

## **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU MENURUT AL-QUR'AN**

**Siti Chadijah**

st\_chadijah@yahoo.com

*(Mahasiswa Program Doktor Universitas Muhammadiyah Jakarta)*

### **Abstrak:**

*Peningkatan mutu merupakan satu langkah awal penting yang harus dilakukan. Strategi dasar untuk meningkatkan mutu secara berkesinambungan yaitu melalui peningkatan seluruh objek garapan dalam manajemen. Proses pendayagunaan sumber daya manusia maupun sumber-sumber lainnya yang mendukung pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Dilakukan melalui kerjasama dengan orang lain secara efektif, efisien, dan produktif untuk mencapai kebahagiaan dan kesejahteraan baik di dunia maupun di akhirat.*

**Kata Kunci:** *Implementasi, Manajemen Mutu, Al-Quran.*

### **A. Pendahuluan**

Islam merupakan agama yang universal ajarannya mencakup bidang akidah ibadah dan muamalah bahkan untuk kehidupan sosial dan individual. 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. Islam memberikan tatanan “nilai pengelolaan” mulai dari urusan yang terkecil sampai yang terbesar, mulai dari mengurus diri sendiri hingga mengurus masyarakat, mulai dari mengurus kehidupan berumah tangga sampai dengan mengurus negara dalam bingkai sebuah manajemen agar tujuan yang hendak dicapai melalui visi dan misi bisa diraih dan bisa selesai secara efisien dan efektif.

Manajemen yang bertumpu pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dan perbaikan yang berkesinambungan adalah Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Dalam pengertian lain, Santosa menyatakan bahwa Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Penerapan

MMT di sekolah sangat tepat, karena MMT sebagai suatu sistem, MMT tidak hanya mengurangi masalah pendidikan, tetapi sekaligus sebagai model yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan, MMT menawarkan filosofi, metode, dan strategi baru perbaikan mutu pendidikan.<sup>1</sup> MMT dalam 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) orangtua, 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>2</sup> Keragaman pelanggan tersebut membuat seluruh institusi pendidikan harus lebih memfokuskan perhatian mereka pada keinginan para pelanggan dan mengembangkan mekanisme untuk merespon mereka. Sekolah sebagai salah

---

<sup>1</sup>Abdul Rachman Saleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa. Visi, misi, aksi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. xii.

<sup>2</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, cet. IX, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2010), h. 68.

satu lembaga pendidikan harus dapat mengadopsi penerapan MMT dengan melakukan perubahan budaya yang ada di sekolah menuju ke arah perbaikan. Perbaikan yang terus menerus ini perlu dilakukan sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan, bukan hanya mutu dari peserta didik tetapi juga mutu dari tenaga pendidiknya. Untuk menghasilkan output pendidikan yang bermutu, maka elemen-elemen yang terlibat dalam dunia pendidikan harus bermutu dan berdaya guna. Elemen-elemen yang terlibat dalam dunia pendidikan salah satunya adalah tenaga pendidik atau guru. Sebagai pengajar dan pendidik, guru merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pendidikan. Sebagai salah satu faktor penentu dalam dunia pendidikan, maka kualitas guru perlu ditingkatkan, sehingga dapat menghasilkan output yang bermutu.

## **B. Implementasi Manajemen Mutu Menurut Al-Qur'an**

Melakukan suatu perubahan seringkali tidak mudah, apalagi bila menyangkut perubahan yang bersifat fundamental dan menyeluruh. Biasanya setiap perubahan pasti menghadapi penolakan. Sikap menolak perubahan merupakan perilaku yang umum terjadi, demikian juga dalam pengimplementasian manajemen mutu yang mungkin bagi sebagian besar sekolah/madrasah belum menerapkannya.

Berkaitan dengan perubahan tersebut, Tjiptono dan Diana (2003), menyatakan perlu diperhatikan beberapa hal yaitu: (a) perubahan sulit berhasil bila manajemen puncak tidak menginformasikan proses perubahan secara terus-menerus kepada para karyawannya, (b) persepsi karyawan atau interpretasinya tentang perubahan sangat mempengaruhi penolakan terhadap perubahan.<sup>3</sup> Karyawan akan mendukung

perubahan bila mereka merasa bahwa manfaat dari perubahan akan lebih besar daripada biaya yang ditimbulkan (terutama personal cost). Lebih lanjut Tjiptono dan Diana, menyatakan guna mengatasi dua hal tersebut, maka seorang manajer sangat diharapkan untuk memberikan sebanyak mungkin informasi mengenai setiap perubahan kepada para karyawannya, menyampaikan alasan atau dasar pemikiran perlunya dilakukan perubahan, melakukan pertemuan tertentu dengan karyawan untuk membahas setiap perubahan dan kemungkinan pengaruhnya terhadap mereka.

### **1. Syarat Pengimplementasian Manajemen Mutu**

Tjiptono dan Diana, menyatakan setidaknya dibutuhkan empat persyaratan dalam implementasi manajemen mutu yaitu: (a) komitmen dari manajemen puncak. Hal utama yang harus ada agar manajemen mutu dapat menjadi cara sekolah/madrasah dalam menjalankan organisasinya adalah adanya komitmen utuh dari manajemen puncak dalam hal ini kepala sekolah, (b) komitmen atas sumber daya yang dibutuhkan. Implementasi manajemen mutu terpadu tidaklah harus mahal; meskipun demikian segala sesuatunya membutuhkan biaya, (c) *organization-wide steering committee*. Fungsi kelompok ini adalah untuk menentukan cara implementasi manajemen mutu terpadu dan kemudian memantau pelaksanaannya, (d) perencanaan dan publikasi.<sup>4</sup> Selain keempat faktor tersebut, masih ada beberapa infrastruktur lain yang dibutuhkan, yaitu: (1) prosedur-prosedur atau mekanisme yang ada dan tidak mendukung budaya mutu, dan perbaikan berkesinambungan harus diubah, (2) organisasi, tradisional yang bersifat hierarkis dan fungsional harus diubah

<sup>3</sup>Tjiptono, F. dan A. Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta. 2003

<sup>4</sup>Hardjosoedarmono, S. *Bacaan Terpilih Tentang. Total Quality Management* Yogyakarta: Andi Offset, 2004. h. 44

menjadi struktur organisasi manajemen mutu yang bersifat *cross-functional* berdasarkan proyek tertentu.

Sedangkan hal-hal yang perlu dikembangkan agar mempercepat implementasi manajemen mutu adalah: (1) pernyataan visi perusahaan (*corporate vision statement*), (2) sasaran dan tujuan umum, (3) rencana implementasi manajemen mutu terpadu, (4) program penghargaan dan pengakuan prestasi, (5) pendekatan publisitas, semua karyawan perlu mengetahui apa yang sedang terjadi sepanjang waktu. (e) infrastruktur yang mendukung penyebaran dan perbaikan berkesinambungan.

## 2. Fase-Fase Implementasi

Implementasi manajemen mutu terpadu bukanlah suatu pendekatan yang sifatnya langsung jadi atau hasilnya diperoleh dalam waktu sekejap, tetapi membutuhkan suatu proses yang sistematis. Banyak pakar yang mengemukakan pendapatnya mengenai fase-fase atau tahap-tahap implementasi manajemen mutu terpadu. Cortada, berpendapat ada 5 tahap transformasi yang dilalui oleh suatu perusahaan semenjak pertama memulai manajemen mutu terpadu hingga sukses sebagai perusahaan yang berkualitas unggul, yaitu: (1) kesadaran awal: baru ada sedikit pengetahuan mengenai konsep-konsep manajemen mutu terpadu, (2) implementasi sebagian: pengetahuan semakin berkembang, (3) aktivitas ekstensif: setiap orang telah memahami konsep manajemen mutu terpadu, (4) hasil-hasil nyata: integrasi sangat baik, (5) terbaik dalam industri: integrasi total.

George dan Weimerskirch, menyatakan ada 6 fase utama dalam implementasi manajemen mutu terpadu, yaitu: (1) komitmen manajemen senior terhadap perubahan, (2) penilaian sistem perusahaan, baik secara internal maupun eksternal, (3) pelembagaan fokus pada

pelanggan, (4) pelembagaan manajemen mutu terpadu dalam perencanaan strategik, keterlibatan karyawan, manajemen proses, dan sistem pengukuran, (5) penyesuaian dan perluasan tujuan manajemen guna memenuhi dan melampaui harapan pelanggan, (6) perbaikan atau penyempurnaan sistem.

Sementara itu Goetsch dan Davis, memberikan klasifikasi fase implementasi yang lebih rinci dan sistematis. Fase implementasi manajemen mutu terpadu dikelompokkan menjadi tiga fase, yaitu:

- 1) Fase persiapan. Fase ini terdiri atas 10 langkah, yaitu: (a) membentuk manajemen mutu terpadu steering committee, (b) membentuk tim, (c) pelatihan manajemen mutu terpadu, (d) menyusun pernyataan visi dan prinsip sebagai pedoman, (e) menyusun tujuan umum, (f) komunikasi dan publikasi, (g) identifikasi kekuatan dan kelemahan, (h) identifikasi pendukung dan penolak, (i) memperkirakan sikap karyawan, (j) mengukur kepuasan pelanggan.
- 2) Fase Perencanaan. Pada fase merencanakan pendekatan implementasi, kemudian menggunakan siklus plan, do, check, and adjust, (a) identifikasi proyek, (b) komposisi tim, (c) pelatihan tim.
- 3) Fase Pelaksanaan: terdiri atas kegiatan (a) penggiatan tim, (b) umpan balik kepada steering committee, dan (c) umpan balik dari pelanggan.

## 3. Prinsip Sekolah dengan Manajemen Mutu Terpadu

Perubahan terhadap manajemen mutu terpadu dimulai dengan mengadopsi pembagian tugas tentang pelaksanaan mutu pada tingkat majelis sekolah, administrator, guru, staf administrasi, siswa, orang tua dan masyarakat. Kegiatan diawali dengan merumuskan visi dan misi sekolah, jurusan, program studi, dan seksi-seksi pendidikan sekolah.

Visi manajemen mutu terpadu dipusatkan untuk menemukan kebutuhan para pengguna lulusan (*customer*), persiapan melibatkan masyarakat secara menyeluruh dalam program peningkatan mutu, mengembangkan sistem untuk mengukur nilai tambah dari pendidikan, sistem dukungan yang memungkinkan guru, staf administrasi dan siswa dalam mengelola perubahan, dan melakukan penyempurnaan yang berkelanjutan dengan tujuan agar produk sekolah menuju arah yang lebih baik.

### C. Peranan Manajer Pendidikan Menurut Al-Qur'an

Peran manajer pendidikan dalam upaya peningkatan mutu program adalah memastikan bahwa adalah terwujudnya keseluruhan program kerja secara efektif dan efisien.<sup>5</sup> Dengan kata lain dengan adanya manajer yang unggul maka kinerja lembaga bisa berjalan tepat sasaran atau personalia lembaga bertindak sesuai dengan tujuan, sehingga menghasilkan 'sesuatu' yang sebaik-baiknya. Dan pula di sisi lain dengan adanya manajemen yang kokoh maka akan menghasilkan kinerja yang dilakukan dengan tepat waktu, tepat pemanfaatan sumber daya yang dimiliki, dan tepat pembiayaan (efisien) sehingga bisa mencegah terjadinya in-efisiensi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui peran seorang manajer pendidikan terkait kinerjanya yaitu:

1. Memberikan semangat agar bekerja seefektif dan seefisien mungkin,
2. Mengembangkan perencanaan beserta capaian kinerja mdenfab memperhatikan keadaan intern dan ekstern yang dihadapkan pada lembaga.
3. Memiliki kemampuan merespon dengan cepat, teliti, dan tepat sasaran dalam menanggapi segala sesuatu yang

dapat menguntungkan atau merugikan lembaga pendidikan.

4. Menikmati hasil yang diperoleh dengan berpegang pada etika dan nilai-nilai kelembagaan.
5. Mewujudkan proses pembelajaran yang aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan.
6. Menciptakan peserta didik yang mampu mengembangkan dirinya yang mempunyai kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan oleh dirinya, masyarakat, dan negara.<sup>6</sup>
7. Menciptakan suasana hubungan harmonis dan terfokus dalam kerja sama antar bidang serta intern bidang pada lembaga pendidikan.
8. Melaporkan hasil kinerja kemudian ditindaklanjuti dengan pembagian tugas yang imbang sesuai dengan porsi (gaji) masing-masing.
9. Sebagai pembangun nilai-nilai dalam organisasi sehingga akan memunculkan sosok tertentu sebagai contoh (kemampuan interpersonal).<sup>7</sup>

Saat ini hampir tidak ada organisasi, institusi maupun program-program kerja, yang tidak menggunakan manajemen, baik saat merencanakan maupun saat pelaksanaan. Setiap institusi pendidikan jika ingin tujuannya tercapai dengan sempurna maka memerlukan seorang yang mengerti dan menguasai ilmu manajemen. Mulyono menjelaskan peran manajer pendidikan dalam pengembangan setiap aspek yang terdapat dalam program kerja pendidikan, terutama asal adanya tanggung jawab, pembagian kerja, dan efisiensi.

Terdapat banyak ayat atau beberapa dalil al Quran yang memiliki makna yang

<sup>5</sup>Ibrahim Bafadal. *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah*: Jakarta: Bumi Aksara, 2009. h. 50.

<sup>6</sup>Husaini Usman. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* Jakarta: Bumi Aksara, 2008. h. 10.

<sup>7</sup>Saefullah. *Manajemen Pendidikan Islam* (Bandung: Pustaka Setia), 2012. h. 7-8.

tak jauh berbeda dengan mengelaborasi peran-peran manajemen dalam pengembangan tiap aspek pendidikan yaitu sebagai berikut:<sup>8</sup>

### 1. Bertanggung jawab

Ayat Al-Quran, terkait dengan tanggung jawab adalah QS. al-Zalzalah [99]:6-7

يَوْمَئِذٍ يَصُدُّرُ النَّاسُ أَشْتَاتًا لِيُرَوْا أَعْمَالَهُمْ

*Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.*

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

*Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula*

Banyak ayat al-Quran yang melarang manusia untuk menyia-nyiakan waktu, menganggap enteng pekerjaan yang kecil, karena dianggap tidak signifikan, atau menganggap remeh peran-peran yang sederhana, padahal apapun yang dikerjakan oleh seorang, meskipun pekerjaannya tersebut sebesar inti atom, dimata Allah SWT ada maknanya dan akan mendapatkan imbalan setimpal. Dengan kata setiap aktivitas atau kegiatan, dan tindakan yang dilakukan seseorang dalam satu organisasi harus selaras dan mendukung sesuai pencapaian tujuan organisasi.

### 2. Penjaga nilai-nilai organisasi

Begitu pula seseorang dalam organisasi pendidikan harus melakukan melakukan tindakan semaksimal mungkin dalam mewujudkan tujuan sesuai dengan masing-masing bidang atau tiap aspek pendidikan yang dia emban. Jika dilakukan secara setengah-setengah maka itu adalah sebuah tindakan yang dianggap 'kecil' tapi juga akan memperoleh balasan

<sup>8</sup>Mulyono. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2009 h. 29-30

yang setimpal pula, QS.al-Thur [52]:21;

وَالَّذِينَ آمَنُوا وَاتَّبَعَتْهُمْ ذُرِّيَّتُهُمْ بِإِيمَانٍ أَلْحَقْنَا بِهِمْ

ذُرِّيَّتَهُمْ وَمَا أَلْتَنَاهُمْ مِنْ عَمَلِهِمْ مِنْ شَيْءٍ كُلُّ

أَمْرٍ إِيمًا كَسَبَ رَهِيْنٌ (٢١)

*Dan orang-orang yang beriman, dan yang anak cucu mereka mengikuti mereka dalam keimanan, Kami hubungkan anak cucu mereka dengan mereka, dan Kami tiada mengurangi sedikitpun dari pahala amal mereka. Tiap-tiap manusia terikat dengan apa yang dikerjakannya.*

### 3. Pembagian tugas dan tanggung jawab

Adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab dalam sebuah organisasi sesuai dengan kapabilitas masing-masing, Firman Allah SWT;

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ

بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيُبْلِغَكُمْ فِي مَا

آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَعَفُوْرٌ رَحِيْمٌ

(١٦٥)

*Dan Dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa (khalifah) di bumi dan Dia meninggikan sebagian kamu atas sebagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang. (QS al-An'am [6]: 165)*

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

*Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya (QS al-Muddatstsir [74]: 38).*

Ayat-ayat di atas menjelaskan bahwa setiap manusia dilahirkan di bumi ini dalam status yang sama yaitu hamba Allah namun dalam perkembangannya akan terdapat perbedaan satu sama lain sehingga ketika dewasa mereka menjadi sosok orang

yang berbeda pula. Ada yang menjadi pemimpin, ada yang dipimpin, ada yang jadi dokter, manajer, pendidik dsb. Namun semuanya pada gilirannya akan diminta pertanggung jawabannya, sesuai dengan peran dan kapasitasnya.

#### D. Kesimpulan

Manajemen adalah merupakan seni dalam mengelola kelompok demi mencapai sebuah tujuan bersama, dalam manajemen dibutuhkan sosok pemimpin yang mampu dan loyal dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin. konsep Manajemen dan kepemimpinan bagaikan satu koin yang berbeda gambar namun dalam satu benda artinya bahwa seorang pemimpin harus mempunyai ilmu manajemen terlebih dahulu sehingga dalam melaksanakan tugasnya dan tidak mengetahui resiko yang akan dihadapi. Terdapat banyak ayat atau beberapa dalil al-Qur'an yang memiliki makna yang tak jauh berbeda dengan mengelaborasi peran-peran manajemen dalam pengembangan tiap aspek pendidikan sebagai berikut: Bertanggung jawab, Penjaga nilai-nilai organisasi, Pembagian tugas dan tanggung jawab.

#### DAFTAR PUSTAKA

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

Abd. Rachman Assegaf, *Filsafat Pendidikan Islam; Paradigma Baru Pendidikan Hadhari Berbasis Integratif-Interkoneksi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011,

Abuddin Nata, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kencana, 2010.

Aulia Reza Bastian, *Reformasi Pendidikan: Langkah-langkah Pembaharuan dan Pemberdayaan Pendidikan Dalam Rangka Desentralisasi Sistem Pendidikan*

*Indonesia*, Yogyakarta: Laperia Pustaka Utama, 2002

Abuddin Nata, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010

Hardjosoedarmono, S. *Bacaan Terpilih Tentang. Total Quality Management* Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

Husaini Usman. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Ibrahim Bafadal. *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah*: Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

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

Mulyono. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2009.

Sukarno, *Budaya Politik Pesantren Perspektif Interaksionisme Simbolik*, Yogyakarta: Interpena, 2012

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

Saefullah. *Manajemen Pendidikan Islam* (Bandung: Pustaka Setia), 2012

Tobrani, *Pendidikan Islam; Paradigma Teologis, Filosofis dan Spiritualis*, Malang: UMM Press, 2008.

Tjiptono, F. dan A. Diana. *Total Quality Management*. Andi. Yogyakarta. 2003

Zamroni, *Dinamika Peningkatan Mutu*, Yogyakarta: Gavin Kalam Utama, 2011

Zian Farodis, *Panduan Manajemen Pendidikan ala Harvard University*, Yogyakarta: Diva Press, 2011

