

ISSN: 3047-4663 (Online) 3047-6453 (Print)

Diserahkan: 14 November 2024

Disetujui: 25 November 2024

Dipublikasikan: 29 November 2024

DOI: 10.29313/masagi.v1i2 November.5430



Manajemen Mutu Pendidikan Karakter dalam Perspektif Deming, Juran dan Crosby

*Dirga Ayu Lestari¹, Mumu Zainal Mutaqin², Solihin³
STAI KH Abdul Kabier, Indonesia¹, Universitas Mathla'ul Anwar,
Indonesia², STAI La Tansa Mashiro, Indonesia³
dirales25@gmail.com

*Corresponding Author

Copyright (c) 2024 Dirga Ayu Lestari, Mumu Zainal Mutaqin, Solihin.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggali standarisasi manajemen sebagai pengejawantahan pragmatisme hingga perlu mengetahui kontribusi manajemen mutu yang diadopsi oleh lembaga pendidikan berdasarkan perspektif Deming, Juran dan Crosby. Ketiga tokoh tersebut memiliki dasar pemikiran dan strategi untuk penjaminan mutu yang kuat sebagai rujukan dalam meningkatkan produk yang bermutu atau berkualitas. Penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi, menganalisis literatur yang relevan, dan mengembangkan pemahaman mendalam tentang pemikiran Deming, Juran dan Crosby terhadap manajemen mutu pendidikan karakter. Hasil dan Pembahasan dalam penelitian ini terkait pemikiran dan kontribusi Deming, Juran dan Crosby terangkum dalam istilah *Total Quality Management* (TQM). TQM dianggap sebuah pendekatan yang cukup tepat, maka lembaga Pendidikan diharuskan mencoba, mengadopsi dan mulai beradaptasi dengan konsep ini, sebagai langkah strategis guna meningkatkan pelayanan maksimal pada pelanggannya. TQM perlu diterapkan pada setiap satuan pendidikan guna mendorong kualitas

pelayanan prima kepada stakeholders dalam menerapkan Pendidikan karakter.

Kata Kunci: Deming; Juran; Crosby; Pendidikan Karakter

PENDAHULUAN

Kehidupan dengan persaingan yang ketat dan menuju pasar bebas merupakan tantangan tersendiri untuk bisa bertahan dan mengembangkan kemampuan dan keahlian manusia dalam segala bidang. Untuk dapat menghadapi era globalisasi ini tentu dibutuhkan generasi yang mampu bersinergi dengan tantangan zaman yang selalu berubah dan berkelanjutan seolah-olah tanpa henti (Huda, 2024). Generasi emas yang dicanangkan pemerintah pada tahun 2045 meniscayakan generasi yang memiliki sumber daya manusia yang mumpuni dan berkualitas dalam segala bidang untuk menjawab segala tantangan zaman tersebut.

Satu diantara tujuan pendidikan nasional Indonesia adalah menciptakan manusia seutuhnya. Tujuan Pendidikan nasional menggambarkan kualitas manusia yang baik menurut bangsa Indonesia (Sanusi dkk., 2024). Manusia yang baik adalah manusia pembangunan kokoh terkait prinsip Pancasila, sehat jasmani dan rohani, memiliki pengetahuan dan keterampilan, dapat mengembangkan kreativitas dan bertanggung jawab, mampu menjaga sikap demokrasi dan penuh tenggang rasa, mengembangkan kecerdasan yang tinggi serta disertai budi pekerti yang luhur, mencintai bangsa dan sesama manusia sesuai yang termaksud di dalam UUD 1945 (Sujana, 2019).

Untuk mencapai tujuan pendidikan nasional tersebut, maka diupayakanlah suatu penyelenggaraan pendidikan yang bersifat formal mulai dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi, namun dalam realitanya penyelenggaraan pendidikan tersebut tidak dibarengi dengan mutu pendidikan yang tinggi (Rahminawati, 2021). Berbagai upaya sebenarnya sudahlah dilakukan seperti pengembangan kurikulum, peningkatan kompetensi guru melalui berbagai pelatihan, pengadaan buku dan alat pelajaran, namun semua itu tampaknya tidak mampu meningkatkan mutu pendidikan (Noor, 2018).

Mutu pendidikan adalah kemampuan lembaga pendidikan dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen

yang berkaitan dengan sekolah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma atau standar yang berlaku (Fadhli, 2017). Manajemen peningkatan mutu pendidikan di sekolah adalah suatu metode peningkatan mutu yang bertumpu pada pendidikan sekolah itu sendiri, mengaplikasikan sekumpulan teknik, berdasarkan pada ketersediaan data kuantitatif dan kualitatif, dan pemberdayaan semua komponen sekolah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasi sekolah guna memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat (Andiarini & Nurabadi, 2018).

Manajemen mutu bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan berkelanjutan. Manajemen mutu bukan hanya membicarakan tujuan saja, tetapi merupakan proses peningkatan berkelanjutan (Khamaludin dkk., 2024). Manajemen dikatakan terpadu bila mencakup seluruh elemen-elemen organisasi, masukan, proses dan hasil. Penerapan manajemen mutu dalam dunia pendidikan haruslah dipandang dari perspektif yang lebih kaya. Masukan pendidikan bukanlah barang atau benda mati, tetapi manusia yang hidup dan memiliki kehidupan (Solechan dkk., 2024). Karena pendidikan dalam bentuk, jenis dan ragamnya telah dilaksanakan sepanjang sejarah manusia itu sendiri, namun pada kenyataannya pendidikan yang mampu menghasilkan sumber daya yang berkualitas belum sepenuhnya direalisasikan (Muhammad dkk., 2024).

Hal ini dapat dilihat pada fenomena yang ada, selalu terjadi kontradiksi antara cita dan fakta, antara idealita dan realita. Satu diantara faktor penyebab dari kontradiksi di atas adalah pada pengelolaan lembaga pendidikan itu sendiri (Maujud, 2018). Faktor pengelolaan sangat menentukan produktivitas dan efektivitas lembaga pendidikan. Pendidikan sebagai sebuah sistem tidak akan mampu menghasilkan output yang berkualitas, apalagi proses pendidikan tersebut tidak dikelola secara baik. Oleh karena itu, pendidikan harus dikelola secara profesional, agar mampu berkompetisi dan mampu menjawab segala tantangan global (Farhani, 2019).

Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk menggali standarisasi manajemen sebagai pengejawantahan pragmatisme hingga perlu mengetahui kontribusi manajemen mutu yang diadopsi oleh lembaga pendidikan yaitu berdasarkan perspektif Deming, Juran dan Crosby. Selain

itu, ketiga tokoh tersebut memiliki dasar pemikiran dan strategi penjaminan mutu yang kuat sebagai rujukan dalam meningkatkan produk yang bermutu atau berkualitas. Agar lebih spesifik yang dimaksud dalam meningkatkan produk dalam dunia pendidikan serta dapat mendayagunakan secara maksimal sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan memiliki kualitas yang mumpuni dalam bidang pendidikan, khususnya dalam penjaminan mutu pendidikan karakter.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi, menganalisis literatur yang relevan, dan mengembangkan pemahaman mendalam mengenai perspektif Deming, Juran dan Crosby terhadap manajemen mutu pendidikan karakter. Ada beberapa alasan mengapa penelitian kepustakaan digunakan yaitu membantu peneliti untuk memahami wawasan dan konteks dari topik penelitian yang sedang dijalankan.

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian kepustakaan adalah menentukan lokasi pencarian data. Setelah lokasi ditentukan mulailah mencari data yang diperlukan. Pada tahap ini peneliti dapat membaca seluruh sumber yang didapatkan dengan menangkap sinopsis dari buku, sampai pada bagian terkecil dari buku, hal ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui peta penelitian. Selain itu, membaca data yang telah dikumpulkan dengan lebih terperinci, terurai dan menangkap esensi dari data tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Biografi Deming, Juran dan Crosby

1. Biografi Deming

W. Edward Deming merupakan seorang ahli statistik Amerika yang memiliki gelar Ph.D di bidang fisika, dilahirkan pada tahun 1900. Pengaruhnya sebagai pakar teori manajemen bermula di Barat, namun Jepang telah mengadopsi keahliannya sejak tahun 1950. Deming mulai memformulasikan idenya pada tahun 1930-an ketika sedang meneliti terkait metode-metode menghilangkan variabilitas dan pemborosan dari proses

industri. Melakukan kerja sama jejaring relasi di Western Electric milik toko legendaris Hawthorne di Chicago (Smith, 2021).

Deming sebagai doktor bidang statistik berkebangsaan Amerika Serikat, pakar kualitas ternama dan mengajarkan Jepang terkait konsep pengendalian kualitas. Deming mengemukakan bahwa proses industri harus dipandang sebagai langkah memperbaiki kualitas secara terus menerus. Perbaikan tersebut dimulai dari sederet siklus sejak adanya ide untuk menghasilkan produk, proses produk, hingga distribusi kepada konsumen berdasarkan informasi sebagai umpan balik yang dikumpulkan dari pengguna produk, lalu dikembangkan ide-ide sebagai upaya menciptakan produk baru serta meningkatkan kualitas produk lama beserta produksi terbaru (Smith, 2021).

Perkembangan ide Deming mengenai mutu terpadu pada masa awalnya kurang diperhatikan oleh negaranya sendiri Amerika juga Barat. Penekanan industri Amerika dan dunia Barat berada pada upaya memaksimalkan produksi dan keuntungan. Berbeda dengan negara Jepang yang menggunakan ide Deming dalam peningkatan kualitas barang dan jasa, sehingga mampu menjadi pemegang kendali pasar dunia. Perwujudan dari konsep yang ditawarkan Deming kemudian benar-benar dikembangkan di Jepang. Sejak akhir tahun 1970, Jepang berhasil menarik minat para pelanggan. Hal ini membuat industrialisasi di Amerika dan dunia Barat mulai mempertanyakan strategi yang diterapkan Jepang. Akhirnya menyadari bahwa penerapan kualitas tertinggi pada produk itu lebih penting dari hanya sekedar memaksimalkan produksi dan keuntungan dengan mengesampingkan kualitas (Mayangsari dkk., 2023).

Perhatian atas kualitas produk tersebut pada perkembangannya telah memunculkan beberapa penghargaan yang diberikan kepada perusahaan-perusahaan yang telah berhasil melaksanakan *Total Quality Management* (TQM). TQM dapat dikatakan sebagai satu diantara bentuk perwujudan gagasan Deming. Satu diantara penghargaan itu adalah Deming Award, yang ditetapkan pada tahun 1951 untuk memperingati jasa Deming terhadap kendali mutu Jepang (Lamdjad & AlFalahi, 2024).

2. Biografi Juran

Joseph M. Juran merupakan ilmuwan yang banyak mengabdikan dedikasinya pada bidang manajemen kualitas, kontribusinya penting dalam perkembangan dan kemajuan *Quality Management* khususnya di bidang

industri manufaktur. Juran lahir 24 Desember 1904 di Braila-Moldova. Juran mengemukakan kerisauannya terkait perkembangan manajemen kualitas dunia saat itu dengan pernyataannya bahwa “telah terjadi krisis kualitas” (Andriani, 2024).

Juran mempunyai pemahaman bahwa cara tradisional tidak mampu lagi menghadapi krisis kualitas yang terjadi. Pendapat ini tentu kurang banyak diterima mengingat pada saat ini dunia industri masih banyak yang memakai sistem manajemen kualitas konvensional dan kondisi ini sangat mengusik pengalaman industri dan intelektualitas seorang Juran (Andriani, 2024).

Pada tahun 1986 sarjana bidang *electrical engineering* yang mengawali karirnya di perusahaan Western Electric mempublikasikan trilogi kualitas (*the quality trilogy*), dengan mengidentifikasi aspek ketiga dalam manajemen kualitas yakni *quality planning*. Juran seorang pelopor revolusi mutu di Jepang, juga penulis dan editor sejumlah buku diantaranya, *Jurans Quality Control Handbook*, *Juran On Planning For Quality* dan *Juran On Leadership For Quality* (Junita dkk., 2024).

Juran terkenal dengan idenya yaitu kesesuaian dengan tujuan dan manfaat. Idenya menunjukkan bahwa produk dan jasa yang sudah dihasilkan mungkin sudah dihasilkan memenuhi spesifikasinya, namun belum tentu sesuai dengan tujuannya. Juran juga merupakan seorang guru manajemen pertama dalam menghadapi isu-isu manajemen mutu yang lebih luas. Keyakinannya terhadap Deming bahwa kebanyakan masalah mutu dapat dikembalikan pada masalah keputusan manajemen. Dengan demikian menurutnya terdapat 80% kontrol sistem organisasi. Juran mengembangkan sebuah pendekatan yang disebut Strategi Manajemen Mutu (SQM) untuk membantu manajer dalam merencanakan. SQM merupakan proses tiga bagian yang didasarkan pada staf dengan tingkat berbeda yang memberi kontribusi unik terhadap peningkatan mutu (Kalsum dkk., 2024).

3. Biografi Crosby

Philip Crosby Bayard lahir pada tanggal 18 Juni 1926 di Wheeling West Virginia. Mengembangkan filosofi mutu terkait manajemen di Martin Marietta pada tahun 1960. Pada tahun 1970 menyempurnakan dan menguatkan pemikiran filosofinya saat bekerja sebagai wakil presiden yang bertanggung jawab atas mutu di ITT Corporation. Philip Crosby menjadi

seorang guru manajemen mutu dan pada tahun 1979 lalu mendirikan Philip Crosby Associates Incorporated. Pada tahun yang sama menulis buku yang paling terkenal mutunya yakni *Quality is Free*, yang melahirkan gerakan manajemen mutu di Amerika Serikat. Pada saat itu Crosby telah menulis lebih dari empat belas buku. Philip Crosby meninggal pada tanggal 19 agustus 2001 di Asheville Carolina utara (Schilizzi dkk., 2024).

Perspektif Deming, Juran dan Crosby terkait Manajemen Mutu Pendidikan Karakter

Manajemen kualitas menyeluruh (*Total Quality Management*) merupakan pendekatan manajemen lembaga atau perusahaan berfokus pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat. Di Indonesia penggunaan TQM di lembaga pendidikan masih jarang dilakukan (Lamdjad & AlFalahi, 2024).

TQM cukup populer di sektor swasta, diawali penerapannya pada perusahaan-perusahaan terkemuka dan perusahaan milik negara, sebagai bagian strategi meningkatkan daya kompetitif mengedepankan kualitas. TQM dianggap sebuah pendekatan yang cukup tepat, maka lembaga pendidikan mencoba mengadopsi dan beradaptasi dengan konsep ini, sebagai langkah strategis guna meningkatkan pelayanan maksimal pada pelanggannya. TQM perlu diterapkan pada setiap satuan pendidikan guna mendorong kualitas pelayanan prima kepada mitra. Sebab, dalam dunia persaingan global yang sangat ketat saat ini, orang lebih mengutamakan pekerjaan yang menghasilkan produk atau jasa berkualitas (Zohriah dkk., 2024).

Suatu hasil dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunaannya. Dunia pendidikan juga tidak dapat terlepas dari sistem manajemen ini (Rahminawati, 2021). Pada ranah pendidikan terdapat beberapa kelemahan mendasar dalam penyelenggaraan pendidikan di Indonesia, antara lain yaitu bidang manajemen yang mencakup dimensi proses dan substansi (Huda, 2024). Pada tataran proses, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi belum dilakukan dengan prosedur kerja yang ketat dan benar. Pada tataran substantif, seperti personalia, keuangan, sarana dan prasarana, instrument pembelajaran, layanan bantu, layanan perpustakaan, dan

sebagainya, tidak hanya substansinya belum komprehensif, melainkan kriteria keberhasilan untuk masing-masingnya belum ditetapkan secara taat asas (Junita dkk., 2024).

Agar mutu tetap terjaga dan proses peningkatan mutu tetap terkontrol, maka harus ada standar yang diatur dan disepakati untuk dijadikan indikator evaluasi keberhasilan peningkatan mutu. Terdapat tiga konsepsi mutu yang paling populer yang dikembangkan oleh tiga pakar mutu tingkat internasional, yaitu W. Edwards Deming, Philip B. Crosby, dan Joseph M. Juran. Berdasarkan kontribusi ketiga tokoh inilah yang pada umumnya diadopsi dan diadaptasi oleh lembaga pendidikan Islam untuk dijadikan sebagai konsep manajemen mutu dalam proses pelayanan paripurna terhadap kepuasan pelanggan yaitu stakeholder pendidikan (Smith, 2021).

Pemikiran Deming, Juran dan Crosby dalam manajemen mutu berkaitan dengan industri produksi barang, namun demikian ide-ide mereka juga dapat diterapkan dalam industri jasa. Memang tidak satupun dari mereka yang memberikan pertimbangan tentang isu-isu mutu dalam pendidikan. Meskipun dalam mendefinisikan mutu, mereka berbeda pendapat (Mayangsari dkk., 2023). Akan tetapi ketiga tokoh tersebut telah memberikan pandangan dan arahan bagaimana menciptakan produk yang berkualitas, khususnya menyiapkan dan menciptakan peserta didik yang unggul dan berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional di lembaga pendidikan (Afifa, 2024).

Dalam konteks industri, mutu yang baik adalah mutu yang bisa memuaskan pelanggan. Dalam konteks pendidikan yang dimaksud pelanggan atau klien dibagi menjadi dua, yakni pelanggan internal (guru, staff, tata usaha dan lain-lain), pelanggan eksternal juga dibagi dua, pertama pelanggan primer (orang yang langsung bersentuhan dengan jasa-jasa pendidikan, yakni peserta didik), kedua pelanggan sekunder (pihak-pihak yang tidak langsung terimbas dari layanan pendidikan dan dunia usaha) (Smith, 2021).

Analisis berdasarkan kontribusi pemikiran Deming, Juran dan Crosby yaitu manajemen mutu dalam pendidikan karakter berupaya untuk menghindari lima penyakit menurut Deming yang signifikan dalam pendidikan yaitu kurang konsisten tujuan, pola pikir jangka pendek,

evaluasi prestasi individu, rotasi kerja tinggi dan prinsip angka yang tertera (Afifa, 2024).

Selain itu, empat belas prinsip Deming yakni *Strategic Quality Management*, Juran dan dua ide menurut Crosby yakni *Quality Is Free* dan *Zero Defect* dapat diadopsi dan diadaptasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing lembaga Pendidikan (Zohriah dkk., 2024). Idealnya adalah dalam mengadopsi pemikiran ketiga tokoh tersebut yang terkandung dalam TQM tentu diseleksi sedemikian rupa agar dapat disesuaikan bersamaan visi dan misi lembaga pendidikan (Lamdjad & AlFalahi, 2024). Artinya semua konsep ketiga tokoh tersebut memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing, sehingga lembaga pendidikan di Indonesia dapat memilih sesuai dengan harapan dan tujuan pendidikan yang mencetak generasi yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan mumpuni di segala bidang kehidupan dalam menghadapi tantangan zaman.

Deming dinilai sebagai Bapak Gerakan TQM. Metodenya dikenal dengan *Deming Cycle*. Siklus ini model perbaikan berkesinambungan, terdiri atas empat komponen yang saling berkaitan, yakni sebagai berikut: (a) Mengembangkan rencana perbaikan (*plan*); (b) Melaksanakan rencana (*do*); (c) Memeriksa hasil yang dicapai (*check*); (d) Melakukan tindakan penyesuaian bila diperlukan (*action*).

Jika diperbandingkan antara studi manajemen mutu W. Edward Deming, Joseph Juran dan Philip B. Crosby akan ditemukan beberapa persamaan dan perbedaan cara pandang dari ketiga tokoh di atas yaitu dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. Analisis Perbandingan

Analisis Persamaan Pemikiran Deming, Juran dan Crosby	Analisis Perbedaan Pemikiran Deming, Juran dan Crosby
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mereka menganggap bahwa <i>customer</i> baik internal maupun eksternal adalah penting. 2. Peranan manajer adalah merupakan tanggung jawab utama peningkatan kualitas. 3. Mengakui terjadinya krisis kualitas yang segera harus diperbaiki atau ditingkatkan melalui beberapa tindakan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deming lebih menekankan pada manajemen yang cukup keras dibandingkan dengan Juran dan Crosby. 2. Pendekatan yang dilakukan Deming dan Juran lebih spesifik, Crosby bersifat general. 3. Deming mengusulkan perlunya mencari isu-isu kunci atau pokok yang ditindak lanjuti dengan peningkatan secara

-
- | | |
|--|--|
| <p>4. Dilihat dari segi pentingnya kualitas, Crosby menyetengahkan keiasaan-kebiasaan kualitas pada organisasi, sedangkan Deming memperlihatkan obsesi kualitas dalam rangka memberikan kepuasan kepada <i>customer</i> dan implikasi lain juga dapat membuat organisasi tetap dalam situasi yang cenderung kompetitif.</p> <p>5. Menyukai tindakan yang konkret dari pada sekedar dengan menggunakan slogan dan peringatan.</p> <p>6. Training merupakan investasi untuk masa depan.</p> <p>7. Partisipasi aktif dalam usaha-usaha pemecahan masalah.</p> <p>8. Penggunaan teknik dan pengetahuan ilmiah.</p> <p>9. Diklat merupakan suatu yang penting.</p> <p>10. Pentingnya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, Deming menyebutnya lakukan terus dan selamanya, sedangkan Crosby menyebutnya berulang kali.</p> | <p><i>continue</i> dan dilarikan pada konsep optimisme pada sistem yang menyeluruh, disisi lain Crosby menindaklanjuti dengan trilogi kualitas.</p> <p>4. Deming lebih memedulikan pada konsep pendidikan sedangkan Crosby mengutamakan pada membangun bagian-bagian serta merinci pelaksanaan.</p> <p>5. Deming memfokuskan pada kelulusan sedangkan Crosby lebih mementingkan pada hasil.</p> <p>6. Deming percaya penuh pada kualitas manajemen pada seluruh karyawan, sedangkan Crosby mementingkan pertanggungjawaban kualitas pada manajer tengah.</p> <p>7. Pada umumnya pendidikan sdewasa ini yang dihadapkan kepada berbagai bentuk persaingan, oleh karena itu upaya meningkatkan mutu atau kualitas pendidikan sangat diutamakan.</p> <p>8. Deming dan Juran bersifat filosofis (teoritis), Crosby bersifat praktis.</p> <p>9. Deming dan Crosby memiliki 14 prinsip yang hampir sama, berbeda dengan Juran.</p> |
|--|--|
-

Pemikiran tokoh manajemen mutu Deming, Juran dan Crosby tertuang dalam konsep total TQM yang merupakan upaya memadukan segenap fungsi dan proses dalam suatu organisasi untuk mencapai perbaikan mutu barang, jasa, ataupun layanan secara terus menerus yang dilakukan demi kepuasan pelanggan berdasarkan prinsip-prinsip tertentu (Solechan dkk., 2024). Menurut Tafsir (2019), perbaikan terus menerus sebagai upaya pengembangan diri dilandasi oleh kesadaran bahwa manusia

memiliki kemampuan untuk mengubah keadaannya menjadi lebih baik secara terus menerus sesuai dengan firman Allah Swt yang termaktub dalam Q.S Ar Rad: 10-11.

“Sama saja (bagi Tuhan), siapa diantaramu yang merahasiakan ucapannya, dan siapa yang berterus-terang dengan Ucapan itu, dan siapa yang bersembunyi di malam hari dan yang berjalan (menampakkan diri) di siang hari”. “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia” (Q.S Ar Rad: 10-11).

Implementasi mutu manajemen pada pendidikan karakter menggunakan penerapan TQM diharapkan dapat memperkecil jurang kesenjangan mutu di segala lini dan mampu mencapai tujuan meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan, terus-menerus, dan terpadu (Muhammad dkk., 2023). Upaya peningkatan mutu pendidikan yang dimaksud berdasarkan pada setiap komponen pendidikan yang dapat diwujudkan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut.

Pertama, fokus pada pelanggan (*customer focus*). Kunci keberhasilan budaya mutu terpadu yakni adanya suatu hubungan efektif, baik secara internal maupun eksternal, antara pelanggan dengan supplier. Semua jaringan dan komunikasi vertikal maupun horizontal perlu dioptimalkan untuk membentuk iklim kondusif terciptanya budaya komunikasi dengan memanfaatkan semua media secara multi arah dan secara harmonis yang setiap saat diperlukan untuk mengimplementasikan manajemen terpadu dalam bidang pendidikan. Jadi kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam manajemen terpadu.

Kedua, Peningkatan proses (*process improvement*). Peningkatan kualitas pada proses merujuk pada peningkatan terus menerus yang dibangun atas dasar pekerjaan yang akan menghasilkan serangkaian tahapan interelasi dan aktivitas yang pada akhirnya menghasilkan luaran.

Ketiga, TQM terlibat secara total (*total involvement*). Pelibatan semua komponen pendidikan dimulai dari aktifnya kepala sekolah hingga para

guru dan tenaga kependidikan. Mereka harus dilibatkan untuk mencapai keuntungan kompetitif di lingkungan pengguna yang luas.

Prinsip-prinsip tersebut senantiasa erat hubungannya dengan fungsi dan tujuan. Pada dasarnya, TQM berfungsi efektif dalam berbagai organisasi, yakni sebagai sistem manajemen peningkatan kualitas produk atau *outcome* sehingga dapat diterima oleh pelanggan dan dapat diarahkan untuk menghindari timbulnya kesalahan fatal. Sementara tujuan TQM adalah demi memberikan kepuasan terhadap pelanggan terkait kebutuhannya seefisien mungkin (Zohriah dkk., 2024). Secara lebih detail, implementasi TQM dalam dunia pendidikan dapat dilakukan dengan memperhatikan hal-hal berikut:

1) Penanaman Falsafah Kualitas

Dalam hal ini manajemen dan karyawan harus mengerti sepenuhnya dan yakin mengapa organisasi akan mencapai total quality, yaitu untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi dalam iklim kompetitif. Setiap anggota dalam organisasi perlu mempunyai pengertian yang sama terhadap istilah-istilah TQ, seperti kualitas, kerusakan (*defect*), pelayanan yang baik, pelayanan yang tidak merugikan, customer dan lain-lainnya. Setiap organisasi harus dapat memberikan apresiasi, mengantisipasi dan apabila perlu menerima sejumlah pengorbanan pada tahap-tahap awal pengimplementasian TQM.

2) Kepemimpinan Pendidikan

Kepemimpinan merupakan salah satu penentu keberhasilan organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh suatu organisasi akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi tersebut dalam kiprahnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan memiliki visi kedepan untuk kemajuan lembaga.

Berdasarkan falsafah mutu yang diterima pada langkah pertama, manajemen puncak terutama CEO (*Chief Executive Officer*) harus mengambil inisiatif dalam menunjukkan kepemimpinan yang teguh dalam gerakan mutu. Manajemen puncak harus memberikan contoh dalam hal pola sikap, pola pikir dan pola tindak yang mencerminkan falsafah mutu yang telah ditanamkan. Dengan kata lain, manajemen puncak harus bersikap, berfikir dan bertindak tentang mutu dalam semua keputusan dan aktivitasnya. Ini berarti bahwa manajemen puncak harus bersedia menerima

siapapun dalam organisasi yang akan memberikan kontribusi dalam perbaikan mutu produk dan jasa organisasinya.

3) Peningkatan Kualitas Berkelanjutan

TQM merupakan pendekatan praktis, namun strategis dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik. TQM bukan merupakan sekumpulan slogan, melainkan pendekatan sistematis dan kewaspadaan untuk mencapai tingkatan kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. TQM dipahami sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut. Sebagai sebuah pendekatan, TQM mencari sebuah perubahan permanen dalam tujuan organisasi, dari tujuan kelayakan jangka pendek menuju tujuan perbaikan mutu jangka panjang. Institusi yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah, dan mempraktekkan TQM akan mengalami siklus perbaikan secara terus-menerus.

4) Organisasi Ke Atas, Samping dan Bawah

Kunci keberhasilan budaya TQM adanya hubungan efektif, baik secara internal maupun secara eksternal, antara pelanggan dengan supplier. Semua jaringan dan komunikasi baik secara vertikal maupun horizontal perlu dioptimalkan. Hal ini sangat diperlukan untuk membentuk iklim kondusif bagi terciptanya budaya kualitas yang diharapkan. Oleh karena itu, pimpinan perlu menciptakan budaya komunikasi dengan memanfaatkan semua media secara multi arah secara harmonis setiap saat diperlukan untuk menerapkan TQM dalam bidang pendidikan. Jika hal ini dapat dilakukan dan disambut dengan baik berarti organisasi ini sudah siap memasuki abad komunikasi dan informasi.

5) Perubahan Kultur yang Sesuai

TQM memerlukan perubahan kultur. Ini terkenal sulit untuk diwujudkan dan membutuhkan waktu yang cukup lama. TQM membutuhkan perubahan sikap dan metode. Staf dalam institusi harus memahami dan melaksanakan pesan moral TQM agar bisa membawa dampak. Bagaimanapun juga, perubahan kultur tidak hanya bicara tentang merubah perilaku staf, tapi juga memerlukan perubahan dalam metode mengarahkan sebuah institusi.

6) Peningkatan Kualitas Guru dan Karyawan

Dengan telah diciptakannya lingkungan kerja yang kondusif sebagai hasil perubahan budaya, seluruh anggota organisasi, termasuk para manajer, harus siap mengikuti program pendidikan dan pelatihan mengenai TQM. Program diklat ini merupakan langkah-langkah persiapan bagi pemberdayaan kepada seluruh guru dan karyawan. Pemberdayaan ini melingkupi seluruh guru dan karyawan diberi kepercayaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk mengorganisasikan diri kedalam *self-managing teams* guna memperbaiki proses dalam mencapai mutu prodek dan jasa.

7) Profesionalisme dan Fokus pada Pelanggan

Ada dimensi lain tentang tenaga kerja profesional dalam pendidikan yang secara tradisional melihat diri mereka sendiri sebagai pelindung dari mutu dan standar institusi. Penekanan TQM pada kedaulatan pelanggan dapat menyebabkan konflik dengan konsep-konsep profesional tradisional. Ini merupakan masalah yang rumit, dan menjadi sesuatu yang perlu dipertimbangkan oleh institusi pendidikan yang menggunakan prosedur mutu terpadu. Staf harus paham bagaimana mereka dan muridnya dapat memperoleh manfaat dari fokus terhadap pelanggan. Mutu terpadu bukan sekedar membuat pelanggan senang dan tersenyum. Mutu terpadu adalah mendengarkan dan berdialog tentang kekhawatiran dan aspirasi pelanggan. Memadukan aspek terbaik dari profesionalisme dengan mutu terpadu merupakan hal yang esensial untuk mencapai sukses.

8) Pengelolaan Kurikulum

Kurikulum merupakan salah satu komponen pendidikan yang memegang peranan penting dalam menentukan ke arah mana sasaran dan tujuan peserta didik akan dibawa serta kemampuan minimal dan keahlian apa yang harus dimiliki oleh peserta didik setelah selesai mengikuti program pendidikan. Atas dasar itu, maka Perubahan yang menuntut adanya penyesuaian-penyesuaian tertentu dalam bidang pendidikan merupakan hal yang harus dilakukan, sebagai upaya memperbaiki dan mengembangkan kualitas pendidikan, menuju terciptanya kehidupan yang cerdas, damai, terbuka, demokratis, dan mampu bersaing, baik tingkat nasional maupun internasional.

9) Menjaga Hubungan dengan Pelanggan

Misi utama TQM pada lembaga adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Lembaga yang unggul akan selalu menjaga kedekatan dengan pelanggan serta memiliki ketertarikan terhadap kualitas. Oleh karena itu, pimpinan lembaga pendidikan perlu mengembangkan paradigma baru bahwa yang semula kecenderungannya acuh dengan pelanggan, di masa mendatang harus memprioritaskan dan memuaskan pelanggan. Hal ini didasarkan pada ciri utama penentu kualitas versi TQM bahwa pelangganlah yang akhirnya menentukan kualitas. Agar transformasi TQM dalam dunia pendidikan bisa tercapai, maka antara lembaga pendidikan dan pihak pengajar harus bekerja sama, dengan kata lain semua yang berkaitan dengan lembaga pendidikan harus bekerjasama dan benar-benar berupaya untuk mengadakan perbaikan mutu pendidikan.

SIMPULAN

Pemikiran dan kontribusi Deming, Juran dan Crosby terangkum dalam konsep *Total Quality Management*. Konsep tersebut dianggap sebuah pendekatan yang cukup tepat, maka lembaga pendidikan layak mencoba mengadopsi dan mulai beradaptasi dengannya, sebagai langkah strategis guna meningkatkan pelayanan maksimal pada pelanggannya. *Total Quality Management* perlu diterapkan pada setiap penerapan pendidikan karakter guna mendorong kualitas pelayanan prima kepada stakeholders. Sebab, dalam dunia persaingan global yang sangat ketat saat ini, orang lebih mengutamakan pendidikan yang menghasilkan peserta didik yang berkarakter.

Total Quality Management memberikan kemudahan bagi Lembaga Pendidikan dalam menerapkan pendidikan karakter yang menyenangkan. Prinsip kepuasan pelanggan sangat kental di dalamnya, sehingga mampu memberikan kenyamanan pada peserta didik melalui alur pembelajaran pendidikan karakter yang dilakukan sekolah. Pendidikan karakter yang diterapkan bukan saja mengedepankan aspek kognitif belaka, melainkan dapat merangkul sisi afektif dan psikomotorik peserta didik. Memaksimalkan pembentukan karakter guna tercapainya insan berkarakter dan berakhlak karimah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, A. (2024). Peningkatan Mutu Pendidikan Menurut Dr. W. Edward Deming. *Neraca: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 84-96. <https://doi.org/https://doi.org/10.33084/neraca.v9i2.6152>
- Andiarini, S. E., & Nurabadi, A. (2018). Implementasi program penguatan pendidikan karakter melalui kegiatan pembiasaan dalam peningkatan mutu sekolah. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(2), 238-244. <https://core.ac.uk/download/pdf/287323636.pdf>
- Andriani, U. (2024). Perspective Of Joseph M. Juran's Educational Quality Development Model And Implementation In Educational Prospects. *Proceeding Of International Conference On Education, Society And Humanity*, 2(1), 1417-1422. <https://doi.org/https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/icesh/article/view/8037>
- Fadhli, M. (2017). Manajemen peningkatan mutu pendidikan. *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 1(2), 215-240. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/100754021/pdf-libre.pdf?1680763397=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DManajemen_Peningkatan_Mutu_Pendidikan.
- Farhani, D. (2019). Manajemen Pendidikan Karakter Melalui Kegiatan Kokurikuler Keagamaan. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 4(2), 209-220. <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/isema.v4i2.5619>
- Huda, M. (2024). Pengembangan Pendidikan Karakter di Masyarakat. *Masagi: Jurnal Pendidikan Karakter*, 1(1), 24-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/masagi.v1i1.3517>
- Junita, S., Zaini, Z. A. H., Muhith, A., & Ghani, M. F. A. (2024). Implementation of the Trilogy Concept: Improving Student Quality and Education Standards at the Islamic Education Foundation. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 10(01), 63-76. <https://doi.org/https://doi.org/10.32678/tarbawi.v10i02.9507>
- Kalsum, U., Zulkarnen, Z., Iskandar, T., Satriyadi, S., Syahri, P., & Mesiono, M. (2024). Strategi Ketua Jurusan PAI Kampus Universitas Ahmad Dahlan dalam Mengembangkan Kampus Merdeka untuk

- Mutu Lulusan. *Journal of Education Research*, 5(1), 76–83.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37985/jer.v5i1.764>
- Khamaludin, K., Respatiningsih, I., & Kustiawan, B. (2024). *Manajemen Mutu*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Lamdjad, I., & AlFalahi, B. O. S. (2024). Total Quality Management (TQM) for the development of future smart and integrated cities and sustainable development. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(12), 8456.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24294/jipd.v8i12.8456>
- Maujud, F. (2018). Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Lembaga Pendidikan Islam (Studi Kasus Pengelolaan Madrasah Ibtidaiyah Islahul Muta'allim Pagutan). *Jurnal Penelitian Keislaman*, 14(1), 31–51.
<https://doi.org/https://doi.org/10.20414/jpk.v14i1.490>
- Mayangsari, M., Ulwiyah, N., & Qoyyimah, U. (2023). William Edward Deming's Model Planning. *Edusoshum: Journal of Islamic Education and Social Humanities*, 3(3), 146–153.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52366/edusoshum.v3i3.86>
- Muhammad, G., Nurhakim, H. Q., Rifaldi, M., & Pamungkas, M. I. (2024). Pencegahan Perundungan pada Peserta Didik Melalui Elemen Berkebhinekaan Global Profil Pelajar Pancasila. *At Tuots: Jurnal Pendidikan Islam*, 177–188.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51468/jpi.v6i1.483>
- Muhammad, G., Ruswandi, U., Nurmila, N., & Zakiyah, Q. Y. (2023). Implementation of Multicultural Values through the Hidden Curriculum of PAI Subjects in Forming a Peace-loving Character in Junior High Schools. *European Journal of Education and Pedagogy*, 4(6), 113–120.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24018/ejedu.2023.4.6.768>
- Noor, T. (2018). Rumusan Tujuan Pendidikan Nasional Pasal 3 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 Tahun 2003. *Wahana Karya Ilmiah Pendidikan*, 2(01), 123–144.
<https://journal.unsika.ac.id/index.php/pendidikan/article/view/1347>

- Rahminawati, N. (2021). Sistem Penjaminan Mutu Internal Dalam Peningkatan Kualitas Sekolah Dasar. *Jamp: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4(3), 212-219.
- Sanusi, I., Suhartini, A., Nurhakim, H. Q., Nur'aeni, U., & Muhammad, G. (2024). Konsep Uswah Hasanah dalam Pendidikan Islam. *Masagi: Jurnal Pendidikan Karakter*, 1(1), 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/masagi.v1i1.3523>
- Schilizzi, R. T., Ekers, R. D., Dewdney, P. E., & Crosby, P. (2024). Evolution of the SKA Science Case. Dalam *The Square Kilometre Array: A Science Mega-Project in the Making, 1990-2012* (hlm. 199-278). Springer. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-51374-9_5
- Smith, R. (2021). W. Edwards Deming, an influential statistician. *Research-Technology Management*, 64(5), 58-60. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/08956308.2021.1949850>
- Solechan, S., Afif, Z. N., Sintasari, B., & Kartiko, A. (2024). Pelatihan Peningkatan Kualitas Pembelajaran Di Madrasah Melalui Manajemen Mutu Terpadu. *An Naf'ah: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 84-91. <https://doi.org/https://doi.org/10.54437/annafah.v2i2.1638>
- Sujana, I. W. C. (2019). Fungsi dan tujuan pendidikan Indonesia. *Adi Widya: Jurnal Pendidikan Dasar*, 4(1), 29-39.
- Tafsir, A. (2019). *Ilmu Pendidikan Islami*. Rosdakarya.
- Zohriah, A., Adnan, A., Firdaos, R., & Badri, M. S. M. N. (2024). Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Lembaga Pendidikan Islam. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 4(1), 295-301. <https://doi.org/https://doi.org/10.47467/manageria.v4i1.4073>