

No. Reg. 171020000006454

**EXECUTIVE SUMMARY**  
**PENELITIAN PENGEMBANGAN PROGRAM STUDI**  
**PENGEMBANGAN KEMAMPUAN BERBAHASA ARAB**  
**DI IAIN PADANGSIDIMPUAN**  
**DITINJAU DARI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT***



Oleh:

ALI ASRUN LUBIS, S.Ag., M.Pd.

NIDN.

ADE SUHENDRA, M.Pd.I.

NIDN. 2022118802

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**PADANGSIDIMPUAN**

**2018**

## ***EXECUTIVE SUMMARY***

1. Judul Penelitian : Pengembangan Kemampuan Berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan Ditinjau Dari *Total Quality Management*
2. Nama Lengkap :
  1. Ali Asrun Lubis, S.Ag., M.Pd.
  2. Ade Suhendra, S.Pd.I., M.Pd.I.
3. NIDN :
4. PangkatGol/ Jabatan : IV A/ Lektor Kepala
5. Fakultas/ Jurusan : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan/ Pendidikan Bahasa Arab
6. Bidang Keilmuan : Bahasa Arab

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan ditinjau dari *Total Quality Management* (TQM), dan juga menjelaskan tentang perlunya *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan.

Penelitian ini dirancang dengan berdasarkan pada penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Pengumpulan data penelitian berbentuk wawancara, observasi dan studi dokumen.

Peneliti menyimpulkan hasil penelitian ini berdasarkan analisis diperoleh data bahwa ditinjau dari *Total Quality Management* (TQM) IAIN Padangsidimpuan telah mengembangkan kemampuan berbahasa Arab Mahasiswa. IAIN Padangsidimpuan menggunakan poin-poin dalam *Total Quality Management* (TQM) sebagai dasar dalam mengevaluasi dan mengembangkan pelayanan. Oleh karena itu, *Total Quality Management* (TQM) memiliki peran penting dalam mengembangkan kemampuan berbahasa Arab Mahasiswa di IAIN Padangsidimpuan.

***Kata Kunci: Pengembangan, Kemampuan Berbahasa Arab, dan Total Quality Management (TQM).***

## ***ABSTRACT***

This research aims to describe about the developing student's arabic language abilities in IAIN Padangsidempuan based on *Total Quality Management* (TQM), and also describe about the urgency of *Total Quality Management* (TQM) on developing student's arabic language abilities in IAIN Padangsidempuan.

This research planned based on qualitative research with analysis descriptive method. Collecting data on research with using interview, observation, and document study.

Researchers conclude that the result of this research based on the analysis getted the data that reviewed with *Total Quality Management* (TQM) in IAIN Padangsidempuan has developed the student's arabic language abilities in IAIN Padangsidempuan. IAIN Padangsidempuan using the points on *Total Quality Management* (TQM) as a foundation on evaluation and developing the services. Therefore, *Total Quality Management* (TQM) has a central role on developing the student's arabic language abilities in IAIN Padangsidempuan.

***Key Words: Developing, Student's Arabic Language Abilities, dan Total Quality Management (TQM).***

## **Pengembangan Kemampuan Berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan Ditinjau dari *Total Quality Management***

### **A. Pendahuluan**

IAIN Padangsidimpuan memiliki visi menjadi institusi atau lembaga pendidikan Islam yang integratif dan berbasis riset untuk menghasilkan lulusan yang berwawasan keilmuan, keislaman, keindonesiaan, dan kearifan lokal yang interkoneksi. Visi ini menjadi titik sentral dari setiap aktivitas pelayanan di IAIN Padangsidimpuan. Setiap kebijakan dan pelaksanaannya harus bermuara pada visi sebagaimana ditetapkan ini. Untuk mewujudkan visi tersebut, IAIN Padangsidimpuan melakukan beberapa langkah penting yang diupayakan menjadi ikhtiar atau usaha yaitu dengan melaksanakan proses pemantapan kelembagaan (*institutional establishment*) dan penguatan akademik (*academic reinforcement*). Kedua langkah ini merupakan upaya strategis yang terlebih dahulu dilakukan untuk mencapai visi tersebut.

Kebijakan umum pengembangan ini diarahkan pada pemenuhan kelayakan pengelolaan perguruan tinggi yang unggul (*excellent institute*), sehingga memberikan peluang untuk menjadi IAIN yang dikenal dengan reputasi regional, nasional dan internasional. Karena itu, pengembangan IAIN Padangsidimpuan ke depan difokuskan pada lahirnya para sarjana yang dapat menyahuti kebutuhan masyarakat, lapangan pekerjaan, beserta stakeholder lainnya.

Untuk memenuhi harapan tersebut, diperlukan kemauan dan ketulusan hati untuk bekerja keras dalam memberikan pemahaman keilmuan yang kuat dalam bidang-bidang keilmuan yang ditawarkan berdasarkan pada temuan-temuan terbaru dan terkini (*update*) untuk menyelaraskan antara upaya yang dilakukan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna lulusan. Pengamalan Al-Qur'an dalam batas-batas yang ditentukan juga perlu dilakukan sebagai modal dasar keilmuan mahasiswa. Sebab, ini akan menjadi landasan bagi mahasiswa dalam mengembangkan keilmuannya serta landasan dalam bersikap dan menjadi karakter mahasiswa tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Selain itu, upaya penting lainnya yang dilakukan IAIN Padangsidimpuan adalah pemberian penguatan penguasaan bahasa asing (Arab dan Inggris) yang tentunya tidak hanya kepada mahasiswa tetapi juga pada para dosen dan karyawan. Penguatan penguasaan bahasa asing (Arab dan Inggris) ini menjadi program unggulan yang ditawarkan IAIN Padangsidimpuan kepada mahasiswa sebagai jawaban dalam menghadapi tantangan di era digital.

IAIN Padangsidimpuan pada saat ini memang tidak bisa menutup diri dari pengaruh era globalisasi dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang telah membawa banyak gelombang perubahan dalam seluruh

aspek kehidupan manusia. Era ini seringkali disebut sebagai era *posmodern*, era globalisasi dan era digital.<sup>1</sup>

Era ini disebut era globalisasi karena sejak memasuki masa ini semua kawasan di seluruh dunia dan aneka kehidupan manusia di dalamnya terintegrasi ke dalam satu dunia (*globe*) laksana hidup di desa buana (*global village*) saja. Disebut juga era digital karena perkembangan yang kian masif di mana penggunaan teknologi digital dan internet yang semakin meluas. Dengan kata lain, dunia kini disuguhkan dengan membanjirnya arus informasi yang membuat manusia kini harus lebih selektif dalam memilih dan menggunakannya.

Reformasi politik yang menakjubkan dan kelahiran kembali kultur atau budaya yang besar. Frederick Williams mengatakan: “Kita sekarang tengah menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan yang revolusioner”.<sup>2</sup> Oleh William, perubahan tersebut diistilahkan dengan revolusi karena percepatannya yang semakin lama semakin tinggi.

Terkait dengan hal ini, Alvin Toffler telah lebih dahulu meramalkan perubahan pada periode tersebut yang disebut sebagai gelombang kedua (*second wave*) ke gelombang ketiga (*third wave*). Perubahan yang dimaksudkan dalam hal ini secara khusus di antaranya adalah: 1) Berubahnya sifat organisasi dari model hirarkis (*hierarchy*) ke model jaringan (*networking*); 2) Peranan institusi yang sangat dominan dalam menentukan keputusan kini bergeser pada individu (*empowerment*); 3) Gaya organisasi yang sangat kaku kini berubah menjadi lebih fleksibel; 4) Kekuatan perusahaan yang sebelumnya dilihat dari tolok ukur “stabilitas perusahaan” kini bergeser pada “kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan”; 5) Orientasi kepemimpinan yang bertumpu pada pandangan dogmatis kini menuntut gaya kepemimpinan yang lebih variatif; 6) Orientasi kerja bergeser dari motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan ke arah orientasi membangun sesuatu yang baru; 7) Kultur perusahaan berubah dari upaya menghindari resiko (*risk averse*) ke keberanian menghadapi resiko (*risk prone*).<sup>3</sup>

Dalam konteks ini, sebagai bagian dari Negara Indonesia, IAIN Padangsidempuan mau tidak mau harus terlibat dalam percaturan dengan negara-negara di dunia dan khususnya negara-negara Asia Tenggara. Arus globalisasi memberi penyadaran bahwa modal untuk kemajuan dan kejayaan IAIN Padangsidempuan dan masyarakatnya bukan tertumpu pada kekayaan alam (*natural resources*) yang dimilikinya, melainkan pada kekayaan sumber daya manusianya (*human resources*).

Sumber daya manusia semakin terbukti lebih menentukan bagi perkembangan Negara dan masyarakat. Suatu realitas bahwa negara dengan

---

<sup>1</sup> Peter Salim, *The Contemporary Indonesia-English Dictionary*, (Jakarta: Modern English Press, 1997), hlm. 406.

<sup>2</sup> Frederick Williams, *The Communications Revolutions*, (Beverly Hills, Sage, 1982), hlm. 3.

<sup>3</sup> Alvin Toffler, *The Third Wave*, (New York: Bantam Books, 1980), hlm. 11.

sumber daya manusia yang bermutu tinggi, sekalipun sumber daya alamnya langka, dengan mudah berkembang maju dan tumbuh lebih unggul dari pada negara dengan sumber daya alam melimpah namun tidak disertai dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. Hal ini sebagaimana dibuktikan Negara-negara “Ular Naga Kecil” (*Little Dragon*) seperti Singapura, Hongkong, Taiwan, Korea Selatan dan sebelumnya Jepang.

Sebagai akibatnya, paradigma persaingan pun kini tidak lagi bersifat material (*physical asset*), melainkan telah bergeser menuju arah persaingan pengembangan pengetahuan (*knowledge based competition*). Persaingan semacam ini oleh para ahli manajemen sumber daya manusia diidentifikasi dengan apa yang mereka sebut sebagai “sistem kompetensi”<sup>4</sup> di mana karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan (*skills*), pengetahuan (*knowledge*) dan atribut personal lainnya yang mampu membedakan seseorang yang *perform* dan yang tidak *perform*.

Karena itu, betapa pentingnya mengambil prioritas dan melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia (*human resource development*) yang kompetitif dan unggul. Pengembangan sumber daya manusia sudah menjadi suatu keniscayaan dalam menghadapi perkembangan yang terjadi pada saat sekarang ini. Tuntutan mendesak yang harus diikuti demi kemajuan IAIN Padangsidempuan adalah merujuk kepada tiga kebijakan utama yang dicanangkan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi dalam dokumen *Higher Education Long Term Strategy* (HELTS) 2003-2010 ialah daya saing bangsa (*nation's competitiveness*), otonomi (*atonomy*) dan kesehatan organisasi (*organization healths*).<sup>5</sup>

Untuk ukuran kinerja, tentunya yang paling mudah diukur adalah dari *input* yang diserap dan *output* yang dihasilkan, di mana konsistensi antara *input-output-outcome* harus berada dalam satu pengendalian dan pengelolaan secara manajerial. Ironisnya, belakangan ini IAIN Padangsidempuan mengalami banyak kendala tidak saja *input* dan penyenggaraan yang kurang memadai tetapi juga terbentur pada *output* yang kurang *applicable* dalam menjawab tantangan zaman. Belum lagi bicara soal *outcome* yang meliputi *benefit* dan *impact*.

Akar permasalahannya bisa diduga berpangkal pada pengelolaan yang kurang terampil dalam penyelenggaraan pendidikan. Nampaknya ini sejalan dengan hasil studi *World Bank* bahwa secara umum kelembagaan pendidikan Indonesia bermasalah. Lembaga keuangan internasional itu mengidentifikasi kelemahan utama dalam institusional pendidikan Indonesia adalah dalam hal manajemen yang tidak efektif.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> A.Usmara, (ed.), *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jogjakarta, Amara Books, 2003), hlm. 151-152.

<sup>5</sup> [www.pdk.go.id/HEALTS](http://www.pdk.go.id/HEALTS)

<sup>6</sup> Ade Irawan dkk, *Mendagangkan Sekolah*, (Jakarta: ICW, 2005), hlm. 12.

Mengingat fungsi dan kedudukan bahasa Arab yang demikian penting untuk menjawab tantangan globalisasi dan era digital, penguasaan bahasa Arab bagi semua civitas akademika IAIN Padangsidempuan menjadi suatu keharusan. Dosen misalnya, seyogianya menguasai bahasa Arab dengan baik. Bagi dosen-dosen keagamaan khususnya, tanpa penguasaan yang demikian, akan menyebabkan mereka kekurangan literatur, walaupun tidak dikatakan “miskin literatur”. Kondisi ini akhirnya, akan memberikan implikasi kepada pendangkalan materi ajar yang disampaikan atau ketidakmampuan menjelajahi sumber-sumber utama keilmuan.

Dalam konteks inilah Tayar Yusuf dan Saiful Anwar menjelaskan bahwa “mustahil bisa mendalami ajaran-ajaran Islam itu tanpa menguasai bahasa Arab dengan baik. Sebab Al-Qur`an dan Hadis sebagai ajaran Islam tertulis dalam bahasa Arab, apabila bahasanya dipahami dari terjemahan-terjemahan belaka, masih jauh dari akurasi interpretasi maupun wawasan kandungannya”.<sup>7</sup> Menyadari pentingnya penguasaan bahasa Arab dalam studi keislaman, IAIN Padangsidempuan sebagai institusi pendidikan tinggi yang mengembangkan ilmu-ilmu keislaman telah melakukan berbagai langkah kebijakan untuk meningkatkan kualitas kemampuan berbahasa Arab.

Kebijakan ini tidak hanya menyentuh peningkatan kemampuan berbahasa Arab bagi mahasiswa yang memang dipersiapkan untuk menjadi calon intelektual muslim sesuai dengan tujuan IAIN, dosen sebagai pembina mata kuliah menempati posisi sentral dalam peningkatan kualitas pengajaran, khususnya peningkatan kemampuan berbahasa mahasiswa, di samping strategi dan desain pembelajaran itu sendiri.

Untuk itu, beberapa seminar, lokakarya dan pelatihan dosen telah dilakukan oleh IAIN Padangsidempuan. Namun frekuensi kegiatan ini masih kecil, dan bersifat insidental, belum berdasarkan pada kerangka kebijakan strategis, terarah dan berkelanjutan. Meskipun Rektor IAIN Padangsidempuan telah membentuk Ma’had al- Jami’ah sebagai wadah penting dalam mempersiapkan mahasiswa mampu (*capable*) dalam menghadapi tantangan era globalisasi dan era digital.

Dalam hal manajemen pengembangan, pembinaan keahlian berbahasa Arab tidak hanya berhenti pada pengelolaan yang baik (*good managements*), tetapi juga harus menyentuh aspek kultural dan budaya baru. Cara kerja *bureaucratic university* sudah harus diubah menjadi *coorporative university*.

Dengan demikian, nilai-nilai seperti selalu berorientasi pada mutu dan kualitas akademik yang tinggi, produktivitas, keakurasian, kecepatan dan juga berorientasi pada *stakeholders* sekaligus pada pengembangan keilmuan, harus menjadi pegangan setiap insan yang ikut andil dalam pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan.

---

<sup>7</sup> Tayar Yusuf dan Saiful Anwar, *Metodologi Pengajaran Agama dan Bahasa Arab*, (Jakarta, Grafindo Persada, 1995), hlm. 152.

Implementasi konsep perubahan juga mengharuskan pembinaan bahasa Arab di IAIN Padangsidempuan menata organisasi dan muatan kurikulum, di samping pendekatan pendidikan dan pengajaran bahkan juga aspek-aspek operasionalnya. Dan tentunya analisis kebutuhan lingkungan juga menjadi acuan utama. Berdasarkan temuan lapangan, pengembangan keahlian berbahasa Arab, yang dianggap sebagai salah satu pilar penting dalam kemajuan IAIN Padangsidempuan, masih terjerembab dalam pusaran akumulasi persoalan-persoalan. Meskipun sekarang secara struktural telah dikoodinir oleh Pusat Bahasa, namun tidak serta merta bisa mengurai apalagi menyelesaikan persoalan yang terjadi. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti manajemen pengembangan keahlian berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan dengan mengacu pada manajemen strategis yang diistilahkan dengan *Total Quality Management (TQM)*. Di mana TQM adalah sistem manajemen yang telah terbukti mampu mendongkrak kinerja ekonomi Jepang dan di negara-negara Barat seperti Inggris, Kanada, Australia, Amerika Serikat dan lainnya.

TQM tidak hanya digunakan oleh perusahaan yang berorientasi profit tetapi juga oleh entitas nirlaba seperti perguruan tinggi. Tema penelitian yang diajukan adalah “*Manajemen Pengembangan Keahlian Berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan ditinjau dari Total Quality Management (TQM)*”.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Konsep *Total Quality Management***

Perguruan tinggi merupakan salahsatu lembaga pendidikan yang bertugas sebagai penyelenggara pendidikan tinggi untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai upaya penyiapan generasi masa depan bangsa. Penyiapan generasi masa depan bangsa tentu menjadi tugas penting yang harus dilakukan oleh suatu negara untuk bisa bersaing dengan negara-negara lainnya. Pelayanan sebenarnya bukanlah fungsi baru untuk lembaga pendidikan, meskipun hingga kini masih diperdebatkan secara penggunaan istilah belakangan ini. *Total Quality Management* merupakan salah satu upaya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (*customer*). Artinya, pelayanan merupakan perkembangan dari tugas sebelumnya yang hanya berorientasi pada lembaga kemudian bergeser ke orientasi pada peserta didik.

Upaya peningkatan pelayanan pada mulanya berkembang dalam dunia ekonomi dan bisnis, kemudian konsep ini diterapkan dan dikembangkan dalam pelayanan dunia pendidikan. Pendidikan kini harus mencapai standar ataupun capaian yang mesti dicapai sebagai bagian dari pertanggungjawaban lembaga pendidikan kepada masyarakat ataupun stakeholder-stakerholder lainnya.

Oleh karena itu, pelayanan (*services*) menjadi kata kunci untuk setiap jasa yang diberikan baik oleh industri bisnis maupun lembaga atau institusi pendidikan sebagai indikator utama keberhasilan kinerja yang dilakukan.



Pemberian pelayanan (*services*) menjadi arah utama atau pusat (*center*) untuk setiap aktivitas yang dilakukan oleh industri bisnis maupun lembaga atau institusi pendidikan. Berikut ini dijelaskan terlebih dahulu tentang latar belakang munculnya *Total Quality Management* sebagai salah satu upaya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (*customer*).

## 2. Latar Belakang Lahirnya *Total Quality Management* (TQM)

Konsep *Total Quality Management* (TQM) merupakan gerakan yang pada mulanya dilaksanakan dalam sebuah industri bisnis atau dunia perusahaan. Hal ini bukan berarti bahwa metode bisnis lebih unggul, sehingga dijadikan sebagai peta (*roadmap*) untuk institusi lainnya, seperti institusi pendidikan, dsb. Melainkan, konsep *Total Quality Management* (TQM) relevan dijadikan sebagai instrumen dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada para stakeholder atau pelanggan (*customer*).

Sangat terbuka peluang bahwa akan terjadi perkembangan-perkembangan yang signifikan terkait dengan pemahaman terhadap pelayanan terhadap para stakeholder atau juga masyarakat sebagai pengguna atau pemakai produk dalam hal bisnis, dan peserta didik dalam hal lembaga pendidikan. Menurut Sallis, justru dunia bisnis dapat belajar dari metode yang diterapkan di beberapa sekolah, perguruan tinggi, dan universitas.<sup>8</sup> Sehingga aspek-aspek yang diterapkan dalam dunia bisnis, bisa juga diterapkan di bidang lainnya seperti pendidikan, hanya perbedaannya adalah kalau bisnis bisa berupa produk atau jasa, kalau di lembaga pendidikan bisa berupa jasa saja. Hal ini tentu memiliki kemiripan antara satu dengan lainnya.

Dengan demikian, masing-masing institusi pendidikan dan industri bisnis atau dunia perusahaan bisa berkontribusi untuk saling belajar untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada “pelanggan” (*customer*). Penggunaan kata “pelanggan” (*customer*) dalam konteks pendidikan memang mendapatkan tanggapan yang berbeda di antara beberapa praktisi pendidikan. Penggunaan “pelanggan” untuk menunjukkan sebagai anak atau pelajar seperti diungkapkan Sallis, dapat mengakibatkan terjadinya kontroversi yang luar biasa khususnya di kalangan praktisi pendidikan.

Namun demikian, penghilangan istilah penting tersebut dalam konsep *Total Quality Management* (TQM) juga tidak bisa dilakukan, sebab akan juga mengubah esensi dari istilah itu sendiri. Sebab, kata “pelanggan” dan “kepuasan pelanggan” sangat diperlukan dalam pembicaraan tentang TQM untuk menegaskan tentang hubungan pelayanan suatu institusi dengan mereka yang membutuhkan pelayanan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2010, hlm. 21.

<sup>9</sup> Edward Sallis, *Total Quality...*, hlm. 23.

Lahirnya konsep *Total Quality Management* (TQM) merupakan hasil dari perkembangan konsep manajemen dalam suatu institusi atau industri dalam rangka sebagai upaya peningkatan mutu layanan. Pelaksanaan evaluasi dan kajian-kajian mendalam kemudian melahirkan pandangan baru demi terlaksananya pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan pandangan ini, konsep TQM bukanlah konsep yang bersifat final, melainkan senantiasa berkembang sebagai upaya dalam meningkatkan mutu layanan. Dalam konteks dunia industri bisnis berarti meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan, sementara untuk dunia pendidikan berarti meningkatkan layanan kepada peserta didik atau anak didik.

Perubahan dan perkembangan tak akan bisa dihindari. Sebab segala sesuatu berubah setiap hari. Sehingga Harding mengatakan bahwa hidup adalah sebuah siklus, selalu bergerak dan selalu berubah. Tidak ada yang tetap kecuali perubahan itu sendiri. Yang bisa dilakukan adalah mengarahkan atau mengantisipasi perubahan.<sup>10</sup> Lebih lanjut, menurut Riant, perubahan adalah fakta, tidak peduli apakah untuk organisasi bisnis, nirlaba, apalagi birokrasi, pasti akan mengalami yang namanya perubahan.<sup>11</sup> Sehingga, perubahan mesti dihadapi sebagai bagian dari dinamika kehidupan yang akan memberikan dampak positif jika dihadapi dengan baik.

Oleh karena itu, konsep tentang manajemen pelayanan juga terus mengalami perubahan mengikuti perkembangan yang ada sehingga terus menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan berupaya mewujudkan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Ibarat sebuah proses pembiasaan atau pembudayaan, maka *Total Quality Management* mengupayakan terlaksananya budaya mutu dalam setiap lembaga atau institusi pendidikan sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

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

*Total Quality Management* terdiri dari tiga kata yaitu *Total*, *Quality*, *Management*. *Total* berarti menyeluruh atau terpadu, *quality* berarti mutu atau kualitas, serta *management* berarti pengelolaan atau pengaturan. Dengan demikian, berdasarkan penggabungan ketiga kata tersebut, secara bahasa, *Total Quality Management* dapat diartikan sebagai manajemen atau pengelolaan mutu secara terpadu (menyeluruh). Dengan kata lain, TQM berarti upaya untuk melakukan pengelolaan secara terpadu yang berorientasi pada mutu layanan.

---

<sup>10</sup> Alison Harding, *Jangan Takut Berubah: Memetik Keuntungan di Balik Perubahan*. Surabaya: Penerbit Liris, 2010, hlm. 1.

<sup>11</sup> Riant Nugroho, *Change Management untuk Birokrasi: Strategi Revitalisasi Birokrasi*, Jakarta: PT Elex Media Computindo, 2013, hlm. 1.

Esensi *Total Quality Management* (TQM) sesungguhnya adalah kualitas. Terkait dengan ini, Josep M. Juran memandang TQM sebagai hal yang harus mengedepankan kualitas. Menurutnya kualitas adalah kesesuaian penggunaan produk (*fitness of use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau pengguna barang dan jasa. Kesesuaian ini harus didasarkan pada lima hal, yaitu: 1) teknologi atau kekuatan dan daya tahan, 2) psikologis atau cita rasa dan status, 3. waktu atau kehandalan, 4. kontrakual atau adanya jaminan mutu, serta 5) etika dan sopan santun yang ramah dan jujur.<sup>12</sup>

Jika kelima hal tersebut tersedia dengan baik atas layanan barang dan jasa tertentu maka dimensi kualitas menurut Juran akan terpenuhi, sehingga pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan (*full customer satisfaction*). Meskipun menekankan pada hal yang sama, Philip B. Crosby lebih merujuk pada *conformance to requirement*, yakni sesuai dengan yang disyaratkan atau yang distandarkan.<sup>13</sup> Di mana suatu produk baik berupa barang atau jasa pelayanan memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah yang ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi yang kesemuanya harus sesuai standar. Armand V. Feigenbaum menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).

Suatu produk barang dan jasa pelayanan dikatakan berkualitas apabila memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen. Sementara itu, Deming melihat kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atau produk yang dihasilkan benar-benar menjawab masalah pelanggan. Sedangkan David A. Garvin memandang bahwa kualitas adalah kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan.<sup>14</sup>

Oleh karena itu, selera dan harapan pelanggan makin hari makin berubah, maka kualitas produk dan jasa harus pula disesuaikan. Dari kelima pendapat tersebut dapat diambil suatu pemahaman bahwa kualitas adalah usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Lebih jauh tentang kualitas, Garvin menetapkan dimensi kualitas yang harus mencerminkan *perform* (aspek fungsional), *features* (pilihan fungsi dan pengembangannya), *reliability* (kehandalan), *comformance* (kesesuaian produk dengan spesifikasi), *durability* (daya tahan), *service ability*

---

<sup>12</sup> Joseph M. Juran, *Quality Planning and Analysis*, (New York: McGraw Hill Book Inc, 1983), hlm. 32.

<sup>13</sup> Philip B. Crosby, *Quality is Free*, (New York: McGraw Hill Book. Inc., 1979), hlm, 58.

<sup>14</sup> David A. Garvin, *Managing Quality*, (New York: The Free Press, 1988), hlm. 47.

(kemampuan pelayanan), *esthetica* (estetika) dan *perceived quality* (kualitas yang dipersepsikan).<sup>15</sup>

Untuk mengevaluasi kualitas jasa, A. Zeithaml V. A Parasuraman dan L. L. Berry mengidentifikasi lima hal, yakni: a) bukti langsung (*tangibel*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; b) kehandalan (*reliability*) yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; c) daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberi pelayanan secara tanggap; d) Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan; e) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>16</sup>

#### 4. Tujuan *Total Quality Management* (TQM)

Salah satu upaya peningkatan layanan dalam hal ini adalah dengan penerapan *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan langkah yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Dengan kata lain, TQM merupakan pelayanan yang berpusat pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Dengan demikian, TQM bertujuan untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan dengan cara memahami harapan mereka melalui tiga tahapan, yakni menampung keluhan, analisis pelayanan dan umpan balik serta wawancara pribadi dengan konsumen atau pelanggan untuk mencari tahu adakah pelayanan yang kurang memuaskan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus atau berkelanjutan atas produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan.<sup>17</sup>

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

Berikut ini beberapa karakteristik pelaksanaan TQM pada suatu institusi atau lembaga, antara lain:

*Pertama*, Perbaikan Secara Terus-Menerus (*continuous improvement*). Pihak pengelola suatu lembaga atau institusi secara aktif dan berkelanjutan dalam melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus menerus untuk menjamin tercapainya standar mutu yang telah ditetapkan sebelumnya.

---

<sup>15</sup> *Ibid.* hlm. 47.

<sup>16</sup> A. Zeithaml V. A Parasuraman dan L.L. Berry, *A Conceptual Model of Service Quality*, (Fall, 1985), hlm. 41-50.

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 34.

Dengan kata lain, suatu lembaga atau institusi senantiasa berupaya untuk memperbaharui proses berdasarkan kebutuhan dan tuntutan pelanggan (*customer*). Sehingga, jika kebutuhan dan tuntutan pelanggan berubah, maka pihak pengelola institusi pendidikan juga akan merubah standar mutu, serta selalu memperbaharui komponen-komponen yang ada dalam institusi pendidikan.

*Kedua*, Menentukan Jaminan Mutu (*quality assurance*). pihak pengelola institusi pendidikan menetapkan standar-standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar mutu pendidikan misalnya berupa akuisisi kemampuan dasar masing-masing bidang pembelajaran, dan sesuai dengan jenjang pendidikan yang ditempuh.

Hal lain misalnya adalah standar mutu materi kurikulum, standar evaluasi yang akan dijadikan sebagai alat untuk mencapai standar kemampuan dasar berupa penguasaan materi, metodologis, dan penguasaan keterampilan yang aplikatif dalam kehidupan sehari-hari, serta standar mutu proses pembelajaran yang menggunakan pendekatan pembelajaran aktif (*active learning*), pembelajaran koperatif dan kolabotratif, konstruktif, dan pembelajaran tuntas (*mastery learning*).

*Ketiga*, Perubahan Kultur (*change of culture*). Membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional. Pihak pimpinan lembaga atau institusi harus berusaha membangun kesadaran para anggotanya, mulai dari pimpinan sendiri, staf, guru, pelajar, dan berbagai unsur terkait, seperti pemimpin yayasan, orang tua, dan para pengguna lulusan pendidikan akan pentingnya upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran, baik hasil maupun proses pembelajaran.

Di sinilah letak pentingnya pengembangan faktor rekayasa dan faktor motivasi agar kultur atau budaya mutu dapat dikembangkan di dalam organisasi institusi pendidikan. Penting juga diterapkan bentuk-bentuk hubungan manusia yang efektif dan konstruktif, agar semua anggota organisasi institusi pendidikan merasakan adanya hubungan yang harmonis untuk terbentuknya kerjasama yang berdaya guna.

*Keempat*, Perubahan Organisasi (*upside-down organization*). Ketika visi dan misi, serta tujuan organisasi telah mengalami perubahan (*change*) dan mengalami perkembangan (*improvement*), maka akan berimplikasi pada terjadinya perubahan sistem atau struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja dan pengawasan dalam organisasi, mencakup perubahan kewenangan, tugas-tugas dan tanggungjawab masing-masing anggota organisasi.

*Kelima*, Mempertahankan Hubungan dengan Pelanggan (*keeping close to the customer*). Oleh karena organisasi institusi pendidikan menghendaki kepuasan pelanggan (*customer*) sebagai prioritas, maka diperlukan upaya

untuk mempertahankan hubungan (*relationship*) yang baik terhadap pelanggan.

Berbagai informasi antara organisasi pendidikan dan pelanggan harus dipertukarkan secara terus menerus agar institusi pendidikan senantiasa dapat melakukan perubahan-perubahan atau improvisasi, terutama berdasarkan perubahan sifat dan pola tuntutan serta kebutuhan pelanggan. Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, pelanggan hendaknya diperkenankan untuk melakukan kunjungan, pengamatan, penilaian, dan pemberian masukan kepada institusi pendidikan. Masukan-masukan ini selanjutnya diolah dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu proses dan hasil pembelajaran.<sup>18</sup>

## **6. Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Sebagai Upaya mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM)**

Pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan mensyaratkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas yang menjadi lokomotif dari TQM itu sendiri, mulai dari unsur pimpinan, tenaga pengajar, staf pendidikan, hingga bagian keamanan suatu lembaga.

Pelaksanaan atau pengimplementasian konsep *Total Quality Management* (TQM) sangat tergantung pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh suatu lembaga atau institusi pendidikan atau juga industri bisnis. Oleh karena itulah, pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) selalu menjadi prioritas pada program pelatihan-pelatihan, seminar-seminar, lokakarya, dsb. dalam rangka mewujudkan pelaksanaan atau pengimplementasian konsep *Total Quality Management* (TQM).

Secara historis, konsep TQM telah diimplementasikan oleh beberapa institusi pendidikan tinggi khususnya di negara-negara Barat, meskipun pada praktiknya dengan memakai aneka nama sesuai dengan isu-isu utama yang dikembangkan.

Di Indonesia, mulai tahun 2000, Depdiknas mengaplikasikan TQM di satuan pendidikan tingkat dasar dan menengah sebagai kebijakan nasional yang dikenal dengan istilah MBS (Manajemen Berbasis Sekolah) yang merupakan terjemahan dari SBM (*School Based Management*). Untuk pengelolaan di tingkat perguruan tinggi digagas melalui suatu strategi yang dikenal dengan CBM (*Campus Based Management*) yang belakangan lebih dikenal dengan MPM (Manajemen Pengendalian Mutu). Wujud TQM di perguruan tinggi pada intinya lebih mengarah pada *Quality Assurance* yang meliputi *school review*, *quality control* dan *benchmarking*.

---

<sup>18</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2010, hlm. 5-12.

Pengembangan konsep TQM di dunia pendidikan karena dunia pendidikan dianggap kurang mampu memenuhi tuntutan lingkungan dan perubahan. Tuntutan perubahan yang dimaksud antara lain tuntutan dunia kerja, tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi, tuntutan sosial, ekonomi, hukum dan politik. Lulusan banyak di bawah standar tuntutan berbagai bidang kebutuhan tersebut yang mengakibatkan kekecewaan banyak kalangan yang berkaitan, baik secara langsung maupun tidak.<sup>19</sup>

Bahkan, ada anggapan bahwa dunia pendidikan merupakan salahsatu yang paling lemah atau lambat dalam merespon gelombang perubahan yang terjadi, sehingga mendapat perhatian untuk segera mengembangkan konsep *Total Quality Management (TQM)* yang terus mengalami perkembangan-perkembangan yang begitu cepat.

Dalam pengelolaan suatu lembaga atau institusi pendidikan seperti perguruan tinggi, Edward Sallis menawarkan suatu alternatif model pengelolaan yang berbasis industri. Telaah Sallis didasari oleh asumsi bahwa perguruan tinggi merupakan organisasi profit yang harus dikelola berdasarkan manajemen perusahaan. Manajemen mutu terpadu ini diilhami oleh TQM dan populer dengan istilah TQE (*Total Quality Education*).<sup>20</sup> Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan konsumen. Strategi yang disarankan adalah institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai industri jasa, yakni lembaga yang memberikan jasa atau pelayanan secara maksimal dan bermutu.

Dalam konsep Sallis, konsumen atau pelanggan lembaga pendidikan ditetapkan dalam dua katerogi, yaitu pelanggan dalam (*internal customer*) yang meliputi guru, staf serta seluruh penyelenggara institusi, dan pelanggan luar (*external customer*) yang mencakup masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Perguruan tinggi dianggap memiliki mutu yang baik jika ada keterkaitan antara pelanggan internal dengan pelanggan eksternal. Mutu yang dimaksud harus memenuhi dua tuntutan, yakni mutu yang sesungguhnya (*quality in fact*) dan mutu yang dipersepsikan (*quality in perception*).

Dari kedua mutu tersebut, yang paling menentukan adalah bagaimana membangun mutu yang dipersepsikan, yakni mutu yang diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna sejalan dengan meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan mutu yang sesungguhnya dapat dilihat dari profit lulusan lembaga pendidikan yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang telah dikuasai peserta didik.

---

<sup>19</sup> Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah; Teori, Model dan Aplikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2003), hlm. 34.

<sup>20</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Edisi Terjemahan), (Jogjakarta: IRCiSoD, 2010), hlm. 74.

Penekanan penting dalam konsep ini adalah konsistensi dalam menjalankan perbaikan secara terus menerus, melakukan penentuan standar mutu, perubahan kultur menuju budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikannya sebagai orientasi semua komponen organisasional. Perubahan organisasi khususnya pada penyesuaian visi, misi, dan tujuan organisasi secara dinamis sesuai tuntunan zaman.

Di samping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah mempertahankan hubungan baik dengan para pelanggan. Kaidah manajemen-nya adalah pentingnya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan. Jika tahapan-tahapan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan telah dilaksanakan dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan maka akan diperoleh pelaksanaan TQM yang baik. Oleh karena itu, perlu penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang benar-benar memahami esensi dari TQM itu sendiri dan kemudian mereka membuka peluang pada adanya inovasi-inovasi baru dalam menghadapi derasnya aliran perubahan-perubahan pada saat sekarang ini. Hanya dengan upaya ini, maka layanan yang kita lakukan dapat membuat masyarakat atau pengguna merasa tersahuti dan terpenuhi kebutuhannya.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengembangan Kemampuan Berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan ditinjau dari *Total Quality Management* (TQM)

Manajemen pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan ditinjau dari *Total Quality Management* (TQM) memiliki sub bagian yang mana antara satu dengan lainnya saling terkait dan terhubung (*connected*) untuk mencapai tujuan tertentu, yang dimulai dari dokumen kurikulum, kompetensi dosen atau tenaga pengajar, staf, sarana dan prasarana, budaya atau iklim, dsb.

Oleh karena itu, untuk mengembangkan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan yang ditinjau dari *Total Quality Management* (TQM), diperlukan upaya pemantapan pada seluruh komponen yang ada sebagaimana tertuang dalam poin-poin *Total Quality Management* (TQM) untuk mendapatkan hasil pembelajaran yang baik. Masing-masing komponen berperan sangat penting untuk dijadikan sebagai alat ukur pelaksanaan konsep *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya mengembangkan kemampuan Berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan. Berikut peneliti paparkan poin-poin hasil penelitian serta pembahasan penelitian yang dideskripsikan berdasarkan analisis terhadap teori yang digunakan dengan fakta di lapangan.

#### 2. Pengembangan Kurikulum Bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan

Kurikulum merupakan salah satu komponen penting dalam upaya pengembangan kemampuan berbahasa Arab ditinjau dari *Total Quality*



*Managemen* (TQM) di IAIN Padangsidempuan. Kurikulum merupakan pedoman penting sebagai acuan dalam pelaksanaan suatu proses pembelajaran. Dokumen kurikulum menentukan sebaik apa perencanaan dari suatu lembaga atau institut. Jika dokumen kurikulum baik, maka ini tentu akan sangat menentukan kualitas pelaksanaan setelahnya.

Oleh karena itulah, kurikulum selalu menjadi bahan evaluasi yang harus dilaksanakan secara berkelanjutan dengan melibatkan semua unsur terkait untuk menghasilkan dokumen kurikulum yang mampu menyahuti kebutuhan-kebutuhan lulusan ke depannya.

Kurikulum adalah komponen penting dari Manajemen Mutu Terpadu atau yang disebut dengan *Total Quality Managemen* (TQM) yang mesti mendapatkan posisi penting untuk diperhatikan dan dijaga mutu atau kualitasnya sebagai upaya untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidempuan bahwa pengembangan kurikulum Bahasa Arab di IAIN Padangsidempuan dilaksanakan dengan bekerja sama melibatkan Tim Ahli Bahasa Arab dari LIPIA dengan Dosen Bahasa Arab di IAIN Padangsidempuan.<sup>21</sup>

Lebih lanjut, kurikulum Bahasa Arab yang digunakan di IAIN Padangsidempuan telah melalui pengkajian-pengkajian yang dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan pihak-pihak terkait untuk menunjang keberhasilan dalam pengembangan kemampuan berbahasa Arab mahasiswa di IAIN Padangsidempuan.<sup>22</sup>

Kerja sama antara LIPIA dengan IAIN Padangsidempuan dilaksanakan secara berkelanjutan dengan adanya Nota Kesepahaman (*Memorandum of Understanding/MoU*). Dengan adanya MoU ini, kerja sama antara LIPIA dengan IAIN Padangsidempuan dilakukan secara berkelanjutan, termasuk dalam proses pengembangan kurikulum bahasa Arab, kerja sama pelaksanaan perkuliahan, dan komunikasi berkelanjutan lainnya.

Kerja sama ini merupakan bukti penting bagaimana IAIN Padangsidempuan secara serius berupaya menjaga kualitas pelayanan dalam upaya pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan.

Selain itu, proses pengembangan kurikulum Bahasa Arab juga dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan kajian terkait dengan karakteristik dan kondisi di IAIN Padangsidempuan, yang kemudian inilah yang dijadikan bahan dasar dalam pengkajian di dalam proses pengembangan kurikulum berikutnya.

IAIN Padangsidempuan berupaya untuk melakukan proses pembaharuan terkait dengan dokumen kurikulum secara berkelanjutan

---

<sup>21</sup> Hasil Wawancara Dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidempuan.

<sup>22</sup> Hasil Wawancara Dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidempuan.

berdasarkan kajian-kajian yang dilakukan untuk menyahuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan terkait dengan efektivitas pembelajaran bahasa Arab.

### 3. Pengembangan Kemampuan Berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan

Pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan dilaksanakan berdasarkan pedoman kurikulum sebagaimana tertuang dalam dokumen kurikulum. Pengembangan dalam hal ini dengan menggunakan poin-poin sebagaimana tertuang dalam *Total Quality Management (TQM)*.

Proses penerjemahan kurikulum ke dalam pembelajaran dilaksanakan melalui proses penyusunan perencanaan pembelajaran yang mengupayakan terlaksananya proses pembelajaran yang berorientasi pada pengembangan kemampuan berbahasa Arab mahasiswa. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan IAIN Padangsidimpuan dalam pengembangan kemampuan berbahasa Arab mahasiswa yaitu dengan melakukan program *Ma'had Jami'ah* bagi mahasiswa-mahasiswi untuk tahun pertama perkuliahan.

Ini tentu merupakan langkah penting dalam mewujudkan pengembangan kemampuan berbahasa Arab, di mana salah satu program utama ialah pada pengembangan kemampuan berbahasa Arab dan bahasa Inggris sebagai kemampuan dasar untuk mengikuti perkuliahan pada semester-semester berikutnya.

Program penguatan bahasa Arab di *Ma'had Jami'ah* bagi mahasiswa-mahasiswi untuk tahun pertama perkuliahan ini merupakan modal dasar yang berperan penting untuk kelanjutan pelaksanaan pembelajaran berikutnya.

Pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan dilakukan melalui pelaksanaan beberapa program secara terstruktur yang meliputi: program perkuliahan berbasis tutorial, serta kegiatan-kegiatan yang bersifat ekstrakurikuler seperti: program *mufrodhath* (kosa kata), dan program *muhadatsah* (percakapan).<sup>23</sup>

Keberadaan program-program *mufrodhath* (kosa kata), dan program *muhadatsah* (percakapan) berdasarkan wawancara dengan mahasiswa *Ma'had Jami'ah* IAIN Padangsidimpuan diakui memiliki pengaruh penting dalam menanamkan kemampuan berbahasa Arab mahasiswa, sebab program ini berorientasi pada kegiatan penanaman praktek berbahasa Arab secara langsung.<sup>24</sup>

Program perkuliahan berbasis tutorial dilakukan secara formal di ruangan kelas ataupun di luar ruangan kelas didampingi secara langsung oleh tenaga pengajar (tutor) dalam bentuk Sistem Kredit Semester (SKS), dengan

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidimpuan.

<sup>24</sup> Wawancara dengan mahasiswa IAIN PADANGSIDIMPUAN.

menggunakan bahan ajar yang sudah didesain berdasarkan kerja sama dengan erja sama antara LIPIA dengan IAIN Padangsidimpuan.<sup>25</sup>

#### **4. Proses Pembelajaran Bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan**

Proses pembelajaran Bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan dilaksanakan melalui pelaksanaan perkuliahan secara formal di ruangan kelas ataupun di luar ruangan kelas didampingi secara langsung oleh tenaga pengajar (tutor) dalam bentuk Sistem Kredit Semester (SKS), dengan menggunakan Bahan Ajar yang sudah didesain berdasarkan kerja sama dengan kerja sama antara LIPIA dengan IAIN Padangsidimpuan.

Proses pembelajaran dalam pengembangan kemampuan berbahasa Arab dilaksanakan secara aktif, sehingga keterlibatan mahasiswa dalam pembelajaran sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan proses pembelajaran baik di dalam kelas dan di luar kelas. Selain dokumen kurikulum, yang menjadi komponen penting lainnya dalam upaya mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam berbahasa Arab ialah dengan melaksanakan proses pembelajaran yang bermutu dan berkualitas.

Untuk menjaga mutu dan kualitas proses pembelajaran bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan, penanggungjawab standar mutu akan melaksanakan tugas secara terpadu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses pembelajaran bahasa Arab yang terlaksana di dalam kelas.<sup>26</sup>

Dengan demikian, sebagai upaya untuk mengembangkan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan ditinjau dari *Total Quality Management* (TQM), perhatian terhadap pelaksanaan proses pembelajaran yang bermutu dan berkualitas menjadi prioritas utama. Sehingga, dosen atau juga tutor bahasa Arab harus berupaya untuk menjamin terlaksananya proses pembelajaran yang dapat mencapai tujuan pembelajaran sebagaimana ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang dosen bahasa Arab didapatkan data bahwa dosen berupaya untuk melaksanakan proses pembelajaran yang dapat melibatkan mahasiswa untuk ikut berpartisipasi aktif, berinteraksi antara sesama mahasiswa, mahasiswa dengan dosen, serta dengan sumber belajar secara aktif.<sup>27</sup> Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidimpuan bahwa secara berkelanjutan melaksanakan pelatihan-pelatihan terkait dengan peningkatan kualitas pembelajaran bahasa Arab baik pada kegiatan ekstrakurikuler maupun juga di dalam kelas secara formal.<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Tenaga Pengajar atau dosen Bahasa Arab Ma'had Jamiah IAIN Padangsidimpuan.

<sup>26</sup> Wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidimpuan.

<sup>27</sup> Data Hasil Wawancara dengan Dosen Bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan.

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidimpuan.

## 5. Pengembangan Dosen Bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan

Proses rekrutment dosen Bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan dalam hal ini yaitu terdiri dari Rekrutmen Dosen Tetap PNS (Pegawai Negeri Sipil), Dosen Tetap Non PNS (Non Pegawai Negeri Sipil), dan Tutor Bahasa Arab. Kualifikasi pendidikan dosen Bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan adalah orang-orang yang dapat dikategorikan mumpuni di bidangnya, mulai dari magister alumni Al-Azhar Kairo, Universitas Sudan, Universitas India, hingga Magister alumni Perguruan Tinggi Agama Islam di Indonesia, dsb. Hal ini sebagaimana didapatkan informasi melalui dokumen deskripsi riwayat hidup dosen, serta data ijazah sebagai persyaratan kerangka kualifikasi dalam proses rekrutmen dosen bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan.<sup>29</sup>

Selain itu, dalam hal staf, IAIN Padangsidimpuan mengembangkan *staff* melalui pendidikan pelaksanaan pelatihan-pelatihan terkait dengan kompetensi-kompetensi terbaru yang wajib dikuasai oleh *staff* pendidikan dalam menunjang proses pelayanan yang prima bagi *customer*, yang dalam hal ini adalah mahasiswa. IAIN Padangsidimpuan juga mengembangkan *staff* melalui pengembangan karir yang diharapkan dapat menggenjot motivasi mereka dalam upaya memberikan pelayanan terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidimpuan didapatkan informasi bahwa pada setiap tahun, IAIN Padangsidimpuan melakukan evaluasi terhadap peningkatan kompetensi dosen Bahasa Arab atau diistilahkan dengan meng-*update* kemampuan semua dosen bahasa Arab yang bekerjasama dengan lembaga LIPIA sebagai bentuk upaya IAIN Padangsidimpuan untuk menjaga mutu atau kualitas dosen bahasa Arab.<sup>30</sup>

## 6. Pengembangan Sarana Prasarana Penunjang Kemampuan Berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan

IAIN Padangsidimpuan mengembangkan sarana prasarana dalam rangka pengembangan keahlian berbahasa Arab yaitu dengan berupaya untuk terus melengkapi sarana dan prasarana tersebut demi terlaksananya pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan secara efektif dan efisien. Sarana prasarana yang dikembangkan di IAIN Padangsidimpuan dalam rangka pengembangan keahlian berbahasa Arab mulai dari ketersediaan laboratorium bahasa yang baik, ketersediaan ruang pembelajaran yang nyaman, sarana penerangan ruangan yang memadai, serta peralatan-peralatan yang menunjang lainnya, seperti *whiteboard*, spidol, penghapus, dsb.

Dalam upaya pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan, terdapat beberapa program yang juga dilaksanakan di

---

<sup>29</sup> Studi terhadap Dokumen Pusat Bahasa IAIN Padangsidimpuan.

<sup>30</sup> Data Hasil Wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidimpuan.

samping pembelajaran formal di kelas sebagai bagian dari kurikulum, antara lain *muhadtsah* (percakapan), *mufradhat* (kosa kata), *muhadhoroh* (perkumpulan), dsb.

Pelaksanaan program atau kegiatan ini tentunya membutuhkan kelengkapan sarana dan prasarana sehingga terlaksana secara efektif dan efisien, yang meliputi alat tulis menulis, ruangan pembelajaran, lapangan pembelajaran, dsb. Sehingga kesediaan sarana dan prasarana akan sangat menunjang keberhasilan pelaksanaan proses pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan.

Dalam hal ini, juga diperlukan kemampuan dosen dalam memaksimalkan sarana dan prasarana yang tersedia untuk berupaya menyukseskan program peningkatan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan.

## **7. Komponen Mutu Peningkatan Kemampuan Berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan**

Faktor mahasiswa memilih IAIN Padangsidempuan sebagai tempat mengembangkan kemampuan berbahasa Arab berdasarkan hasil wawancara dengan peserta didik adalah karena IAIN Padangsidempuan memberikan fasilitas dalam bentuk program khusus Bahasa Arab dan Bahasa Inggris untuk Semester Pertama (I) dan kedua (II). Hal ini menjadi pertimbangan utama bagi mahasiswa dalam memilih IAIN Padangsidempuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Arab mereka.<sup>31</sup> Kebutuhan akan kemampuan berbahasa asing (Arab dan Inggris) menjadi daya tarik IAIN Padangsidempuan untuk memperoleh mahasiswa-mahasiswa yang memiliki komitmen kuat untuk mengembangkan kemampuannya.

Untuk mengupayakan pelayanan yang bermutu kepada mahasiswa, IAIN Padangsidempuan melakukan perekrutan tenaga pengajar/dosen Bahasa Arab secara cermat, yang kemudian ditambahkan dengan pelaksanaan program-program pelatihan untuk membekali tenaga pengajar/dosen kompetensi yang diharapkan untuk mengemban tugas sebagai pengembang kemampuan berbahasa arab mahasiswa IAIN Padangsidempuan.<sup>32</sup>

Kompetensi para dosen kemudian akan dievaluasi secara berkelanjutan untuk memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan oleh IAIN Padangsidempuan. Ini menjadi salah satu upaya IAIN Padangsidempuan untuk menjaga kualitas pelayanan IAIN Padangsidempuan kepada para mahasiswa dan masyarakat yang telah memberikan kepercayaannya kepada IAIN Padangsidempuan.<sup>33</sup> Sebagaimana ditunjukkan dalam hasil wawancara dengan salah seorang dosen Bahasa Arab di IAIN Padangsidempuan bahwa sebelum

---

<sup>31</sup> Hasil Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidempuan

<sup>32</sup> Hasil Wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidempuan.

<sup>33</sup> Hasil Wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidempuan.

bertugas mereka telah terlebih dahulu mengikuti pelatihan-pelatihan secara intensif sebagai upaya penguatan dan penyatuan konsepsi terkait dengan proses pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan.<sup>34</sup>

Selain itu, kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang upaya pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan juga menjadi perhatian penting dari Kepala Pusat Bahasa sehingga berupaya untuk terus melengkapi sarana dan prasarana tersebut demi terlaksananya pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan secara efektif dan efisien.<sup>35</sup>

#### **8. Arti penting *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan keahlian berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan**

*Total Quality Management* (TQM) berdasarkan teori dan kajian sebagaimana dibahas sebelumnya bahwa kelahirannya berasal dari munculnya kemauan atau upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan (*customer*), berupaya memberikan pelayanan terbaik menjadi kata kunci dalam hal ini. TQM pada awal mulanya populer dilaksanakan pada dunia bisnis atau industri. Sebab industri bisnis secara berkelanjutan mengupayakan terlaksananya atau tercapainya kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan.

Pada perkembangannya, lembaga pendidikan kemudian tertarik untuk menjadikan mutu sebagai kriteria keberhasilan dengan menggunakan konsep TQM ini dengan motif yang sama yaitu agar masyarakat sebagai pengguna lulusan merasakan manfaat dari kompetensi lulusan peserta didik. Dengan kata lain, berdasarkan penjelasan-penjelasan sebelumnya, TQM tentu memiliki arti penting dalam pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan. TQM merupakan wujud dari upaya IAIN Padangsidempuan sebagai jaminan kualitas (*quality assurance*) pelayanan dalam upaya mengembangkan keahlian berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan.

Oleh karena itu, poin-poin penting sebagaimana dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) merupakan pedoman penting dan menjadi standar atau kriteria bagi IAIN Padangsidempuan untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan dalam upaya mengembangkan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidempuan. Hal ini sebagaimana didapatkan berdasarkan wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidempuan bahwa kriteria-kriteria sebagaimana tertuang dalam *Total Quality Management* (TQM) dijadikan sebagai upaya untuk menjaga kualitas pelayanan (*quality*

---

<sup>34</sup> Hasil Wawancara dengan Dosen Bahasa Arab IAIN Padangsidempuan.

<sup>35</sup> Hasil Wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidempuan.

*assurance*) kepada mahasiswa sebagai *customers* (pelanggan) IAIN Padangsidimpuan.<sup>36</sup>

Selain itu, kriteria-kriteria sebagaimana tertuang dalam *Total Quality Management* (TQM) juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap aspek atau bagian mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam upaya mengembangkan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan. Ini tentu menjadi penting bagi IAIN Padangsidimpuan untuk secara terus menerus mengevaluasi kualitas layanan terhadap mahasiswa sebagai *customers* (pelanggan) yang akan menjadi promotor langsung kepada pelanggan-pelanggan lainnya untuk semakin mempercayai kualitas layanan IAIN Padangsidimpuan dalam mengembangkan keahlian berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh atau dampak positif terhadap motivasi para staf dan dosen dalam memberikan pelayanan sesuai tuntutan serta tugas pokok masing-masing.<sup>37</sup> Untuk itu, IAIN Padangsidimpuan dalam hal ini sebagai institusi atau lembaga pendidikan akan berupaya untuk mencermati serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelaksanaan poin-poin atau kriteria-kriteria sebagaimana tertuang dalam *Total Quality Management* (TQM).

Pelayanan dengan berbasis pada poin-poin atau kriteria-kriteria sebagaimana tertuang dalam *Total Quality Management* (TQM) akan diupayakan untuk terus diuji dan diperbaharui pada bagian-bagian tertentu yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan IAIN Padangsidimpuan dalam upaya mengembangkan kemampuan berbahasa Arab mahasiswa di IAIN Padangsidimpuan.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) memiliki arti penting sebagai upaya peningkatan kualitas pelayan dan proses pembelajaran secara berkelanjutan dan menjadi sumber insiprasi dan motivasi kepada seluruh pihak terkait mulai dari kepala pusat bahasa, dosen, beserta para staff dan jajarannya.

## **D. Kesimpulan**

### **1. Pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan ditinjau dari *Total Quality Management* (TQM)**

Berdasarkan hasil penelitian ini serta analisis terhadap pembahasan penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa IAIN Padangsidimpuan telah melaksanakan pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan ditinjau dari *Total Quality Management* (TQM). Hal ini dapat disimpulkan dengan berdasarkan atau merujuk pada pada poin-poin

---

<sup>36</sup> Data Hasil Wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidimpuan.

<sup>37</sup> Data Hasil Wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IAIN Padangsidimpuan.

sebagaimana tercantum dalam teori terkait pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM), sebagaimana berikut ini:

*Pertama*, IAIN Padangsidimpuan telah menyusun dokumen kurikulum dengan melibatkan berbagai pihak yang dianggap memiliki kapasitas dan kapabilitas untuk menjaga kualitas dalam dokumen kurikulum, seperti ahli bahasa Arab dari LIPIA, dosen-dosen bahasa Arab, guru-guru/ustadz-ustadz pesantren, dsb. Ini tentu merupakan upaya IAIN Padangsidimpuan dalam menjaga kualitas dokumen perencanaan pembelajaran sebagai awal dari terlaksananya upaya pengembangan keahlian berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan ditinjau dari *Total Quality Management* (TQM).

*Kedua*, IAIN Padangsidimpuan telah mengembangkan proses pembelajaran bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga penilaian pembelajaran. Hal ini melalui pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pembelajaran mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pembelajaran. Ini tentu menjadi upaya IAIN Padangsidimpuan dalam menjaga kualitas layanan terkait pembelajaran. *Ketiga*, IAIN Padangsidimpuan telah melengkapi sarana dan prasarana dalam pengembangan kemampuan berbahasa Arab, mulai dari ruang pembelajaran, serta hal-hal terkait lainnya. Sarana dan prasarana ini secara berkelanjutan di-*update* berdasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pembelajaran dalam upaya pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan ditinjau dari *Total Quality Management* (TQM).

*Keempat*, IAIN Padangsidimpuan telah mengembangkan kemampuan para dosen terkait dengan tugas sebagai pelaksana pembelajaran bahasa Arab dalam mencapai tujuan untuk mengembangkan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan, mulai dari pelatihan, seminar, lokakarya, dsb. *Kelima*, IAIN Padangsidimpuan telah mengembangkan keterampilan staff pendidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka proses pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan.

## **2. Arti penting *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan**

*Total Quality Management* (TQM) memiliki arti penting dalam upaya pengembangan keahlian berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan, hal ini dapat dilihat berdasarkan pada poin-poin TQM yang berdampak penting terhadap peningkatan keahlian berbahasa Arab mahasiswa. *Total Quality Management* (TQM) merupakan instrumen yang digunakan sebagai acuan dalam proses pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan, terutama untuk mengetahui posisi atau mengevaluasi pelaksanaan di lapangan, mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian, hingga *follow up* (tindak lanjut).

### **A. Saran**



Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyarankan kepada IAIN Padangsidimpuan untuk: 1) Untuk terus mengevaluasi kurikulum sebagai pedoman dalam upaya pengembangan kemampuan berbahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan, 2) Untuk terus mengevaluasi iklim yang diciptakan di *Ma'had Jamiah* dalam upaya pengembangan kemampuan berbahasa Arab mahasiswa, 3) Untuk terus meng-*update* kemampuan atau kompetensi tutor atau tenaga pengajar bahasa Arab di IAIN Padangsidimpuan, 4) Untuk terus mengevaluasi kelengkapan sarana dan prasarana di IAIN Padangsidimpuan dalam upaya pengembangan kemampuan berbahasa Arab mahasiswa.

## DAFTAR REFERENSI

- A. Zeithaml V. A Parasuraman dan L.L. Berry, *A Conceptual Model of Service Quality*, Fall, 1985.
- Ade Irawan dkk, *Mendagangkan Sekolah*, Jakarta: ICW, 2005.
- Alison Harding, *Jangan Takut Berubah: Memetik Keuntungan di Balik Perubahan*. Surabaya: Penerbit Liris, 2010.
- Alvin Toffler, *The Third Wave*, New York: Bantam Books, 1980.
- David A. Garvin, *Managing Quality*, New York: The Free Press, 1988.
- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Edisi Terjemahan), Jogjakarta: IRCiSoD, 2010.
- Frederick Williams, *The Comunitations Revolutions*, Bevery Hills, Sage, 1982.
- Joseph M. Juran, *Quality Planning and Ananlysis*, New York: McGraw Hill Book Inc, 1983.
- Klau Krippendorff, *Content Analysis: Pengantar Teori dan Metodologi*, (Jakarta: Rajawali Press, 1991.
- Lars Kolind dan Jacob Botter, *Unboss: Bagaimana Cara Memimpin di Era Digital*, Jakarta: Renebooks, 2017.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1996.
- M. N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model dan Aplikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2003.
- Peter Salim, *The Contemporary Indonesia-English Dictionary*, Jakarta: Modern English Press, 1997.
- Philip B. Crosby, *Qualiti is Free*, New York: McGraw Hill Book. Inc., 1979.
- Riant Nugroho, *Change Management untuk Birokrasi: Strategi Revitalisasi Birokrasi*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013.
- Tayar Yusuf dan Saiful Anwar, *Metodologi Pengajaran Agama dan Bahasa Arab*, Jakarta, Grafindo Persada, 1995.
- [www.pdk.go.id](http://www.pdk.go.id). **HEALTS**