada sembilan yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan

¹² Fathurrohman Muhammad dan Sulistyorini, *Meretas Pendidikan Berkualitas Dalam Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Penerbit Teras, 2012, hal 260.

¹³ Ibrahim. 2000. *Total Quality Management – Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djembatan, 2000, hal 2.

¹⁴ Bambang H. Hadi Wiarjo dan Sulistijarningsih Wibisono, *Memasuki pasar International dengan Iso 9000, Sistem Manajemen Mutu*, Jakarta: Ghalia INdonesia, 1996, hal 7.

sisitem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan dan tujuan.¹⁵

Prinsip- prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2008 disusun berdasarkan pada delapan prinsip sistem manajemen kualitas. Prinsip ini dapat digunakan oleh manajemen sebagai suatu kerangka kerja (*from work*) yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja. Delapan prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan penyusunan ISO 9001:2008 adalah: Kepuasan pelanggan, Prinsip Kepemimpinan, Prinsip Keterlibatan Orang Lain, Prinsip pendekatan proses, Prinsip Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen, Prinsip peningkatan terus-menerus, Pendekatan Faktual Dalam Pembuatan Keputusan, Hubungan Dengan Pemasok Yang Saling Menguntungkan.¹⁶

Manajemen Mutu Terpadu adalah salah satu cara dalam mengatur orang banyak, atau suatu prosedur dalam hal ini setiap orang berusaha keras secara terus-menerus memperbaiki jalan menuju suatu keberhasilan. Dapat pula manajemen mutu diartikan sebagai suatu pendekatan manajemen yang memusatkan perhatian pada peningkatan mutu pendidikan melalui peningkatan mutu semua komponen terkait. Di dalamnya terkandung maksud menyelaraskan usaha-usaha orang banyak dalam organisasi sedemikian rupa, sehingga mereka menghadapi tugasnya dengan penuh semangat dan berpartisipasi secara penuh dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan.¹⁷

Manajemen mutu terpadu atau bahasa krennya *Total Quality Management* ialah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk

¹⁵ Badrun, *Implementasi Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Pada MI Al- WAsliyah Cipaat Bongas Indramayu Tahun 2015-2016*. Tesis Magister UNISNU jepara, tahun 2016 hal, 21.

¹⁶ Fathurrohman, dan Sulistyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*, Yogyakarta, Teras, 2012, hal 180

¹⁷ Nasution Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2005 hal. 21.

memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya, difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam melaksanakan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*)¹⁸

Manajemen mutu terpadu merupakan suatu pendekatan pengendalian mutu melalui pertumbuhan partisipasi karyawan. Manajemen mutu merupakan aspek keseluruhan dari fungsi manajemen yang menentukan dan mengimplementasikan kebijakan mutu.

Total Quality Manajement (TQM) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. Total Quality Manajement (TQM) adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur multu, yang mendorong semua anggota stapnya untuk memuaskan pelanggan.¹⁹

Total Quality Manajement (TQM) dapat di definisikan Ada beberapa macam pengertian Total Quality Management (TQM) menurut para ahli, salah satunya mengatakan bahwa TQM merupakan komitmen seluruh organisasi untuk menanamkan kualitas dalam setiap aktivitas lewat perkembangan yang berkelanjutan. Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. TQM juga diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen meliputi semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah

¹⁸ Hadari Nawawi , *Manajement Strategis*, Yogyakarta: gajah Mada Pers,2005, hal, 46

¹⁹ Edward Sallis, *Total Quality Manajement in Education Manajemnt Mutu Terpadu*, London, Kogan Page, 2012, hal 59

holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas dan kepuasan pelanggan.²⁰

Total Quality Management (TQM) dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya, yaitu sebagai berikut:

1. Total : TQM merupakan strategi organisasi menyeluruh yang melibatkan semua dan jenjang manajemen dan karyawan. Bukan hanya pengguna akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi juga pelanggan internal, pemasok bahkan personalia pendukung.
2. Kualitas : TQM telah menekankan pelayanan, kualitas dan bukan sekedar produk bebas cacat. Kualitas di definisikan oleh pelanggan ekspektasi yang bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomi dan karakteristik demografis.
3. Management : TQM merupakan pendekatan manajemen, bukan pendekatan teknis pengendalian kualitas yang sempit.²¹

E. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu

Prinsip adalah dasar (pendirian, tindakan dsb.); sesuatu yang dipegang sebagai anutan yang utama, asas (kebenaran) yang jadi pokok dasar orang berfikir, bertindak dan sebagainya. Dalam kasus filsafat , prinsip berasal dari bahasa inggris *pricple* dalam bahasa latin *principium*. Beberapa pengertiannya antara lain: sumber atau asal usul sesutu sebab yang paling dasar dari sesuatu, ide pembimbing, aturan dasar bertingkah laku. Dagobert B.Runes, sebagaimana yang

²⁰ Tjiptono dan diana, *Total Quality Manajement*, Yogyakarta: penerbit Andi, 2003: hal 4.

²¹ Zulian Yamit, *Manajement Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta: Ekonsia, edisi kedua ,2001 hal, 181.

dikutip Ramayuslis dalam bukunya Ilmu Pendidikan Islam, mengartikan prinsip sebagai kebenaran yang bersifat universal (*universal truth*) yang menjadi sifat dari sesuatu.²²

TQM merupakan konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kelas dunia. Selayaknya suatu sistem dibuat tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan TQM adalah untuk memberikan produk dan jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasar konsumen berkelanjutan (*sustainable satisfaction*).²³

Bill Creech menyatakan bahwa prinsip-prinsip dalam sistem TQM harus dibangun atas dasar 5 pilar sistem yaitu, produk, Proses, Organisasi, Kepemimpinan, dan komitmen.²⁴ Sedangkan menurut Goetsch dan Davis prinsip-prinsip manajemen ada sembilan yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan dan tujuan.²⁵

Prinsip-prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2008 disusun berdasarkan pada delapan prinsip sistem manajemen kualitas. Prinsip ini dapat digunakan oleh manajemen sebagai suatu kerangka kerja (*from work*) yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja. Delapan prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan penyusunan ISO 9001:2008 adalah:

²² Fathurrohman Muhammad dan Sulistyorini, *Meretas Pendidikan Berkualitas Dalam Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Penerbit Teras, 2012, hal 260.

²³ Ibrahim. 2000. *Total Quality Management – Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djembatan. 2000, hal 2.

²⁴ Bambang H. Hadi Wiarjo dan Sulistijarningsih Wibisono, *Memasuki pasar International dengan Iso 9000, Sistem Manajemen Mutu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996, hal 7.

²⁵ Badrun, *Implementasi Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Pada MI Al- Wasliyah Cipaat Bongas Indramayu Tahun 2015-2016*. Tesis Magister UNISNU jepera, tahun 2016 hal, 21.

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam Total Quality Management (TQM), konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Dalam pasar global kualitas total yang mencakup penekanan-penekanan pada kualitas produk, kualitas biaya atau harga, kualitas pelayanan, kualitas penyerahan tepat waktu dan kualitas lain yang terus dikembangkan guna memberikan kepuasan terus menerus kepada pelanggan agar tercipta pelanggan yang loyal. Meningkatkan penerimaan dan pangsa pasar, yang diperoleh melalui tanggapan-tanggapan yang cepat dan fleksibel terhadap kesempatan pasar.

- a. Meningkatkan efektifitas penggunaan sumber- sumber daya organisasi menuju peningkatan kepuasan pelanggan.
- b. Meningkatkan loyalitas pelanggan yang akan memimpin pada percepatan perkembangan bisnis melalui pengulangan transaksi-transaksi.²⁶

2. Prinsip Kepemimpinan

Kepemimpinana merupakan masalah manusia bersifat unik. Masalahnya tidak sekedar menyentuh kehidupan manusia sebagai individu, tetapi juga sebagai makhluk sosial. Pemimpin adalah manusia dan yang dipimpin pun manusia juga . Dalam keadaan seperti itu bilamana proses kepemimpinan dilaksanakan secara tidak manusiawi, maka berbagai masalah akan terjadi, yang akhirnya akan berakibat prosesnya berlangsung tidak efektif. Kepemimpinan menentukan

²⁶ Fathurrohman, dan Sulistyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam* ,yogyakarta, Teras, 2012, hal 180.

kesatuan arah dan maksud. Prinsip ini harus menciptakan dan menjaga lingkungan internal dimana orang-orang dapat terlibat secara penuh dalam mencapai sasaran.²⁷

Manfaat pokok bila organisasi ini menetapkan prinsip-prinsip kepemimpinan ini adalah:

- a. Orang-orang akan memahami dan termotivasi menuju sasaran dan tujuan organisasi.
- b. Aktivitas-aktivitas akan dievaluasi, disesuaikan dan ditetapkan dalam suatu kesatuan cara.
- c. Meminimalisir kesalahan komunikasi di antara tingkat-tingkat organisasi.

3. Prinsip Keterlibatan Orang Lain.

Setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri dan unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Sehingga setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan. Orang pada semua tingkat merupakan faktor yang sangat penting dari suatu organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh dan akan membantu dan bermanfaat dari kemampuan mereka.²⁸

Manfaat-manfaat pokok bila organisasi ini menerapkan prinsip keterlibatan orang ini adalah:

- a. Orang-orang dalam organisasi menjadi termotivasi memberi komitmen dan terlibat.

²⁷ Abdul HAMid Prinsip -Prinsip Kepemimpinan Pendidikan Dalam Perspektif Al-Qur'an, Tesis Magister, UNINU Jepara tahun 2016. hal 30.

²⁸ <https://mutupendidikan.com/8-prinsip-manajemen-mutu/>

- b. Menumbuh kembangkan inovasi dan kreativitas dalam mencapai suatu tujuan- tujuan organisasi.
- c. Orang-orang menjadi tanggung jawab terhadap kinerja mereka.
- d. Orang -orang menjadi giat berpartisipasi dalam meningkatkan terus-menerus.

4. Prinsip pendekatan proses

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara efisien, apabila aktivitas dan sumber- sumber dari yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Suatu proses dapat didefinisikan sebagai intergasi sekuensial dari orang, materal, metode, mesin, dan peralatan, dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah *output* dari pelanggan. Suatu proses mengkonversi infut tertukar ke dalam output tertukar melalui sejumlah langkah sekuensial yang terorganisasi.²⁹

Manfaat pokok bagi organisasi menerapkan prinsip pendekatan proses ini adalah:

- a. Biaya menjadi lebih rendah dan waktu siklus menjadi lebih pendek, melalui evektivitas penggunaan sumber- sumber daya.
- b. Hasil-hasil menjadi meningkat, konsisten dan dapat diperkirakan.
- c. Kesempatan peningkatan menjadi prioritas dan terfokus.

5. Prinsip Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen

²⁹ opcit hal 181.

Pengidentifikasi pemahaman dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem, akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan.

Manfaat pokok bagi organisasi menerapkan prinsip pendekatan sistem terhadap manajemen ini adalah:

- a. Integritas dan kesesuaian dari proses-proses yang akan paling baik mencapai hasil-hasil yang diinginkan.
- b. Kemampuan memfokuskan usaha-usaha pada proses-proses kunci
- c. Memberikan kepercayaan kepada pihak yang berkepentingan terhadap konsistensi, efektivitas dan efisiensi dari organisasi.

6. Prinsip peningkatan terus-menerus

Peningkatan terus-menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan dari organisasi. Peningkatan terus-menerus didefinisikan sebagai proses yang berfokus pada upaya terus menerus meningkatkan keefektifitas dan efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu. Peningkatan terus-menerus membutuhkan langkah-langkah konsolidasi yang progresif, menanggapi perkembangan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dan akan menjamin suatu evaluasi dimiliki dari sistem manajemen kualitas.³⁰

Manfaat pokok dari organisasi menerapkan prinsip peningkatan terus menerus ini adalah:

³⁰ ibid hal 182

- a. Meningkatkan keunggulan kinerja melalui peningkatan kemampuan organisasi.
- b. Kesesuaian dari aktivitas-aktivitas peningkatan semua tingkat terhadap tujuan strategis organisasi.
- c. Fleksibilitas breaksi secara tetap terhadap kesempatan-kesempatan yang ada.

menurut Deming terdapat 14 butir transformasi manajemen menuju kondisi peningkatan terus-menerus³¹

- a. Rumusan dan umumkan kepada semua karyawan
- b. Mempelajari dan melaksanakan filosofi baru baik oleh seseorang manajer maupun karyawan
- c. Memahami tujuan infeksi yaitu untuk mempelajari proses dan mengurangi biaya.
- d. Mengakhiri praktek bisnis yang menggunakan penghargaan berdasarkan angka dan uang saja.
- e. Memperbaiki secara kontan dan kontinyu sisitem produksi dan pelayanan
- f. Membudayakan dan melembagakan pendidikan dan pelatihan
- g. Mengajarkan dan melembagakan kepemimpinan

³¹ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu(Prinsip-prinsip Perumusan dan Langkah Penerapan)*, Ter Yosai Iriantara, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006, hal 6

- h. Menjauhkan rasa ketakutan, ciptaan rasa kepercayaan, ciptakan iklim yang mendukung inovasi.
- i. Mengoptimalkan tujuan perusahaan, tim atau kelompok
- j. Menghilangkan tekanan- tekanan yang menghambat perkembangan karyawan.

7. Pendekatan Faktual Dalam Pembuatan Keputusan

Prinsip ini menegaskan bahwa setiap keputusan selalu di dasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (feeling). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini. Pertama prioritas (prioritization), yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan di semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu, dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah kualitas dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.³²

Manfaat pokok bagi organisasi menerapkan prinsip pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan ini adalah:

- a. Keputusan-keputusan berdasarkan informasi yang akurat.
- b. Meningkatkan kemampuan untuk menunjukkan efektivitas dari keputusan-keputusan melalui referensi terhadap catatan-catatan faktual.

³² Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*, PPM, Jakarta, 2003, hlm., 45.

c. Meningkatkan kemampuan untuk meninjau ulang serta mengubah opini dan keputusan-keputusan.

8. Hubungan Dengan Pemasok Yang Saling Menguntungkan

Suatu organisasi dan pemasok adalah saling tergantung, dan suatu hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama dalam menciptakan nilai tambah. Mutu produk atau jasa yang diberikan oleh pihak ketiga (vendor, rekanan, supplier) sangat mempengaruhi mutu akhir produk (barang maupun jasa) suatu organisasi. Oleh karena itu, memantau kinerja pemasok merupakan hal yang sangat ditekankan dalam Sistem manajemen ini.³³

Manfaat pokok bagi organisasi ini menerapkan prinsip hubungan pemasok yang saling menguntungkan ini adalah:

- a. Meningkatkan kemampuan untuk menciptakan nilai bagi kedua pihak
- b. Meningkatkan fleksibilitas dan kecepatan bersama untuk menanggapi

perubahan pasar atau kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

- c. Mengoptimalkan biaya dan penggunaan sumber-sumber daya.

F. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan atau produk seseorang (dalam hal ini adalah output lembaga pendidikan), maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk atau output. Beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu³⁴

³³ Ibid hal 183.

³⁴Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1995), hal 106.

1. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi.
2. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, yaitu pelanggan yang membeli berkali-kali.
3. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk

berkualitas tinggi dengan perbaikan terus-menerus. Kepuasan pelanggan terhadap lembaga pendidikan dapat dilihat dari peran serta aktifnya dalam menyumbangkan pikiran maupun dana tanpa adanya paksaan dari pengelola lembaga pendidikan tersebut. Sedangkan tidak terpenuhinya harapan pelanggan, dapat disebabkan oleh beberapa sebab, sebagaimana yang dijelaskan berikut³⁵:

Di antara beberapa penyebab tersebut ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian penyedia jasa bertanggungjawab untuk meminimalkan miskomunikasi dan misinterpretasi yang mungkin terjadi dan menghindarinya dengan cara merancang jasa dan mudah dipahami dengan jelas. Dengan hal ini, penyedia jasa harus mengambil inisiatif agar ia dapat memahami dengan benar apa yang akan diberikan. Pelanggan seringkali memiliki empat skenario jasa yang berbeda dalam benaknya mengenai apa yang bakal dimilikinya, yaitu³⁶:

- a. Jasa ideal
- b. Jasa yang diantisipasi/diharapkan
- c. Jasa yang selayaknya diterima
- d. Jasa minimum yang dapat ditoleransi

Pelanggan bisa diharapkan dari keempat skenario tersebut harapan membentuk kepuasan apabila jasa minimum yang dapat ditoleransi ternyata sama

³⁵ Samsirin, Jurnal, loc, cit *Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam*, hal 47.

³⁶ ibid hal 48.

atau bahkan melampaui harapan. Sebaliknya, apabila yang diharapkan tersebut tidak sama atau bahkan tidak memenuhi harapan minimal yang dapat diterima, maka akan terjadi ketidakpuasan. Pengaruh harapan terhadap kepuasan yaitu sebagai berikut³⁷:

1 Makin dekat harapan jasa yang diharapkan pelanggan dengan jasa minimum yang dapat diterima oleh pelanggan, makin besar pula kemungkinan tercapainya kepuasan

2 Pelanggan yang puas bisa berada dimana saja dalam spektrum ini. Yang menentukan adalah posisi hasil yang diharapkan. Untuk menerapkan prinsip *fokus pelanggan* ini maka dapat dilakukan hal-hal berikut:

a. Memahami semua kebutuhan dan persyaratan pelanggan baik internal maupun eksternal saat ini maupun yang akan datang.

b. Mengukur kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan berdasarkan hasil pengukuran tersebut.

c. Menciptakan komunikasi tentang kebutuhan dan harapan pelanggan kepada seluruh karyawan dalam perusahaan.

d. Memastikan tujuan perusahaan terkait langsung dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.³⁸

G. Konsep Manajemen Mutu Kepuasan Pelanggan

Menurut Crosby mutu adalah sesuai yang disyaratkan atau distandarkan (*Conformance to requirement*), yaitu sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan, baik inputnya, prosesnya maupun outputnya. Oleh karena itu, mutu pendidikan yang diselenggarakan sekolah dituntut untuk memiliki baku, standar mutu pendidikan. Mutu dalam konsep Deming adalah kesesuaian dengan kebutuhan

³⁷ Ibid hal 48.

³⁸ <http://kalibrasi.org/fokus-pelanggan>. diakses tgl 09/01/2014.

pasar. Dalam konsep Deming, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan keluaran, baik pelayanan dan lulusan yang sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan (pasar)nya. Sedangkan Fiegenbaum mengartikan mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).³⁹

Dalam pengertian ini, maka yang dikatakan sekolah bermutu adalah sekolah yang dapat memuaskan pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal. Mutu suatu produk adalah tergantung dari tingkat kepuasan pelanggan di dalam menggunakan produk tersebut. Bila dihubungkan dengan lembaga pendidikan Islam, maka bermutu atau tidaknya lembaga pendidikan tersebut, tergantung kepada puas atau tidaknya masyarakat yang menjadi konsumen lembaga pendidikan itu. Namun sebelum membahas tentang teori-teori konsep kepuasan pelanggan, maka akan didefinisikan dahulu mengenai apa sebenarnya yang disebut dengan pelanggan. Gasperz memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu:

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
- b. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
- c. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- d. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang tidak dapat dihapuskan.⁴⁰

Menurut Susan Fournier dan David Glen Mick, kepuasan pelanggan, digambarkan, sebagai suatu proses yang dinamis, dapat berubah karena

³⁹ Samsirin, Jurnal, *Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam*, Universitas Darussalam Gontor samsirin, Vol. 10. No. 1, Juni 2015. hal 42.

⁴⁰ Vincent Gasperz, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997) hal, 33.

berkaitan dengan dimensi sosial yang kuat. Dimensi kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral. Proses kepuasan pelanggan itu sendiri saling berhubungan antara berbagai paradigma, model dengan mode tetapi selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri. Pada intinya kepuasan pelanggan adalah *response* atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman. Dengan pengertian itu, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan/ kelebihan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai (*meet expectation*) atau melebihi harapan (*excellent*) pelanggan⁴¹

Dari beberapa definisi pelanggan di atas, maka dapat disimpulkan bahwasannya pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa kita untuk memenuhi tuntutan kebutuhan mereka, dan kita membutuhkan mereka untuk dapat menjalankan lembaga atau badan yang kita kelola. Ada ungkapan *Customer is the King* begitulah yang sering kita dengar karena sedemikian pentingnya pelanggan bagi lembaga. Karena memang tanpa pelanggan, lembaga bukanlah apa-apa. Sehingga sedemikian pentingnya sehingga fokus pelanggan ini menjadi prinsip pertama sistem manajemen mutu bagi lembaga untuk menerapkan prinsip fokus pelanggan, bagaimana memenuhi persyaratan pelanggan dan jika memungkinkan melebihi apa yang pelanggan tersebut minta. Ada beberapa jenis-jenis pelanggan dalam manajemen mutu terpadu, yaitu:

⁴¹<http://www.Managementfile.com/Journal.Php?Id=169&Sub=Journal&Page=Services&Awal=0>. Diakses tgl 09/01/2014.

1. Pelanggan Internal (*Internal Customers*); adalah orang yang berada di dalam organisasi (perusahaan) dan memiliki pengaruh pada kinerja pekerjaan lembaga kita.
2. Pelanggan antara (*intermediate customer*) yaitu mereka yang bertindak berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu.
3. Pelanggan eksternal (*eksternal customer*), yaitu pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata (*real customers*)⁴²

H. Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan

Prinsip utama pada fokus pelanggan di dalam teori manajemen mutu terpadu terdapat empat prinsip utama:

- a. Kualitas didefinisikan oleh pelanggan bukan penyuplai misalnya pelajaran seharusnya sesuai dengan tujuan.
- b. Sekolah seharusnya dekat dengan pelanggan, sehingga mereka memenuhi kebutuhan mereka, misal pengarahannya konsultasi orang tua harus disesuaikan dengan waktu orang tua dari pada waktu guru.
- c. Sekolah yang bermutu tahu pelanggannya dan mengambil kesempatan untuk mencari tahu kebutuhan-kebutuhan dan kesukaan-kesukaan mereka, misal sekolah melaksanakan survei terhadap orang tua atau siswa terhadap aspek kehidupan sekolah.
- d. Kepuasan konsumen bisa ditentukan dengan momen kebenaran (*moment of truth*) yang memberikan contoh-contoh mutu baik atau buruk.

⁴² <http://www.pdambandarmasih.com/forumpdam/index.php?topic=13.0>. Diakses tgl 09/01/2014.

Mutu tercakup dalam pengalaman-pengalaman pelanggan daripada penyedia layanan.⁴³

I. Mutu Terpadu Dalam Konsep Pendidikan Islam

Manajemen Mutu Terpadu Dalam Konsep Pendidikan Islam Mutu merupakan realisasi dari ajaran *ihsan*, yakni berbuat baik kepada semua pihak disebabkan karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan aneka nikmat-Nya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun. Ihsan berasal dari kata *husn*, yang artinya menunjuk pada kualitas sesuatu yang baik dan indah. Dictionary menyatakan bahwa kata *husn*, dalam pengertian yang umum, bermakna setiap kualitas yang positif (kebajikan, kejujuran, indah, ramah, menyenangkan, selaras, dan lain-lain.)⁴⁴

Mutu mempunyai arti kualitas, derajat, tingkat.⁴⁵ Dalam bahasa Inggris, mutu diistilahkan dengan “quality”.⁴⁶ Sedangkan dalam bahasa Arab disebut dengan istilah “*juudah*”.⁴⁷ Secara terminologi istilah mutu memiliki pengertian yang cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan pertentangan. Hal ini disebabkan karena tidak ada ukuran yang baku tentang mutu itu sendiri. Sehingga sulit kiranya untuk mendapatkan sebuah jawaban yang sama, apakah sesuatu itu bermutu atau tidak. Namun demikian ada kriteria umum yang telah disepakati bahwa sesuatu itu dikatakan bermutu, pasti ketika bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Secara esensial istilah mutu menunjukan kepada sesuatu ukuran penilaian atau

⁴³ Mizan Sya'roni, loc cit , hal 45

⁴⁴ Sachiko Murata dan William C.Chittick, *Trilogi Islam: Islam, Iman, dan Ihsan*, terj:Ghufron A (Jakarta: Raja Grafindo Persada,1997), h. 294

⁴⁵ Pius Partanto dan Dahlan Albari, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arloka, 2001), h.510.

⁴⁶ Peter Salim, *The Contemporary English Indonesian Dictionary* (Jakarta: Modern English Press, 1987), h. 550.

⁴⁷ 3 Attabik Ali, *Kamus Inggris-Indonesia-Arab* (Yogyakarta: Mukti Karya Grafika, 2003), h.1043.

penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang dan atau kinerjanya.⁴⁸ Menurut B. Suryobroto, konsep mutu mengandung pengertian makna derajat keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa, baik yang tangible maupun intangible.⁴⁹

Selain itu, bisa dikatakan bahwa ihsan (bahasa Arab: احسان) adalah kata dalam bahasa Arab yang berarti kesempurnaan atau terbaik. Dalam terminologi ilmu tasawuf, ihsan berarti seseorang menyembah Allah seolah-olah ia melihat Nya, dan jika ia tidak mampu membayangkan melihat Nya, maka orang tersebut membayangkan bahwa sesungguhnya Allah melihat perbuatannya. Dengan kata lain ikhlas dalam beribadah atau ikhlas dalam melaksanakan islam dan iman. Jadi ihsan menunjukkan satu kondisi kejiwaan manusia, berupa penghayatan bahwa dirinya senantiasa diawasi oleh Allah. Perasaan ini akan melahirkan sikap hati-hati waspada dan terkendalinya suasana jiwa. Pada prinsipnya ihsan adalah kualitas beragamanya seorang muslim. Kata husn sering disamakan dengan kata *khayr*. Namun perlu diketahui bahwa *husn* adalah kebaikan yang tidak dapat dilepaskan dari keindahan dan sifat sifat yang memikat, sementara itu *khayr* merupakan suatu kebaikan yang memberikan kegunaan kongkrit, sekalipun sesuatu tersebut tidak indah dan tidak bersifat memikat.⁵⁰

Jadi bisa dikatakan bahwa *husn* lebih dari sekedar *khair* (baik). Kata ihsan adalah sebuah kata kerja yang berarti berbuat atau menegakkan sesuatu yang baik atau indah. Alquran menggunakan kata ini dan bentuk aktifnya (*fa'il*) *muhsin* (orang yang mengerjakan sesuatu yang indah) dalam 70 ayat. Secara menonjol ia sering

⁴⁸ Aan Komariah dan Cepi Triatna, *Visionary Leadership: Menuju Sekolah Efektif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 9.

⁴⁹ B. Suryobroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah* (Jakarta: Rieneka Cipta, 2004), h.210

⁵⁰ Murata dan Chittick, *Trilogi Islam*, hlm. 294.

menunjuk pada Tuhan sebagai pelaku sesuatu yang indah, sehingga *Muhsin* merupakan salah satu dari nama-nama ketuhanan.⁵¹ Salah satunya sebagaimana termaktub dalam Alquran surah al-Qashash/28: 77

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ أُمَّتِكَ اللَّهُ أَلَدَارَ الْآخِرَةِ ۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya: Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

Maka dari itu, dalam konteks manajemen peningkatan mutu pendidikan Islam, sesuatu dikatakan bermutu jika memberikan kebaikan, baik kepada dirinya sendiri (lembaga pendidikan itu sendiri), kepada orang lain (stakeholder dan pelanggan). Maksud dari memberikan kebaikan tersebut adalah mampu memuaskan pelanggan. Mengenai manajemen mutu terpadu, seperti konsep Edward Sallis yang mengatakan bahwa manajemen mutu terpadu adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.⁵² Dalam pendidikan Islam terdapat ajaran yang dapat dijadikan landasan munculnya konsep manajemen mutu terpadu, sebagaimana firman Allah dalam Surat Al-Baqarah/2: 208, berbunyi:

⁵¹ Ibid., hal. 297.

⁵² Salis Total Quality, Ibid, hal 73

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَدْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ
إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu.

Dalam ayat tersebut terdapat dua konsep yang berkaitan dengan manajemen “silam”. Kata “silam”, selama ini “كافة” dan lafadz “السلم” mutu terpadu, pertama lafadz “diartikan “Islam” dalam konteks agama, namun sebenarnya dapat diartikan lebih luas lagi meliputi “kesejahteraan, keselamatan, kemakmuran, kualitas” dan seterusnya yang mengarahkan kepada sebuah kebaikan tingkat tinggi. Dan kata “kaffah”, sudah jelas memiliki arti total dan totalitas. Terjemahan yang lebih luas dari ayat tersebut “berbuatlah dan bertindaklah kamu untuk meraih kebaikan dan kesejahteraan secara menyeluruh”.⁵³

Konsep tersebut diperkuat dengan filsafat hidup Rasulullah yaitu “Tiada hari tanpa peningkatan kualitas hidup.” Berdasarkan firman Allah dan filsafat hidup Rasulullah tersebut menganjurkan dan mengarahkan pendidikan Islam untuk berbuat secara total dalam rangka mencapai kebaikan dan kualitas terbaik sebagai seorang hamba Allah dan sebagai *khalifah* di dunia ini. Dan ini berkaitan dengan konsep manajemen mutu terpadu serta prinsip-prinsip yang ada di dalamnya, terutama masalah kualitas dan totalitas. Adapun indikator atau kriteria yang dapat dijadikan tolok ukur mutu pendidikan Islam yaitu hasil akhir pendidikan, hasil

⁵³ Hidayat RAhmat dan Wijaya candra, *Ayat-ayat al- quran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 20017 hal 188

langsung pendidikan (hasil langsung inilah yang dipakai sebagai titik tolak pengukuran mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan, misal: tes tulis, skala rating, dan skala sikap), proses pendidikan, instrumen input (alat interaksi dengan siswa), serta siswa dan lingkungan. Konsep manajemen mutu terpadu saat ini telah banyak dikenal orang. Filosofi mendahulukan kepentingan pelanggan sudah menjadi hal yang akrab di kalangan pelaku bisnis saat ini. Dasar filosofi manajemen mutu terpadu adalah ide pencegahan kecacatan (*defect*) versus pendeteksian kecacatan. Elemen terpenting dari filosofi ini adalah pencegahan kecacatan dan penekanan pada mutu rancangan. Manajemen yang bermutu menganut konsep zero defect (kerusakan nol) yaitu dengan melakukan pekerjaan dengan benar dari awal.⁵⁴ Suatu pekerjaan apabila dilakukan dengan teratur dan terarah, maka hasilnya juga akan baik. Maka dalam suatu organisasi yang baik, proses juga dilakukan secara terarah dan teratur atau. Di samping itu sebuah organisasi harus sudah menyadari bahwa mereka saling memiliki keterkaitan antar satu dengan yang lain, tetapi semuanya mempunyai tanggung jawab masing-masing.

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مَسْلَمَةَ عَنْ مَالِكٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا كُنْتُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ

Rasulallah saw bersabda: “setiap orang dari kamu adalah pemimpin dan kamu bertanggung jawab terhadap kepemimpinan itu.” (HR Tirmizi, Abu Dawud, Bukhari dan Muslim).

Untuk mencapai pendidikan Islam yang bermutu, semua orang yang ada dalam pendidikan tersebut harus terlibat sepenuhnya berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Semua orang dalam lembaga pendidikan

⁵⁴ Veithzal Rivai Zainal, dkk., *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 514-517.

Islam harus terlibat dalam transformasi mutu, manajemen harus berkomitmen dan terfokus pada peningkatan mutu⁵⁵

Meskipun manajemen mutu dapat didefinisikan dalam berbagai versi, namun pada dasarnya manajemen mutu berfokus pada perbaikan terus-menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Suatu organisasi harus memastikan penetapan proses-prosesnya, bagaimana proses tersebut saling berinteraksi, sumber daya apa yang diperlukan untuk menyajikan produk dan bagaimana prosesnya diukur serta ditingkatkan. Jika hal-hal tersebut telah ditetapkan, maka diperlukan penetapan suatu sistem pengendalian dokumentasi bersama pedoman mutu dan pengendalian terhadap catatannya⁵⁶



⁵⁵ Hidayat RAhmat dan Wijaya candra, *Ayat-ayat al- quran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, Op.Cit hal,189.

⁵⁶ Syahu Sugian O, *Kamus Manajemen (mutu)* , Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006, hlm 114.