

# SEJARAH DAN TOKOH PEMIKIR MUTU

Amiruddin Siahaan<sup>1</sup>, Reny Maya Sari<sup>2</sup>, Shopiana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dosen FITK UIN Sumatera Utara Medan

Email: amiruddinsiahaan@uinsu.ac.id

<sup>2,3</sup>Mahasiswa Pascasarjana PAI FITK UIN Sumatera Medan

## Abstrak

*Important figures about the quality of education are Edward Deming, Joseph Juran, and Crosby because they concentrate on quality in the production industry, even though their ideas can also be applied in the service industry, indeed none of them considers quality issues in education. From these three figures, it can be seen that quality is a customer's need for complete customer satisfaction with an item needed or quality is a measure related to customer satisfaction with a product. From the view of these three figures, quality can be interpreted as an extraordinary degree of satisfaction received by the customer according to his needs and desires. In managing the quality of education, the framing of a leader must pay attention to several important components and must evaluate the extent of success that has been done relating to the planning of the Juran Trilogy about quality (Quality Planning), quality control (Quality Control), and repairs and improvements quality (Quality Improvement).*

**Kata Kunci:** *History, Quality Thinkers*

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita mendengarkan orang membicarakan masalah kualitas. Misalnya mengenai kualitas sebagian produk buatan luar negeri yang lebih baik daripada produk dalam negeri. Atau produk china misalnya, yang terkenal kurang bagus kualitasnya dibandingkan produk Jepang. Dalam konteks ini maka mutu adalah penentuan pelanggan, bukan ketetapan pasar atau ketetapan manajemen. Ia berdasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk dan jasa pelayanan. Menghadapi era globalisasi sekarang ini, setiap perusahaan/organisasi harus mampu menghasilkan produk dengan mutu yang baik, harga lebih murah dan pelayanan yang lebih baik pula dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan perbaikan mutu semua aspek yang berkaitan produk tersebut.

Menurut Sallis Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management* (TQM) adalah manajemen yang mencakup falsafah dan metode yang membantu organisasi memanej perubahan dan mengatur agenda peningkatan mutu produk atau jasa yang mereka hasilkan/tawarkan untuk menjawab tuntutan pelanggan. Falsafah MMT adalah peningkatan mutu secara bertahap dan berkesinambungan (*incremental continuous quality improvement*) untuk memenuhi atau bahkan melampaui tuntutan mutu dari pelanggan. Sedangkan metode MMT

berupa alat/teknik pengendalian mutu, yaitu cara untuk menelusuri penyebab dari sumber masalah mutu.

Salah satu tokoh penting tentang mutu pendidikan adalah Edward Deming, Joseph Juran dan Crosby karena berkonsentrasi pada mutu dalam industri produksi, meskipun demikian ide-ide mereka juga dapat diterapkan dalam industri jasa, memang tidak satupun dari pada mereka yang memberikan pertimbangan tentang isu-isu mutu dalam pendidikan.

Namun, kontribusi mereka terhadap gerakan mutu pendidikan begitu besar dan memang harus di akui bahwa eksplorasi mutu akan mengalami kesulitan tanpa merujuk pada pemikiran Joseph Juran. Pada saat mendiskusikan ide-ide Deming, Juran dan Crosby, perlu disadari bahwa pendekatan mereka memiliki keterbatasan dan kekurangan, khususnya seperti yang dikembangkan dalam konteks industri. Walaupun demikian, mereka betul-betul memberikan pencerahan dan petunjuk yang jelas. Ada banyak hal yang dapat dipelajari dari mereka dan tentu saja dapat diterapkan dalam pendidikan. Seperti yang kelak akan diketahui, ada banyak hal yang saling melengkapi antara mereka, baik dalam pemikiran, maupun dalam kesimpulan umum mereka sehingga dapat berkembang mutu dalam dunia pendidikan.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pengertian Manajemen Mutu**

Istilah utama yang terkait dengan kajian *Total Quality Management* adalah *Continuous Improvement* (perbaikan terus menerus) dan *quality improvement* (perbaikan mutu). Para ahli manajemen telah banyak mengemukakan pengertian TQM (*Total Quality Management*). Beberapa kerangka dikemukakan oleh Edward Sallis dalam Syafaruddin (2016:29) bahwa "*Total Quality Management is a philosophy and a methodology which assists institutions to manage change and to set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures.*" Pendapat diatas menekankan pengertian bahwa manajemen mutu terpadu merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi, terutama industri dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menghadapi tekanan-tekanan faktor eksternal.

Mutu menurut Hadis dan Nurhayati (2012:83), bahwa kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. manajemen mutu terpadu adalah sistem manajemen yang terfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan atau kepuasan pelanggan pada biaya yang sesungguhnya secara berkelanjutan. Manajemen mutu terpadu juga dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas dan

pengertian serta kepuasan pelanggan. Selain itu manajemen mutu terpadu juga didefinisikan sebagai sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Secara filosofi Menurut Hardjosoedarmo (2002:2-3) menyatakan bahwa TQM didefinisikan sebagai berikut:

1. Merupakan reaksi berantai untuk perbaikan kualitas, maksudnya bahwa perbaikan kualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal produk dan jasa.
2. Adanya transformasi organisasional yaitu kemampuan untuk mencapai perbaikan yang penting dan berkelanjutan menurut perubahan dalam nilai-nilai yang dianut, proses kerja dan struktur kewenangan dalam organisasi.
3. Adanya peran esensial pimpinan, dimana seorang harus berperan secara aktif dalam upaya perbaikan kualitas dengan dibantu semua anggotanya.
4. Adanya usaha menghindari dari praktik-praktik manajemen yang merugikan.

### **Asal Usul Gerakan Mutu**

Dr. W. Edward Deming diakui sebagai “Bapak Mutu”. Dr. Deming memperoleh gelar Ph.D dalam matematika dan fisika dari Universitas Yale. Awalnya dia berkenalan dengan konsep dasar manajemen tradisional pada akhir tahun 1920-an, saat milik Western Electric yang terkenal, Hawthorne di Chicago. Pengalaman ini membawanya pada pertanyaan, “ Bagaimana cara terbaik untuk perusahaan dalam memotivasi karyawan?” Deming menemukan sistem motivasi tradisional yang digunakan pada masa itu tidak cocok lagi dan secara ekonomis tidak produktif. Dalam sistem tersebut, pemberian insentif dikaitkan dengan jenis pekerjaan dengan harapan bisa memperbesar output pekerja, yang dilanjut dengan inspeksi atas proses kerja termasuk mencatat butir-butir kesalahan pekerjaan karyawan. Pada tahun 1930-an, Deming bekerja sama dengan ahli statistik Bell Telephone Laboratories, Walter A. Shewhart, mengembangkan teknik kontrol statistik yang dapat diterapkan dalam proses manajemen. Deming mengakui bahwa proses manajemen yang terkontrol secara statistik membantu manajer secara sistematis menentukan saat yang tepat untuk campur tangan, sekaligus menentukan waktu yang tepat membiarkan proses berjalan. Selama perang dunia II Deming berkesempatan menunjukkan kepada pemerintah bagaimana metode kontrol mutu secara statistik Shewhart dapat diajarkan kepada para pekerja dan menjalankannya dalam praktik di pabrik-pabrik perlengkapan perang yang sedang sibuk. Pada akhir perang dunia II deming meninggalkan pekerjaannya di pemerintahan dan mendirikan perusahaan konsultan. Pada tahun 1947 mengirimnya ke Jepang untuk mempersiapkan sensus nasional di negeri tersebut. Sementara itu, para manajer Amerika mulai melupakan ajaran kontrol mutu yang diberikan pada jaman perang

dan mereka kembali pada gaya dan praktik manajemen tradisional sebelum perang. Bersamaan dengan itu, Deming yang terlibat dalam metode kontrol mutu mendapatkan sambutan hangat di Jepang. Orang Jepang mengaitkan keberhasilan ekonomi mereka dengan metodologi mutu Dr. Deming. Filosofi Dr. Deming cenderung menempatkan mutu dalam artian yang manusiawi. Ketika pekerja sebuah perusahaan berkomitmen pada pekerjaan untuk dilaksanakan dengan baik dan memiliki proses manajerial yang kuat untuk bertindak, maka mutu pun akan mengalir dengan sendirinya.

Definisi mutu yang praktis adalah: sebuah derajat variasi yang terduga standar yang digunakan dan memiliki kebergantungan pada biaya yang rendah. Inti metodologi pendekatan manajemen mutu Deming adalah menggunakan teknik statistik sederhana pada output program perbaikan yang berkelanjutan. Hanya melalui verifikasi statistik manajer dapat mengetahui bahwa dia menghadapi masalah dan mencari akar permasalahannya. Beberapa prinsip pokok dari Deming yang dapat diterapkan dalam bidang pendidikan adalah:

- a. Anggota dewan sekolah dan administrator harus menetapkan tujuan mutu pendidikan yang akan dicapai.
- b. Menekankan pada upaya pencegahan kegagalan pada siswa, bukannya mendeteksi kegagalan setelah peristiwanya terjadi.
- c. Asal diterapkan secara ketat, penggunaan metode kontrol statistik dapat membantu memperbaiki outcomes siswa dan administratif.

Selanjutnya, Arcarco (2005:10) menjelaskan bahwa Dr. Joseph M. Juran diakui sebagai salah seorang "Bapak Mutu". Dr. Juran berlatar pendidikan teknik dan hukum. Seperti halnya Deming, Juran adalah ahli statistik terpadang. Juran menyebut mutu sebagai "tepat untuk dipakai" dan menegaskan bahwa dasar misi mutu sebagai sekolah adalah "mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti siswa dan masyarakat" lebih lanjut Juran mengatakan bahwa "tepat untuk dipakai" lebih tepat ditentukan oleh pemakai bukan oleh pemberi. Pandangan Juran tentang mutu merefleksikan pendekatan rasional yang berdasarkan fakta terhadap organisasi bisnis dan amanat menekankan pentingnya proses perencanaan dan kontrol mutu. Titik fokus filosofi manajemen mutunya adalah keyakinan organisasi terhadap produktivitas individual. Mutu dapat dijamin dengan cara memastikan bahwa setiap individu memiliki bidang yang diperlukannya untuk menjalankan pekerjaan dengan tepat. Dengan perangkat yang tepat para pekerja akan membuat produk dan jasa yang secara konsisten sesuai dengan harapan konsumen. Seperti halnya Deming, Juran pun memainkan peran penting dalam membangun kembali Jepang setelah perang dunia II. Dia diakui jasanya oleh Jepang dalam mengembangkan kontrol mutu di Jepang dan memfasilitasi bersahabat Amerika Serikat dan Jepang. Upaya Juran menemukan prinsip-prinsip dasar proses manajemen membawanya untuk memfokuskan diri

pada mutu sebagai tujuan utama Beberapa pandangan Juran tentang mutu adalah :

- a) Meraih mutu merupakan proses yang tidak mengenal akhir,
- b) Perbaikan mutu merupakan proses kesinambungan buak program sekali jalan,
- c) Mutu memerlukan kepemimpinan dari anggota dewan sekolah dan administrator,
- d) Pelatihan masal merupakan prasyarat mutu,
- e) Setiap orang di sekolah mesti mendapatkan pelatihan.

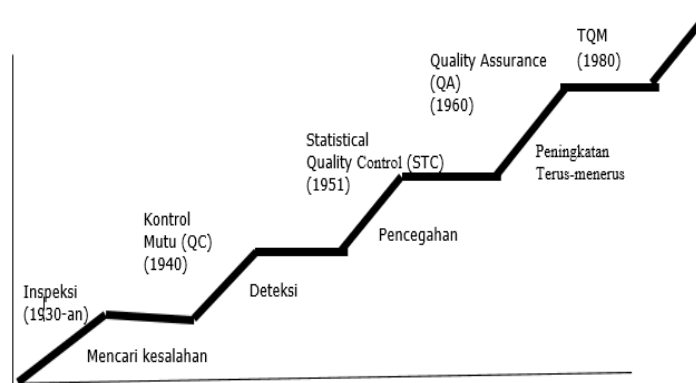
Jerome (2005:6-10) Bila ajaran Deming dan Juran sudah begitu diakrapi. Hendaknya begitu jugalah dengan keinginan keduanya. Banyak pemikiran keduanya yang diterapkan dan di adaptasi oleh berbagai organisasi Amerika. Inti pemikiran keduanya adalah bahwa membangun mutu sebagai prinsip dasar bagi pendidikan sekolah, strategi dan filosofinya sama seperti yang terbukti sudah berhasil dijalankan dalam bidang lain. Juran sudah memperkirakan keberhasilan bangsa Jepang dalam sebuah pidatonya untuk oragnisasi kontrol mutu Eropa pada tahun 1966 dia mengatakan : bangsa Jepang menonjol dalam dunia kepemimpinan mutu dan akan menjadi pemimpi dunia dalam dua dekade medatang karena tidak ada pihak lain yang bergerak kearah mutu dengan kecepatan yang sama dengan bangsa Jepang.

Dalam dunia industri, sejak dulu selalu ada keharusan untuk merasa yakin bahwa produk sudah sesuai dengan spesifikasinya agar mampu memberikan kepuasan pada para pelanggan dan, tentunya, mendatangkan keuntungan. Menjaga mutu sebuah produk akan menyebabkan pelanggan semakin percaya terhadap produk tersebut dan, tentu saja, produsennya. Akan tetapi, mutu menjadi isu penting bersamaan dengan kedatangan industrialisasi. Jauh sebelumnya para pengrajin sudah menetapkan dan menjaga standar mereka sendiri, standar dimana mereka menggantungkan reputasi dan mata pencarian mereka. Tanggung jawab pekerjaan terhadap mutu produk yang merupakan bagian penting dari sebuah keahlian, hilang begitu saja ketika barang-barang diproduksi secara masal. Sehingga lahirlah difisitenaga kerja yang sangat ketat dikembangkannya dua sistem pemeriksaan yang dikenal dengan nama quality control kontrol mutu.

Menurut Sallis (2006:34-36) Kontrol mutu adalah proses yang menjamin bahwa hanya produk yang memenuhi spesifikasi yang boleh keluar dari pabrik dan dilempar kepasar. Kontrol mutu bertugas mendeteksi produk yang cacat. Difisi ini tidak serta merata menjamin bahwa para anggotanya bertanggung jawab terhadap mutu. Disamping itu, divisi ini adalah sebuah proses yang harus dilakukan di bawah bendera produksi massal, dan tenaga kerjanya sangat mahal, sehingga terkadang mereka diberhentikan dan kemudian dipekerjakan kembali. kontrol mutu dengan sendirinya akan tampak semakin tidak ekonomis. Gagasan perbaikan mutu dan jaminan mutu mulai dimunculkan setelah perang dunia kedua. Meskipun demikian, perusahaan-prusahaan di Inggris dan Amerika baru tertarik pada isu mutu di tahun 1980-an, saat mereka mempertanyakan keunggulan Jepang dalam

merebut pasar dunia. Pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan adalah tentang kesuksesan orang-orang Jepang, apakah hal tersebut disebabkan oleh pengaruh budaya nasional atautkah tehnik manajemen mereka yang baik. Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang asal mula tehnik-tehnik manajemen mutu, kita harus mulai dengan mempelajari Amerika pada akhir tahun 1920-an.

Adapun sejarah perkembangan Manajemen Mutu Terpadu berbasis pada evolusi gerakan Total Quality Manajemen Ilmiah F. W. Taylor tahun 1920-an dalam Hadits dan Nurhayati (2012:94). Sejarah perkembangan mutu adalah sebagai berikut: Sebelum 1930 : Quality Inspection (memeriksa mutu), 1940-1950 : *Quality Control (QC)* (mengawasi mutu), 1951-1954 : *Statistical Quality Control* (Pengendalian mutu statistik), 1960-1970: *Quality Assurance* (Jaminan Mutu), 1980-Sekarang:*Total Quality Management* (Pengendalian Mutu Terpadu).



Inspeksi adalah pendekatan yang diterapkan pada permulaan abad ke 19. Pengendalian mutu mencakup beberapa model yang seragam dari suatu produk untuk mengukur kinerja sesungguhnya. Inspeksi terhadap output dilakukan langsung melalui bantuan alat tertentu yang dirancang untuk mengukur output fisik dibandingkan dengan standar yang seragam. Sejak awal abad ke 20 kegiatan inspeksi dikaitkan secara lebih formal dengan pengendalian mutu dan mutu itu sendiri dapat dipandang sebagai fungsi manajemen yang berbeda.

Pengendalian mutu secara statistik beranggapan bahwa variabilitas merupakan suatu fakta dalam industri yang dapat dipahami dengan menggunakan prinsip probabilitas dan statistik. Kontribusi utamanya ialah bagan pengendalian proses untuk merencanakan nilai produksi guna menentukan apakah nilai tersebut masuk dalam rentang yang dikehendaki.

Menurut Hadits dan Nurhayati (2012:92) Ada 4 konsep baru yang berkaitan dengan jaminan mutu yaitu: Biaya mutu, pengendalian mutu terpadu atau *Total Quality Control*, *Reliability engineering* dan *zero defect*. Pengendali mutu harus dimulai dari perancangan produk dan berakhir jika produk telah sampai ke tangan pelanggan yang puas.

## **PEMBAHASAN**

### **Tokoh Pemikir Tentang Mutu**

W Edwards Deming, Joseph Juran dan Philip Crosby disebut sebagai bapak Mutu karena ketiganya berkonsentrasi pada mutu dalam industry produksi, meskipun demikian ide-ide mereka juga dapat diterapkan dalam industri jasa. Memang tidak satupun dari mereka yang memberikan pertimbangan tentang isu-isu mutu dalam pendidikan. Walaupun demikian mereka tetap memberikan kontribusi yang begitu besar terhadap gerakan mutu.

Menurut Mulyadi (2010:78) Mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa.

Menurut Prawirosentono (2004:5) Mutu ialah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu (1) teknologi; yaitu kekuatan; (2) psikologis, yaitu rasa atau status; (3) waktu, yaitu kehandalan; (4) kontraktual, yaitu ada jaminan; (5) etika, yaitu sopan santun.

Menurut Philip B Crosby dalam Hadits dan Nurhayati (2010:2) Mutu ialah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.

Dari ketiga tokoh ini dapat diketahui bahwasanya mutu itu suatu kebutuhan konsumen terhadap kepuasan pelanggan sepenuhnya terhadap suatu barang yang di butuhkan atau mutu merupakan suatu ukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap sebuah produk. Dari pandangan tiga tokoh ini mutu dapat diartikan sebagai derajat kepuasan luar biasa yang di terima oleh customer sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

### **Kontribusi Dalam Manajemen Mutu Pendidikan**

#### **1. W Edward Deming.**

Menurut W Edward Deming masalah mutu terletak pada masalah manajemen dalam hal ini mutu dihadapkan pada lembaga pendidikan harus mengukur dari hal-hal yang berkaitan dengan manajemen.

Menurut Usman (2011:503) Ada 14 poin yang termasyhur dan merupakan kombinasi baru tentang manajemen mutu dan seruan terhadap manajemen untuk merubah pendekatannya, yaitu: 1) Ciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa dengan tujuan agar bisa kompetitif dan tetap berjalan serta menyediakan

lowongan pekerjaan, 2) Adopsi falsafah baru, 3) Hindari ketergantungan inspeksi massa untuk mencapai mutu, 4) Akhiri praktek menghargai bisnis dengan harga, 5) Tingkatkan dengan secara konstan sistem produksi dan jasa untuk meningkatkan mutu dan produktivitas, 6) Lembagakan pelatihan kerja, 7) Lembagakan kepemimpinan, 8) Hilangkan rasa takut agar setiap orang dapat bekerja secara efektif, 9) Uraikan kendala-kendala antar departemen, 10) Hapuskan slogan, desakan dan target serta tingkatkan produktifitas tanpa menambah beban kerja, 11) Hapuskan standar kerja yang menggunakan quota numerik, 12) Hilangkan kendala-kendala yang merampas kebanggaan karyawan atas keahliannya, 13) Lembagakan aneka program pendidikan yang meningkatkan semangat dan peningkatan kualitas kerja, 14) Tempatkan setiap orang dalam tim kerja agar dapat melakukan transformasi.

Dari keempat belas poin yang di utarakan W Edward Deming di atas dianalisis atau dilihat dari kepuasan pihak konsumen dalam hal ini yang dimaksud adalah para peserta didik dan masyarakat yang bersangkutan dalam dunia pendidikan.

## **2. Joseph Juran**

Dalam merencanakan mutu pendidikan, Joseph Juran menggunakan pendekatan Manajemen Mutu Management (Strategic Quality Management) yang banyak dibicarakan dan di terapan ahir-ahir ini. SQM (Strategic Quality Management), adalah sebuah proses tiga bagian yang didasarkan pada staf pada tingkat yang berbeda yang memberi kontribusi unik terhadap peningkatan mutu. Pimpinan lembaga memiliki pandangan strategis tentang organisasi atau lembaga, wakil pimpinan memiliki pandangan operasional tentang mutu, dan para guru memiliki tanggung jawab terhadap kontrol mutu.

SQM (Strategic Quality Management), cocok diterapkan dalam konteks pendidikan sejalan dengan gagasan Consultant at Work oleh John Miller dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. John Miller berpendapat bahwa manajemen senior (Dewan Rektor) perlu menggunakan manajemen mutu strategis dengan cara menyusun visi, prioritas dan kebijakan universitas.

Joseph Juran dalam Rusman (2009:56) memperkenalkan tiga proses kualitas atau mutu diantaranya sebagai berikut:

- 1) Perencanaan mutu (quality planning) yang meliputi kualitas pelanggan, menentukan kebutuhan pelanggan, menyusun sasaran mutu, dan meningkatkan kemampuan peroses.
- 2) Pengendalian mutu (quality control), terdiri dari memilih dasar pengendalian, memilih jenis pengukuran, menyusun standar kerja, dan mengukur kinerja yang sesungguhnya.
- 3) Perbaikan dan peningkatan mutu (quality improvement), terdiri dari: mengidentifikasi perbaikan khusus, mengorganisasi lembaga untuk



mendiagnosis kesalahan, menemukan penyebab kesalahan peningkatan kebutuhan untuk mengadakan perbaikan.

Joseph Juran berpendapat bahwa penggunaan sebuah pendekatan untuk meningkatkan mutu pendidikan harus tahap demi tahap sebab semua bentuk peningkatan mutu harus dilakukan dengan cara tahap demi tahap.

Menurut Usman (2011:504) komponen manajemen mutu diatas secara sistematis menjadi hal-hal dibawah ini: 1)Membangun kesadaran terhadap kebutuhan dan kesempatan untuk pengembangan, 2)Menyusun tujuan yang jelas untuk pengembangan, 3)Menciptakan susunan organisasi untuk menjalankan proses pengembangan, 4)Menyediakan pelatihan yang sesuai, 5)Mengambil pendekatan terhadap penyelesaian masalah, 6)Mengidentifikasi dan melaporkan pelaksanaan, 7)Mengetahui keberhasilan, 8)Mengomunikasikan hasil, 9)Melaporkan perubahan dan 10) Mengembangkan peningkatan tahunan pada seluruh proses pendidikan.

Dalam mengelola mutu pendidikan, hemat penyusun seorang pimpinan harus memperhatikan komponen-komponen diatas, selain itu harus mengevaluasi sejauh mana keberhasilan yang telah dilakukan yang berkaitan dengan perencanaan *The Juran Trilogy* tentang mutu (*Quality Planning*), pengendalian mutu (*Quality Control*), dan perbaikan serta peningkatan mutu (*Quality Improvement*).

### **3. Philip B Crosby**

B Philip Crosby menyatakan bahwa sebuah langkah sistematis untuk mewujudkan mutu akan menghasilkan mutu yang baik. Penghematan sebuah institusi akan datang dengan sendirinya ketika institusi tersebut melakukan segala sesuatunya dengan benar. selalu berusaha agar berhati-hati dalam setiap langkah yang meliputi input, seperti bahan ajar (kognitif, afektif dan psikomotorik) metodologi, sarana prasarana dan sumber daya lainnya. Sedangkan Mutu dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada perestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun tertentu.

Ada 14 langkah untuk meraih manajemen mutu pendidikan, yaitu: 1)Komitmen Manajemen (Management Commitment), 2)Membangun Tim Peningkatan Mutu (Quality Improvement Team), 3)Pengukuran Mutu (Quality Measurement), 4)Mengukur Biaya Mutu (The Cost Of Quality), 5)Membangun Kesadaran Mutu (Quality Awareness), 6)Kegiatan Perbaikan (Corrective Action), 7)Perencanaan tanpa cacat (Zero Defects Planning), 8)Menekankan Perlunya Pelatihan Pengawas (Supervisor Training), 9)Menyelenggarakan Hari Tanpa Cacat (Zero Defects Day), 10)Penyusunan Tujuan (Goal Setting), 11)Penghapusan Sebab Kesalahan (Error Cause Removal), 12)Pengakuan (Recognition), 13)Mendirikan Dewan-dewan Mutu (Quality Councils), 14) Lakukan Lagi (Do It Over Again).

Jika diperbandingkan antara studi W Edward Deming, Joseph Juran dan Philip B Crosby akan ditemukan beberapa persamaan dan perbedaan . Persamaannya

adalah : 1)Mereka menganggap bahwa customer baik internal maupun eksternal adalah penting, 2)Peranan manajer adalah merupakan tanggung jawab utama untuk peningkatan kualitas, 3)Mengakui terjadinya krisis kualitas yang segera harus diperbaiki atau ditingkatkan melalui beberapa tindakan, 4)Di dalam melihat segi pentingnya kualitas, Philip Crosby mengetengahkan kebiasaan-kebiasaan kualitas pada organisasi, sedangkan W Edward Deming memperlihatkan obsesi kualitas dalam rangka memberikan kepuasan kepada customer dan implikasi lain juga dapat membuat organisasi tetap dalam situasi yang cenderung kompetitif, 5)Menyukai tindakan yang konkrit dari pada sekedar dengan menggunakan slogan dan peringatan, 6)Training merupakan investasi untuk masa depan, 7)Partisipasi aktif dalam usaha-usaha pemecahan masalah, 8)Penggunaan teknik dan pengetahuan ilmiah, 9)Diklat merupakan suatu yang penting, 10)Pentingnya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, W Edward Deming menyebutnya dengan lakukan terus dan selamanya sedangkan Philip Crosby menyebutnya berulang lagi, 11)Perlunya sebuah organisasi pengendali mutu, 12)Peranan pimpinan adalah merupakan tanggung jawab utama untuk meningkatkan kualitas.

Adapun perbedaannya adalah sebagai berikut:

- 1) W Edward Deming lebih menekankan pada manajemen yang cukup keras dibandingkan dengan Philip Crosby.
- 2) Pendekatan yang dilakukan W Edward Deming lebih bersifat spesifik dan Philip Crosby lebih bersifat general.
- 3) W Edward Deming mengusulkan perlunya mencari isu-isu kunci atau pokok yang ditindak lanjuti dengan peningkatan secara kontinu dan dilarikan pada konsep optimisme pada sistem yang menyeluruh , disisi lain Philip Crosby setelah menemukan isu-isu pokok ditindak lanjuti dengan trilogi kualitas yaitu perencanaan, pengawasan, dan perbaikan.
- 4) W Edward Deming lebih memperdulikan pada konsep pendidikan sedangkan Philip Crosby mengutamakan pada membangun bagian-bagian serta merinci pelaksanaan.
- 5) W Edward Deming lebih memfokuskan pada manajemen dan proses dari pada kelulusan sedangkan Philip Crosby lebih mementingkan pada hasil.
- 6) W Edward Deming percaya penuh bahwa kualitas manajemen dan pertanggung jawaban padatindakan perbaikan ditujukan pada seluruh karyawan sedangkan Philip Crosby mementingkan pertanggung jawaban kualitas terletak pada manajer menengah.

Melihat kebanyakan realitas pendidikan dewasa ini yang dihadapkan kepada berbagai bentuk persaingan, oleh karena itu upaya meningkatkan mutu atau kualitas pendidikan sangat di utamakan, lebih-lebih lembaga pendidikan.

## Perkembangan Perhatian Pada Mutu Pendidikan

Mutu pendidikan merupakan cerminan dari mutu sebuah bangsa. Manakala mutu pendidikannya bagus, maka bagus pula kualitas peradaban bangsa tersebut. Oleh karena itu masalah mutu pendidikan harus menjadi perhatian serius Pemerintah sebagai pembuat kebijakan. Tentu dalam pengimplementasian upaya peningkatan mutu pendidikan menjadi tanggungjawab kita bersama, bukan hanya Pemerintah.

Rusman (2009:64) Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu, dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam proses pendidikan yang bermutu terlibat berbagai input, seperti bahan ajar (kognitif, afektif dan psikomotorik) metodologi, sarana prasarana dan sumber daya lainnya. Sedangkan Mutu dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada perestasi kebaikan yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun tertentu.

Pendidikan persekolahan di hadapkan pada berbagai tantangan baik nasional maupun internasional, tantangan nasional muncul dari dunia ekonomi, sosial, politik, budaya, dan keamanan. Perbaikan mutu pendidikan islam harus segera dilakukan secara terus menerus dengan cara memperbaiki manajemen mutu pendidikannya. Organisasi-organisasi pendidikan memegang peranan awal dalam proses peningkatan mutu pendidikan.

Ada dua faktor yang dapat menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil. Pertama strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat penyesuaian diri ke dalam. Strategi yang demikian lebih bersandar kepada asumsi bahwa bila mana semua input pendidikan telah dipenuhi, seperti penyediaan buku-buku (materi ajar) dan alat belajar lainnya, penyediaan sarana pendidikan, pelatihan guru dan tenaga kependidikan lainnya, maka secara otomatis lembaga pendidikan (sekolah) akan dapat menghasilkan output (keluaran) yang bermutu sebagai mana yang diharapkan. Ternyata strategi input-output yang diperkenalkan oleh teori education production function tidak berfungsi sepenuhnya di lembaga pendidikan (sekolah), melainkan hanya terjadi dalam institusi ekonomi dan industry, Mujamil (2007:203).

Kedua, pengelolaan pendidikan selama ini lebih bersifat macro-oriented, (*organisasi pusat*) diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat pusat. Akibatnya, banyak faktor yang diproyeksikan di tingkat makro (pusat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya di tingkat mikro (sekolah). Atau dengan singkat dapat dikatakan bahwa kompleksitasnya cakupan permasalahan pendidikan, seringkali tidak dapat terpikirkan secara utuh dan akurat oleh birokrasi pusat.

Diskusi tersebut memberikan pemahaman kepada kita bahwa pembangunan pendidikan bukan hanya terfokus pada penyediaan faktor input pendidikan tetapi juga harus lebih memperhatikan faktor proses pendidikan. Input pendidikan

merupakan hal yang mutlak harus ada dalam batas-batas tertentu tetapi tidak menjadi jaminan dapat secara otomatis meningkatkan mutu pendidikan.

Menurut Abuddin (2007:135) Disamping itu mengingat sekolah sebagai unit pelaksana pendidikan formal terdepan dengan berbagai keragaman potensi anak didik yang memerlukan layanan pendidikan yang beragam, kondisi lingkungan yang berbeda satu dengan lainnya, maka sekolah harus dinamis dan kreatif dalam melaksanakan perannya untuk mengupayakan peningkatan kualitas/mutu pendidikan. Hal ini akan dapat dilaksanakan jika sekolah dengan berbagai keragamannya itu, diberikan kepercayaan untuk mengatur dan mengurus dirinya sendiri sesuai dengan kondisi lingkungan dan kebutuhan anak didiknya. Walaupun demikian, agar mutu tetap terjaga dan agar proses peningkatan mutu tetap terkontrol, maka harus ada standar yang diatur dan disepakati secara nasional untuk dijadikan indikator evaluasi keberhasilan peningkatan mutu tersebut. Pemikiran ini telah mendorong munculnya pendekatan baru, yakni pengelolaan peningkatan mutu pendidikan di masa mendatang harus berbasis sekolah sebagai institusi paling depan dalam kegiatan pendidikan. Pendekatan ini, kemudian dikenal dengan manajemen peningkatan mutu pendidikan, Sugeng (2009:19).

Gerakan TQM dalam dunia pendidikan masih tergolong baru. TQM berkembang pada tahun 1990-an di Universitas-universitas Amerika dan beberapa pendidikan tinggi di Inggris. Hal itu disebabkan keengganan tradisional dalam beberapa pendidikan di Inggris untuk menerapkan metodologi dan bahasa manajemen industri. Setelah UU pendidikan tahun 1988 di Inggris diberlakukan, maka penggunaan TQM sebagai suatu nilai untuk meningkatkan pelayanannya menjadi sebuah keseriusan dalam dunia pendidikan di Inggris Raya.

Konsep TQM telah memperoleh dukungan resmi lebih dari 16 institusi pendidikan. Dewan rektor dan kepala sekolah juga telah mempublikasikan "*Teaching standards and excellence in Higher education*" pada tahun 1991, dengan sub judul "*Developing a Culture for Quality*", sehingga masing-masing universitas mengembangkan sistem TQMnya sendiri-sendiri.

Di Indonesia penerapan manajemen mutu dilakukan melalui konsep Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah, disingkat dengan MPMBS. Yaitu desentralisasi dalam bidang pendidikan khususnya untuk pendidikan dasar dan menengah yang diyakini sebagai model yang akan mempermudah pencapaian tujuan pendidikan.

TQM Pendidikan atau Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (MMTP). *Total Quality Management* meliputi tiga hal: filosofi, tujuan, dan alat. Filosofi TQM adalah perbaikan terus-menerus seperti yang dikembangkan oleh Masaki Imai dikenal sebagai penemu Kaizen. Kai artinya perbaikan. Zen artinya terus-menerus. Kaizen artinya perbaikan terus-menerus. Tujuan TQM adalah untuk memuaskan pelanggan. Pelanggan utama yang dipuaskan adalah siswa bukan atasan sehingga

organisasi MMTP pada pendidikan digambarkan sebagai organisasi terbalik sebagai berikut.



Berdasarkan uraian di atas dapat di ketahui bahwa Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan adalah budaya peningkatan mutu pendidikan secara terus-menerus, fokus pada kepuasan pelanggan. Pelanggan utama adalah siswa yang secara langsung menerima jasa. Pelanggan kedua: orang tua. Pelanggan ketiga: pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Pelanggan internal adalah seluruh warga sekolah. Pelanggan eksternal adalah orang tua, masyarakat, dan instansi pemerintah. Alat TQM adalah: sumbang saran (*brainstorming*), *Focus Group Discussion* (FGD) *Fish bone* atau diagram Ishikawa, analisis medan kekuatan, diagram Pareto, patokduga (*benchmarking*).

### **Mutu Dalam Perspektif Islam**

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk berlomba dalam kebaikan (*Fastabiqul Khairat*), untuk dapat berlomba dalam melakukan kebaikan (mutu),, terlebih dahulu seseorang harus memahami apa arti kebaikan, mengapa harus berbuat baik, dan bagaimana caranya berbuat baik.

Dedy (2011:229) Mutu (kebaikan) merupakan sesuatu yang memberi manfaat kepada diri sendiri, lingkungan dan kepada sesama manusia. Tentu saja kebaikan itu dilakukan dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan yang telah di tetapkan oleh Allah SWT, kebaikan itu tak lain dari amal saleh yang dilakukan atas dasar iman dengan ikhlas untuk memperoleh pidho Allah SWT.

Jadi, Mutu dalam islam merupakan realisasi dari ajaran *Ikhsan*, yakni berbuat baik kepada semua pihak disebabkan karena Allah SWT, telah berbuat baik kepada manusia dengan aneka nikmatNya, dan dilarang berbuat kesalahan dalam bentuk apapun, sebagaimana yang di firmankan Allah SWT, dalam al-qur'an surah Al-Qoshos ayat 77

Dalam ayat diatas dapat kita ambil beberapa inti sari yakni: 1)Berbuat baik kepada manusia sebagaimana Allah berbuat baik kepada kita, 2)Jangan mengadakan kerusakan dimuka bumi, dalam cankupan yang lebuuh luas jangan menipu orang lain dengan suatu bentuk apapun dalam hal kualitas suatu barang misalnya,3)

Selalu berbuat untuk dunia dan akherat secara seimbang, dan 4) Allah SWT, tidak suka kepada orang-orang yang selalu berbuat kerusakan.

Swardi (2010:27) Untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu, pemerintah telah menetapkan standar yang harus dipenuhi oleh lembaga yang disebut pendidikan baik pendidikan formal maupun non formal, standar pendidikan itu diantaranya: standar isi, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan dan standar penilaian pendidikan.

Untuk itu, masyarakat pendidikan harus menyakini bahwa dunia ini hanya merupakan tempat yang akan segera kita tinggalkan, sedangkan akherat merupakan tempat yang kita tuju, kehidupan di dunia bersifat sementara dan serba ketidakpastian, sedangkan akherat adalah tempat yang pasti dan abadi. Dengan demikian, jadikan dunia sebagai tempat berlomba dalam melakukan kebaikan, orang yang beruntung adalah mereka yang menjadikan dunia sebagai tempat menanam kebaikan untuk perbekalan akherat.

## **KESIMPULAN**

Mutu adalah suatu kebutuhan konsumen dan kepuasan pelanggan sepenuhnya terhadap suatu barang yang di butuhkan atau mutu merupakan suatu ukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap sebuah produk.

Menurut W Edward Deming masalah mutu terletak pada masalah manajemen dalam hal ini mutu dihadapkan pada lembaga pendidikan harus mengukur dari hal-hal yang berkaitan dengan manajemen. Ada 14 poin W Edward Deming yang termasyhur dan merupakan kombinasi baru tentang manajemen mutu dan seruan terhadap manajemen untuk merubah pendekatannya. 14 poin diungkapkan Philip Crosby dan 3 poin oleh Joseph Juran mengenai kontribusi mereka dalam manajemen mutu.

Berdasarkan teori yang diungkapkan oleh W Edward Deming, Joseph Juran, dan Philip B Crosby tentang kontribusi strategi manajemen mutu pendidikan, pendapat mereka sangat unik dan menarik untuk diterapkan di dunia pendidikan sekarang ini. Mereka berpendapat cukup logis, W Edwards Deming cukup rinci dan sangat jelas, senada dengan teori yang diungkapkan oleh Joseph Juran, yakni tiga aspek sebagai *Quality Planing*, *Quality Qontrol* dan *Quality Improvement*, lebih kuat lagi teori yang di ungkapkan oleh Philip B Crosby Bahwa bekerja tanpa salah adalah hal yang sangat mungkin, ungkapan ini mendorong untuk selalu berusaha agar berhati-hati dalam setiap langkah yang meliputi input, seperti bahan ajar (kognitif, afektif dan piskomotorik) metodologi, sarana prasarana dan sumber daya lainnya. Sedangkan Mutu dalam kontek hasil pendidikan mengacu pada perestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abuddin, Nata. (2007). *Manajemen Pendidikan Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Inonesia*.
- Dedy. Mulyasa. (2011). *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hadis, Abdul dan Nurhayati. (2012). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Jerome S. (2005). *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kuswara, Dani dan Triatna, Cepti. (2011). *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Mujamil, Qomar. (2007). *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi, (2010). *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam mengembangkan Budaya Mutu*. Malang: UIN Maliki Press. 2010
- Prawirosentono, Suyadi. (2004). *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi kasus dan Analisis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rusman. (2009). *Manajemen Kurikulum*. Jakarta: Rajawali.
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: IRCISOD.
- Sugeng. Listio Prabowo. (2009). *Implementasi Sistem Manajemen Mutu*. Malang: UIN Malang Press.
- Swardi. (2010). *Dampak Sertifikasi terhadap Peningkatan Kualitas Guru*. Skripsi. STAIN Slatiga.
- Syafaruddin. (2016). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Usman. Husain. (2011). *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.