

BAB IV

PEMBAHASAN TENTANG MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM

KONSEP PENDIDIKAN ISLAM

A. Konsep Manajemen Mutu Terpadu

Konsep manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) berasal dari tiga kata yaitu *total*, *quality*, dan *management*. Fokus utama dari manajemen mutu terpadu adalah kualitas/mutu. Terkait dengan mutu sebagai fokus utama, ada beberapa definisi mengenai mutu. Crosby mendefinisikan mutu sebagai “tercukupinya kebutuhan” (*conformance to requirement*).¹ Kata total dalam bahasa Indonesia sering dipakai kata menyeluruh atau terpadu. Kata total (terpadu) dalam manajemen mutu terpadu menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya peningkatan secara terus-menerus.² Fred Smith, *CEO General Express* mengartikan kualitas sebagai kinerja standar yang diharapkan oleh pemakai produk atau jasa (*customer*). Sedangkan *General Service Administration (GSA)* mendefinisikan kualitas adalah pertemuan kebutuhan customer pada awal mula dan setiap saat. Unsur ketiga dari manajemen mutu terpadu adalah kata manajemen, yang merupakan konsep awal dari manajemen mutu terpadu itu sendiri. Ada banyak definisi manajemen yang telah dikemukakan oleh para pakar. Secara *etimologis*, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris “*management*” yang

¹ Ismanto, *Op.Cit.*, hal. 64.

² Sallis, Edward. *Op.Cit.*, hal. 74.

berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.³ Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.⁴

Dilihat dari penjelasan di atas, terlihat bahwa dengan memahami secara benar Konsep dasar manajemen mutu terpadu maka dapat membantu pemimpin suatu organisasi untuk memahami secara utuh kebutuhan transformasi organisasi yang harus ditempuh, dalam rangka meningkatkan kualitas produk maupun layanan. Manajemen mutu terpadu memegang peranan kunci untuk menjamin agar setiap kegiatan/individu dapat menciptakan kepuasan dan hubungan yang baik dengan pelanggannya. Hal ini diharapkan dapat berakumulasi pada kinerja organisasi yang berfokus pada penciptaan kualitas di setiap titik.

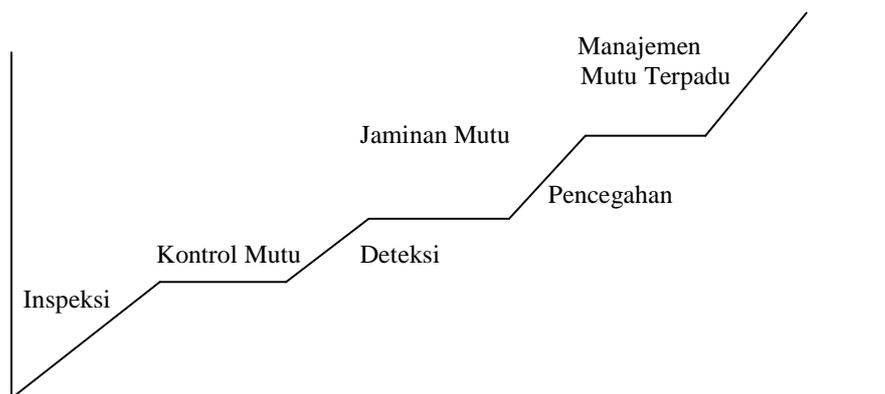
Menurut Edward Sallis ada beberapa konsep tentang mutu. *Pertama* mutu sebagai konsep absolut. Dalam konsep ini kualitas atau mutu adalah pencapaian standar tertinggi dalam suatu pekerjaan, produk, dan layanan yang tidak mungkin dilampaui. *Kedua* mutu sebagai konsep relatif. Dalam konsep ini kualitas atau mutu masih ada peluang untuk peningkatan. Kualitas atau mutu adalah sesuatu yang masih dapat ditingkatkan. Akan tetapi jika dalam tahap peningkatan itu pelaksanaan sebuah pekerjaan telah mencapai standar tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya maka

³ Munir, *Manajemen Dakwah*. (Jakarta: Kencana, 2006), hal. 9.

⁴George R.Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hal.1.

pekerjaan tersebut berkualitas.⁵ *Ketiga* adalah kualitas atau mutu menurut pelanggan. Dalam definisi ini mutu sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Peters berpendapat bahwa definisi yang dikemukakan oleh pelanggan sangat penting, karena Peters menemukan kenyataan bahwa pelanggan akan membayar lebih untuk mutu yang baik, tanpa menghiraukan tipe produknya.⁶ Untuk memahami konsep mutu dalam manajemen mutu terpadu, dapat dilihat dari gambar di bawah ini:⁷

Gambar 4.1.
Hirarki Konsep Mutu



Konsep ini disesuaikan dengan perubahan harapan dan gaya pelanggan dengan cara mendesain produk dan jasa yang memenuhi dan memuaskan harapan mereka. Dengan memuaskan pelanggan, bisa dipastikan bahwa mereka akan kembali lagi dan memberitahu teman-temannya tentang produk atau layanan tersebut. Persepsi dan harapan pelanggan tersebut diakui sebagai sesuatu yang bersifat jangka pendek

⁵ Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis; Sebuah Model Perlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 285.

⁶ Ahmad Ali Riyadi, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2007), hal.56-57.

⁷ Sallis, Edward. *Op.Cit.*, hal. 60.

dan bisa berubah-ubah. Demikian juga dengan organisasi, ia harus menemukan metode-metode yang tepat untuk mendekati diri dengan pelanggan mereka agar dapat merespon perubahan selera, kebutuhan dan keinginan mereka.

Manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang berfokus pada semua orang/tenaga kerja, bertujuan untuk terus-menerus meningkatkan nilai yang diberikan bagi pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah daripada nilai suatu produk. Konsep manajemen mutu terpadu ini memerlukan komitmen semua anggota organisasi terhadap perbaikan seluruh aspek manajemen organisasi. Menurut Bounds yang dikutip oleh M.N Nasution, pada dasarnya konsep manajemen mutu terpadu mengandung tiga unsur, yaitu:⁸

1. Strategi nilai pelanggan

Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberi nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian, pelayanan, dan sebagainya.

2. Sistem organisasional

Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi, dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.

⁸ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hal. 24.

3. Perbaikan kualitas berkelanjutan

Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara terus-menerus. Dalam perbaikan kualitas produk secara terus-menerus, akan dapat memuaskan keinginan pelanggan.

Konsep kualitas itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain atau rancangan dan kualitas kesesuaian atau kecocokan. Kualitas rancangan merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kecocokan adalah seberapa baik produk itu sesuai dengan spesifikasi dan kelonggaran yang disyaratkan oleh rancangan itu. Dari pengertian di atas sebenarnya terdapat beberapa elemen yaitu: Kualitas adalah usaha untuk memberi kepuasan bagi pelanggan, Kualitas meliputi produk, jasa, proses, dan lingkungannya, dan Kualitas yang selalu berubah kondisinya (kondisi dinamis), saat ini dianggap berkualitas namun tidak menutup kemungkinan di masa yang akan datang dianggap tidak berkualitas. Manajemen mutu terpadu menghendaki komitmen dari manajemen sebagai pemimpin organisasi di mana komitmen ini harus disebarluaskan pada seluruh karyawan dan dalam semua level atau departemen dalam organisasi. Manajemen mutu terpadu bukan merupakan program atau sistem, tapi merupakan budaya yang harus dibangun, dipertahankan, dan ditingkatkan oleh seluruh anggota organisasi atau perusahaan.

Dari penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa konsep manajemen mutu terpadu merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya manajemen mutu terpadu sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu terpadu merupakan teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan. Konsep manajemen mutu terpadu merupakan sebuah strategi atau usaha yang diterapkan oleh sektor industri modern dalam meningkatkan kualitas usaha melalui produk yang dihasilkan. Artinya, manajemen mutu terpadu bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku dan harus diikuti, melainkan seperangkat prosedur dan proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja.

B. Konsep Pendidikan Islam

Di dalam konsep pendidikan islam, pendidikan lebih dikenal sebagai istilah *ta'dib*, *tarbiyah* atau *ta'lim*. Ketiga konsep dasar itu mempunyai peran masing-masing dalam proses pendidikan Islam, jika pemahaman tersebut dikembalikan pada asalnya maka semuanya mengarah kepada sumber dan prinsip yang sama, yaitu pendidikan Islam bersumber dari Allah dan didasarkan pada prinsip ajaran-Nya. Baik *tarbiyah*, *ta'lim* maupun *ta'dib*, merujuk kepada Allah. *Tarbiyah* yang ditengarai

sebagai kata bentukan dari kata *rabb* atau *rabba* mengacu kepada Allah sebagai *rabb al-alam*. Sedangkan *ta'lim* yang berasal dari kata '*allama*', juga merujuk kepada Allah sebagai zat yang maha '*alim*'. Selanjutnya *ta'dib* seperti termuat pernyataan rasul Allah SAW. "*addabany rabby faahsana ta'diby*" memperjelas bahwa sumber utama pendidikan adalah Allah. Rasul sendiri menegaskan bahwa beliau di didik oleh Allah SWT sehingga pendidikan yang beliau peroleh adalah sebaik-baik pendidikan. Dengan demikian dalam pandangan filsafat pendidikan islam, rasul merupakan pendidik utama yang harus dijadikan teladan.⁹ Ketiga istilah ini mengandung makna amat dalam menyangkut manusia dan masyarakat serta lingkungan yang dalam hubungannya dengan Tuhan saling berkaitan satu sama lain. Istilah-istilah itu pula sekaligus menjelaskan ruang lingkup pendidikan Islam; informal, formal, dan nonformal.

Konsep pendidikan menurut pandangan Islam merujuk pada berbagai aspek, antara lain aspek keagamaan, aspek kesejahteraan, aspek kebahasaan, aspek ruang lingkup dan aspek tanggung jawab.¹⁰ Adapun aspek keagamaan yaitu bagaimana hubungan Islam menurut informasi pendidikan, maksudnya apakah ajaran Islam memuat informasi pendidikan hingga dapat dijadikan sumber rujukan dalam penyusunan konsep pendidikan Islam. Sedangkan aspek kesejahteraan merujuk kepada latar belakang sejarah pemikiran para ahli tentang pendidikan dalam Islam mengenai ada tidaknya peran Islam dalam bidang pendidikan dalam kaitannya

⁹ Jalaluddin, *Op.Cit.*, hal. 71.

¹⁰ *Ibid.*, hal. 69-70.

dengan peningkatan kesejahteraan hidup manusia. Kemudian aspek kebahasaan yaitu bagaimana pembentukan konsep pendidikan atas dasar pemahaman secara etimologi. Selanjutnya aspek ruang lingkup diperlukan untuk mengetahui batas-batas kewenangan pendidikan menurut ajaran Islam. Sama halnya dengan aspek tanggung jawab, menggambarkan betapa pentingnya tanggung jawab dalam pandangan Islam setelah melakukan kewajiban tentunya. Oleh karena itu, konsep pendidikan dapat disusun sesuai dengan hakikat pendidikan menurut ajaran Islam. Sebab konsep pendidikan Islam identik dengan ajaran Islam itu sendiri. Keduanya tidak mungkin dipisahkan, bila dirujuk secara tuntas ke sumber ajarannya, Islam sarat akan nilai-nilai ajaran yang berhubungan erat dengan pendidikan.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa konsep pendidikan Islam bukan sekedar transfer *knowledge* tetapi lebih merupakan suatu sistem yang ditata di atas pondasi keimanan dan kesalehan, yaitu suatu sistem yang terkait secara langsung dengan Tuhan. Pendidikan Islam diharapkan menghasilkan manusia yang berguna bagi dirinya dan orang lain. Serta membentuk kepribadian seseorang menjadi insan ulul kamil, artinya manusia yang utuh rohani dan jasmani, dapat hidup berkembang secara wajar dan normal. Pendidikan Islam harus dibangun dan bersumber dari konsep ketuhanan (ilahiyah) dan kemanusiaan dalam rangka membangun moralitas dan akhlak manusia yang anggun untuk dapat mewujudkan kehidupan manusia yang seimbang dan integratif antara nilai-nilai ilahiyah, kemanusiaan dan nilai-nilai budaya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa manusia yang “menghargai spiritual adalah manusia yang

membangun ilmu pengetahuan dan iman secara integratif, manusia yang mengembangkan amal dan karya secara sungguh-sungguh serta manusia yang mengaplikasikan akhlak dan moral secara menyeluruh dalam perilaku kehidupannya. Jadi, dapat dikatakan bahwa konsepsi pendidikan model Islam, paradigma pendidikan Islam tidak hanya sebagai upaya pencerdasan semata, tetapi juga penghambaan diri kepada Tuhannya.

C. Manajemen Mutu Terpadu Dalam Konsep Pendidikan Islam

Agama Islam memiliki ajaran yang universal dan komprehensif mencakup seluruh aspek kehidupan manusia yang berfungsi memberikan jalan dan petunjuk bagi mereka untuk memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat. Sejarah telah mencatatkan bahwa banyak sekali konsep-konsep yang bermunculan di alam ini yang lahir dari tokoh-tokoh muslim yang senantiasa bermujahadah berdasarkan landasan filosofis yang terdapat dalam sumber pokok Islam yaitu: al-Qur`an dan sunnah pada zaman keemasan Islam.

Mengenai manajemen mutu terpadu, seperti konsep Edward Sallis yang mengatakan bahwa manajemen mutu terpadu adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.¹¹ Penulis melihat bahwa dalam pendidikan Islam terdapat ajaran yang dapat dijadikan landasan

¹¹ Edward Sallis, *Op.Cit.*, hal. 73.

untuk muncul konsep manajemen mutu terpadu tersebut, seperti firman Allah dalam Surat al-Baqarah ayat 208, berbunyi:

ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً...

Artinya: *Masuklah kamu kedalam Islam secara kaffah (QS. Al-Baqarah: 208)*¹²

Dalam ayat tersebut terdapat dua konsep yang berkaitan dengan manajemen mutu terpadu, pertama lafadz “السلم” dan lafadz “كافة”. Kata “*silm*”, selama ini kita artikan “Islam” dalam kontek agama, namun sebenarnya dapat diartikan lebih luas lagi meliputi “kesejahteraan, keselamatan, kemakmuran, kualitas” dan seterusnya yang mengarahkan kepada sebuah kebaikan tingkat tinggi. Dan kata “*kaffah*”, sudah jelas memiliki arti *total* dan *totalitas*. Terjemahan yang lebih luas dari ayat tersebut “berbuatlah dan bertindaklah kamu untuk meraih kebaikan dan kesejahteraan secara menyeluruh”.

Konsep tersebut diperkuat dengan filsafat hidup Rasulullah yaitu “*Tiada hari tanpa peningkatan kualitas hidup.*”¹³ Berdasarkan itu, menurut penulis jelas bahwa firman Allah dan filsafat hidup Rasulullah tersebut menganjurkan dan mengarahkan pendidikan Islam untuk berbuat secara total dalam rangka mencapai kebaikan dan kualitas terbaik sebagai seorang hamba Allah dan sebagai khalifah di dunia ini. Dan ini berkaitan dengan konsep manajemen mutu terpadu serta prinsip-prinsip yang ada di dalamnya, terutama masalah kualitas dan totalitas. Adapun indikator atau kriteria

¹² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2000).

¹³ Veithzal Rivai, *Op.Cit.*, hal. 528.

yang dapat dijadikan tolok ukur mutu pendidikan Islam yaitu hasil akhir pendidikan, hasil langsung pendidikan (hasil langsung inilah yang dipakai sebagai titik tolak pengukuran mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan, misal: tes tulis, skala rating, dan skala sikap), proses pendidikan, instrumen input (alat interaksi dengan siswa), serta siswa dan lingkungan.

Konsep manajemen mutu terpadu saat ini telah banyak dikenal orang. Filosofi mendahulukan kepentingan pelanggan sudah menjadi hal yang akrab di kalangan pelaku bisnis saat ini. Dasar filosofi manajemen mutu terpadu adalah ide pencegahan kecacatan (defect) versus pendeteksian kecacatan. Elemen terpenting dari filosofi ini adalah pencegahan kecacatan dan penekanan pada mutu rancangan. Manajemen yang bermutu menganut konsep *zero defect* (kerusakan nol) yaitu dengan melakukan pekerjaan dengan benar dari awal.¹⁴ Oleh karena itu ada program Crosby tentang “kerusakan nol” yang terdiri dari 14 langkah yaitu:¹⁵

1. *Management Commitment*; bisa berupa visi bersama (*shared vision*) yang dikomunikasikan dan selalu disegarkan agar menjadi komitmen bersama.
2. *Quality Improvement Team*; merupakan tim yang memiliki tugas menetapkan dan mengatur program yang akan diimplementasikan pada seluruh organisasi. Tim ini juga berfungsi sebagai pengendali, pemerbaik, dan peningkat mutu.
3. *Quality Measurement*; pengukuran terhadap mutu sangat penting, maka diperlukan berbagai teknik dan metode pengukuran yang tepat melalui monitoring dan evaluasi.
4. *Cost of Quality*; biaya mutu terdiri dari hal-hal yang berkaitan dengan biaya kesalahan, pekerjaan ulang, pembatalan, monitoring dan evaluasi. Sangat penting melakukan identifikasi terhadap biaya mutu.
5. *Quality Awareness*; penting untuk menumbuhkan kesadaran pada setiap orang dalam organisasi tentang kebutuhan program peningkatan kualitas.

¹⁴ Veithzal Rivai, *Op.Cit.*, hal. 514-517.

¹⁵ Engkoswara dan Aan Komariah, *Op.Cit.*, hal. 308.

Kegiatan ini dapat dilakukan melalui pertemuan yang teratur antara manajemen dan pegawai untuk membicarakan masalah-masalah khusus dan pemecahannya.

6. *Corrective Action*; supervisi yang insentif dapat menemukan beberapa kesalahan dan mengoreksinya secara benar.
7. *Zero Defect Planning*; dibuat oleh tim manajemen mutu dan diperkenalkan kepada seluruh anggota organisasi.
8. *Supervisor Training*; elatihan supervisor penting agar ia dapat berperan dalam proses peningkatan mutu.
9. *Zero Defect Day*; suatu ide untuk menetapkan bahwa “setiap hari adalah hari tanpa kesalahan dalam bekerja”.
10. *Goal Setting*; berkaitan dengan *Zero Defect Day*, perlu kiranya ditetapkan tujuan yang spesifik dan dapat diukur.
11. *Error-cause Removal*; penting kiranya ada suatu komunikasi antara pegawai dengan manajemen tentang situasi yang sulit dalam implementasi penibgkatan mutu. Cara terbaik untuk mencapainya adalah dengan menetapkan standar sehingga komunikasi dapat sampai pada garis manajer yang tepat.
12. *Recognition*; sangat penting memberikan penghargaan atas partisipasi dan prestasi anggota. Karena pengakuan merupakan salah satu hal yang penting disamping gaji.
13. *Do it Over Again*; program mutu senantiasa tidak pernah berakhir. Satu tujuan tercapai maka perlu dicapai program lain begitu seterusnya, kerjakan secara terus menerus.

Dalam Al-Qur’an juga ada yang menjelaskan tentang konsep tersebut, Allah Subhanahuata’ala adalah Sang Pencipta yang Mahasempurna. Kesempurnaan ini membentuk sebuah sistem yang tanpa cacat. Isyarat tanpa cacat yang memberikan inspirasi ini tertera dalam Firman-Nya pada surah Al-Mulk [67]: 3-4

الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ طِبَاقًا مَا تَرَى فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِنْ تَفَافُوتٍ فَارْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَى مِنْ فُطُورٍ (٣)
 ثُمَّ ارْجِعِ الْبَصَرَ كَرَّتَيْنِ يَنْقَلِبْ إِلَيْكَ الْبَصَرُ خَاسِئًا وَهُوَ حَسِيرٌ (٤)

Artinya: “Yang menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. Tidak akan kamu lihat sesuatu yang tidak seimbang pada ciptaan Tuhan Yang Maha Pengasih. Maka lihatlah sekali lagi, adakah kamu lihat sesuatu yang cacat? Kemudian ulangi pandangan(mu) sekali lagi (dan) sekali lagi,

*niscaya pandanganmu akan kembali kepadamu tanpa menemukan cacat dan ia (pandanganmu) dalam keadaan letih.*¹⁶

Menurut penulis ayat di atas sejalan dengan konsep manajemen mutu terpadu yang menganut konsep *zero defect* yang menuntut tanpa kecacatan pada produk, seharusnya dengan adanya konsep manajemen mutu terpadu dalam ayat tersebut, pendidikan Islam tidak akan melakukan kesalahan selama proses pendidikan. Dalam industri layanan seperti pendidikan Islam tanpa cacat memang konsep yang sangat ideal walaupun kenyataannya sulit sekali menjaminnya dengan peluang terjadinya *human error* sangat besar. Namun yang terpenting bahwa konsep ini menginginkan agar seluruh pelajar dan murid dapat memperoleh kesuksesan dan mengembangkan potensi mereka.

Manajemen mutu merupakan aspek keseluruhan dari fungsi manajemen yang menentukan dan mengimplementasikan kebijakan mutu. Terdapat delapan hal kunci keberhasilan perbaikan kinerja berbasis mutu yang juga dijelaskan dalam pendidikan Islam dengan berlandaskan Al-Qur'an dan Sunah. Seperti disebutkan dalam ISO 9001:2000, yang merupakan delapan prinsip-prinsip manajemen mutu yaitu sebagai berikut:¹⁷

1. Fokus pada konsumen

Prinsip mengutamakan kepuasan dan memenuhi harapan pelanggan. Allah Subhanahuata'ala telah berfirman:

¹⁶ Departemen Agama RI, *Op.Cit.*

¹⁷ Veithzal Rivai, *Op.Cit.*, hal. 520-530.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Artinya: Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan dan timbanglah dengan timbangan lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. (QS. Al-Syu'ara[26]: 181-183).¹⁸

Dalam surat di atas dijelaskan bahwa orang yang beriman diperintahkan untuk mencukupkan takaran dan menimbang dengan betul. Hak orang lain jangan diambil serta jangan membuat kerusakan di muka bumi. Artinya pelanggan akan puas jika perusahaan tidak melakukan sesuatu yang merugikan pelanggan. Salah satunya adalah dengan meningkatkan jasa/pelayanan atau produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sehingga pelanggan dapat merasakan dua jenis kepuasan, yaitu kepuasan saat proses pembelian dan kepuasan menggunakan produk (kualitas). Dalam konsep Islam bahwa menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan orang lain merupakan penerapan nilai-nilai keimanan agar bernilai ibadah di sisi Allah SWT. dan mencari rahmat serta ridho-Nya.

Menurut penulis dengan adanya prinsip diatas, pendidikan Islam harus memahami bahwa setiap produk pendidikan mempunyai pengguna (*customer*). Setiap anggota dari pendidikan Islam adalah pemasok (*supplier*) dan pengguna (*customer*). Pelanggan disini ada dua, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

¹⁸ Departemen Agama RI, *Op.Cit.*

Pelanggan internal meliputi orang tua siswa, siswa, guru, administrator, staff dan majlis sekolah. Pelanggan eksternal, seperti masyarakat, pemimpin perusahaan-industri, lembaga pemerintah, lembaga swasta, perguruan tinggi, dan lembaga keamanan. Pendidikan Islam akan dinilai berkualitas dan akan diminati jika pendidikan Islam mampu memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Oleh karena itu pendidikan Islam dituntut untuk mempunyai pelayanan yang baik, manajemen yang transparan, terjalin komunikasi antara warga sekolah dan mampu mencetak peserta didik sesuai dengan konsep pendidikan Islam, yaitu peserta didik yang unggul dalam pengetahuan, keterampilan dan berakhlakul karimah.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan menentukan kesatuan arah dan maksud. Prinsip ini harus menciptakan dan menjaga lingkungan internal dimana orang-orang dapat terlibat secara penuh dalam mencapai sasaran. Dalam pendidikan Islam kepemimpinan yang ideal adalah seperti apa yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Yang terdapat dalam firman Allah SWT.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah. (QS. Al-Ahzab[33]: 21)

Ayat diatas menggambarkan bahwa Rasulullah SAW. Adalah suri teladan bagi manusia karna beliau adalah seorang yang kuat imannya, berani, sabar, tabah

menghadapi segala cobaan, percaya dengan segala ketentuan Allah dan berakhlak mulia. Jika pemimpin ingin kepemimpinannya baik, berbahagia hidup di dunia dan akhirat maka mereka harus mencontoh dan mengikuti nabi.

Maka menurut penulis nilai-nilai kepemimpinan dalam Pendidikan Islam dan manajemen mutu terpadu terdapat keselarasan. Hal ini karena Kepemimpinan dalam Islam dan manajemen mutu terpadu sama-sama mengedepankan rasa tanggungjawab, profesionalitas yang tinggi dan proses yang berkualitas. Sebaik-baiknya kepemimpinan adalah kepemimpinan Rasulullah dan sebaik-baiknya pemimpin yang dapat dijadikan teladan yaitu Rasulullah SAW.

3. Keterlibatan semua orang

Orang di semua tingkatan adalah inti dari keberhasilan dan keterlibatan penuh mereka memungkinkan untuk digunakan bagi kemamfaatan. Setiap orang pasti membutuhkan satu dengan yang lain, begitu pula dalam semua organisasi di dalamnya harus sudah menyadari bahwa mereka saling memiliki keterkaitan antarsatu dengan yang lain, tetapi semuanya mempunyai tanggung jawab masing-masing.

“setiap orang dari kamu adalah pemimpin dan kamu bertanggung jawab terhadap kepemimpinan itu.” (HR Tirmizi, Abu Dawud, Bukhari dan Muslim)

Menurut penulis untuk mencapai pendidikan Islam yang bermutu, semua orang yang ada dalam pendidikan tersebut harus terlibat sepenuhnya berdasarkan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Semua orang dalam lembaga pendidikan Islam

harus terlibat dalam transformasi mutu, manajemen harus berkomitmen dan terfokus pada peningkatan mutu.

4. Pendekatan proses

Hasil yang diharapkan dapat dicapai secara lebih efisien ketika aktivitas dan sumber daya dikelola sebagai suatu proses.

لَتَرْكَبُنَّ طَبَقًا عَنْ طَبَقٍ

*Artinya: Sesungguhnya kamu melalui tingkat demi tingkat (dalam kehidupan).
(QS Al-Insyiqaq [84]: 19)*

Dalam manajemen mutu terpadu perlu dilakukan pendekatan proses. Hal itu sejalan dengan konsep yang ada dalam pendidikan Islam karna pendidikan dalam Islampun dilakukan secara bertahap, segala sesuatu butuh proses sehingga bisa mencapai tujuannya.

5. Pendekatan sistem pada manajemen

Mengidentifikasi, mengerti, dan mengelola proses sehingga saling berhubungan sebagai sistem yang memberi sumbangan pada keefektifan dan efisiensi dalam mencapai sasarnya. Sebagaimana sistem manajemen alam semesta. Dimana Allah SWT. menciptakan segala sesuatu yang ada, baik di langit maupun di bumi dan Allah pula yang mengurus segala yang ada.

اللَّهُ خَالِقُ كُلِّ شَيْءٍ ۖ وَهُوَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ وَكِيلٌ

*Artinya: Allah menciptakan segala sesuatu dan Dia memelihara segala sesuatu.
(QS. Al-Zumar [39]: 62)*

Para profesional pendidikan Islam harus belajar mengelola mutu pendidikannya. Pendidikan sebagai sistem memiliki sejumlah komponen, seperti siswa, guru, kurikulum, sarana-prasarana, media, sumber belajar, orang tua dan lingkungan. Di antara komponen-komponen tersebut harus terjalin hubungan yang berkesinambungan dan keterpaduan dalam pelaksanaan sistem.

6. Perbaikan terus-menerus

Jika dilihat dari konteks Islam, perbaikan dari waktu ke waktu atau melakukan evaluasi demi hasil yang lebih baik. Rasulullah mengatakan: *“Barangsiapa yang keadaannya pada hari ini kualitas hidupnya lebih baik dari hari kemarin maka dia adalah orang beruntung.”* Oleh karena itu pilihan kita tidak ada lain kecuali tidak ada hari tanpa peningkatan kualitas hidup. Sebagai umat Islam, kedisiplinan, dedikasi, kepandaian, kecerdasan, keterampilan harus kita tingkatkan agar kita termasuk orang yang beruntung.

Isyarat yang terdapat dalam perkataan Rasulullah di atas adalah bahwa manusia harus senantiasa meningkatkan kualitas pribadi dan kehidupannya secara terus menerus dan berkesinambungan dari waktu ke waktu. Dalam filsafat mutu, menganut prinsip bahwa setiap proses perlu diperbaiki dan tidak ada proses yang sempurna, perlu selalu diperbaiki dan disempurnakan. Ini merupakan proses yang berkelanjutan dalam rangka pencapaian kualitas yang diharapkan. Dan itu merupakan salah satu konsep manajemen mutu terpadu yang terdapat dalam pendidikan Islam.

7. Pendekatan proses pengambilan keputusan

Keputusan-keputusan efektif didasarkan pada analisis data dan informasi. Umat Islam tidak boleh ceroboh dalam mengambil sesuatu keputusan dan dalam mengambil keputusan perlu diambil langkah musyawarah sebagaimana firman Allah SWT. dalam firman-Nya QS. Al-Syura: 38:

...وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ

Artinya: “Dan urusan mereka dimusyawarahkan di antara mereka.”

8. Hubungan dengan pemasok dengan prinsip saling menguntungkan

Hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan keduanya untuk menciptakan nilai. Seperti dalam firman-Nya:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا

أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan jalan perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu. (QS Al-Nisa [4]: 29)

Berdasarkan kepada uraian tersebut, menurut penulis jelas sekali bahwa Islam telah memberikan landasan-landasan filosofis yang sesuai dengan konsep-konsep manajemen mutu terpadu sekarang ini, namun karena konsep tersebut muncul dan lahir dari pemikir-pemikir dunia Barat, maka tidak terlihat unsur Islam di dalamnya. Oleh karena itu menarik kiranya untuk membahas tentang manajemen mutu terpadu secara konsep dan bagaimana ajaran Islam yang berkaitan dengan kualitas dan

totalitas. Manajemen mutu terpadu ini mempunyai relasi yang sangat kuat dengan apa yang di ajarkan Islam di dalam Al-Quran dan hadits. Namun, dalam penerapannya, umat Islam kalah jauh dengan orang-orang non-islam yang justru tidak mengetahui seluk beluk isi kandungan al-Quran dan hadits.

Selanjutnya mengenai karakteristik manajemen mutu terpadu menurut Nasution, karakteristik ini yang harus di pegang teguh untuk keberhasilan suatu perusahaan maupun lembaga pendidikan yang dijelaskan dalam Al-Qur'an dan Hadits, yaitu sebagai berikut:¹⁹

1. Fokus pada pelanggan

Jika kita tinjau dalam agama Islam, 14 abad yang lalu Rasulullah SAW menganjurkan kita untuk selalu menghormati para tamu kita, bahkan beliau seringkali lebih mengutamakan para tamunya (pelanggan) daripada dirinya sendiri. Rasulullah SAW pernah bersabda :

من كان يؤمن بالله و اليوم الآخر فإليكم ضيفه

“barang siapa beriman kepada Allah dan hari Akhir, maka muliakanlah tamunya”

2. Obsesi terhadap kualitas

Dalam hal ini, jika di hubungkan dalam Islam, sungguh telah jelas di dalam Al-quran, bahwa kita selaku hamba Allah untuk senantiasa menambah kualitas iman dan taqwa kita kepada Allah. Sebagaimana FirmanNya dalam surat al-baqarah:197.

¹⁹ M.Nur Nasution, *Op.Cit*, hal. 22.

...وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَزُودُوا فَإِنَّ خَيْرَ الرِّزَادِ التَّقْوَى وَاتَّقُونِ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ

Artinya: Dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal.

3. Pendekatan ilmiah

Allah SWT memerintahkan kita untuk tidak seenaknya berprasangka, atau mengira-ngira suatu perkara, sebagaimana dalam firman-Nya dalam surat al-

Hujurat ayat: 12, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, jauhilah olehmu banyak berprasangka (mengira-ngira), karena sebagian prasangka itu dosa”.

4. Komitmen jangka panjang

Allah berfirman didalam surat al-Hasyr ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan perhatikanlah apa yang sudah di persiapkan untuk hari esok”

5. Kerjasama team (*teamwork*)

Sabda Nabi, dari Abu Musa, Rasulullah SAW bersabda;

الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا وَشَبَّكَ بَيْنَ أَصَابِعِهِ.

(متفق عليه)

Artinya: “Kehidupan orang-orang mukmin, satu dengan yang lainnya seperti sebuah bangunan yang saling menguatkan yang satu dengan yang lainnya.” (HR.Bukhari-Muslim)²⁰

Hadits di atas menggambarkan hakikat antara hubungan sesama kaum muslimin yang begitu eratnya. Hubungan antara seorang mukmin dengan mukmin lainnya bagaikan sebuah bangunan yang saling melengkapi. Bangunan tidak akan berdiri kalau salah satu komponennya tidak ada ataupun rusak. Hal itu menggambarkan betapa kokohnya hubungan antara sesama umat Islam. Itulah salah satu kelebihan yang seharusnya dimiliki oleh kaum mukmin dalam berhubungan antara sesama kaum mukminin. Sifat egois atau mementingkan diri sendiri sangat ditentang dalam Islam. Sebaliknya Islam memerintahkan umatnya untuk bersatu dan saling membantu karena persaudaraan seiman lebih erat daripada persaudaraan sedarah. Itulah yang menjadi pangkal kekuatan kaum muslimin, setiap muslim merasakan penderitaan saudaranya dan mengulirkan tangannya untuk membantu sebelum diminta yang bukan didasarkan atas “*take and give*” tetapi berdasarkan Illahi.

6. Perbaikan secara berkesinambungan

Karakteristik ini dijelaskan dalam sebuah Hadits, yaitu:

من كان يومه خيرا من أمسه فهو راجح . ومن كان يومه سواء من أمسه فهو مغبون . ومن كان يومه شرا من أمسه فهو ملعون .

“barangsiapa yang hari ini lebih baik dari hari kemarin, maka dia adalah orang yang beruntung. barangsiapa yang hari ini sama dengan hari kemarin,

²⁰ Alhafidh dan Masrap Suhaemi, *Terjemah Riadhus Shalihin*, (Surabaya: Mahkota, 1986), hal. 204.

maka dia adalah orang yang merugi. barangsiapa yang hari ini lebih buruk dari hari kemarin, maka dia adalah orang yang dilaknat.” (HR Bukhari Muslim)

7. Kebebasan yang terkendali

Rasulullah SAW pernah bersabda: *“Berusahalah kamu untuk duniamu, seolah-olah kamu akan akan hidup selamanya. Dan beribadahkan kamu seolah-olah kamu akan mati esok hari”*. Dalam hadits ini sangat jelas, bahwa kita diberi kebebasan berusaha, tapi juga harus terkendali dengan selalu ingat akan kematian.

8. Kesatuan tujuan

Allah pun menegaskan di dalam Al-quran tentang satu tujuan Allah menciptakan manusia, surat adz-dzariyat ayat 56 :

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya: “dan tidaklah Aku menciptakan jin dan manusia kecuali hanya untuk beribadah”

Dari penjelasan mengenai delapan karakteristik manajemen mutu terpadu dalam pendidikan Islam yang terdapat dalam Al-Qur’an dan Hadits, terlihat jelas bahwa ajaran Islam yang di bawa oleh Nabi Muhammad SAW begitu sempurnanya dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam manajemen kualitas, karena terbukti apa yang diterapkan oleh perusahaan besar di dunia ini, prinsip-prinsip mereka seperti manajemen mutu terpadu sama persis dengan apa yang diajarkan oleh Islam, baik di dalam Al-qur’an maupun Al-hadits.

Adapun Menurut Deming ada 14 prinsip yang harus dilakukan untuk mencapai suatu mutu dari produk/jasa, yaitu:²¹

1. Tumbuhkan terus menerus tekad yang kuat dan perlunya rencana jangka panjang berdasarkan visi ke depan dan inovasi baru untuk meraih mutu
2. Adopsi filosofi yang baru
3. Hentikan ketergantungan pada pengawasan jika ingin meraih mutu
4. Hentikan hubungan kerja yang hanya atas dasar harga
5. Selamanya harus dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap kualitas dan produktivitas dalam setiap kegiatan.
6. Lembagakan pelatihan sambil bekerja (on the job training)
7. Lembagakan kepemimpinan
8. Hilangkan sumber-sumber penghalang komunikasi antar bagian dan antar individu dalam lembaga
9. Hilangkan sumber-sumber yang menyebabkan orang merasa takut dalam organisasi agar mereka dapat bekerja secara efektif dan efisien
10. Hilangkan slogan-slogan dan keharusan-keharusan kepada staf
11. Hilangkan kuota atau target-target kuantitatif belaka
12. Singkirkan penghalang yang merebut/merampas hak para pimpinan dan pelaksana untuk bangga dengan hasil kerjanya masing-masing
13. Lembagakan program pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan diri bagi semua orang dalam lembaga.
14. Libatkan semua orang dalam lembaga ikut dalam proses transformasi menuju peningkatan mutu.

Selain konsep dan karakteristik mengenai manajemen mutu terpadu, prinsip-prinsip yang ada dalam manajemen mutu terpadu juga sudah ada penjelasannya dalam pendidikan Islam, seperti prinsip-prinsip pencapaian mutu Edward Deming berikut ini:

Pertama, Untuk menjadi lembaga pendidikan Islam yang bermutu perlu kesadaran, niat dan usaha yang sungguh-sungguh dari segenap unsur di dalamnya. Pengakuan orang lain (siswa, sejawat dan masyarakat) bahwa pendidikan Islam adalah bermutu harus diraih. Adapun dalam pendidikan Islam menjelaskan:

²¹ Edward Sallis, *Op.Cit.*, hal. 100-103.

عَنْ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّةِ وَلِكُلِّ امْرِئٍ مَا نَوَى فَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ فَهِجْرَتُهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ لِدُنْيَا يُصِيبُهَا أَوْ امْرَأَةٍ يَتَزَوَّجُهَا فَهِجْرَتُهُ إِلَى مَا هَاجَرَ إِلَيْهِ

Dari Umar radhiyallahu ‘anhu, bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Amal itu tergantung niatnya, dan seseorang hanya mendapatkan sesuai niatnya. Barang siapa yang hijrahnya kepada Allah dan Rasul-Nya, maka hijrahnya kepada Allah dan Rasul-Nya, dan barang siapa yang hijrahnya karena dunia atau karena wanita yang hendak dinikahinya, maka hijrahnya itu sesuai ke mana ia hijrah.” (HR. Bukhari, Muslim, dan empat imam Ahli Hadits)

Maksudnya adalah sahnya suatu amal dan sempurnanya hanyalah tergantung benarnya niat. Oleh karena itu apabila niat itu benar dan ikhlas karena Allah Subhaanahu wa Ta’aala maka akan sah pula suatu amal dan akan diterima dengan izin Allah Ta’ala. Atau bisa juga maksudnya adalah baiknya suatu amal atau buruknya, diterima atau ditolaknya, mubah atau haramnya tergantung niat. Ada lagi mengenai usaha:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُعَيِّرُوهُمَا بِأَنْفُسِهِمْ

Sesungguhnya Allah tidak mengubah suatu kaum sampai mereka mengubah diri mereka sendiri?

Maka syaikh menjawab, ayat ini adalah ayat yang jelas, yang menunjukkan keadilan Allah dimana Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum kecuali dengan syarat, yaitu kaum itu sendiri yang merubahnya, yaitu usaha.

Kedua, lembaga pendidikan Islam yang bermutu adalah yang secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada masyarakat pelanggannya, artinya harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan jasa yang diberikan oleh lembaga

tersebut. Kebutuhan pelanggan adalah berkembangnya sumber daya manusia yang bermutu dan tersedianya informasi, pengetahuan dan teknologi yang bermanfaat, karya/produk lembaga pendidikan Islam tersebut. Bentuk kepuasan pelanggan misalnya para lulusannya merasakan manfaat pendidikannya dalam meniti karirnya di lapangan kerja. Selain itu di dalam pendidikan Islam tersebut terjadi proses belajar-mengajar yang teratur dan lancar, guru-gurunya produktif, berperan aktif dalam memajukan bangsa dan negara, dan lulusannya berprestasi cemerlang di masyarakat.

Ketiga, perhatian lembaga pendidikan selalu ditujukan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan: siswa, masyarakat, industri, pemerintahan dan lainnya, sehingga mereka puas karenanya.

Keempat, dalam lembaga pendidikan Islam yang bermutu tumbuh dan berkembang kerjasama yang baik antar sesama unsur didalamnya untuk mencapai mutu yang ditetapkan. Sebagai contoh kelompok pengajar bekerjasama menyusun strategi pembelajaran siswa secara efektif dan efisien. Jika hanya satu atau dua saja guru yang mengajar secara baik tidaklah cukup, karena tidak akan menjamin terjadinya mutu siswa yang baik. Untuk itu, maka harus semua guru menjadi pengajar yang baik. Sebaliknya, jika gurunya menjadi pengajar yang baik, maka siswanya haruslah ingin belajar secara efektif. Proses belajar mengajar tidak dapat dikatakan efektif dan efisien jika hanya sepihak, gurunya saja atau siswanya saja yang baik. Interaksi yang baik antar sesama unsur dalam pendidikan Islam harus terjalin secara intensif, agar pencapaian mutu dapat berhasil sesuai harapan. Dalam upaya menggiatkan kerjasama antar unsur dalam pendidikan Islam tersebut perlu dibentuk

“tim perbaikan mutu” yang diberi kewenangan untuk mencari upaya agar mutu pendidikan Islam lebih baik. Untuk ini pelatihan kepada tim terutama tentang cara-cara bekerjasama yang efektif dan efisien dalam tim sangat diperlukan.

Kelima, diperlukan pimpinan yang mampu memotivasi, mengarahkan, dan mempermudah serta mempercepat proses perbaikan mutu. Pimpinan lembaga (kepala sekolah/madrasah, wakil kepala sekolah, hingga kepala bagian-bagian terkait) bertugas sebagai motivator dan fasilitator bagi orang-orang yang bekerja dibawah pengawasannya untuk mencapai mutu. Setiap atasan adalah pemimpin, sehingga ia haruslah memiliki kepemimpinan. Kepemimpinan haruslah yang membuat orang kemudian merasa lebih berdaya, sehingga yang dipimpin mampu melaksanakan tugas pekerjaannya lebih baik dan hasil yang lebih baik pula.

Keenam, semua karya lembaga pendidikan Islam (pengajaran, penelitian, pengabdian dan administrasi) selalu diorientasikan pada mutu, karena setiap unsur yang ada didalamnya telah berkomitmen kuat pada mutu. Akibat dari orientasi ini, maka semua karya yang tidak bermutu ditolak atau dihindari.

Ketujuh, Ada upaya perbaikan mutu lembaga pendidikan secara berkelanjutan. Untuk ini standar mutu yang ditetapkan sebelumnya selalu dievaluasi dan diperbaiki sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Kedelapan, segala keputusan untuk perbaikan mutu pelayanan pendidikan/pengajaran selalau didasarkan data dan fakta untuk menghindari adanya kelemahan dan keraguan dalam pelaksanaannya.

Kesembilan, penyajian data dan fakta dapat ditunjang dengan berbagai alat dan teknik untuk perbaikan mutu yang bisa dianalisis dan disimpulkan, sehingga tidak menyesatkan.

Kesepuluh, hendaknya pekerjaan di lembaga pendidikan jangan dilihat sebagai pekerjaan rutin yang sama saja dari waktu ke waktu, karena bisa membosankan. Setiap kegiatan di lembaga tersebut harus direncanakan dan dilaksanakan dengan cermat, serta hasilnya dievaluasi dan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. Hendaknya tercipta kondisi pada setiap yang bekerja di lembaga tersebut untuk bersedia belajar sambil bekerja, dan sedapat mungkin diprogramkan baik belajar tentang materi, metode, prosedur dan lain-lain.

Kesebelas, dari waktu ke waktu prosedur kerja yang digunakan di lembaga pendidikan Islam perlu ditinjau apakah mendatangkan hasil yang diharapkan. Jika tidak maka prosedur tersebut perlu diubah dengan yang lebih baik.

Kedua belas, Perlunya pengakuan dan penghargaan bagi yang telah berusaha memperbaiki mutu kerja dan hasilnya. Para guru dan karyawan administrasi mencoba cara-cara kerja baru dan jika mereka berhasil diberikan pengakuan dan penghargaan.

Ketiga belas, Perbaikan prosedur antar fungsi di lembaga pendidikan Islam sebagai bentuk kerjasama harus dijalin hubungan saling membutuhkan satu sama lain. Tidak ada yang lebih penting satu unsur dari unsur yang lain dalam mencapai mutu pendidikan Islam. Misalnya, tenaga administrasi sama pentingnya dengan tenaga pengajar, dan sebaliknya.

Keempat belas, tradisikan pertemuan antar pengajar dan siswa untuk mereview proses belajar-mengajar dalam rangka memperbaiki pengajaran yang bemutu. Pertemuan dengan orangtua siswa, pertemuan dengan tokoh masyarakat, dengan alumni, pemerintah daerah, pengusaha dan donatur lembaga pendidikan Islam dapat dilakukan oleh penyelenggara lembaga pendidikan Islam. Pendek kata, hendaknya semua unsur yang berkepentingan dengan lembaga pendidikan Islam dapat berpartisipasi ikut mengembangkan pendidikan Islam mencapai mutu yang baik.

Berdasarkan 14 prinsip yang diadopsi dari konsep Deming, tampak bahwa sebenarnya prinsip-prinsip dalam konsep total quality management juga ada dalam pendidikan Islam pada Al-Qur'an dan as-Sunnah. Mutu pendidikan Islam adalah merupakan akumulasi dari cerminan semua mutu jasa pelayanan yang ada di lembaga pendidikan Islam yang diterima oleh siswa, orangtua, tokoh masyarakat serta alumni maupun stakeholder yang terkait. Layanan pendidikan Islam adalah suatu proses yang panjang, dan kegiatannya yang satu dipengaruhi oleh kegiatannya yang lain. Bila semua kegiatan dilakukan dengan baik, maka hasil akhir layanan pendidikan Islam tersebut akan mencapai hasil yang baik, berupa “mutu terpadu atau *total quality*.”