

Article Type : Research Article  
Date Received : 15.06.2020  
Date Accepted : 20.06.2020  
Date Published : 15.08.2020  
DOI : 10.36671/andragogi.v2i2.104



## URGENSI PENINGKATAN MUTU DENGAN MENGGUNAKAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) DALAM PENDIDIKAN ISLAM DI ERA MILLENNIAL

Muhammad Adlan Nawawi.<sup>1</sup> Abd. La'lang.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Institut PTIQ Jakarta, Indonesia (adlannawawi@ptiq.ac.id)

<sup>2</sup>Institut PTIQ Jakarta, Indonesia (abdaklank@gmail.com)

---

### Kata Kunci :

Urgensi, Pendidikan Islam, Total Quality Manajemen, Millennial

---

### Abstrak

Tulisan ini membahas tentang Urgensi Peningkatan Mutu dengan menggunakan *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan Islam di era millennial. *Total Quality Management* (TQM) merupakan konsep manajemen yang berorientasikan pada peningkatan mutu serta kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan. *Total Quality Management* (TQM), atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah suatu paradigma tentang perbaikankualitassecaracontinuedengan menyajikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan para pelanggannya pada masa kini dan masa yang akan datang. Kelebihan TQM terletak pada sistem perencanaannya. Dalam proses perencanaan TQM akan dilaksanakan dengan keterlibatan aktif dan penuh komitmen serta konsistensi tinggi dari seluruh anggota organisasi. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan menganalisa berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya diberbagai instansi atau lembaga, lebih khusus pada lembaga pendidikan. Dari hasil penelitian tersebut maka peningkatan mutu pendidikan dengan menggunakan *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan Islam di era millennial sangat baik dan cocok diterapkan.

---

### Key Words :

Urgency, Islamic Education, Total Quality Management, Millennial

---

### Abstracts

This paper discusses the Urgency of Quality Improvement using Total Quality Management (TQM) in Islamic education in the millennial era. Total Quality Management (TQM) is a management concept oriented to improving quality and customer satisfaction with the services provided. Total Quality Management (TQM), or Integrated Quality Management (MMT) is a paradigm of continuous quality improvement by presenting a set of practical tools to each educational institution in meeting the needs and satisfaction of its customers in the present and the future. The advantage of TQM lies in its planning system. In the planning process TQM will be carried out with active involvement and full commitment and high consistency from all members of the organization. This study includes qualitative research by analyzing various studies that have been carried out previously in various institutions or institutions, more specifically at educational institutions. From the results of these studies the improvement

---

of the quality of education by using Total Quality Management (TQM) in Islamic education in the millennial era is very good and suitable to be applied.

---

## A. PENDAHULUAN

Penelitian pada hakikatnya adalah suatu kegiatan untuk memperoleh kebenaran mengenai suatu masalah dengan menggunakan metode ilmiah. Dorongan utama untuk mengadakan penelitian ialah rasa ingin tahu yang terdapat pada setiap manusia. Dengan kemampuan akalinya, manusia berusaha untuk mengetahui segala sesuatu yang ada di sekitarnya dan memanfaatkannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.<sup>1</sup> Namun demikian, banyak yang tidak mengetahui bahwa pada dasarnya penelitian yang dilakukan tidak semata-mata terfokus pada alat yang digunakan dalam penelitian tetapi tergantung pada landasan filsafat yang melatar belakangi penelitian yang dilakukan. Dalam perspektif filsafat ilmu, validitas pengetahuan yang dihasilkan melalui penelitian sangat tergantung pada koherensi antara ontology, epistemology dan methodology yang digunakan oleh peneliti. Oleh karena itu seorang peneliti yang baik adalah peneliti yang paham betul landasan filsafat yang digunakan dalam proses penelitian.<sup>2</sup> Dengan demikian penelitian sangat penting untuk dilakukan untuk meningkatkan berbagai mutu kehidupan, khususnya dibidang pendidikan, maka berbagai lembaga harus berperan aktif dalam meningkatkan mutu pendidikan khususnya lembaga pemerintahan.

Pemerintah dan Perguruan Tinggi diperhadapkan pada sejumlah permasalahan yang sangat kompleks yang sampai saat ini belum bisa diselesaikan secara tuntas. Permasalahan dimaksud dan terus menjadi agenda utama kebijakan pendidikan tinggi adalah mutu Perguruan Tinggi (PT), relevansi, daya saing dan jumlah sarjana yang menganggur sebagai eksekutif negatif sistem PT. Akibat dari kompleksitas permasalahan tersebut PT dinilai belum mampu menghasilkan output sesuai tuntutan customer, dan belum mampu memberikan kontribusi maksimal dalam pembangunan bangsa dalam berbagai bidang, termasuk menghadapi kompetisi global.<sup>3</sup>

Untuk Menghadapi berbagai tantangan zaman yang semakin kompleks, maka lembaga pendidikan Islam dituntut untuk mampu beradaptasi dengan wacana keilmuan modern dan para alumni dituntut mampu mengmalkan ilmu pengatahuannya dilandasi dengan etika dan moral yang dapat menghasilkan manfaat yang lebih luas dan bijak. Jika tantangan tersebut tidak mampu dijawab maka berakhirlah sudah kejayaan lembaga pendidikan Islam yang digadang-gadang sebagai produk unggulan umat Islam. Memang benar, dalam dasa warsa terakhir dikalangan dunia Islam muncul dan berkembang kesadaran urgensi dan rekonstruksi peradaban Islam melalui penguasaan sains dan teknologi. Tetapi, tantangan-tantangan yang dihadapi luar biasa kompleks baik secara internal maupun eksternal.<sup>4</sup> Oleh karena itu diperlukan pemikiran jernih dan luas serta perlu unsur kehati-hatian dalam

---

<sup>1</sup> Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan al-Manshur, *Petunjuk praktis penelitian pendidikan* (Malang: UIN-Maliki Press, 2009), 1.

<sup>2</sup> Anis Chairiri, *Landasan filsafat dan metode penelitian kualitatif* (Semarang: Discussion Paper, 2009), 1.

<sup>3</sup> Depdiknas, *Strategi Jangka Panjang Pendidikan Tinggi* (Jakarta: 2010).

<sup>4</sup> Azyumardi Azra, *Pendidikan Islam :Tradisi dan Modernisasi menuju Milenium Baru* (Jakarta: Logos, 1999), 11-12.

menentukan dan memutuskan kebijakan tentang bagaimana nasib lembaga pendidikan Islam dimasa yang akan datang.

Manajemen dalam pendidikan diperlukan untuk mengantisipasi perubahan global yang disertai oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi.<sup>5</sup> Perubahan itu sendiri sangat cepat dan pesat, sehingga perlu ada perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvement*) di bidang pendidikan sehingga output pendidikan dapat bersaing dalam era globalisasi seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi. Persaingan tersebut hanya mungkin dimenangkan oleh lembaga pendidikan yang tetap memperhatikan kualitas/mutu pendidikan dalam pengelolaannya. Suatu sistem pendidikan dapat dikatakan berkualitas/bermutu, jika proses belajar-mengajar berlangsung secara menarik dan menantang sehingga peserta didik dapat belajarsebanyak mungkin melalui proses belajar yang berkelanjutan.<sup>6</sup> Proses pendidikan yang bermutu akan membuahkan hasil pendidikan yang bermutu dan relevan dengan pembangunan.

Pendidikan memiliki keterkaitan erat dengan globalisasi. Pendidikan tidak mungkin menisbikan proses globalisasi yang akan mewujudkan masyarakat global ini. Dalam menuju era globalisasi, Indonesia harus melakukan reformasi dalam proses pendidikan, dengan tekanan menciptakan sistem pendidikan yang lebih komprehensif, dan fleksibel, sehingga para lulusan dapat berfungsi secara efektif dalam kehidupan masyarakat global demokratis.<sup>7</sup> Untuk itu, pendidikan harus dirancang sedemikian rupa yang memungkinkan para peserta didik mengembangkan potensi yang dimiliki secara alami dan kreatif dalam suasana penuh kebebasan, kebersamaan, dan tanggung jawab. Disamping itu, pendidikan harus menghasilkan lulusan yang dapat memahami masyarakatnya dengan segala faktor yang dapat mendukung mencapai sukses ataupun penghalang yang menyebabkan kegagalan dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satu alternatif yang dapat dilakukan adalah mengembangkan pendidikan yang berwawasan global.<sup>8</sup>

Selain itu, program pendidikan harus diperbaharui, dibangun kembali atau dimodernisasi sehingga dapat memenuhi harapan dan fungsi yang dipikulkan kepadanya. Berbagai macam tantangan tersebut menuntut para pengelola lembaga pendidikan, terutama lembaga pendidikan Islam untuk melakukan *nazhar* atau perenungan dan penelitian kembali apa yang harus diperbuat dalam mengantisipasi tantangan tersebut, model-model pendidikan Islam seperti apa yang perlu ditawarkan di masa depan, yang sekiranya mampu mencegah dan atau mengatasi tantangan tersebut.<sup>9</sup> Melakukan *nazhar* dapat berarti *at-taammul wa al'fahsh*, yakni melakukan perenungan atau menguji dan memeriksanya secara cermat dan mendalam, dan bias berarti *taqlib al-bashar wa al-bashirah li idrak al-syai' wa ru'yatihi*, yakni melakukan perubahan pandangan (cara pandang) dan cara penalaran (kerangka pikir) untuk

---

<sup>5</sup> Saihu, "Implementasi Manajemen Balanced Score Card Di Pondok Pesantren Jam'iyah Islamiyyah Tangerang Selatan," *Mumtaz*: 3, no. 1 (2019): 1-22, <https://doi.org/https://doi.org/10.36671/mumtaz.v3i2.45>.

<sup>6</sup> Romlah, *Manajemen Pendidikan Islam* (Bandar Lampung: Buku Daras, 2016), 2.

<sup>7</sup> Saihu, "Modernisasi Pendidikan Islam Di Indonesia," *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu Dan Budaya Islam* 3, no. 1 (2018): 1-32.

<sup>8</sup> Abdul Wahid, *Isu-isu Kontemporer Pendidikan Islam* (Semarang: Need's Press, 2008), 14.

<sup>9</sup> Made Saihu, *Merawat Pluralisme Merawat Indonesia: Potret Pendidikan Pluralisme Agama Di Jembrana-Bali* (Yogyakarta: DEEPPUBLISH, 2019), 200.

menangkap dan melihat sesuatu, termasuk di dalamnya adalah berpikir dan berpandangan alternatif serta mengkaji ide-ide dan rencana kerja yang telah dibuat dari berbagai perspektif guna mengantisipasi masa depan yang lebih baik.<sup>10</sup>

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, singkatnya adalah kebebasan berpendapat dan keterbukaan antara seluruh warga sekolah. Penransferan ilmu tidak lagi bersifat *one way communication*, melainkan *two way communication*. Ini berkaitan dengan budaya akademis. Selain kebebasan berpendapat juga harus ada kebebasan informasi. Harus ada informasi yang jelas mengenai arah organisasi sekolah, baik secara internal organisasi maupun secara nasional. Secara internal, manajemen harus menyediakan informasi seluas-luasnya bagi warga sekolah. Termasuk dalam hal arah organisasi adalah program-program, serta kondisi finansial. 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 di akhirat".<sup>11</sup> Singkatnya, TQM adalah sistem manajemen yang menjunjung tinggi efisiensi. Sistem manajemen ini sangat meminimalkan proses birokrasi. Sistem sekolah yang birokratis akan menghambat potensi perkembangan sekolah itu sendiri.

Dalam studi ini bermaksud untuk membahas bagaimana pentingnya *Total Quality Management (TQM)* dapat diadopsi dalam berbagai lembaga terutama lembaga pendidikan Islam di era millennial yang menggantikan sistem kontrol kualitas yang ada untuk mempromosikan persaingan dan pertumbuhan dibidang pendidikan Islam

## **B. METODE**

Penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian literatur. Penelitian literatur metode penelitian dengan pengumpulan data/informasi dari berbagai sumber yang dapat digunakan terkait masalah yang akan diteliti. Menurut Burhan Bugin penelitian literatur merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data histories.<sup>12</sup> Sedangkan Sugiono mengemukakan bahwa Literatur merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>13</sup>

Selanjutnya, jika dilihat dari kedekatan isi, literatur dapat diklasifikasikan menjadi dua. *Pertama*, sumber primer (*primary source*) dan *kedua* sumber sekunder (*secondary source*). Sumber primer adalah karangan asli yang ditulis oleh seorang yang melihat, mengalami, atau mengerjakan sendiri. Bahan Literatur semacam ini

---

<sup>10</sup> Muhaimin, *Nuansa Baru Pendidikan Islam: mengurai benang kusut dunia pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 86.

<sup>11</sup> Ifah Khadijah, *Manajemen Mutu Terpadu (TQM), Pada Lembaga Pendidikan Islam* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), 16.

<sup>12</sup> Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2008), 121.

<sup>13</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2005), 329.

dapat berupa buku harian (*autobiography*), tesis, disertasi, laporan penelitian, dan hasil wawancara. Selain itu sumber primer dapat berupa laporan pandangan mata suatu pertandingan, statistik sensus penduduk dan lain sebagainya. Sedangkan yang dimaksud dengan sumber sekunder (*secondary source*) adalah tulisan tentang penelitian orang lain, tinjauan, ringkasan, kritikan, dan tulisan-tulisan serupa mengenai hal-hal yang tidak langsung disaksikan atau dialami sendiri oleh penulis. Bahan Literatur sekunder terdapat di ensiklopedi, kamus, buku pegangan, abstrak, indeks, dan *textbooks*.

Dalam penelusuran beberapa literatur menggunakan mesin pencari atau mungkin lebih mudahnya adalah pengindeks jenis apa saja dokumen. Misalnya kita gunakan *Google Scholar* dengan kueri mengandung anak kalimat *Social Network*, tentunya akan dihasilkan jumlah anak kalimat dengan daftar dokumenter terkait.<sup>14</sup> Penelitian dengan metode literatur masih sangat jarang digunakan. Penelitian dengan studi literatur juga sebuah penelitian dan dapat dikategorikan sebagai sebuah karya ilmiah karena pengumpulan data dilakukan dengan sebuah strategi dalam bentuk metodologi penelitian. Oleh karena itu peneliti mencoba menggunakan penelitian dengan metode literatur.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

Menurut Oakland bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan untuk meningkatkan efektivitas dan fleksibilitas bisnis secara keseluruhan. Ini pada dasarnya adalah cara mengatur dan melibatkan seluruh organisasi; setiap departemen, setiap aktivitas, setiap orang di setiap level. *Total Quality Management* (TQM) menganggapnya sebagai integrasi dari berbagai proses yang menandai dinamika perilaku organisasi. Untuk ini, suatu organisasi disebut sebagai sistem total (sosio-teknis), di mana semua kegiatan yang dilakukan diarahkan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dengan efisiensi dan efektifitas.<sup>15</sup> Sedangkan menurut Zaire dan Simintiras mendefinisikan *Total Quality Management* (TQM) sebagai suatu kombinasi dari proses sosio-teknis menuju melakukan hal yang benar (eksternal), semuanya benar (internal) pertama kali dan sepanjang waktu, dengan kelayakan ekonomi dipertimbangkan pada setiap tahap dari setiap proses. Menurutnyanya *Total Quality Management* (TQM) didasarkan pada pencarian akan kemajuan dan peningkatan berkelanjutan dalam bidang biaya, keandalan, kualitas, efisiensi inovatif, dan efektivitas bisnis.<sup>16</sup> Sejalan dengan itu Pfau menyatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan untuk terus meningkatkan kualitas barang dan jasa yang diberikan melalui partisipasi semua tingkatan dan fungsi organisasi.<sup>17</sup> Dari beberapa pengertian *Total Quality Management* (TQM) yang telah dikemukakan tersebut mengaju pada peningkatan dalam berbagai bidang terkhusus dalam pengorganisasian segala aktifitas yang mampu meningkatkan mutu dan daya saing.

---

<sup>14</sup> Mahyuddin K. M. Nasution, "Penelahaan Liiteratur", *Jurnal Teknik Penulisan Karya Ilmiah*, Vol. 3 (2017): 3.

<sup>15</sup> Oakland, JS., *Manajemen Kualitas Total* (London: Heinemann Professional, 1989), 427.

<sup>16</sup> Zaire, M. dan Simintiras, A.C., "Tautan Penjualan dalam Rantai Pelanggan-Pemasok", *Produktivitas*, Vol. 32, No. 3 (1991): 34.

<sup>17</sup> Pfau, L.D., "TQM Memberi Perusahaan Cara untuk Meningkatkan Posisi di Pasar Global", *Teknik Industri*, Vol. 21 No. 4 (1989), 77-78.

Berbagai pengertian tentang *Total Quality Management (TQM)*, termasuk Omachonu dan Ros menyebutkan bahwa “Total Quality Management (TQM) is The integratif of all functions and processes within an organization in order to achieve continuous improvement of The quality of goods and service”. Manajemen mutu adalah integrasi semua fungsi dan proses dalam organisasi dalam upaya mencapai perbaikan kualitas secara berkelanjutan. Konsep mutu dalam pengaturan kualitas terintegrasi adalah budaya organisasi. Pengertian bukan hanya sistem, melainkan menjadi kebiasaan yang dianut dalam sebuah institusi atau organisasi. Mutu juga bukan hanya sekedar program lembaga atau organisasi. Mutu bukan sekedar mimpi dan hiasan yang terpampang dalam gedung mewah, mutu adalah kepribadian seluruh anggota organisasi. *Total Quality Management (TQM)* merupakan intervensi total yang dikemas secara menarik yang membuat organisasi bertahan setiap waktu. Manajemen mutu terpadu merupakan transformasi dari manajemen kualitas kontrol yang memadukan faktor manusia dengan faktor sistem sebagai perpaduan teknik dan mekanik”.<sup>18</sup> Husaini juga beranggapan bahwa manajemen pendidikan merupakan sebuah karya cipta atau ilmu seni mengatur SDM pendidikan dalam merealisasikan kondisi belajar dan proses interaksi belajar murid dan guru secara giat mengeksplorasi kemampuan dirinya untuk mempunyai kekuatan.<sup>19</sup>

Manajemen yang bertumpu pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dan perbaikan yang berkesinambungan adalah Manajemen Mutu Terpadu (MTM) atau dikenal dengan istilah *Total Quality Management (TQM)*. Dalam pengertian lain, Santosa menyatakan bahwa *Total Quality Management (TQM)* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* di sekolah sangat tepat, karena *Total Quality Management (TQM)* sebagai suatu sistem, *Total Quality Management (TQM)* tidak hanya mengurangi masalah pendidikan, tetapi sekaligus sebagai model yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan, *Total Quality Management (TQM)* menawarkan filosofi, metode, dan strategi baru perbaikan mutu pendidikan.<sup>20</sup>

## **2. Urgensi Total Quality Manajemen (TQM)**

*Total Quality Management (TQM)* dalam bidang pendidikan dilaksanakan dengan meningkatkan pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan dari para pelanggan. Menurut Sallis pelanggan dalam pendidikan dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu: 1) Pelajar yang secara langsung menerima jasa; 2) Orang tua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi; 3) Pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.<sup>21</sup>

Peningkatan Mutu bukanlah sesuatu yang terjadi secara tiba-tiba dan muncul dihadapan para guru, karyawan dan kepala sekolah. Peningkatan Mutu harus

---

<sup>18</sup> M. Arifin Barnawi, *Sistem penjaminan mutu pendidikan* (Yogyakarta Ar-Ruz Media, 2014), 151.

<sup>19</sup> Hasbi Idra, dkk., “Manajemen Mutu Terpadu Dalam Perspektif Pendidikan Islam”, *Jurnal Pendidikan Islam*, 146.

<sup>20</sup> Abdul Rachman Saleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa. Visi misi aksi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), xii.

<sup>21</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, cet. IX (Yogyakarta: IRCiSoD, 2010), 68.

direncanakan. Karena itu ada trilogi mutu, yaitu perencanaan mutu, pengawasan mutu, dan perbaikan mutu. Bagaimanapun juga, mutu terpadu adalah sesuatu yang diraih dengan berkelanjutan. Total atau terpadu berarti setiap orang dalam organisasi dilibatkan dalam mencapai produk yang diharapkan dengan pelayanan terhadap pelanggan serta proses kerja atau kontribusi kegiatan (tugas) terhadap keberhasilan yang menyeluruh atau terpadu. Demikian juga jumlah lulusan yang dapat diukur secara kuantitatif, sedang kualitasnya sulit untuk ditetapkan kualifikasinya.

Sejalan dengan itu di lingkungan organisasi bidang pendidikan yang bersifat non profit, menurut Hadari Nawari mengemukakan ukuran produktivitas organisasi bidang pendidikan dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Produktivitas Internal, berupa hasil yang dapat diukur secara kuantitatif, seperti jumlah atau prosentase lulusan sekolah, atau jumlah gedung dan lokal yang dibangun sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Produktivitas Eksternal, berupa hasil yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, karena bersifat kualitatif yang hanya dapat diketahui setelah melewati tenggang waktu tertentu yang cukup lama.<sup>22</sup>

Masih menurut Hadari Nawawi bagi organisasi pendidikan, adaptasi manajemen mutu terpadu dapat dikatakan sukses, jika menunjukkan gejala-gejala sebagai berikut :

1. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus meningkat.
2. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang.
3. Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat
4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang/hilang tanpa diketahui sebab –sebabnya.
5. Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat, sehingga mampu menghemat pembiayaan, mencegah penyimpangan dalam pemberian pelayanan umum dan pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
6. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah.
7. Peningkatan ketrampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien dan produktif, sehingga kualitas produk dan pelayanan umum terus meningkat.<sup>23</sup>

Menurut Edward Sallis dalam institusi pendidikan pelanggan utama adalah pelajar yang secara langsung menerima jasa, pelanggan kedua yaitu orang tua atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi dan pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Guru, staf dan setiap orang yang bekerja dalam masing-masing institusi turut memberikan jasa kepada para kolega mereka adalah pelanggan internal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan akhirnya membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan TQM adalah untuk merubah sebuah

---

<sup>22</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik*, 15.

<sup>23</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik*, 31.

institusi sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik, dan kompetisi internal, untuk meraih sebuah tujuan tunggal yaitu memuaskan seluruh pelanggan.

Adapun komponen-komponen yang harus dilibatkan secara berkesinambungan guna mencapai tujuan dalam Manajemen Peningkatan Mutu pada suatu lembaga pendidikan adalah sebagai berikut:<sup>24</sup>

a. Keterlibatan Siswa

Upaya melibatkan siswa telah menjadi fenomena yang berkembang pada sekolah akhir-akhir ini, tetapi belum maksimal siswa yang terlibat dan mempengaruhi proses penyusunan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Perlu didesain agar supaya dalam penyusunan kurikulum dan peraturan-peraturan di sekolah disusun secara fair dan efektif dengan melibatkan siswa. Adalah penting melibatkan siswa dalam proses pembuatan keputusan seperti dalam penyusunan kurikulum dan hal-hal yang berkenaan dengan desain materi pembelajaran. Sebuah lingkungan kelas yang memberi otonomi atau keleluasaan bagi siswa memiliki kaitan erat dengan kemampuan siswa dalam berekspresi, kreatif menunjukkan kemampuan diri belajar secara konseptual dan senang terhadap tantangan. Siswa yang memiliki andil dalam kegiatan-kegiatan instruksional atau pembuatan peraturan sekolah memiliki rasa cinta terhadap sekolah dan pada gilirannya secara signifikan keterlibatan mereka terhadap kegiatan-kegiatan sekolah.

Selama ini siswa dijadikan obyek di kelas ketimbang dijadikan sebagai subyek pendidikan. Siswa diharuskan tunduk kepada seluruh aturan yang dibuat oleh sekolah siswa tidak diberi kesempatan untuk mengungkapkan kemampuan yang dimilikinya. Siswa dalam menerima pelajaran dari guru dan menjalankan peraturan yang ada di sekolah dalam keadaan terpaksa, karena merasa tidak nyaman dan tidak dilibatkan dalam desain pembelajaran dan pembuatan peraturan. Bahwa orientasi negatif bisa muncul jika kebijakan, tujuan dan norma sekolah atau implementasi semuanya dikembangkan tanpa melibatkan siswa atau siapa saja yang akan melaksanakannya. Sebaliknya keterlibatan mereka yang maksimal, terutama siswa akan memberikan respon positif terhadap program, peraturan, tuntutan atau norma-norma sekolah, keterlibatan siswa dalam perencanaan aktifitas kelas adalah merupakan bagian dari aspek otonomi dan kontrol dari siswa sendiri. Jika siswa merasa tidak berseberangan dengan aturan kelas, kemungkinan besar mereka akan mengembangkan perilaku positif terhadap sekolah secara umum dan terhadap prestasi akademis secara khusus.

b. Keterlibatan Orang Tua

Keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak di sekolah merupakan hal yang penting dilakukan oleh institusi pendidikan dan inilah salah satu unsur penting dalam TQM. Peran orang tua dalam pembentukan motivasi dan penguasaan diri anak sejak dini merupakan modal besar bagi kesuksesan anak di sekolah. Peran orang tua terdiri dari: orang tua dapat mendukung perkembangan intelektual anak dan kesuksesan akademik anak dengan memberi mereka kesempatan dan akses ke sumber-sumber pendidikan seperti jenis sekolah yang dimasuki anak atau akses ke perpustakaan, multi media seperti internet dan televisi pendidikan. Orang tua dapat membentuk perkembangan kognitif anak dan pencapaian akademik secara langsung dengan cara terlibat langsung dalam aktivitas pendidikan mereka. Orang tua juga

---

<sup>24</sup> Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu*, 81.

mengajarkan anak norma dalam berhubungan dengan orang dewasa dan teman sebaya yang relevan dengan suasana kelas.

Cara alternatif untuk mengakrabkan antara sekolah dan orang tua yaitu: Melakukan komunikasi secara intensif, secara proaktif sekolah menghubungi orang tua siswa. Ini dapat dilakukan :

- 1) Kirimkan ucapan selamat bergabung dengan sekolah dan BP2, bagi orang tua siswa baru, setelah perlu dilakukan perkenalan dan orientasi singkat agar orang tua mengetahui sekolah dengan aktivitasnya.
- 2) Rapat tertentu, sebaiknya dilakukan pada level kelas, sehingga diantara rapat dapat efektif dan orang tua dapat saling kenal.
- 3) Kirimkan berita sekolah secara periodik, sehingga orang tua selalu mengetahui perkembangan terakhir.
- 4) Bagikan daftar personal sekolah secara lengkap, termasuk alamat dan tugas-tugas pokok mereka, sehingga orang tua dapat menghubungi.
- 5) Mengundang orang tua jika anaknya berprestasi, jangan hanya mengundang kalau anaknya bermasalah.
- 6) Melakukan kunjungan rumah bila diperlukan.
- 7) Lakukan identifikasi kebutuhan sekolah dan bagaimana orang tua dapat membantu pada kegiatan tersebut. Libatkan guru, staf dan wakil BP3 dalam identifikasi tersebut. Susun uraian tugas untuk posisi-posisi yang mungkin dapat dibantu oleh orang tua sebagai relewan. Upayakan tugas tersebut tidak terikat oleh jadwal waktu yang ketat.
- 8) Bantu guru untuk menyusun program relawan yang terkait dengan tugasnya.
- 9) Informasikan secara luas program relawan tersebut, lengkap dengan diskripsi tugas untuk setiap tugas/posisi.
- 10) Undang orang tua yang bersedia menjadi relawan.

Keberhasilan aplikasi Manajemen Mutu Terpadu di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan sekolah atau madrasah dikemukakan dalam panduan manajemen sekolah sebagai berikut :<sup>25</sup>

1. Siswa puas dengan layanan sekolah
2. Orang tua siswa puas dengan layanan terhadap anaknya
3. Pihak pemakai atau penerima lulusan puas karena menerima lulusan dengan kualitas tinggi dan sesuai harapan
4. Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah.

Selain itu, upaya untuk meningkatkan mutu sekolah atau madrasah perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:<sup>26</sup>

1. Menyamakan komitmen mutu oleh kepala sekolah/madrasah
2. Mengusahakan adanya program peningkatan mutu sekolah/madrasah
3. Meningkatkan pelayanan administrasi sekolah/madrasah
4. Kepemimpinan kepala sekolah/madrasah yang efektif
5. Ada standar mutu lulusan
6. Jaringan kerja sama yang baik dan luas

---

<sup>25</sup> Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, 288.

<sup>26</sup> Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, 290.

7. Penataan organisasi sekolah/madrasah yang baik
8. menciptakan iklim dan budaya sekolah/madrasah yang kondusif.

### **3. Penerapan Total Quality Management Pada Pendidikan Islam**

Mutu lembaga pendidikan akan mampu diwujudkan apabila semua sistem di lembaga pendidikan telah berorientasi kepada mutu, sehingga terbentuk budaya organisasi yang berorientasi pada mutu dan terjadi pengimplementasian TQM.<sup>27</sup> Ayat-ayat al-Qur'an dan berbagai hadits Nabi telah menunjukkan dan mengisyaratkan bahwa budaya mutu akan terbentuk dan terbangun dari sistem tersebut apabila dilakukan dengan istiqamah.<sup>28</sup> Berawal dari pembahasan tersebut dalam operasi manajemen mutu dunia pendidikan Islam ada beberapa hal yang harus diperhatikan menurut media Indonesia antara lain:

#### **a. Perbaiki secara terus menerus**

Teori ini memberikan arti dengan pihak penata kelola pendidikan berbasis Islam selalu melaksanakan dalam memberikan pengamanan seluruh unsur pengelola pendidikan sudah memenuhi target kualitas yang telah distandarisasikan. Konsep tersebut mengandung arti sesungguhnya antara lembaga pendidikan selalu memodifikasi aktifitas bersumberkan keinginan dan kewajiban pelaku pasar. Jika kewajiban dan keinginan yang tinggi dari pelaku pasar dimasyarakat berubah, maka pihak penyelenggara lembaga keislaman dengan pastinya secara perlahan akan mengalami perubahan secara berangsur, bahkan terus memperbaiki unsur-unsur aktivitas hasil atau elemen-elemen yang terdapat pada lembaga pendidikan Islam.

#### **b. Menentukan Standar Mutu**

Target kualitas dalam proses pendidikan seyogyanya ditetapkan terlebih dahulu, dengan maksud dan mengandung pemahaman bahwa pihak pengatur dan pengelola pendidikan keislaman harus menentukan target kualitas dalam proses pembelajaran dalam pendidikan yang diharapkan dapat berjalan secara efektif untuk menyempurnakan proses hasil dan guna memunculkan lulusan secara unggul, yakni yang mendalami dan memahami target kualitas pendidikan berbentuk pendalaman target kemahiran dasar. Pembelajaran yang dimaksud sekurang-kurangnya memenuhi karakteristik: menggunakan metode belajar kreatif, pembelajaran aktif, kolaboratif, pembelajaran konstruktif, dan pembelajaran tuntas.

Bagi pendidikan berbasis Islam, kualitas yang berorientasi kearah lulusan semua mestinya mengeluarkan terget terendah dua arah kebijakan yakni; a) Terbentuknya insan yang dapat menerima semua fenomena kehidupannya selaras terhadap petunjuk atau arahan yang terdapat dalam kitabullah dan hadits rasulullah; b) Terciptanya insan yang mempunyai keterampilan pada keahlian ilmu dan multi media yang canggih yang sejalan dengan tuntutan zaman modern saat ini.

---

<sup>27</sup> Halizen Husein, *Mnajemen Mutu Terpdu*, <https://lizenhs.wordpress.com/2011/05/11> diakses 22 Maret 2020.

<sup>28</sup> Saihu, "Qur'anic Perspective on Total Quality Management (TQM) and Its Implementation in the Institution of Islamic Education," *Mumtaz: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Keislaman* 4, no. 1 (2020): 13-26.

c. Perubahan Kultur

Rumusan tersebut berorientasi menjadikan kebiasaan sebuah institusi kemasyarakatan yang guru dan berbagai rumusan yang salingbersinergi seperti pengelola lembaga, masyarakat, dan setiap penikmat lulusan pendidikan berbasis Islam akan merasa urgennya merintis dan mengembangkan kualitas kegiatan belajar mengajar yang baik dan berkualitas yang memiliki hasil unggul maupun pembelajaran yang inovatif. Disinilah letak urgen dimodifikasi dan improvisasi penyebab inovasi dan penyebab dorongan semangat muncul, agar secara berkelanjutan dan pasti budaya kualitas itu akan tumbuh di dalam organisasi institusi pendidikan Islam. Perubahan budaya ke arah budaya kualitas ini diantaranya dilakukan dengan menempuh metodologi perumusan kepercayaan bersama, penekanan atau doktrin nilai-nilai keagamaan Islam, yang dilanjutkan dengan perumusan pandangan dan mimpi-mimpi kelembagaan pendidikan Islam sejalan syariat dan kaidah sumber ajaran Islam.

d. Restruktursasi organisasi

Apabila visi-misi serta orientasi organisasi sudah mengalami perubahan dan perkembangan, maka tidak mustahil akan mengalami tarbentuknya restrukturisasi organisasi. Perubahan organisasi tersebut tidak mengandung maksud terjadinya perubahan tempat organisasi, akan tetapi pola dan struktur kepengurusan yang mencirikan interaksi kerja struktur dan pemantauan dalam aktivitaskerja.

e. Mempertahankan komunikasi dengan masyarakat.

Berbagai sinyal antara sekumpulan pendidikan dan pengguna jasa harus kontinyu dipertukarkan, agar lembaga pendidikan selalu dapat menjadikan rekayasa atau pembaharuan yang inovatif yang diperlukan terutama berdasarkan perubahan karakter dan sistem tuntutanserta kebutuhan pelanggan. Apalagi mengingat bahwa penduduk Indonesia secara kuantitas muslim, tentu pendidikan Islam harus mampu mengambil "simpati" mayoritas orang di Indonesia. Manajemen mutu dalam konteks pendidikan memiliki pengertian yang mencakup input, proses, dan output pendidikan.

1. Input pendidikan

Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Sesuatu yang dimaksud berupa sumber daya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses. Input yang dimaksud disini meliputi sebagai berikut:-Input sumber daya yang meliputi sumber daya manusia (kepala sekolah, guru, pegawai dan siswa). Selain itu, masih ada sumber daya lain seperti perlengkapan, dana, dan sebagainya.-Input perangkat lunak meliputi kurikulum, struktur organisasi, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana, program dan sebagainya.-Input harapan-harapan meliputi visi, misi, tujuan.Kesiapan input sangat diperlukan agar proses dapat berlangsung dengan baik. Oleh karena itu, tinggi rendahnya mutu input dapat diukur dari tingkat kesiapan input. Makin tinggi tingkat kesiapan input makin tinggi pula input tersebut.

2. Proses Pendidikan

Proses pendidikan merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Dalam sekolah berskala mikro (sekolah/madrasah) proses yang dimaksud adalah

proses pengambilan keputusan, proses pengelolaan kelembagaan, proses pengelolaan program, proses belajar mengajar, proses monitoring dan evaluasi dengan catatan bahwa proses belajar mengajar memiliki tingkat kepentingan tertinggi dibandingkan proses-proses lainnya.

Proses dikatakan bermutu tinggi apabila pengkoordinasian, penyelesaian dan pemanduan input sekolah dilakukan secara harmonis sehingga mampu menciptakan situasi pembelajaran yang menyenangkan, mampu mendorong dan memotivasi minat belajar peserta didik. Situasi yang harmonis dan menyenangkan tersebut tentu saja harus diciptakan dalam berbagai kesempatan belajar mengajar dalam rangka Evaluasi Murni (NEM), Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Lomba karya ilmiah, lomba keagamaan dan sebagainya. Prestasi non akademik (Iman dan Taqwa, kejujuran, kesopanan, olahraga, kesenian, keterampilan, kepramukaan, solidaritas, disiplin, kerajinan, ketulusan, toleransi, kebersihan, silaturahmi, kerapian/ketertiban dan sebagainya).<sup>29</sup>

### 3. Output Pendidikan

Suatu pendidikan akan dikatakan bermutu tinggi jika prestasi sekolah, khususnya dari segi prestasi belajar menunjukkan pencapaian yang tinggi. Output pendidikan merupakan kinerja/prestasi sekolah yang dihasilkan melalui proses pendidikan. Output pendidikan meliputi prestasi akademik Nilai terus menerus. Bahkan investasi terbesar haruslah pada sumber daya manusia organisasi. Diklat terkait dengan keterampilan pokok dan keterampilan pendukung kedua-duanya menjadi utama dalam membentuk pegawai yang kompeten.<sup>30</sup> Keterbatasan implementasi diklat memungkinkan untuk memilih pada keterampilan inti, sedangkan untuk keterampilan pendukung dikembangkan melalui proses kepemimpinan.

### 4. Pendidikan Islam di Era Millennial

Era millennial sebagaimana yang terjadi saat ini selain memiliki ciri-ciri era post modern sebagaimana tersebut di atas, juga masih memiliki ciri-ciri era globalisasi yang antara lain adanya persaingan yang ketat sebagai akibat dari pasar bebas (*free market*); tuntutan untuk memperoleh perlakuan yang lebih adil, egaliter, manusiawi, dan demokratis, sebagai akibat dari fragmentasi politik; hegemoni politik sebagai akibat dari adanya kesaling tergantungan (*interdependensi*); harus belajar kembali sebagai akibat dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi; serta adanya kemerosotan moral (*moral decadency*) sebagai akibat dari masuknya budaya baru yang tidak sejalan dengan nilai-nilai ajaran agama.

Dengan demikian ketika memasuki era millennial sesungguhnya ciri-ciri post modern dan ciri-globalisasi sebagaimana tersebut di atas, masih melekat. Hal tersebut akan terasa berat jika berbagai tantangan dan permasalahan yang terdapat pada setiap zaman tersebut belum dapat dipecahkan, sehingga masalah dan tantangannya bertumpuk-tumpuk. Semua itu akan terasa ringan, jika masalah dan tantangan yang terdapat pada post modern dan globalisasi sebagaimana tersebut di atas sudah dapat diatasi, sehingga tidak terlalu berat. Kesiapan manusia dalam menghadapi

---

<sup>29</sup> Sutopo, *Administrasi Manajemen dan Organisasi* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 1999), 14.

<sup>30</sup> Shaleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa*, 254.

persamalahannya tersebut kondisinya berbeda-beda. Yakni ada yang kondisinya masih berat, yakni ketika ia belum dapat memecahkan masalah post modern dan globalisasi, sudah datang lagi masalah baru; ada yang sudah ringan, yakni sudah dapat menyelesaikan masalah post modern dan era globalisasi, dan tinggal menghadapi masalah era millennial. Selain itu ada pula kondisi manusia yang masih agak berat, yakni baru dapat menyelesaikan sebagian saja dari tantangan pada semua era tersebut.<sup>31</sup>

Pentingnya pendidikan Islam di masyarakat merupakan bagian dari filterisasi terhadap perkembangan teknologi yang semakin canggih, sehingga dapat membendung dan mengontrol perkembangan negative budaya-budaya global. Kecanggihan teknologi akhir-akhir ini hampir merubah tatanan pola pikir bagi masyarakat, mulai dari kalangan menengah sampai dengan kalangan atas. Fenomena tersebut menarik dalam kehidupan masyarakat dewasa ini, dan maraknya budaya global (*global culture*) serta gaya hidup (*lifestyle*) *pop culture* sebagai dampak dari arus globalisasi. Arus perkembangan globalisasi telah melahirkan generasi gadget, istilah digunakan untuk menandai munculnya generasi millennial. *Gadget* sebenarnya lebih tepat diartikan dengan peralatan teknologi, sehingga kehidupan masyarakat selalu bersinggungan dengan unsur teknologi informasi. Jadi seolah-olah berbagai peralatan *high-technology* tersebut telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan mereka.<sup>32</sup>

Tujuan Pendidikan Islam adalah agar manusia memiliki gambaran tentang Islam yang jelas, utuh dan menyeluruh serta untuk mempersiapkan peserta didik agar dapat menjalankan peranan yang menuntut penguasaan pengetahuan khusus tentang ajaran Islam.<sup>33</sup> Manusia pada era millennial memiliki sikap dan perilaku manusia yang ciri-cirinya antara lain: suka dengan kebebasan, senang melakukan personalisasi, mengandalkan kecepatan informasi yang instant (siap saji), suka belajar; bekerja dengan lingkungan inovatif, aktif berkolaborasi, *hyper technology*, *critival*, yakni terbiasa berfikir *out of the box*<sup>34</sup>, kaya ide dan gagasan, *confidence*, yakni mereka sangat percaya diri dan berani mengungkapkan pendapat tanpa ragu-ragu, *connected*, yakni merupakan generasi yang pandai bersosialisasi, terutama dalam komunitas yang mereka, ikuti berselancar di sosial media dan internet, sebagai akibat dari ketergantungan yang tinggi terhadap internet dan media sosial, mereka menjadi pribadi yang malas, tidak mendalam, tidak membumi, atau tidak bersosialisasi, cenderung lemah dalam nilai-nilai kebersamaan, kegotongroyongan, kehangatan lingkungan dan kepedulian social, cenderung bebas, kebarat-baratan dan tidak memperhatikan etik dan aturan formal, adat istiadat, serta tata krama.<sup>35</sup> Dari uraian

---

<sup>31</sup> Abuddin Nata, *Pendidikan Islam di Era Milenial*, (Jakarta: Conciencia, 2009), 2.

<sup>32</sup> Syaiful Anwar dan Agus Salim, "Pendidikan Islam Dalam Membangun Karakter Bangsa di Era Milenial", *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 9, No. 2 (2018): 2.

<sup>33</sup> Saihu, "Rintisan Peradaban Profetik Umat Manusia Melalui Peristiwa Turunnya Adam AS Ke Dunia," *Mumtaz* 3, no. 1 (2019): 268-79, <https://doi.org/https://doi.org/10.36671/mumtaz.v3i2.44>.

<sup>34</sup> Berpikir *out of the box* atau *think out of the box* secara sederhana dimaknai sebagai mencoba pendekatan dan cara-cara baru dan inovatif; berbeda dari yang biasa dilakukan. Pendekatan itu diperlukan untuk menemukan ide-ide segar yang mungkin belum terpikirkan sebelumnya. (<https://pintaria.com/blog/cara-berpikir-out-of-the-box>).

<sup>35</sup> Fina Purnama Sari, *Pentingnya Pendidikan Islam Pada Era Millennial*. <https://www.kompasiana.com/fina46023/5dbd293bd541df6e163808e2/pentingnya-pendidikan-islam-pada-era-millennial?page=all> diakses 27 Maret 2020.

tersebut pendidikan islam sangatlah penting di era saat ini yang begitu modern melintasi ruang dan waktu. Pendidikan islam sangatlah penting untuk membendung perilaku individu maupun kelompok dalam bertindak sesuai dengan norma-norma sosial ditengah masyarakat maupun di media sosial. Kecanggihan teknologi akhir ini hampir merubah tatanan pola pikir bagi masyarakat, dari anak usia dini, remaja, orang tua, guru/dosen, juga mulai dari kalangan menengah sampai dengan kalangan atas. Maraknya budaya global (*global culture*) dan gaya hidup (*lifestyle*) menjadi dampak dari arus globalisasi yang sudah tidak bisa dibendung lagi. Kecanggihan *high-technology* telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, seolah-olah berbagai alat *high-technology* menjadi bagian penting dalam kehidupannya.

Secara umum tantangan tidak hanya pendidikan saja sebetulnya, di era milenial adalah bagaimana mengemas pembelajaran Islam yang tepat dengan generasi milenial. Kalau menurut saya generasi milenial adalah generasi yang tertarik dengan media sosial (*medsos*). *Medsos* itu kemas yang harus kita ketahui, namun kontennya itulah yang harus kita isi juga dengan nilai-nilai Islam atau nilai-nilai kebaikan lainnya. Sebagaimana dalam konsep dakwah, Islam dari dulu *ya gitu-gitu* saja, jangan ditambahi ataupun dikurangi. Islam itu sudah sempurna. Jika isinya dikurangi, maka jadi tidak sempurna. Dan jika ditambahi maka jatuhnya menjadi *bid'ah*. Maka seperti dalam konsep majelis tarjih itu harus jelas, mana yang *purifikasi* dan mana yang *dinamisasi*. Oleh karena itu di era milenial ini yang perlu dikembangkan adalah metode dan kemasannya, menjadi lebih kreatif dan interaktif. Sehingga belajar Islam itu tidak bosan dan membosankan.<sup>36</sup> Pada dasarnya Prinsip dalam teori pendidikan bahwa pembelajaran itu bukan hanya sekedar transfer pengetahuan tetapi terpenting adalah transfer nilai-nilai. Agar pendidikan mampu mentransfer nilai-nilai itu maka semua aspek dalam diri manusia harus dioptimalkan. Maka Pendidikan itulah yang bertugas menyentuh semua aspek kemanusiaan itu. Terlebih di era sekarang yang serba digital, terkadang banyak nilai-nilai baik menjadi kabur dan terlihat abstrak. Hal ini diakibatkan adanya distrupsi kebaikan yang terjadi pada manusia diakibatkan digitalisasi manusia.

#### **D. KESIMPULAN**

*Total Quality Management (TQM)* berarti pula adanya kebebasan untuk berpendapat. Kebebasan berpendapat akan menciptakan iklim yang dialogis antara siswa dengan guru, antara siswa dengan kepala madrasah, antara guru dan kepala madrasah, singkatnya adalah kebebasan berpendapat dan keterbukaan antara seluruh warga madrasah. Pentransferan ilmu tidak lagi bersifat *one way communication*, melainkan *multiple way communication*. Ini berkaitan dengan budaya akademis. *Total Quality Management (TQM)* adalah satu cara yang dapat memfasilitasi kebanyakan ahli atau profesional pendidikan memecahkan permasalahan lingkungan pendidikan khususnya yang terus statis. *Total quality management* dapat dioperasikan sebagai perantara untuk membentuk jalinan antara dunia pendidikan, bisnis, dan penguasa. Ikatan demikian akan memastikan para ahli atau profesional disekolah atau dilingkungannya dipenuhi oleh referensi yang diperlukan untuk peningkatan program

---

<sup>36</sup> Imron Rasyadi, *Tantangan Pendidikan Islam Era Milenial*, dalam <https://kalimahsawa.id/tantangan-pendidikan-islam-era-milenial/>, diakses 27 Maret 2020.

kualitas. Total quality management merupakan transformasi dari manajemen kualitas kontrol yang memadukan faktor manusia dengan faktor sistem sebagai integrasi teknika dan mekanika.

Dalam pandangan pendidikan Islam, TQM tidak lepas dari landasan dalil-dalil al-Qur'an dan hadits Nabi Muhammad SAW dan berhubungan dengan aktivitas amal kebaikan yang diawali dari niat atau perencanaan secara baik, kemudian diimplementasikan dalam proses aktivitas yang mengarah kepada kualitas amal yang selalu dilakukan muhasabah atau quality control, dan dilakukan untuk perubahan yang optimal secara berkelanjutan sepanjang waktu. Prinsip *Total Quality Management (TQM)* dalam pendidikan Islam yaitu percepatan atau akseleratif, sistem mutu yang tidak mahal, mudah untuk dijalankan, sistem mutu harus berbasis pada komponen paling berpengaruh pada mutu sekolah, sistem mutu yang terbukti ampuh memberi dampak yang signifikan pada kemajuan kualitas sekolah, dan dapat dilaksanakan secara kerja tim atau amal jam'i diantara komponen di sebuah jaringan atausekolah.

Implementasi *Total Quality Management (TQM)* dalam pendidikan Islama dalah perbaikan secara berkesinambungan secara istiqomah terhadap pelaksanaan dan tujuan akhir yang di hasilkannya, menentukan standar kualitas yang memadai dan terukur, perubahan kultur yang senantiasa memotivasi para sumber daya manusia untuk membuadayakan tentang orientasi mutu dalam beraktivitas, dan perubahan organisasi dengan sistem yang efektif, dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan secara baik dan akhlak mulia dengan menjalin silaturahmi.

*Total Quality Management (TQM)* merupakan tanggung jawab atau kewajiban untuk mencapai atau mengejar kepuasan pelanggan. Yang dengan kata lain mutu terpadu adalah "*people oriented*" yang dimulai dari orang dan berakhir pada orang. Mutu terpadu dalam pendidikan membuat setiap orang berjanji untuk melayani orang lain berdasarkan setiap tuntutan kebutuhan pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariyah, Engkoswara. *Administrasi Pendidikan*, Bandung Alfabeta, 2002.
- Anwar, Syaiful dan Agus Salim, "Pendidikan Islam Dalam Membangun Karakter Bangsa di Era Milenial", *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 9, No. 2 (2018).
- Azra, Azyumardi. *Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi menuju Milenium Baru*, Jakarta: Logos, 1999.
- Barnawi, M. Arifin. *Sistem penjaminan mutu pendidikan*, Yogyakarta Ar-Ruz Media, 2014.
- Bugin, Burhan. *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Chairiri, Anis. *Landasan filsafat dan metode penelitian kualitatif*, Semarang: Discussion Paper, 2009.
- Depdiknas. *Strategi Jangka Panjang Pendidikan Tinggi*, Jakarta: 2010.
- Fachruddin, *Administrasi Pendidikan Menata Pendidikan untuk Kependidikan Islam*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2010.
- JS, Oakland. *Manajemen Kualitas Total*, London: Heinemann Professional, 1989.
- L. D. Pfau. "TQM Memberi Perusahaan Cara untuk Meningkatkan Posisi di Pasar Global", *Teknik Industri*, Vol. 21 No. 4, (1989).
- Muhaimin, *Nuansa Baru Pendidikan Islam : mengurai benang kusut dunia pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- M. Djunaidi, Ghony dan Fauzan al-Manshur. *Petunjuk praktis penelitian pendidikan*. Malang: UIN-Maliki Press, 2009.
- M. Zaire dan Simintiras, A.C., "Tautan Penjualan dalam Rantai Pelanggan-Pemasok", *Produktivitas*, Vol. 32, No. 3, (1991).
- Nata, Abuddin. *Pendidikan Islam Di Era Milenial*, Jakarta: Conciencia.
- Nawawi, Hadari, *Manajemen Strategik*, Yogyakarta: Gajah Mada Pers, 2005.
- Romlah, *Manajemen Pendidikan Islam*, Bandar Lampung: Buku Daras, 2016.
- Wahid, Abdul. *Isu-isu Kontemporer Pendidikan Islam*, Semarang : Need's Press, 2008.
- Saihu. "Implementasi Manajemen Balanced Score Card Di Pondok Pesantren Jam'iyah Islamiyah Tangerang Selatan." *Mumtaz*: 3, no. 1 (2019): 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.36671/mumtaz.v3i2.45>.
- . "Modernisasi Pendidikan Islam Di Indonesia." *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu Dan Budaya Islam* 3, no. 1 (2018): 1-32.
- . "Qur'anic Perspective on Total Quality Management (TQM) and Its Implementation in the Institution of Islamic Education." *Mumtaz: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Keislaman* 4, no. 1 (2020): 13-26.
- . "Rintisan Peradaban Profetik Umat Manusia Melalui Peristiwa Turunnya Adam AS Ke-Dunia." *Mumtaz* 3, no. 1 (2019): 268-79. <https://doi.org/https://doi.org/10.36671/mumtaz.v3i2.44>.
- Saihu, Made. *Merawat Pluralisme Merawat Indonesia: Potret Pendidikan Pluralisme Agama Di Jembrana-Bali*. Yogyakarta: DEEPPUBLISH, 2019.
- Saleh, Abdul Rachman. *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa. Visi misi aksi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Sandy Setiawan, Adnan. *Manajemen Perguruan Tinggi di Tengah Perekonomian Pasar Dan Pendidikan yang Demokratis*, 2000
- Sallis, Edward. *Total Quality Management In Education*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2007.

- . *Total Quality Management In Education*, cet. IX, Yogyakarta: IRCiSoD, 2010.
- Shaleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa*, cet. ke-1, 2014
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA, 2005, hal 329.
- Sutopo, *Administrasi Manajemen dan Organisasi*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 1999.
- Syafaruddin. *Manajemen Mutu Terpadu* Jakarta: Ciputat Press. 2005.
- . *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press. 2005.
- Rivai Zainal, Veithzal. *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari Teori KePraktik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.