

# MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Dr (C). Irjus Indrawan, S.Pd.I, M.Pd.I

Zaenal Abidin, S.Pd., M.Pd.I

Ita Tryas Nur Rochbani, M.Pd

Muhammad Roihan Alhaddad, M.Pd.I

Edi Wardani, S.Pd., M.Pd

Dr. Fahrina Yustiasari Liriwati, M.Pd.I

Epi Hardita, M.Pd

Dr. Citra Juniarni, M.Pd.I

Dr. Rulitawati, S.Ag., M.Pd.I

Mona Novita, M.Pd

Ahmad Hariandi, S.Pd.I, M.Ag

Iwan Aprianto, S.Pd.I, M.Pd

Refika, M.Pd.I

Zulhimma, S.Ag., M.Pd

H. Moeh Djuddah, S.Ag., M.Pd.I



**pena persada**

**PENERBIT CV. PENA PERSADA**

# **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

## **Penulis :**

Dr (C). Irjus Indrawan, S.Pd.I., M.Pd.I

Zaenal Abidin, S.Pd., M.Pd.I

Ita Tryas Nur Rochbani, M.Pd

Muhammad Roihan Alhaddad, M.Pd.I

Edi Wardani, S.Pd., M.Pd

Dr. Fahrina Yustiasari Liriwati, M.Pd.I

Epi Hardita, M.Pd

Dr. Citra Juniarni, M.Pd.I

Dr. Rulitawati, S.Ag., M.Pd.I

Mona Novita, M.Pd

Ahmad Hariandi, S.Pd.I., M.Ag

Iwan Aprianto, S.Pd.I., M.Pd

Refika, M.Pd.I

Zulhimma, S.Ag., M.Pd

H. Moeh Djuddah, S.Ag., M.Pd.I

## **Editor :**

Dr. H. Kasful Anwar, Us., M.Pd

**ISBN : 978-623-6504-00-0**

## **Desain Sampul :**

Retnani Nur Brilliant

## **Penata Letak :**

Fajar T. Septiono

**Penerbit CV. Pena Persada**

**Redaksi :**

Jl. Gerilya No. 292 Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas

Jawa Tengah

Email : penerbit.penapersada@gmail.com

Website : penapersada.com

Phone : (0281) 7771388

**Anggota IKAPI**

All right reserved

Cetakan pertama : 2020

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang.  
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan cara  
apapun tanpa izin penerbit.

## **PERSEMBAHAN**

**Buku ini penulis persembahkan untuk para Dosen, Guru, tenaga kependidikan agama Islam, para mahasiswa yang sedang menempuh jenjang pendidikan khususnya tentang Manajemen Pendidikan Islam.**

## PRAKATA PENULIS

Alhamdulillah, Puji Syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa, karena atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan buku Manajemen Pendidikan Islam ini. Buku ini ditulis sebagai wujud sumbangsih pemikiran penulis terhadap dunia pendidikan, khususnya pendidikan Islam.

Penulisan buku ini disusun berdasarkan silabus perguruan tinggi sehingga buku ini sangat baik untuk dijadikan bahan ajar oleh Dosen kepada mahasiswa di perguruan tinggi. Buku ini dapat dijadikan sebagai bahan pedoman bagi para guru dan tenaga kependidikan Islam dalam membangun madrasah/sekolah berbasis Islam lainnya yang lebih baik dan berkualitas. Buku ini juga sangat baik untuk dijadikan bahan referensi belajar bagi para mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan khususnya Manajemen Pendidikan Islam. Pada buku ini terdapat 16 BAB yaitu; BAB I. Pendahuluan, BAB II. Manajemen Pendidikan Islam : Konsep dan Fungsi - Fungsi Manajemen di Lembaga Pendidikan Islam, BAB III. Pendekatan dan Tantangan dalam Manajemen Pendidikan Islam, BAB IV. Kepemimpinan Pendidikan Islam, BAB V. Pengawasan/Supervisi dalam Lembaga Pendidikan Islam, BAB VI. Manajemen Berbasis Sekolah/Madrasah, BAB VII. Manajemen Pengelolaan Pesantren, BAB VIII. Manajemen Kurikulum pada Lembaga Pendidikan Islam, BAB IX. Manajemen Peserta Didik di Lembaga Pendidikan Islam, BAB X. Manajemen Sumber Daya Manusia pada Lembaga Pendidikan Islam, BAB XI. Manajemen Sumber Daya (Biaya dan Sarana Prasarana) pada Lembaga Pendidikan Islam, BAB XII. Manajemen Hubungan Madrasah/Pesantren dengan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan, BAB XIII. Administrasi Pendidikan Islam, BAB XIV. Sistem Informasi dalam Manajemen Pendidikan : Konsep dan Pelaksanaan dalam Lembaga Pendidikan Islam, BAB XV. Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Lembaga Pendidikan Islam, BAB XVI. Manajemen Mutu Pendidikan Islam.

Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan buku ini. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan buku ini. Semoga buku ini bermanfaat untuk kita semua..

Jambi, 01 Juni 2020  
Penulis

## DAFTAR ISI

<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA PENULIS.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
Oleh: Dr (C). Irijus Indrawan, S.Pd.I, M.Pd.I	
<b>BAB II</b>	
<b>MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM : KONSEP DAN FUNGSI - FUNGSI MANAJEMEN DI LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM .....</b>	<b>9</b>
Oleh: Dr (C). Irijus Indrawan, S.Pd.I, M.Pd.I	
<b>BAB III</b>	
<b>PENDEKATAN DAN TANTANGAN DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM .....</b>	<b>24</b>
Oleh : Zaenal Abidin,S.Pd.,M.Pd.I	
<b>BAB IV</b>	
<b>KEPEMIMPINAN PENDIDIKAN ISLAM.....</b>	<b>38</b>
Oleh: Ita Tryas Nur Rochbani,M.Pd	
<b>BAB V</b>	
<b>PENGAWASAN/SUPERVISI DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM .....</b>	<b>53</b>
Oleh: Muhammad Roihan Alhaddad. M.Pd.I	
<b>BAB VI</b>	
<b>MANAJEMEN BERBASIS SEKOLAH/MADRASAH .....</b>	<b>65</b>
Oleh: Edi Wardani,S.Pd.,M.Pd	
<b>BAB VII</b>	
<b>MANAJEMEN PENGELOLAAN PESANTREN Oleh: Dr.Fahrina Yustiasari Liriwati, M.Pd.I.....</b>	<b>76</b>

<b>BAB VIII</b>	
<b>MANAJEMEN KURIKULUM PADA LEMBAGA</b>	
<b>PENDIDIKAN ISLAM.....</b>	<b>91</b>
Oleh: Epi Hardita, M.Pd	
<b>BAB IX</b>	
<b>MANAJEMEN PESERTA DIDIK DI LEMBAGA</b>	
<b>PENDIDIKAN ISLAM .....</b>	<b>117</b>
Oleh: Dr. Citra Juniarti, M.Pd.I	
<b>BAB X</b>	
<b>MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA</b>	
<b>LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM.....</b>	<b>136</b>
Oleh: Dr. Rulitawati, S.Ag.,M.Pd.I	
<b>BAB XI</b>	
<b>MANAJEMEN SUMBER DAYA (BIAYA DAN SARANA</b>	
<b>PRASARANA) PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM .....</b>	<b>148</b>
Oleh: Mona Novita, M.Pd	
<b>BAB XII</b>	
<b>MANAJEMEN HUBUNGAN MADRASAH/PESANTREN</b>	
<b>DENGAN MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN</b>	
<b>PENDIDIKAN.....</b>	<b>177</b>
Oleh: Ahmad Hariandi, S.Pd.I., M.Ag	
<b>BAB XIII</b>	
<b>ADMINISTRASI PENDIDIKAN ISLAM.....</b>	<b>188</b>
Oleh: Iwan Aprianto, S.Pd.I., M.Pd	
<b>BAB XIV</b>	
<b>SISTEM INFORMASI DALAM MANAJEMEN</b>	
<b>PENDIDIKAN : KONSEP DAN PELAKSANAAN DALAM</b>	
<b>LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM.....</b>	<b>198</b>
Oleh: Refika, M.Pd.I	

<b>BAB XV</b>	
<b>PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)</b>	
<b>DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM.....</b>	<b>220</b>
Oleh: . Zulhimma, S.Ag., M.Pd	
<b>BAB XVI</b>	
<b>MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN ISLAM</b>	
Oleh: H. Moeh Djuddah, S.Ag.,M.Pd.I .....	238
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>253</b>
<b>TENTANG PENULIS.....</b>	<b>270</b>

## BAB XV

### PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM

#### A. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Pendidikan berkualitas merupakan hal yang paling utama yang harus mendapat perhatian dari pengelola pendidikan. Masyarakat pada saat ini sudah mulai selektif dalam memilih sekolah untuk putera - puterinya. kebanyakan dari mereka lebih memilih lembaga pendidikan yang mereka anggap bermutu untuk menyekolahkan anak-anaknya dengan mempertimbangkan masa depan . Lembaga pendidikan Islam bisa menjadi pilihan terbaik karena lembaga pendidikan Islam bisa menawarkan mutu ganda bagi peserta didik, kompetensi keilmuan pada umumnya dan kompetensi religius.

Dalam mewujudkan Pendidikan yang berkualitas perlu usaha yang sungguh- sungguh dari semua pihak yang ada di lembaga pendidikan Islam untuk memperbaiki manajemen pendidikannya. Salah satu konsep manajemen yang dapat digunakan untuk melakukan pembenahan manajemen lembaga pendidikan Islam adalah Total Quality Management (TQM).

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam manajemen kontemporer berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang berkelanjutan dalam produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya, menjadikan pusat perhatian kepada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen strategis, kerjasama, perbaikan sistem, pendidikan dan latihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Witcher menjabarkan TQM kedalam tiga istilah sebagai berikut: (a). *Total: Meaning that every person is involved including customer and suppliers.* Dalam hal ini setiap orang dilibatkan, termasuk pelanggan dan penyedia (layanan). (b) *Quality: Implying that customer requirements are met in accordance to specification.* Kualitas/mutu mengimplikasikan bahwa

kebutuhan pelanggan dipenuhi menurut spesifikasinya. (c) *Management: Indicating that senior executives are committed.* mengindikasikan bahwa pelaksana senior memiliki suatu komitmen.<sup>277</sup>

Banyak para ahli mengemukakan pengertian mutu, diantaranya Josep M. Juran mendefinisikan “ Quality is fitness for use or purpose” ( Mutu adalah bisa untuk digunakan atau sesuai dengan yg dimaksud), Philips B. Corby mengemukakan “ Quality is conformance to requirements “ ( mutu adalah terpenuhinya suatu kebutuhan)<sup>278</sup> Edward Sallis menyatakan mutu merupakan filosofis dan metodologis yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan –tekanan eksternal yang berlebihan.<sup>279</sup>

Berdasarkan definisi oleh para ahli mengenai mutu diatas, dapat dipahami bahwa mutu merupakan objek utama dalam TQM yang mana akan dapat memberikan pelayanan sekaligus kepuasan kepada pelanggan bila mutu tersebut benar-benar menjawab atas apa yang pelanggan butuhkan.

Pengertian Total Quality Management juga beragam dikemukakan para ahli, Menurut Madan *TQM is a systems approach to management that aims to continuously increase value to customers by designing and continuously improving the organizational process and systems.* <sup>280</sup> Pendapat ini dapat dipahami bahwa TQM merupakan pendekatan sistem untuk manajemen yang bertujuan untuk terus meningkatkan nilai kepada pelanggan dengan merancang dan terus meningkatkan proses dan sistem organisasi. Sedangkan Mears mendefinisikan total quality management adalah suatu sistem yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus menerus

---

<sup>277</sup> Wahyu Septiadi, Tinjauan Total Quality Management ( TQM) pada lembaga pendidikan Islam, Nidhomul Haq, Vol 4 No 1 Tahun 2019

<sup>278</sup> Pankaj Madan, *Total Quality Management ( TQM)*, (Delhi: Krishna Prakashan Media, 2006), hal.23

<sup>279</sup> Donni Juni Priansa, *Kepala Sekolah dan Guru Profesional* ( Bandung: Pustaka Setia, 2017

<sup>280</sup> Pankaj Madan, *Total Quality Management ( TQM) ...*, hal.36

untuk memuaskan konsumen dengan meningkatkan kualitas produk perusahaan.<sup>281</sup> Menurut Juharni TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya<sup>282</sup>

Dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management (TQM), adalah suatu konsep manajemen yang tersistematis dalam usaha meningkatkan kualitas produknya yang dilakukan secara terus menerus dan berfokus pada mutu yang diberikan kepada pelanggan, hingga pelanggan merasa terpuaskan

Total Quality adalah total philosophy suatu paradigma tentang perbaikan kontinu dalam empat dimensi, yaitu: (1) Pengembangan perorangan dan profesional, (2) Hubungan inter-profesional, (3) efektivitas manajerial dan (4) produktivitas organisasi.<sup>283</sup> Dalam Pengembangan perorangan dan profesional, diharapkan masing - masing personal mempunyai pola pikir dan perilaku yang selalu berusaha meningkatkan kualitas dirinya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terbaru yang begitu cepat. Hubungan inter-profesional diperlukan dalam meningkatkan kualitas organisasi, kejasama tim yang baik dan harmonis, Hal ini dapat diwujudkan apabila setiap anggota organisasi berusaha meningkatkan kualitas diri untuk dapat memberikan kontribusi bagi organisasi. efektivitas manajerial juga sangat diperlukan dalam total quality, manajemen menentukan visi, misi, sasaran, membuat perencanaan, menentukan bisnis inti (*core bisnis*), mengembangkan kreativitas SDM. Produktivitas organisasi perlu ditingkatkan bisa melalui inovasi produk yang lama atau menciptakan produk baru.

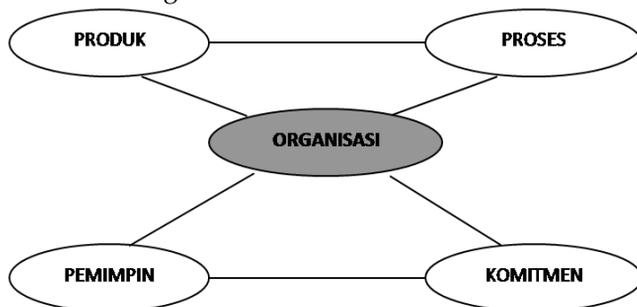
---

<sup>281</sup> Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi* ( Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hal. 91

<sup>282</sup> Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu ( Total Quality Management)*, ( Sah Media :Makasar, 2017), hal.8

<sup>283</sup> Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu...*, hal. 3

Bill Creech , mengemukakan ada lima pilar TQM yaitu produk, proses, organisasi, pemimpin dan komitmen.<sup>284</sup>Hal ini dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 1. Lima Pilar TQM oleh Creech

Dalam hal ini produk atau jasa merupakan titik pusat bagi tujuan dan prestasi sebuah organisasi. Kualitas sebuah produk atau jasa tidak mungkin ada tanpa kualitas proses. Kualitas dalam proses tidak mungkin terjadi tanpa adanya organisasi yang tepat. Organisasi akan menentukan kesehatan dan vitalitas keseluruhan sistem manajemen karena itu ditempatkan ditengah-tengah kelima pilar TQM.

## B. Sejarah dan Tokoh TQM

Wacana perbaikan mutu dan jaminan mutu mulai muncul setelah perang dunia kedua, namun perusahaan-perusahaan di Inggris dan Amerika baru tertarik pada isu mutu di tahun 1980-an, saat mereka mempertanyakan keunggulan Jepang dalam merebut pasar dunia. Dalam hal ini Evolusi gerakan total quality management (TQM) dimulai dari masa studi waktu dan gerak oleh bapak manajemen ilmiah Frederick Taylor pada tahun 1920, dengan mengangkat aspek yang paling fundamental dari manajemen ilmiah, yaitu adanya pemisahan antara perencanaan dan pelaksanaan. TQM semula berasal dari Amerika Serikat, kemudian lebih banyak

---

<sup>284</sup> Ety Rochaety , dkk, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan ( Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 97

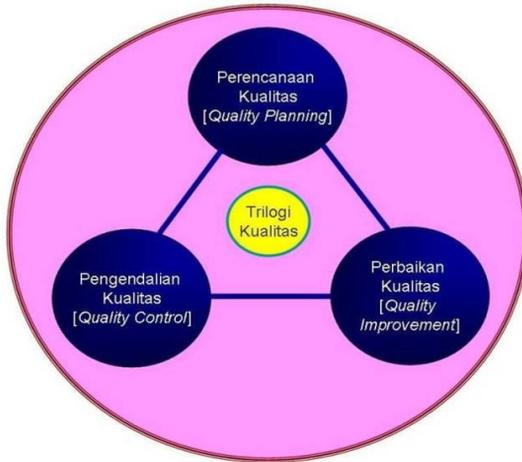
dikembangkan di Jepang dan kemudian berkembang ke Amerika Utara dan Eropa. Jadi TQM mengintegrasikan keterampilan teknis dan analisis dari Amerika, keahlian implementasi dan pengorganisasian Jepang, serta tradisi keahlian dan integritas dari Eropa dan Asia.

Begitu banyak tokoh-tokoh yang membuat formulasi TQM guna meningkatkan kualitas dalam berbagai bidang termasuk di dalamnya pendidikan. Tiga tokoh penting tentang mutu adalah W. Edwards Deming, Joseph M. Juran dan Philip B. Crosby. Ketiganya berkonsentrasi pada mutu dalam industri produksi, meskipun demikian ide-ide mereka juga dapat diterapkan dalam industri jasa. Karya terpenting W. Edwards Deming, *Out of the Crisis*, dipublikasikan pada tahun 1982. Deming melihat bahwa masalah mutu terletak pada masalah manajemen. Sementara Joseph Juran juga pelopor lain revolusi mutu Jepang. Dia juga lebih diperhatikan di Jepang dari pada di tempat kelahirannya, Amerika. Pada tahun 1981, kaisar Jepang memberikan anugerah bergengsi, *Order of the Sacred Treasure*. Juran terkenal karena keberhasilannya menciptakan "kesesuaian dengan tujuan dan manfaat". Sedangkan Philip Crosby selalu diasosiasikan dengan dua ide yang sangat menarik dan sangat kuat dalam mutu. Yang pertama adalah ide bahwa mutu itu gratis. Menurutnya, terlalu banyak pemborosan dalam sistem saat mengupayakan peningkatan mutu. Kedua adalah ide bahwa kesalahan, kegagalan, pemborosan, dan penundaan waktu - serta semua hal yang "tidak bermutu" lainnya - bisa dihilangkan jika institusi memiliki kemauan untuk itu. Ini adalah gagasan "tanpa cacat" (Zero Defects)-nya yang kontroversial. Kedua ide tersebut sangat menarik jika diterapkan dalam dunia pendidikan.<sup>285</sup>

Juran mengemukakan Konsep Trilogi Kualitas yaitu : Perencanaan Kualitas (*quality planning*), Pengendalian Kualitas (*quality control*) dan Perbaikan Kualitas (*quality improvement*).

---

<sup>285</sup> <http://aa-den.blogspot.com/2010/07/total-quality-management-tqm-dan.html>



Gambar .2. Trilogi Kualitas oleh Juran

Pada gambar di atas dapat dipahami bahwa ada tiga hal yang harus diperhatikan dalam mewujudkan kualitas, yaitu:

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 personel perusahaan guna memuaskan pelanggan.

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

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.

Deming, sebagai pencetus teori ini menyatakan bahwa adopsi TQM akan membantu institusi untuk mempertahankan daya saing mereka, menghilangkan ketidakefisienan dalam organisasi, membantu berkonsentrasi pada kebutuhan pasar, mencapai kinerja maksimal di semua bidang, dan memenuhi kebutuhan semua pemangku kepentingan.<sup>286</sup> Deming mengemukakan 14 prinsip mutu yang dikembangkan oleh Jerome S. Arcaro untuk diterapkan di dunia pendidikan, yaitu (1) Menciptakan konsistensi tujuan, mengadopsi filosofi mutu total, (3) mengurangi kebutuhan pengujian, (4) menilai bisnis sekolah dengan cara baru, (5) memperbaiki mutu dan produktivitas serta mengurangi biaya, (6) belajar sepanjang hayat, (7) kepemimpinan dalam pendidikan, (8) mengeliminasi rasa takut, (9) mengeliminasi hambatan keberhasilan, (10) menciptakan budaya mutu, (11) perbaikan proses, (12) membantu siswa berhasil, (13) komitmen dan (14) Tanggung jawab.<sup>287</sup>

Menurut Juran ada 10 langkah dalam meningkatkan mutu, yaitu: 1. Build awareness of opportunity to improve (membangun kepedulian untuk perbaikan/peningkatan). 2. Set goals for improvement (menentukan tujuan-tujuan untuk peningkatan). 3. Organize to reach goals (mengorganisasikan untuk pencapaian tujuan). 4. Provide training (menyelenggarakan pelatihan). 5. Carry out projects to solve problems (mendorong pembangunan pemecahan masalah). 6. Report progress (melaporkan perkembangan). 7. Give recognition (memberikan pengakuan). 8. Communicate results

---

<sup>286</sup>Ersam Mahendrawan, dkk, Penerapan "14 Poin Manajemen Kualitas " Sebagai Prinsip Total Quality Management ( TQM) Pada Pendidikan Tinggi, Humanika, *Jurnal Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*, Vol. 2 No. 3 September 2019, diakses 26 Mei 2020

<sup>287</sup>Jerome s. Arcaro, *Pendidikan berbasis mutu*, terjemah Yosol Iriantara ( Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal.87-89

(mengkomunikasikan hasil-hasil). 9. Keep score (Menjaga skor). 10. Maintain momentum by making annual improvement part of the regular system and processes of the company. (menjaga momentum dengan membuat peningkatan tahunan sebagai bagian dari system dan proses regular perusahaan)<sup>288</sup>

### C. Lembaga Pendidikan Islam

Lembaga pendidikan Islam adalah tempat berlangsungnya pendidikan Islam. Keberadaan lembaga pendidikan Islam sejalan dengan upaya menanamkan ajaran Islam kepada umat Islam. Abuddin Nata menyatakan lembaga pendidikan adalah badan atau organisasi yang melakukan kegiatan pendidikan.<sup>289</sup> Ramayulis berpendapat lembaga pendidikan Islam merupakan hasil pemikiran yang dicetuskan oleh kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang didasari, digerakkan dan dikembangkan oleh jiwa Islam (AlQur'an dan Al-sunnah)<sup>290</sup>

Keberadaan lembaga pendidikan Islam dimulai sejak masa Rasulullah saw, lembaga pendidikan yang pertama adalah rumah Al-arqam Ibn abi Al-arqam. Sejalan dengan perkembangan Islam yang cukup pesat lembaga pendidikan Islam mengalami perkembangan.

Lembaga pendidikan Islam di Indonesia ada berbagai jenis, yaitu pesantren, madrasah, sekolah Islam terpadu, tingkat perguruan tinggi ada UIN, IAIN dan STAIN. Pesantren merupakan lembaga pendidikan Islam yang mempunyai ciri adanya asrama/ pondok, santri masjid, pengajaran kitab-kitab Islam klasik, dan kyai. Kelima elemen ini merupakan pilar dari suatu pesantren. Madrasah adalah sekolah umum yang berciri khas agama Islam, yaitu penjabaran mata pelajaran agama Islam, Alqur'an Hadits, Fiqh, Aqidah Akhlak, dan SKI,

---

<sup>288</sup> Wahyu Septiadi, Tinjauan Total Quality Management (TQM) pada lembaga pendidikan Islam, *Nidhomul Haq*, Vol 4 No 1 Tahun 2019

<sup>289</sup> Abuddin Nata, *Ilmu Pendidikan Islam* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hal. 189

<sup>290</sup> Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam* (Jakarta: Kalam Mulia, 2012), hal. 313

kemudian adanya penciptaan suasana yang agamis, adanya sarana ibadah, dan kualifikasi guru-guru yang harus beragama Islam dan berakhlak mulia. Pada madrasah ada penjenjangan yaitu:

1. Madrasah Ibtidaiyah Negeri ( MIN), merupakan madrasah tingkat rendah/ dasar setingkat dengan Sekolah Dasar Negeri dengan lama belajar 6 tahun
2. Madrasah Tsanawiyah Negeri ( MTsN), merupakan madrasah menengah pertama, yang setingkat dengan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama ( SLTP) dengan lama belajar 3 tahun sesudah MIN.
3. Madrasah Aliyah Negeri ( MAN), merupakan madrasah menengah tingkat atas, setingkat dengan Sekolah lanjutan Tingkat Atas ( SLTA), dengan lama belajar 3 tahun setelah MTsN.

Selain Madrasah, Sekolah Islam Terpadu (SIT) juga merupakan lembaga pendidikan Islam yang menerapkan pendekatan penyelenggaraannya dengan memadukan pendidikan umum dan pendidikan agama menjadi suatu jalinan kurikulum. Sekolah menjadikan sistem dan pola penyelenggaraannya secara terpadu dalam aspek; manajemen, kurikulum, kegiatan belajar mengajar dan peran serta orangtua dan kalangan eksternal ( masyarakat) untuk berperan aktif menjadi fasilitator pendidikan.

#### **D. Penerapan TQM dalam Lembaga Pendidikan Islam**

Lembaga Pendidikan Islam sebagai institusi yang bertanggung jawab bagi kemajuan pendidikan di Indonesia dituntut untuk terus menerus meningkatkan kualitasnya seiring dengan kebutuhan masyarakat akan pendidikan yang berkualitas. Lembaga pendidikan Islam harus mampu bertahan dan bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya dalam meningkatkan pelayanan pendidikan bagi masyarakat.

Total Quality Management yang semula diterapkan dalam perusahaan bisa diadopsi untuk diterapkan dalam

lembaga pendidikan Islam. implementasi TQM sangat memungkinkan bagi suatu lembaga pendidikan Islam untuk mengeksplorasinya lebih dalam terkait dengan sistem manajemen yang ada. Dengan demikian diharapkan akan terciptanya sebuah layanan yang berkualitas oleh suatu lembaga pendidikan Islam terhadap kepuasan pelanggan karena kualitasnya produk maupun jasa yang diberikan.

TQM pada dasarnya adalah perubahan budaya ( Change or culture ). Proses Perubahan budaya dalam sebuah institusi adalah sebuah proses yang lambat, dan tidak bisa tergesa-gesa. Demikian juga dalam dunia pendidikan. Hasil proses TQM akan dapat dicapai jika semua pelaku dalam dunia pendidikan ikut terlibat. Makna sejati dari mutu tersebut harus mampu menyentuh pikiran dan hati semua pelaku, hal ini akan terwujud jika semua staf pendidikan merasa yakin bahwa pengembangan mutu akan membawa positif bagi mereka dan akan menguntungkan para anak didik.

Dalam mengelola lembaga pendidikan Islam perlu management yang baik. Ramayulis berpendapat, manajemen pendidikan Islam adalah proses pemanfaatan semua sumber daya yang dimiliki (ummat Islam, lembaga pendidikan atau lainnya) baik perangkat keras maupun lunak. Pemanfaatan tersebut dilakukan melalui kerjasama dengan orang lain secara efektif, efisien dan produktif untuk mencapai kebahagiaan dan kesejahteraan, baik di dunia maupun diakhirat. Dalam proses manajemen pendidikan Islam perlu adanya perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.<sup>291</sup> Dalam manajemen Pendidikan Islam penerapan TQM akan membantu meningkatkan kualitas pendidikan Islam.

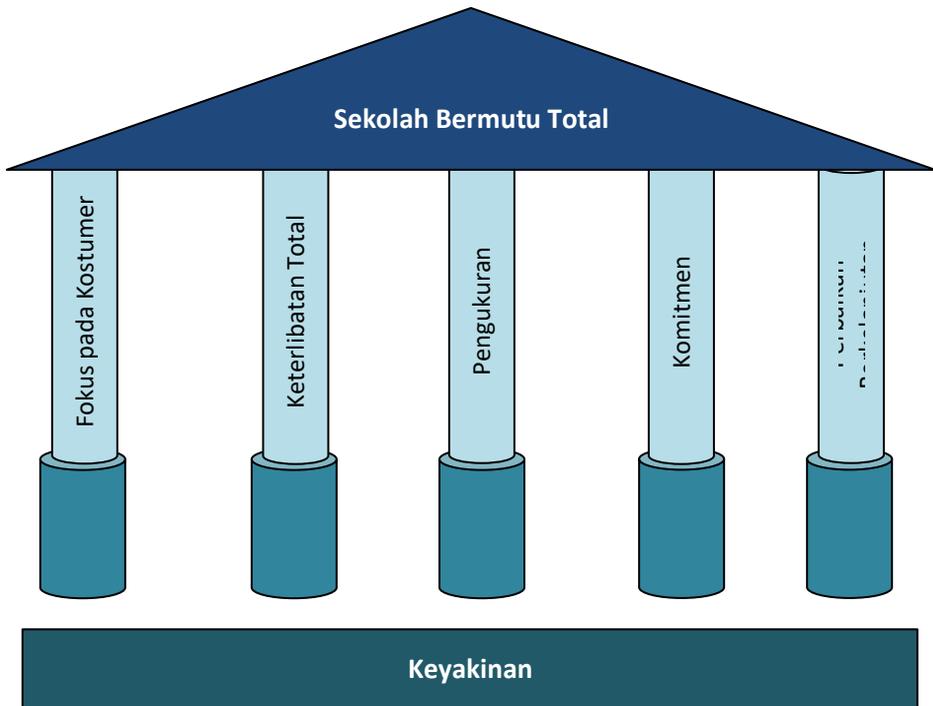
Abuddin Nata mengemukakan penerapan manajemen TQM didasarkan pada pandangan bahwa pendidikan adalah sebuah komoditas yang diperdagangkan, agar komoditas tersebut menarik dan memuaskan pelanggan maka komoditas tersebut harus di produksi dengan kualitas yang unggul untuk

---

<sup>291</sup> Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam* ( Jakarta: Kalam Mulia, 2013), hal.372

itu seluruh komponen harus dilakukan standardisasi, yang standar tersebut dilakukan oleh sumber daya yang unggul, dilakukan perbaikan terus menerus, dilakukannya pengembangan sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaku pelanggan.<sup>292</sup>

Arcaro mengemukakan ada lima pilar dalam model sekolah bermutu total, yaitu: Fokus pada konstumer, keterlibatan total, pengukuran, komitmen dan perbaikan berkelanjutan.<sup>293</sup> Hal ini terlihat dari gambar berikut ini:



Gambar 2. Model Sekolah Bermutu Terpadu

Dari gambar di atas dapat dipahami bahwa sekolah bermutu terpadu didasari atas kenyataan bahwa tiap orang

<sup>292</sup> Abuddin Nata, *Sejarah Pendidikan Islam* (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 358

<sup>293</sup> Jerome s. Arcaro, *Pendidikan berbasis mutu*, terjemah Yosol Iriantara (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal. 36-42

yang terlibat dalam proses pendidikan memiliki kesamaan keyakinan dan nilai-nilai. Untuk menjadi sekolah bermutu memerlukan hubungan erat dengan kostumer. Pendidikan memberikan jasa yang yang berpotensi untuk memecahkan sejumlah persoalan penting masyarakat. Dalam sekolah bermutu terpadu, setiap orang menjadi kostumer dan pemasok sekaligus. dalam hal ini adalah siswa dan keluarganya, mereka yang memetik manfaat dari sekolah. Sekolah memiliki kostumer internal dan eksternal. Kostumer internal adalah orangtua, siswa, guru, administrator, staf dan dewan sekolah yang berada dalam sistem pendidikan. Kostumer eksternal adalah masyarakat, perusahaan, keluarga, militer dan perguruan tinggi yang berada di luar organisasi, namun memanfaatkan output proses pendidikan. Dalam mewujudkan sekolah bermutu terpadu keterlibatan total orang-orang yang ada dalam organisasi sekolah mutlak diperlukan. Setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu. Mutu bukan hanya tanggung jawab dewan sekolah atau pengawas melainkan tanggung jawab semua pihak. Untuk mencapai sekolah bermutu terpadu pengukuran harus dilakukan secara rutin, para professional pendidikan yang terlibat dalam prosesnya menjadi begitu terfokus pada pemecahan masalah yang tidak bisa mereka ukur efektivitas upaya yang dilakukan. Komitmen semua pihak sangat dibutuhkan dalam mewujudkan sekolah bermutu terpadu. Manajemen memiliki komitmen untuk memberikan pelatihan, sistem dan proses yang dibutuhkannya untuk mengubah cara kerja guna memperbaiki mutu dan meningkatkan produktivitas. Perbaikan berkelanjutan juga harus dilakukan, para professional pendidikan harus secara konstan menemukan cara untuk menangani masalah yang muncul, mereka harus memperbaiki proses yang dikembangkannya dan membuat perbaikan yang diperlukan.

### **1. Faktor yang mempengaruhi Implementasi TQM**

Dalam mengimplementasikan TQM pada lembaga Pendidikan Islam banyak faktor yang mempengaruhinya, diantaranya:

a. Budaya kerja

Tidak perlu dipungkiri bahwa budaya kerja, unjuk kerja dan disiplin pegawai negeri sipil di negara kita ini sangat rendah. Ini sangat mempengaruhi efektifitas implementasi TQM. yang paling pertama diperbaiki adalah budaya kerja dari personil sekolah (guru, karyawan dan kepala sekolah). Perlu dilaksanakan rekayasa ulang budaya sekolah dengan melaksanakan budaya kualitas.

Budaya kualitas adalah sistem nilai organisasi yang menghasilkan suatu lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan perbaikan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri atas filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.<sup>294</sup> Semua personil sekolah diarahkan untuk selalu berorientasi kepada kualitas pendidikan.

b. Komitmen

Komitmen dari semua pihak untuk melaksanakan total quality management sangat diperlukan. Management mutu total tidak akan terlaksana apabila kepala sekolah, wakil - wakil kepala sekolah, Tata Usaha dan guru - guru tidak peduli pada upaya keseluruhan untuk melaksanakan manajemen mutu total. Komitmen dalam peningkatan layanan perlu dituliskan dalam kebijakan mutu yang akan direalisasikan dalam suatu sistem mutu layanan.

c. Perencanaan

Perencanaan merupakan pegangan dalam proses pelaksanaan program mutu. Rencana harus disusun dengan jelas dan selalu di up-dated sesuai dengan perubahan-perubahan, Mutu harus direncanakan,

---

<sup>294</sup> Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi* ( Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hal. 87

diawasi dan diperbaiki. Bagaimanapun juga, mutu terpadu adalah sesuatu yang diraih dengan berkelanjutan. terpadu berarti setiap orang dalam organisasi dilibatkan dalam mencapai produk yang diharapkan dengan pelayanan maksimal.

d. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan demi keberhasilan suatu lembaga pendidikan Islam. Kualitas kepemimpinan yang baik sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya lembaga dalam mencapai tujuan yang telah dicita-citakan oleh lembaga. Pemimpin dalam lembaga pendidikan Islam harus memiliki inisiatif dalam menunjukkan kepemimpinannya dalam rangka peningkatan mutu.

e. Pola Pikir

Dalam penerapan Total Quality Management sekolah harus menempatkan anak didik sebagai klien atau stakeholders yang terbesar, maka pendapat siswa harus disertakan dalam setiap pengambilan keputusan strategis di sekolah, untuk itu harus ada perubahan pola pikir dari yang selama ini menganggap siswa adalah objek yang berada di bawah posisi guru, sehingga ketika mereka dilayani semaksimal mungkin akan membuat sebahagian guru berpikir mereka lebih rendah dari siswa.

## **2. Implementasi Total Quality dalam pendidikan lembaga pendidikan Islam**

a. Perlu adanya standar mutu .

Suatu lembaga pendidikan Islam perlu memiliki standar mutu yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pendidikan, sehingga lembaga pendidikan tidak lagi kesulitan untuk menentukan mutu

seperti apa yang akan dicapai memenuhi kepuasan pelanggannya. Didalam PP No. 19 Tahun 2005 disebutkan bahwa ada delapan Standar Nasional Pendidikan: (1) standar isi, (2) standar proses, (3) standar kompetensi lulusan, (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan, (5) standar sarana dan prasarana, (6) standar pengelolaan, (7) standar pembiayaan dan (8) standar penilaian pendidikan. Standar Nasional Pendidikan ini bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.

b. Berorientasi kepada kepuasan pelanggan

Lembaga pendidikan Islam yang bermutu perlu memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat selama menjadi pelanggan dari lembaga pendidikan itu. puas atau tidaknya pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan yang telah dirasakan setelah pemakaiannya. Lembaga pendidikan Islam perlu memiliki strategi yang dapat digunakan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Beberapa strategi yang dapat ditawarkan adalah sebagai berikut<sup>295</sup>:

- 1) *Relationship Marketing*, Strategi ini menjelaskan mengenai hubungan baik yang terjalin antara penyedia jasa dan penerima jasa, antara lembaga pendidikan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa.
- 2) *Superior Customer Service*, lembaga pendidikan Islam memiliki peluang dalam merancang garansi tertentu untuk para konsumen atau pelanggan. Garansi yang dimaksud disini adalah nilai tambah yang diberikan

---

<sup>295</sup> Wahyu Septiadi, Tinjauan Total Quality Management ( TQM) pada lembaga pendidikan Islam, *Nidhomul Haq*, Vol 4 No 1 Tahun 2019

oleh lembaga pendidikan berupa pengembangan kompetensi .

3) *Unconditional Guarantees/ Extraordinary Guarantees*, lembaga pendidikan Islam berperan sebagai penyedia garansi atau penyedia jaminan istimewa.

c. Perlu kesadaran bahwa usaha yang dilakukan pada bidang pendidikan tidak lain adalah merupakan usaha "jasa".

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dalam hal ini jasa berupa kegiatan yang bermanfaat bagi pihak lain dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya.<sup>296</sup> Dengan berorientasikan jasa ini, maka lembaga pendidikan Islam akan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, yaitu mahasiswa, pelajar, maupun peserta didik sebagai pelanggan primer yang langsung menerima layanan dari suatu lembaga pendidikan. Pelanggan sekunder adalah orang tua atau lembaga yang mempercayakan para mahasiswa, pelajar, maupun peserta didik untuk menerima layanan jasa di suatu lembaga pendidikan. Pelanggan tersier merupakan instansi bidang pemerintahan maupun swasta dan masyarakat sebagai pengguna output dari suatu lembaga pendidikan.

d. Menciptakan iklim yang dialogis dan keterbukaan informasi

Penerapan TQM berarti pula adanya kebebasan untuk berpendapat. Kebebasan berpendapat akan menciptakan iklim yang dialogis antara siswa dengan guru, antara siswa dengan kepala sekolah, antara guru dan kepala sekolah, komunikasi bukan lagi bersifat one way communication, melainkan *two way communication*.

---

<sup>296</sup> Eti Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* ( Jakarta: Bumi Aksara, 2016) hal. 102

Ini berkaitan dengan budaya akademis, harus ada informasi yang jelas mengenai arah organisasi sekolah.

e. Adanya lembaga pelatihan di tempat kerja

Pihak sekolah harus melakukan langkah nyata agar sumber daya manusianya semakin berkualitas, kepala sekolah harus selalu meningkatkan kemampuan guru-guru dan karyawan agar mampu selalu memberikan pelayanan yang maksimal. Untuk mewujudkan hal tersebut, perlu menetapkan mekanisme pelatihan berkelanjutan bagi personil sekolah.

f. Perbaikan yang berkelanjutan

Dalam hal ini manajemen harus selalu melakukan perbaikan-perbaikan dan peningkatan kualitas untuk menjamin semua komponen penyelenggara pendidikan telah mencapai standar mutu yang telah ditentukan.

g. Kepemimpinan kepala sekolah yang kuat

Kepala sekolah harus mampu menyampaikan tujuan sebuah sistem kepada bawahannya. Ia membantu staffnya untuk melihat diri mereka sebagai komponen dari sistem, untuk bekerjasama mencapai mutu pendidikan, Kepala Sekolah harus mengambil inisiatif dalam menunjukkan kepemimpinan yang teguh dalam gerakan mutu, pola sikap, pola fikir dan pola tindak yang mencerminkan falsafah mutu.

h. Menciptakan kenyamanan dalam bekerja

Untuk mengembangkan kemajuan lembaga pendidikan hendaknya dihilangkan rasa takut dihati para personil sekolah, karena ketakutan adalah musuh kreativitas yang dapat membunuh kreativitas yang merupakan faktor kunci dalam perbaikan berkelanjutan atau lembaga lain yang mendukung), sehingga setiap

orang dapat bekerja secara efektif dan produktif untuk lembaga.

i. Membantu keberhasilan siswa

Hal – hal yang bisa merintangai keberhasilan siswa harus dihilangkan dan tidak merampok hak siswa untuk berhasil. Tanggung jawab semua personil sekolah mesti diubah dari kuantitas menjadi kualitas.

j. Kerjasama

Dalam menerapkan TQM perlu kerjasama semua pihak yang berhubungan dengan proses pelaksanaan pendidikan Islam, kepala sekolah, guru-guru, siswa, orangtua, masyarakat dan pemerintah.

Demikianlah upaya -upaya yang dapat dilakukan dalam menerapkan Total Quality Management dalam lembaga pendidikan Islam. Komitmen dan keterlibatan seluruh pihak dalam proses peningkatan mutu mutlak diperlukan.



Nama : Zulhimma  
TempatTanggallahir : Sorkam, 2 Juli 1972  
JenisKelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Imam Bonjol Gang halim LK.VII  
Kel.AekTampangPadangsidimpuan,  
Sumatera Utara  
No. HP : 085275375272  
E-mail : zulhimma2211@gmail.com  
NamaOrangtua  
- Bapak : Darwis (Almarhum )  
- Ibu : Sa'adah  
Nama Suami : Yasrizal  
Nama Anak : MuttaqinahAzzahra  
Izzatul Mardiyah  
Yasir Mubarak

Pendidikan Formal :

- S3 Program Pascasarjana UIN STS Jambi : 2017 – Sekarang
- S2 Program Pascasarjana UNP Padang : Tamat 2001
- S1 Fakultas Tarbiyah IAIN SU Padangsidimpuan : Tamat 1996
- MAN 1 Padangsidimpuan : Tamat 1991
- MTsN Sibolga : Tamat 1988
- SD Inpres Sibolga : Tamat 1985

Pengalaman pekerjaan dan Organisasi

- Staff Subbag Umum bagian perlengkapan ( 2002 – 2003 )

- Sekretaris Prodi PGMI STAIN Padangsidimpuan (2006 – 2010)
- Ketua Jurusan Tarbiyah STAIN Padangsidimpuan (2010-2014 )
- Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidimpuan ( 2014 – 2017)

#### Karya Ilmiah

- Dinamika Sistem Pendidikan Pondok Pesantren di Kota Padangsidimpuan (Penelitian dibiayai oleh DIPA STAIN Padangsidimpuan tahun 2011)
- Persepsi Atasan dan Teman Sejawat terhadap Kompetensi Guru PAI Alumni STAIN Padangsidimpuan di SMPN dan SMAN Se Kota Padangsidimpuan (Penelitian dibiayai oleh DIPA STAIN Padangsidimpuan tahun 2012 )
- Implementasi Pendidikan Karakter secara Integralistik dalam Pembinaan Kepribadian Siswa di SDIT Bunayya Padangsidimpuan (Penelitian dibiayai oleh DIPA STAIN Padang Sidempuan tahun 2013 )
- “Tracer Study Alumni Dalam Upaya Meningkatkan mutu Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (Penelitian dibiayai oleh DIPA IAIN Padangsidimpuan tahun 2014 )
- Persepsi Civitas Akademika tentang perilaku kepemimpinan ketua-ketua Jurusan di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (Penelitian dibiayai oleh DIPA IAIN Padangsidimpuan tahun 2015)
- Pengaruh Gaya Komunikasi Atasan dan Pengembangan Karier terhadap Motivasi Kerja Pegawai IAIN Padangsidimpuan (Penelitian dibiayai oleh DIPA IAIN Padangsidimpuan tahun 2016)
- Upaya Kewirausahaan dalam Meningkatkan Kemandirian Ekonomi Lembaga Pendidikan Islam ( Jurnal 2018)
- Tantangan Perguruan Tinggi di era revolusi industri 4.0 (Prosiding , 2019)