

IMPLEMENTASI KONSEP MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN PERSEKTIF PENDIDIKAN ISLAM

E. Kurniyati

etykurniyati63@gmail.com

(Pengawas PAI dan Dosen Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Tangerang)

Abstrak:

Manajemen mutu dalam pendidikan Islam lebih populer dengan sebutan istilah Total Quality Management (mutu terpadu). Dalam implementasi manajemen mutu pendidikan Islam ada beberapa hal yang harus dicermati: Perbaikan Terus Menerus, Menetapkan Standar Mutu, Organisasi yang berubah. Peningkatan mutu harus dilakukan secara menyeluruh berdasarkan ukuran, kadar, ketentuan dan penilaian tentang kualitas sesuatu barang maupun jasa (produk) sesuai dengan kepuasan pelanggan. Pemanfaatan tersebut dilakukan melalui kerjasama secara efektif, efisien, dan produktif untuk mencapai kebahagiaan dan kesejahteraan baik di dunia maupun di akhirat.

Kata Kunci: *Implementasi, Manajemen Mutu, Pendidikan Islam.*

A. Pendahuluan

Manajemen adalah kemampuan untuk mengatur dan melakukan kegiatan dengan baik. Dalam pendidikan, manajemen sangat diperlukan untuk mencapai tujuan pendidikan. Jika pelaksanaan pendidikan telah berjalan tanpa diiringi fungsi-fungsi manajemen, maka tujuan pendidikan tidak akan tercapai karena pelaksana pendidikan berjalan sendiri-sendiri.

Dalam ajaran Islam untuk melakukan pekerjaan harus terencana, terukur dan terarah, (QS. As-Sajdah [32]:5) sebagai pengejawantahan nilai-nilai Islam hal tersebut mengindikasikan bahwa sesuatu yang akan dikerjakan haruslah terprogram. Pendidikan merupakan struktur pokok yang memberikan fasilitas bagi warga masyarakat untuk bisa menentukan barang dan jasa apa yang diperlukan.¹ Bahkan secara makro, pendidikan merupakan “jantung” sekaligus “tulang punggung”

masa depan bangsa dan negara.² bahkan keberhasilan suatu bangsa sangat ditentukan oleh keberhasilan dalam memperbaiki dan memperbarui sektor pendidikan.³ Sedangkan di sisi yang lain, sistem pendidikan Islam merupakan suatu kawah candradimuka pembentuk manusia sempurna sebagai fondasi awal dalam pembangunan peradaban madani,⁴ dan mewujudkan rahmat bagi seluruh umat manusia.⁵

Dengan demikian, pendidikan dilakukan manusia dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan taraf hidupnya, melalui proses pendidikan

²Zian Farodis, *Panduan Manajemen Pendidikan ala Harvard University*, Yogyakarta: Diva Press, 2011, h. 7

³Aulia Reza Bastian, *Reformasi Pendidikan: Langkah-langkah Pembaharuan dan Pemberdayaan Pendidikan Dalam Rangka Desentralisasi Sistem Pendidikan Indonesia*, Yogyakarta: Laper Pustaka Utama, 2002, h. 24

⁴Sukarno, *Budaya Politik Pesantren Perspektif Interaksionisme Simbolik*, Yogyakarta: Interpena, 2012, h. 15

⁵Abuddin Nata, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010, h. 44

¹Zamroni, *Dinamika Peningkatan Mutu*, Yogyakarta: Gavin Kalam Utama, 2011, h. 83

diharapkan manusia menjadi cerdas atau memiliki kemampuan, yang biasa dikenal dengan istilah skill dalam menjalani kehidupannya.⁶ Problema pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini, tanpa terkecuali pendidikan Islam di antaranya adalah: 1) masih rendahnya pemerataan memperoleh pendidikan, 2) masih rendahnya mutu dan relevansi pendidikan; 3) masih lemahnya manajemen pendidikan, di samping belum terwujudnya keunggulan ilmu pengetahuan dan teknologi di kalangan akademisi dan kemandirian.

Dunia pendidikan Islam merupakan tempat yang penuh dengan liku-liku permasalahan yang secara substansial bisa dikatakan sebagai cawan candradimuka pemerias waktu, tenaga, biaya dan pikiran dalam membentuk manusia yang paripurna. Oleh sebab itu, yang paling inti di dalamnya adalah Implementasi pola manajemen pengembangan kelembagaan dan kependidikan yang akan menjadi barometer keberhasilan pendidikan Islam itu sendiri dalam peningkatan mutunya.⁷

Namun demikian, berbagai indikator mutu pendidikan Islam belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Secara fungsional, pendidikan Islam pada dasarnya ditujukan untuk memelihara dan mengembangkan manusia seutuhnya (insan kamil) yakni manusia berkualitas sesuai dengan pandangan Islam.⁸ Mengkaji dan mengembangkan pendidikan Islam untuk melahirkan manusia-manusia unggul (insan kamil) dengan berpegang teguh

kepada al-Qur'an dan Sunnah.⁹ merupakan suatu bentuk kemutlakan pada ranah teoritis-normatif maupun aplikatif-normatif.

B. Manajemen Mutu Pendidikan Perspektif Pendidikan Islam

Al-Quran berbicara persoalan sosial kemasyarakatan, seperti; politik, ekonomi, sosial, budaya, dan pendidikan. Imam Al-Ghazali, sebagaimana yang dikutip oleh Shihab, menerangkan bahwa seluruh cabang ilmu pengetahuan yang terdahulu dan yang kemudian, yang telah diketahui maupun yang belum, semua bersumber dari Al-Qur'an.¹⁰ Al-Qur'an merupakan sumber ilmu pengetahuan yang telah ada, dari Al-Qur'an pula dapat digali dan dikembangkan ilmu-ilmu pengetahuan baru yang belum diketahui oleh manusia sebelumnya.

Al-Qur'an berisi pedoman bagi setiap manusia dalam memanejemen dirinya untuk mencapai kesuksesan di dunia dan kebahagiaan akhirat kelak.

⁹Abd. Rachman Assegaf, *Filsafat Pendidikan Islam; Paradigma Baru Pendidikan Hadhari Berbasis Integratif-Interkonaktif*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011, hlm. 2. Lihat juga dalam Abuddin Nata, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kencana, 2010, hlm. 36. Juga dalam Tobrani, *Pendidikan Islam; Paradigma Teologis, Filosofis dan Spiritualis*, Malang: UMM Press, 2008, hlm. 19. Salah satu contoh ayat tentang manajemen adalah bentuk kata derivasi dari *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam al-Qur'an yang pengertian sama dengan hakikat manajemen adalah *al-tadbir* (pengaturan), yaitu dalam surat as-Sajdah ayat 5 yang mendeskripsikan tentang:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ (٥)

Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadaNya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitungannya” (QS. As-Sajdah [32]: 5)

¹⁰M. Quraish Shihab. *Wawasan Al-Qur'an; Tafsir Maudlu'i atas Pelbagai Persoalan Umat*, Bandung: Mizan, 1996. h. 37.

⁶Jerry H. Makawimbang, *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*, Bandung: CV Alfabeta, 2011, h. 1

⁷Siti Muriah, *Kata Pengantar Dalam Manajemen Pendidikan Islam; Konstruksi Teoritis dan Praktis*, Malang & Yogyakarta: Aditya Media Publishing, 2012.

⁸Achmadi, *Ideologi Pendidikan Islam; Paradigma Humanisme Teosentris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, cet. II, h. 32

Untuk berhasil seseorang perlu mengerti dan dapat menerapkan ilmu manajemen dengan baik. Manajemen, dapat diartikan sebagai pengelolaan, ketatalaksanaan dan penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang diinginkan.¹¹ Kata manajemen secara maknawi berarti memimpin, membimbing atau mengatur. Sehingga dari asal kata ini manajemen dapat diartikan sebagai pengurusan, pengendalian, memimpin atau membimbing.¹² Menurut para ahli manajemen adalah proses mendayagunakan orang atau sumber lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara afektif dan efisien.¹³ Batasan manajemen sebagai suatu proses yang berkenaan dengan keseluruhan usaha individu yang dengan bantuan individu lainnya serta sumber-sumber lain, dengan menggunakan metode yang efisien dan efektif dalam mencapai tujuan yang ditentukan.¹⁴

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah ilmu atau seni yang mengatur proses pendayagunaan peran sumber daya manusia maupun sumber-sumber lainnya, mendukung pencapaian tujuan yang telah ditentukan secara efektif, efisien dan bermutu. Sementara padanan kata mutu adalah kualitas, yang dalam manajemen, dapat berarti derajat atau tingkat. Secara etimologi kualitas memiliki pengertian yang beragam, dan multi tafsir. Hal ini

disebabkan belum ada kesepakatan dan ukuran yang baku tentang arti kualitas, berbeda dengan kuantitas yang dapat dinyatakan secara objektif dan mutlak. Meskipun demikian secara sederhana Vincent dan Jims, mengartikan kualitas sebagai penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk atau hasil suatu aktivitas, seperti performansi, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, dan sebagainya.¹⁵

Dalam bidang manajemen kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pengguna (*meeting the needs of users*).¹⁶ Kualitas terukur melalui tingkat kepuasan pengguna, karena kualitas berkaitan dengan karakteristik produk dan pelayanan yang menyertainya.¹⁷ Kualitas menurut Pierre dan Simar, adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, atau kesesuaian dengan standar yang telah ditentukan.¹⁸ Sedangkan Bourke, menyatakan kualitas sebagai gambaran dari suatu produk atau hasil kerja.¹⁹

Dengan demikian, kualitas meliputi berbagai aspek berkenaan dengan kriteria atau karakteristik hasil kerja atau kegiatan. Jika dikaitkan dengan manajemen, maka kualitas manajemen atau mutu manajemen berkenaan dengan kriteria yang harus

¹¹Plus Partanto dan Dahlan Albari. *Kamus Ilmiah Popular*, Surabaya: Arloka, 2010. h. 440.

¹²Mulyono. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2008. h. 33.

¹³Muhammad Elyasin dan Nanik Nurhati. *Manajemen Pendidikan Islam* Yogyakarta Adiya Media Publishing, 2012. h. 60.

¹⁴Oemar Hamalik. *Manajemen Pengembangan Kurikulum* Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010. h.12.

¹⁵Vincent A. Zeithami dan Jims M. Bitner. *Service Marketing*, New York: McGraw-Hill, 2011 h. 14.

¹⁶Ellis G. Anon., *Quality of Service*, 2011. h.11

¹⁷Sallis, E. Jones. *Knowledge Management in Education*, (London: Kogan Page Limited), 2012. h. 41.

¹⁸Pierre M. Campanella dan C. N. Simar., *Definition of Quality of Service*, New York: SeQuin the National Research & Education Network, 2001, h. 112.

¹⁹Bourke D. Piper. *Quality Management in Universities* Canberra: Australian Government Publishing Service, 2003, h. 8.

termuat dalam manajemen tersebut. Hal ini karena pada kenyataannya orang yang sama mungkin akan menerapkan konsep yang berbeda pada saat yang lain. Selanjutnya dinyatakan bahwa, secara teoritis, ada dua pendekatan yang digunakan untuk memahami arti kualitas yakni (1) pendekatan deskriptif dan (2) pendekatan metafisik.²⁰

Pendekatan deskriptif, beranggapan bahwa kualitas adalah gambaran dan karakteristik hasil suatu pekerjaan. Dalam pendekatan ini, sesuatu yang berkualitas dipandang sebagai sesuatu yang bernilai secara subjektif.²¹ Pada pendekatan kedua yang disebut pendekatan metafisik, kualitas dipandang sebagai sesuatu yang tidak hanya dapat dianalisis secara deskriptif tapi juga memiliki kriteria-kriteria, sehingga dapat diukur secara kuantitatif.

Dalam konteks pendidikan pengertian mutu, mengacu pada proses dan hasil pendidikan. Dalam "proses pendidikan" mutu melibatkan berbagai input, seperti; hasil dan bahan ajar, dapat kognitif, afektif, maupun psikomotorik, metodologi pembelajaran yang sangat bervariasi sesuai dengan materi ajar dan kemampuan guru, sarana sekolah/madrasah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif.

Dalam manajemen sekolah/madrasah, guru dalam upaya meningkatkan kualitas kegiatan belajar mengajar di kelas, perlu mensinkronisasikan berbagai input

tersebut atau mensinergikan semua komponen dalam pembelajaran, terutama interaksi antara guru, siswa dan sarana pendukung di kelas maupun di luar kelas; baik konteks kurikuler maupun ekstra-kurikuler, baik dalam lingkup substansi yang akademis maupun yang non-akademis dalam suasana yang mendukung proses pembelajaran.

Mutu dalam konteks "hasil pendidikan" mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah/madrasah pada setiap kurun waktu tertentu, biasa tiap akhir satuan pembelajaran, tiap semester, setiap akhir tahun, bahkan 10 tahun. Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan diperoleh menggunakan test kemampuan akademis, melalui ulangan umum, serta prestasi di bidang lainnya seperti; prestasi siswa dalam cabang olah raga, seni atau keterampilan tambahan tertentu misalnya: komputer, beragam jenis teknik, jasa, termasuk prestasi sekolah/madrasah yang tidak dapat dipegang (*intangibile*) seperti; disiplin siswa, keakraban antar siswa, saling menghormati, kebersihan, dan lain sebagainya. Mutu antar proses dan hasil pendidikan ternyata memiliki saling keterkaitan.

Agar proses pendidikan tidak salah arah, maka terlebih dahulu mutu hasil pendidikan (*ouput* dan *outcome*) dirumuskan oleh sekolah/madrasah, dan harus jelas target yang akan dicapai untuk setiap tahun atau kurun waktu lainnya. Berbagai input dan proses harus selalu mengacu pada mutu-hasil (*ouput*) yang ingin dicapai. Dengan kata lain tanggungjawab sekolah/madrasah dalam peningkatan mutu tidak hanya pada saat proses, tetapi juga pada hasil yang akan dicapai. Untuk mengetahui hasil/prestasi yang dicapai oleh sekolah/madrasah, terutama yang menyangkut aspek

²⁰Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip dan Aplikasi Dalam Pengelolaan sekolah Madrasah*. Yogyakarta: Kaukaba, 2012. h. 109

²¹Ara Hidayat dan Iman Machlai, *Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Pengelolaan Sekolah Madrasah* Yogyakarta: Kaukaba, 2012. h. 15.

kemampuan akademik atau "kognitif" perlu ditentukan titik acuan standar, misalnya: NEM oleh KKG atau MGMP, oleh karena itu kegiatan evaluasi terhadap seluruh hasil pendidikan pada tiap sekolah/madrasah baik sekolah yang sudah memiliki standar (patokan) maupun sekolah yang belum memiliki standar, kegiatan evaluasi harus dimanfaatkan sebagai dasar dalam memperbaiki target mutu dan proses pendidikan tahun berikutnya.

Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dapat juga diartikan sebagai perpaduan semua fungsi atau dari unsur, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.²²

Dari beberapa pengertian di atas mutu mempunyai makna ukuran, kadar, ketentuan dan penelitian tentang kualitas sesuatu barang maupun jasa yang mempunyai sifat absolut dan relatif. Dalam pengertian yang absolut, mutu merupakan standar yang tinggi dan tidak dapat diungguli. Biasanya disebut dengan istilah baik, unggul, bagus, mahal, mewah dan sebagainya. Jika dikaitkan dengan konteks pendidikan maka konsep pendidikan adalah elit, karena hanya sedikit institusi yang dapat memberikan pengalaman pendidikan dengan mutu tinggi kepada anak didik. Dalam pengertian relative, mutu memiliki dua arti, pertama menyesuaikan diri dengan spesifik, dan

kedua berarti memenuhi kebutuhan pelanggan.²³

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen mutu adalah ilmu atau seni yang mengatur tentang proses pendayagunaan sumber daya manusia maupun sumber-sumber lainnya yang mendukung pencapaian tujuan secara afektif dan efisien, berdasarkan ukuran, kadar, ketentuan dan penilaian tentang kualitas suatu barang atau jasa sesuai dengan keinginan pengguna (*user*).

Manajemen mutu dalam pendidikan Islam lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Management* (mutu terpadu), yang dapat didefinisikan dari tiga kata yaitu: total (keseluruhan), *quality* (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), *management* (tindakan, seni, pengendalian, pengarahan). Dengan demikian mutu terpadu, dapat didefinisikan sebagai, sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali, melalui perbaikan berkesinambungan serta memotivasi karyawan.²⁴ Mutu terpadu juga dapat diartikan sebagai sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi, atau suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.²⁵

²²Umedi. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah MMBS/M*, (Jakarta: Pusat Kajian Mutu Pendidikan), 2004. h. 25.

²³Umedi. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah MMBS*. Jakarta: Pusat Kajian Mutu Pendidikan) 2004. h. 211.

²⁴Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi 2001, 2008. h. 112.

²⁵Conny R. Semiawan, dan Soedijarto. 2009.

Manajemen kualitas terpadu hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan (internal & Eksternal),
2. Memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas,
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah,
4. Memiliki komitmen jangka panjang,
5. Membutuhkan kerjasama tim (teamwork),
6. Memperbaiki proses secara kontinu,
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan,
8. Memberikan kebebasan yang terkendali,
9. Memiliki kesatuan tujuan,
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Bill Crash, yang dikutip Fandi dan Diana Anastasia, menyatakan bahwa program mutu terpadu dapat sukses dalam penerapannya, dengan memperhatikan empat hal berikut ini:

1. didasarkan pada kesadaran akan kualitas dan berorientasi pada kualitas dalam semua kegiatannya sepanjang program, termasuk dalam setiap proses dan produk,
2. mempunyai sifat kemanusiaan yang kuat dalam memberlakukan karyawan, mengikutsertakannya, dan memberinya inspirasi,
3. pendekatan desentralisasi yang memberikan wewenang disemua tingkat, terutama di garis depan, sehingga antusiasme keterlibatan dan tujuan bersama menjadi kenyataan, dan
4. diterapkan secara menyeluruh sehingga

semua prinsip, kebijaksanaan, dan kebiasaan mencapai setiap sudut dan celah organisasi.²⁶

Manajemen pendidikan mutu berlandaskan kepada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Pelanggan ada dua aspek yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal pendidikan dikatakan berkualitas apabila:

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

Mencari Strategi Pengembangan Pendidikan Nasional Menjelang Abad XXI, Jakarta: PT. Grasindo, 2009. h. 47.

²⁶Tjiptono, Fandi dan Diana Anastasia. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.h. 19.

pengaruhi pada pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan rakyat dan keadilan sosial.

Dalam proses peningkatan mutu pendidikan dipergunakan berbagai teori, perspektif dan kerangka acuan dengan melibatkan berbagai kelompok masyarakat terutama yang memiliki kepedulian kepada pendidikan. Kepala sekolah/madrasah harus tampil sebagai koordinator dari sejumlah orang yang mewakili berbagai kelompok yang berbeda di dalam masyarakat sekolah/madrasah dan secara profesional harus terlibat dalam setiap proses perubahan di sekolah/madrasah melalui penerapan prinsip-prinsip pengelolaan kualitas total dengan menciptakan kompetisi dan penghargaan di dalam sekolah/madrasah itu sendiri maupun sekolah/madrasah lain.

Dalam implementasi manajemen mutu pendidikan Islam ada beberapa hal yang harus dicermati:

1. Perbaikan Terus Menerus. Perbaikan terus menerus harus dilakukan secara menyeluruh yang meliputi semua unsur-unsur yang mempengaruhi manajemen pendidikan Islam, seperti: manajemen proses pembelajaran dan kurikulum pendidikan Islam, manajemen personalia dilembaga pendidikan Islam, perencanaan kebutuhan sumber daya manusia manajemen peserta didik dilembaga pendidikan Islam dan manajemen hubungan lembaga pendidikan Islam dengan masyarakat.
2. Menetapkan Standar Mutu. Rujukan yang dapat digunakan menentukan standar mutu pendidikan adalah Peraturan Pemerintah nomor 2 tahun 2013, yang menyatakan institusi pendidikan harus memperhatikan dan menjaga delapan standar mutu yakni;

(a) standar isi, (b) standar proses, (c) standar kompetensi lulusan, (d) standar tenaga kependidikan, (e) standar sarana dan prasarana, (f) standar pengelolaan, (g) standar pembiayaan, dan (i) standar penilaian. Dalam pendidikan Islam mutu yang mengacu kepada *output* harus menghasilkan minimal dua ranah yaitu; (1) terciptanya manusia yang dapat mengakomodasi seluruh fenomena kehidupannya sesuai dengan ajaran dasar Al-Quran dan as-Sunah, dan (2) terbentuknya manusia yang mempunyai skill kompetitif di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan perkembangan zaman.

3. Organisasi Yang Berubah. Pendidikan akan selalu berubah seiring dengan perubahan zaman, setiap saat pendidikan selalu menjadi fokus perhatian dan bahkan tak jarang menjadi sasaran ketidakpuasan banyak pihak karena pendidikan menyangkut kepentingan banyak orang, bukan hanya menyangkut investasi dan kondisi kehidupan di masa yang akan datang, melainkan juga menyangkut kondisi dan suasana kehidupan saat ini, bahkan pendidikan menyangkut masa depan suatu bangsa. Itulah sebabnya pendidikan senantiasa memerlukan upaya perbaikan dan peningkatan sejalan dengan semakin tingginya kebutuhan dan tuntutan kehidupan masyarakat.

Beberapa alasan pokok yang menuntut harus terjadinya perubahan dalam pengelolaan sekolah atau madrasah, antara lain:

- a. Tuntutan Masyarakat. Semakin tingginya kehidupan sosial masyarakat sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, semakin meningkatkan tuntutan masyarakat

akan luaran pendidikan, dimana tuntutan tersebut pada akhirnya bermuara kepada kualitas lulusan pendidikan. Pendidikan perlu perubahan yang dapat dilakukan melalui perubahan dan peningkatan dalam pengelolaan atau manajemen pendidikan di sekolah.

- b. Kebijakan Pemerintah. Perubahan suasana sosial politik di Indonesia yang muncul dari adanya krisis ekonomi kemudian berkembang menjadi krisis sosial politik berimplikasi kepada perubahan dalam berbagai bidang antara lain bidang pendidikan. Isu sentralisasi dan desentralisasi yang sebelumnya telah dimunculkan sebagai upaya pemberdayaan daerah telah semakin menguat terdorong oleh suasana perubahan politik kenegaraan, dan semakin diyakini bahwa salah satu upaya penting yang harus dilakukan dalam peningkatan kualitas pendidikan, adalah dengan pemberdayaan sekolah melalui Manajemen Berbasis Sekolah (MBS), yang intinya memberikan kewenangan kepada sekolah dalam hal ini manajer sekolah untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Agar perubahan sesuai dengan yang diinginkan maka empat hal berikut harus dijadikan dasar dalam perubahan suatu sekolah/madrasah yakni:

- a. Adaptasi: mampu beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan internal maupun eksternal untuk pembangunan berkelanjutan dan menjadikan sekolah yang efektif.
- b. Tujuan perubahan adalah prestasi: apabila sekolah mampu berprestasi dan dapat meningkatkan kemampuan guru dan murid untuk mencapai tujuan.

- c. Integritas: integritas dapat menjaga iklim di sekolah menjadi lebih terbuka dan jujur dimana anggota sekolah merasa puas dan bangga.
 - d. Pola pemeliharaan: pola pemeliharaan dapat mempertahankan loyalitas dan membuat seseorang siswa dan terutama alumni menjadi bangga akan sekolahnya. Ini merupakan tradisi yang baik untuk membuat seseorang ingin menjadi orang yang terbaik.
4. Mempertahankan Hubungan dengan Pelanggan

Karena organisasi pendidikan Islam yang berbasis mutu lebih mengutamakan kepuasan pelanggan, maka perlunya mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan menjadi sangat penting. Inilah yang dikembangkan dalam unit *public relations*.²⁷

Pelanggan dalam hal ini para orang tua siswa harus hadir dalam setiap kegiatan sekolah, melakukan komunikasi dan interaksi dengan para pendidik dan tenaga kependidikan, melakukan pengamatan, penilaian serta pemberian masukan kepada institusi pendidikan Islam. Selanjutnya semua masukan itu akan diolah dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu proses dan hasil-hasil pembelajaran, dan yang perlu diperhatikan adalah bahwa dalam manajemen berbasis sekolah, guru dan staf tata usaha justru dipandang sebagai pelanggan internal, sedangkan pelajar termasuk orang tua pelajar dan masyarakat umum masuk pada pelanggan eksternal. Jerone S. Arcoro menyampaikan bahwa terdapat lima karakteristik atau indikator suatu sekolah atau lembaga pendidikan yang bermutu yaitu; (a) fokus pada pelanggan, (b) keterlibatan social, (c) pengukuran, (d)

²⁷Sudjana. *Manajemen Program Pendidikan* Bandung: Falah Production, 2004. h.32.

komitmen, dan (e) perbaikan berkelanjutan.²⁸ Sebab pendidikan merupakan struktur pokok yang memberikan fasilitas bagi warga masyarakat untuk bisa mentukan barang dan jasa apa yang diperlukan.²⁹ Bahkan secara makro, pendidikan merupakan “jantung” sekaligus “tulang punggung” masa depan bangsa dan negara.³⁰

Dunia pendidikan Islam merupakan tempat yang penuh dengan permasalahan yang secara substansi dapat dikatakan banyak menyerap waktu, tenaga dan pikiran dalam membentuk manusia yang peripurna. Oleh sebab itu yang paling inti didalamnya adalah pola manajemen pengembangan kelembagaan dan pendidikan yang akan menjadi barometer keberhasilan pendidikan Islam itu sendiri dalam meningkatkan mutu.³¹ Secara fungsional pendidikan Islam pada dasarnya ditujukan untuk memelihara dan mengembangkan manusia seutuhnya, yakni manusia berkualitas sesuai dengan pandangan Islam.³²

Mengkaji dan mengembangkan pendidikan Islam untuk melahirkan manusia unggul dengan berpegang pada Al-Quran Hadits Nabi Muhammad SAW. Allah SWT merupakan bentuk kemutlakan pada ranah teoritis, normative maupun

aplikatif. Artinya Al-Qur'an dan sunah merupakan sumber utama dan menjiwai pendidikan Islam. Achmadi menyatakan bahwa apapun usaha yang dilakukan untuk mengubah tingkah laku individu baik dalam kehidupan pribadi atau kehidupan kemasyarakatan tidak akan pernah mencapai yang diinginkan, jika sumbernya bukan Al-Quran dan Hadits.³³

Dalam melakukan perubahan harus dilakukan secara bertahap, yakni (1) pencairan, (2) perubahan dan (3) pembekuan ulang.

1. Pencairan (*unfreezing*), pada tahapan ini, hal-hal yang dilakukan yaitu:
 - a) Mengidentifikasi, membangun, dan mempublikasikan kebutuhan akan perlunya suatu perubahan,
 - b) Merencanakan tujuan dan kebijakan untuk perubahan melalui mekanisme berbasis sekolah,
 - c) Menganalisis kekuatan dan mengembangkan strategi perubahan,
 - d) Menyiapkan kebutuhan psikologi, kognitif, dan afektif serta pihak yang akan terlibat dalam perubahan,
 - e) Menyiapkan sumber daya untuk perubahan.
2. Perubahan (*changing*). Pada tahap ini, hal-hal yang harus dilakukan antara lain:
 - a) Menerapkan perubahan teknologi dalam manajemen dan pengajaran,
 - b) Menerapkan perubahan budaya berbasis nilai,
 - c) Mengubah aspek afektif, perilaku, dan kognitif para pelaku yang terlibat baik individu, kelompok, dan sekolah,

²⁸Jerome S. Arcaro. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip Perumusan Data Tata Langkah Penerapan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.h. 36

²⁹Zamroni. *Dinamika Peningkatan Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: Kalam Utama, 2011, h. 83.

³⁰Zian, *Panduan Manajemen Pendidikan Ala Harvard University* Yogyakarta: Diva Press. 2011.h. 7.

³¹Siti Muriyah. *Pengantar dalam Manajemen Pendidikan Islam: Kontruksi Teoritis dan Praktis* Yogyakarta: Adoty Media Publishing, 2012.h.131.

³²Achmadi. *Idiologi Pendidikan Islam:Paradigma Humansime Teosentris* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010. h. 32

³³Achmadi. *Ideologi Pendidikan Islam; Paradigma Humanisme Teosentris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010. h. 112

- d) Memantau proses perubahan dan memastikan kemajuan terhadap tujuan,
 - e) Menghindari ketidak pastian dan mengurangi penolakan terhadap perubahan,
 - f) Belajar ide dan teknik baru serta membangun tujuan baru.
3. Pembekuan Ulang (*refreezing*), tahap ini, hal-hal yang dilakukan yaitu:
- a) Mengidentifikasi kebaikan atau keuntungan perubahan,
 - b) Mengidentifikasi akibat buruk dan menghindarinya,
 - c) Memperkirakan semua jenis biaya untuk perubahan,
 - d) Menilai efektivitas perubahan,
 - e) Membuat rekomendasi untuk yang akan datang,
 - f) Membuat modifikasi perubahan teknologi,
 - g) Melembagakan perubahan teknologi yang berhasil,
 - h) Menginternalisasi perubahan budaya yang berhasil,
 - i) Mengklarifikasi kegagalan dan mendorong pembelajaran yang berkelanjutan.³⁴

Pendidikan Islam dalam wacana umum merujuk pada dua pengertian yang merupakan satu kesatuan yaitu:

- 1) Pendidikan menurut Islam atau pendidikan Islam yakni pendidikan yang dipahami dan dikembangkan dari ajaran dan nilai-nilai fundamental dan yang terkandung dalam sumber dasarnya, yaitu Al-Qur'an dan as-Sunnah. Dalam pengertian ini pendidikan Islam dapat terwujud pemikiran dan teori pendidikan yang mendasarkan diri atau dikembangkan

dari sumber-sumber tersebut.

- 2) Pendidikan keIslaman atau pendidikan Islam, adalah suatu upaya pendidikan agama Islam atau ajaran Islam dan nilai-nilainya agar menjadi pandangan dan sikap hidup seseorang. Dalam pengertian yang kedua ini pendidikan Islam dapat berwujud, segenap kegiatan yang dilakukan seseorang atau suatu lembaga atau institusi pendidikan tertentu untuk membantu seseorang atau kelompok peserta didik dalam menanamkan dan menumbuh-kembangkan ajaran Islam dan nilai-nilainya.

C. Kesimpulan

Manajemen mutu dalam pendidikan Islam lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Management* (mutu terpadu), yang dapat didefinisikan dari tiga kata yaitu: total (keseluruhan), *quality* (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), *management* (tindakan, seni, pengendalian, pengarahan). Manajemen pendidikan mutu berlandaskan kepada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Pelanggan internal (kepala sekolah, guru, staf tata usaha, pesuruh, penjaga, satpam dan ibu/bpk kantin). Pelanggan eksternal: a). Eksternal primer (para siswa) menjadi pembelajar sepanjang hayat, komunikator yang baik, punya keterampilan dalam kehidupan sehari-hari, integrasi tinggi, pemecah masalah dan pencipta pengetahuan serta menjadi warga negara yang bertanggung jawab. b). Eksternal sekunder (orang tua pemerintah dan perusahaan): para lulusan dapat memenuhi harapan orang tua, pemerintah dan perusahaan dalam hal menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. c). Eksternal tersier (pasar kerja dan masyarakat luas): para lulusan memiliki

³⁴A. Rusdiana, *Karakteristik, Strategi, Dan Petunjuk Penerapan Inovasi Pendidikan*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2014 h. 92-93

kompetensi dalam dunia kerja dan pengembangan masyarakat, sehingga mempengaruhi pada pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan rakyat dan keadilan sosial.

Dalam implementasi manajemen mutu pendidikan Islam ada beberapa hal yang harus dicermati: Fokus pada pelanggan (QS. Al Syu'ara [26]: 181-183), Kepemimpinan (QS. Al-Ahzab [33]: 21), Keterlibatan semua orang (QS. Al Mulk: 15), Pendekatan proses (QS Al-Insyiqaq [84]: 19), Pendekatan proses. (QS. Al-Zumar [39]: 62), Perbaikan terus menerus (QS. Ar-Ra'd: 11), Pendekatan proses pengambilan keputusan (QS. Al-Syura: 38), Hubungan dengan pemasok dengan prinsip saling menguntungkan (QS Al-Nisa [4]: 29)

DAFTAR PUSTAKA

- Ara Hidayat dan Iman Machlai. *Pengelolaan pendidikan konsep, prinsip dan aplikasi dalam pengelolaan sekolah Madrasah* Yogyakarta: Kaukaba 2012
- Achmadi. *Idiologi Pendidikan Islam: Paradigma Humansime Teosentris* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- A. Rusdiana, *Karakteristik, Strategi, Dan Petunjuk Penerapan Inovasi Pendidikan*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2014.
- Aulia Reza Bastian, *Reformasi Pendidikan: Langkah-langkah Pembaharuan dan Pemberdayaan Pendidikan Dalam Rangka Desentralisasi Sistem Pendidikan Indonesia*, Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama, 2002
- Abd. Rachman Assegaf, *Filsafat Pendidikan Islam; Paradigma Baru Pendidikan Hadhari Berbasis Integratif-Interkonektif*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011
- Abuddin Nata, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010
- Achmadi, *Ideologi Pendidikan Islam; Paradigma Humanisme Teosentris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, cet. II
- Bourke D. Piper. *Quality Management in Universities* Canberra: Australian Government Publishing Service, 2003,
- Conny R. Semiawan, dan Soedijarto. 2009. *Mencari Strategi Pengembangan Pendidikan Nasional Menjelang Abad XXI*, Jakarta: PT. Grasindo, 2009
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi 2001, 2008.
- Jerome S.Arcaro. *Pendidikan Berbasis Mutu: Perinsip-Perinsip Perumusan Data Tata Langkah Penerapan* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Jerry H. Makawimbang, *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*, Bandung: CV Alfabeta, 2011
- M. Quraish Shihab. *Wawasan Al-Qur'an; Tafsir Maudlu'i atas Pelbagai Persoalan Umat*, Bandung: Mizan, 1996.
- Mulyono. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2008.
- Muhammad Elyasin dan Nanik Nurhati. *Manajemen Pendidikan Islam* Yogyakarta Adiya Media Publishing, 2012
- Oemar Hamalik. *Manajemen Pengembangan Kurikulum* Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010.
- Pierre M. Campanella dan C. N. Simar., *Definition of Quality of Service*, New York: SeQuin the National Research & Education Network, 2001,

Implementasi Konsep Manajemen Mutu Pendidikan Perpektif Pendidikan Islam

- Tjiptono, Fandi dan Diana Anastasia. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Umedi. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah MMBS/M*, (Jakarta: Pusat Kajian Mutu Pendidikan), 2004.
- Plus Partanto dan Dahlan Albari. *Kamus Ilmiah Popular*, Surabaya: Arloka, 2010.
- Sudjana. *Manajemen Program Pendidikan*. Bandung: Falah Production, 2004.
- Sallis, E. Jones. *Knowledge Management in Education*, (London: Kogan Page Limited), 2012.
- Siti Muriah. *Pengantar dalam Manajemen Pendidikan Islam: Kontruksi Teoritis dan Praktis* Yogyakarta: Adotya Media Publishing, 2012.
- Sukarno, *Budaya Politik Pesantren Perspektif Interaksionisme Simbolik*, Yogyakarta: Interpena, 2012
- Vincent A. Zeithami dan Jims M. Bitner. *Service Marketing*, New York: McGraw-Hill, 2011
- Zamroni. *Dinamika Peningkatan Mutu Pendidikan* Yogyakarta: Kalam Utama, 2011,
- Zian, *Panduan Manajemen Pendidikan Ala Harvard University* Yogyakarta: Diva Press. 2011.

Implementasi Konsep Manajemen Mutu Pendidikan Perpspektif Pendidikan Islam