

# IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU DI SD SWASTA BANI ADAM AS

Nasrul Syakur Chan<sup>1</sup> Rusli Kembaren<sup>2</sup> Toni Julham<sup>3</sup> Wirda Hasanah<sup>4</sup>  
Yayi Setia Ningrum<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Dosen FAI Universitas Dharmawangsa Medan

<sup>2,3,4,5</sup> Mahasiswa Pascasarjana FITK UIN Sumatera Utara Medan

## Abstrak

*Planning for Quality Improvement of Education in SD Bani Adam AS is done through identification, objectives, benefits, planning steps, stages of planning, including indicators or quality targets to be achieved as a process of improving the quality of education. The form of planning includes the arrangement of resources that contain the maintenance and development of facilities and infrastructure. Planning on funding and costs consists of allocating funds for the development of facilities and infrastructure, developing the learning process, and increasing the ability of human resources. Organizing Resources in Improving Education Quality at SD Bani Adam AS is carried out with a detailed process of all work that must be carried out by each individual in achieving organizational goals, the division of workload into activities that can be carried out by each individual and the development of work mechanisms so that there is coordination of the work of the members of the organization into an integrated and harmonious union. The implementation of the Education Quality Improvement Plan in Bani Adam AS Elementary School has not yet fully followed the stages of the implementation of general guidelines for implementation, because the concepts and objectives of the policy have not been fully understood by the policy actors as a result of the implementation of policy socialization which is somewhat less than optimal. Apart from that, it is also caused by the lack of empowerment of school principals, teachers or educators, school committees and not giving full authority and freedom to the principal as the main policy actors and also the teachers who implement the policies, as well as the lack of courage and good reactivity carried out by the school principal or teacher or educator at SD Bani Adam AS.*

**Kata Kunci:** *Quality management*

## PENDAHULUAN

Salah satu cita-cita nasional yang harus diperjuangkan oleh bangsa Indonesia adalah menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas. Salah satunya adalah melalui pendidikan yang bercita-citakan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Karena pendidikan merupakan sebuah rangkaian proses pemberdayaan manusia menuju kedewasaan, baik secara akal, mental maupun moral, untuk menjalankan fungsi kemanusiaan yang diemban sebagai seorang hamba di depan sang khaliq-Nya, dan sebagai khalifah pada semesta. Karenanya, fungsi utama pendidikan adalah mempersiapkan peserta didik (generasi penerus) dengan kemampuan dan keahlian (*skill*) yang diperlukan agar memiliki kemampuan dan kesiapan untuk terjun ke tengah masyarakat (lingkungan). Dengan kata lain pendidikan bukan hanya membentuk manusia yang cerdas otaknya dan trampil dalam melaksanakan tugas, namun lebih daripada itu, oleh karena itu pendidikan bukanlah hanya sekedar “*transfer of knowledge*”

atau "*transfer of training*" tetapi juga mentransfer nilai-nilai moral dan nilai-nilai kemanusiaan yang bersifat universal.

Untuk mengantisipasi fenomena merosotnya mutu pendidikan di Indonesia pada umumnya dan mutu pendidikan secara khususnya, sangatlah diperlukan pemikiran dan perilaku yang dewasa cepat, tepat, serta moderat dalam menyikapi problematika ini, yang dimulai dari setiap individu keluarga maupun teroganisir dalam suatu kelompok, baik itu kelompok independen maupun dari pihak pemerintahan, dengan salah satu jalan pertama yakni mewujudkan penguasaan dan pengelolaan sekolah yang baik dan bermutu, karena hanya dengan investasi dalam pendidikanlah akan membangun dan membina generasi masa depan yang lebih baik.

Fadhli (2017:22) Mutu merupakan sesuatu yang dianggap salah satu bagian penting, karena mutu pada dasarnya menunjukkan keunggulan suatu produk jika dibandingkan dengan produk lainnya. Peningkatan mutu merupakan usaha dari setiap lembaga-lembaga penghasil produk barang tetapi juga produk jasa. Demikian halnya dalam pendidikan mutu merupakan bagian penting untuk diperhatikan.

Simanjuntak dan Suawa (2014:20) Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Sebagai organisasi, sekolah berfungsi membina SDM yang kreatif dan inovatif bukan saja peserta didiknya tetapi juga tenaga pendidiknya. Organisasi sekolah harus menjadi model organisasi yang tepat untuk semua tingkatan, dari tingkat dasar, tingkat menengah, dan tingkat tinggi. Peningkatan mutu pendidikan yang telah diupayakan oleh pemerintah melalui MPMBS harus dibarengi pula oleh peningkatan mutu dan memperbaiki manajemen sekolah. Para manajer pendidikan dituntut untuk mencari dan menerapkan manajemen yang berorientasi pada mutu dan perbaikan yang berkesinambungan. Kegagalan dalam memperbaiki mutu pendidikan akibat manajemen yang lemah akan menimbulkan kegagalan generasi baik dalam dimensi mikro maupun dimensi makro. Oleh karena itu, manajemen sekolah harus mengembangkan kreativitas, inovasi, modernisasi, dan terfokus pada pelanggan pendidikan.

Dengan demikian, Asrohah, (2017:10) manajemen mutu tidak hanya menghendaki agar produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu, tetapi lebih menekankan pada proses produksi dengan prosedur yang baik sehingga menghasilkan produk yang baik pula. Praktik penyelenggaraan pendidikan dapat dikiyaskan dengan proses produksi dalam sebuah perusahaan (industri). Hanya saja, produk yang dihasilkan lembaga pendidikan dalam bentuk jasa. Karena produk yang dihasilkan dalam dunia pendidikan dalam bentuk layanan atau jasa, ukuran mutu lembaga pendidikan adalah sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap mutu layanan yang diberikan lembaga pendidikan terhadap pelanggan. Sebagai industri jasa, mutu lembaga pendidikan tidak hanya dilihat

dari mutu lulusannya, tetapi juga pelayanan yang diberikan pengelola, pendidik, serta seluruh karyawan kepada pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu.

Mewujudkan mutu pendidikan dan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan tidaklah semudah membalik telapak tangan. Tetapi, membutuhkan tahapan dan proses yang berkelanjutan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila mampu memberi layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan guru, karyawan, peserta didik, dan pihak-pihak lain yang terkait, seperti orang tua, penyandang dana, pemerintah atau dunia kerja sebagai pengguna lulusan. Untuk memberikan jaminan terhadap mutu, lembaga pendidikan harus mengetahui dengan pasti apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Lembaga pendidikan hendaknya selalu berupaya mensinergikan berbagai komponen untuk melaksanakan manajemen mutu pendidikan yang dikelolanya agar dapat menjalankan tugas dan fungsi kependidikan.

SD Swasta Bani Adam AS merupakan salah satu sekolah yang menerapkan manajemen mutu sebagai sebuah langkah untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang ada di SD tersebut. Oleh karena itu penting adanya sebuah penelitian lebih lanjut berkenaan dengan implementasi manajemen mutu sebagai upaya untuk peningkatan kualitas pendidikan terutama siswa yang berada di sekolah tersebut. Untuk itu dalam penelitian ini mengambil judul "Implementasi Manajemen Mutu Di SD Swasta Bani Adam AS". Dengan harapan mampu untuk memberikan kontribusi tentang pentingnya sebuah manajemen mutu untuk kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan.

## KAJIAN TEORI MANAJEMEN

### 1. Pengertian Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa Italia yaitu *maneggiare* yang berarti "mengendalikan" terutama mengendalikan kuda yg berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti tangan. Kata tersebut kemudian terpengaruh dari bahasa Prancis *manage* yang berarti kepemilikan kuda (yang berasal dari bahasa Inggris yang berarti seni mengendalikan kuda), dimana istilah Inggris ini juga berasal dari bahasa Italia.

Manajemen juga berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, yaitu mengatur semua unsur-unsur manajemen. *Siapa yang mengatur?* Yang mengatur ialah *pemimpin*. *Kenapa harus diatur?* Agar unsur-unsur manajemen lebih berdaya guna, berhasil guna. *Bagaimana mengaturnya?* Mengaturnya melalui proses dari urutan fungsi-fungsi manajemen. *Dimana harus diatur?* Diatur dalam organisasi atau perusahaan, karena organisasi merupakan alat dan wadah untuk mengatur unsur-unsur manajemen.

Menurut Terry dalam Mesiono (2012:4) "*Management is a distinct process consisting of planning, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives, by the use of human beings and other resources*". Maksudnya: Manajemen adalah proses berbeda yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dipertunjukkan untuk menentukan dan menyelesaikan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan sumber-sumber daya manusia yang lainnya.

Manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai goals secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti tugas yang ada dilaksanakan secara benar terorganisir dan sesuai dengan jadwal.

Mary Parker Follet mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Lebih dari itu Malayu mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan demikian hakikatnya manajemen merupakan suatu proses yang menggunakan metode ilmu dan seni untuk menerapkan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok manusia yang dilengkapi dengan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan lebih dulu.

Lebih rinci, pengertian manajemen dapat ditinjau dari tiga pengertian yaitu manajemen sebagai proses manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia dan manajemen sebagai ilmu (science) dan seni. Tiga tinjauan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1: Tiga Tinjauan Pengertian Manajemen**

Manajemen sebagai proses	Manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia	Manajemen sebagai ilmu (science) dan seni
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan tujuan tertentu dilaksanakan dan diawasi</li> <li>2. Fungsi untuk mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain, mengawasi usaha-usaha yang dilakukan individu untuk mencapai tujuan</li> <li>3. Cara mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan melalui kegiatan orang lain</li> </ol>	Merupakan suatu kumpulan dari individu-individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Kolektivitas inilah yang disebut manajemen. Sedangkan orang yang bertanggungjawab kegiatan manajemen disebut manajer.	Menghubungkan aktivitas manajemen dengan prinsip-prinsip manajemen. Manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Dari definisi di atas, dapat dipahami bahwa manajemen itu kajiannya mankenkan pada proses mengatur, adanya kerjasama antar berbagai unsur dalam organisasi, adanya usaha memanfaatkan sumber daya yang dimiliki organisasi dan adanya tujuan yang jelas. Dengan demikian yang dimaksud dengan manajemen adalah kapan dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengawasi untuk mencapai

tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya atau kemampuan memanfaatkan sumber-sumber daya yang ada dan memiliki potensi untuk digunakan dalam pencapaian tujuan. Atau mengkoordinasikan semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk itu skala prioritas yang perlu dipahami dalam manajemen adalah perumusan tujuan.

Ramayulis dalam Hidayat dan Wijaya (2017:5-6) menyatakan bahwa pengertian yang sama dengan hakikat manajemen adalah *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Quran, seperti firman Allah Swt:

يُدَبِّرُ الْأُمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ  
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu. (QS. As-Sajdah:5).

Dari isi kandungan ayat di atas dapatlah diketahui bahwa Allah Swt adalah pengatur alam (*Al-Mudabbir/manager*). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah Swt. dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah Swt. telah dijadikan khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

## 2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen sendiri mengandung arti bahwa dari berbagai elemen dasar yang ada dan sedang di dalam proses manajemen itu sendiri yang menjadi sebuah patokan bagi manajer untuk melaksanakan tugasnya. Firmansyah dan Mahardhika (2018:23-26) Mengenai fungsi-fungsi manajemen dengan jelas dikemukakan oleh beberapa ahli, yaitu:

- a. Louis A. Allen: Leading, Planning, Organizing, Controlling.
- b. Prajudi Atmosudirdjo: Planning, Organizing, Directing, atau Actuating, Controlling.
- c. John Robert Beishline, Ph.D: Perencanaan, Organisasi, Komando, Kontrolle.
- d. Henry Fayol: Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling.
- e. Luther Gullich: Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting.
- f. Koontz dan O'Donnel: Organizing, Staffing, Directing, Planning, Controlling.
- g. William H. Newman: Planning, Organizing, Assembling, Resources, Directing, Controlling.
- h. Dr. S. P. Siagian, MPA: Planning, Organizing, Motivating, Cotrolling.
- i. Willin Spriegel: Planning, Organizing, Controlling.

- j. George R. Terry: *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*.
- k. Lyndal F. Urwick: *Forecasting, Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling*.
- l. Dr. Winasdi, SE: *Planning, Organizing, Coordinating, Actuating, Leading, Communication, Controlling*.
- m. The Liang Gie: *Planning, Decision making, Directing, Coordinating, Controlling, Improving*.

Semua susunan, rencana-rencana, alat-alat pengawas dan peneliti tidak berguna tanpa adanya penggerak dari orang-orang yang dipimpin, yaitu manusianya. Oleh karena itu, manusia adalah unsur manajemen yang terpenting dalam setiap organisasi.

Fungsi-fungsi pokok manajemen menurut George R. Terry dalam Herujito (2016:27) yang membentuk manajemen sebagai salah satu proses sebagai berikut: a) *Planning*, Kegiatan yang menentukan berbagai tujuan dan penyebab tindakan-tindakan selanjutnya. b) *Organizing*, Kegiatan membagi pekerjaan di antara anggota kelompok dan membuat ketentuan dalam hubungan-hubungan yang diperlukan. c) *Actuating*, Kegiatan menggerakkan anggota-anggota kelompok untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas masing-masing. d) *Controlling*, Kegiatan untuk menyesuaikan antara pelaksanaan dan rencana-rencana yang telah ditentukan.

Selanjutnya, ia membuat suatu tabel perincian berbagai kegiatan penting dari setiap fungsi pokok manajemen yang merupakan pekerjaan manajer sebagai berikut:

1. Perencanaan, a) Menjelaskan, memantapkan dan memastikan tujuan yang dicapai, b) Meramalkan peristiwa atau keadaan pada waktu yang datang, c) Memperkirakan kondisi-kondisi pekerjaan yang dilakukan, d) Memilih tugas yang sesuai untuk pencapaian tujuan, e) Membuat rencana secara menyeluruh dengan menekankan kreativitas agar diperoleh sesuatu yang baru dan lebih baik, f) Membuat kebijaksanaan, prosedur, standar dan metode-metode untuk pelaksanaan kerja, g) Memikirkan peristiwa dan kemungkinan akan terjadi, h) Mengubah rencana sesuai dengan petunjuk hasil pengawasan
2. Pengorganisasian, a) Membagi pekerjaan ke dalam tugas-tugas operasional, b) Mengelompokkan tugas-tugas ke dalam posisi-posisi secara operasional, c) Menggabungkan jabatan-jabatan operasional ke dalam unit-unit yang saling berkaitan, d) Memilih dan menempatkan orang untuk pekerjaan yang sesuai, e) Menjelaskan persyaratan dari setiap jabatan, f) Menyesuaikan wewenang dan tanggung jawab bagi setiap anggota, g) Menyediakan berbagai fasilitas untuk pegawai, h) Menyelaraskan organisasi sesuai dengan petunjuk hasil pengawasan
3. Penggerakkan, a) Melakukan kegiatan partisipasi dengan senang hati terhadap semua keputusan, tindakan atau perbuatan, b) Mengarahkan dan menantang orang lain agar bekerja sebaik-baiknya, c) Memotivasi anggota, d) Berkomunikasi secara efektif, e) Meningkatkan anggota agar memahami potensinya secara penuh, f) Memberi imbalan penghargaan terhadap pekerja yang melakukan pekerjaan dengan baik, g) Mencukupi keperluan pegawai sesuai dengan kegiatan

- pekerjaannya, h)Berupaya memperbaiki pengarahannya sesuai dengan petunjuk pengawasan
4. Pengendalian, a)Membandingkan hasil-hasil pekerjaan dengan rencana secara keseluruhan, b)Menilai hasil pekerjaan dengan standar hasil kerja, c)Membuat media pelaksanaan secara tepat, d)Memberitahukan media pengukur pekerjaan, e)Memindahkan data secara terperinci agar dapat terlihat perbandingan dan penyimpangan-penyimpangannya, f)Membuat saran tindakan-tindakan perbaikan jika dirasa oleh anggota, g)Memberitahu anggota-anggota yang bertanggung jawab terhadap pemberian penjelasan, h)Melaksanakan pengawasan sesuai dengan petunjuk hasil pengawasan

### 3. Unsur-unsur Manajemen

Menurut Harrington Emerson dalam Phiffner John F. Dan Presthus Robert V, bahwa manajemen mempunyai lima unsur (5M), yaitu: a)Men, b)Money, c)Materials, d)Machines, and, e)Methods.

Peterson O.F., member of Indian University memasukan unsur mesin ke dalam material dan metode diberi istilah *the use* sehingga katanya, "*Management is the use of man, money and materials to achieve a common goal*". Ada lagi seorang ahli bernama Mooney James D., ia memasukan unsur-unsur uang, material dan mesin ke dalam istilah yang disebut fasilitas sehingga unsur-unsur manajemen adalah, 1)Men, 2)Facilities, 3)Method.

George R. Terry dalam bukunya *Principle of Management* mengatakan, ada enam sumber daya pokok dari manajemen, yaitu: 1)Men and women, 2)Materials, 3)Machines, 4)Methods, 5)Money, 6)Markets.

Sistematika dari keempat pandangan para ahli itu jelas menunjukkan, manusia merupakan unsur manajemen yang pokok. Manusia tidak dapat disamakan dengan benda, ia mempunyai peranan, pikiran, harapan serta gagasan. Reaksi psikisnya terhadap keadaan sekeliling dapat menimbulkan pengaruh yang lebih jauh dan mendalam serta sukar untuk perlu senantiasa diperhatikan untuk dikembangkan ke arah yang positif sesuai dengan martabat dan kepribadiannya sebagai manusia. Sejalan dengan pandangan itu, Harold Konntz dan Cyril O'Donnel menegaskan, "*Management is the development of people, not the direction of thing*".

## MUTU

### 1. Pengertian Mutu

Mutu atau kualitas adalah ukuran baik atau buruk suatu benda, kadar, taraf, atau derajat berupa; kepandaian, kecerdasan, kecakapan, dan sebagainya. Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan. Sallis dalam buku Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia mendefenisikan mutu dalam dua perspektif, yaitu mutu absolut dan mutu relatif. Mutu absolut merupakan mutu dalam arti yang tidak bisa ditawar-tawar lagi atau bersifat mutlak. Absolut juga dapat dikatakan sebagai suatu kondisi yang ditentukan secara

sepihak, yakni oleh produsen (jasa atau barang). Dalam pandangan absolut, mutu diartikan sebagai ukuran yang terbaik menurut pertimbangan produsen dalam memproduksi suatu barang atau jasa. Sedangkan mutu relatif diartikan sebagai mutu yang ditetapkan oleh selera konsumen. Dengan demikian, suatu barang atau jasa dapat disebut bermutu oleh seorang konsumen, tetapi belum tentu dikatakan bermutu oleh konsumen lainnya.

Pandangan mengenai mutu di atas mengimplikasikan bahwa barang atau jasa yang diproduksi harus selalu mengutamakan kesesuaian antara kebermampuan antara perspektif absolut dan relatif. Artinya setiap barang atau jasa yang diproduksi harus memuaskan pelanggan memenuhi spesifikasi yang dimiliki produsen.

Selanjutnya untuk memperjelas dan memperluas definisi tentang mutu atau kualitas, bisa diperhatikan uraian lima pakar yang dikutip oleh Hadis dan Nurhayati (2012:84-86) sebagai berikut:

1. Menurut Joseph M Juran; mutu produk ialah kecocokan menggunakan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan produk tersebut didasari atas lima ciri utama, yaitu (1) teknologi, yaitu kekuatan; (2) psikologis, yaitu citra rasa atau status; (3) waktu, yaitu kehandalan; (4) kontraktual, yaitu ada jaminan; (5) etika, yaitu sopan santun.
2. Menurut Philips Crosby; mutu adalah *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.
3. Menurut Edward Deming; mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu adalah 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 tersebut baik berupa barang maupun jasa.
4. Menurut Feigenbaum; mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dianggap bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Jadi menurut penulis, mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan.

## 2. Manajemen Mutu

Menurut Zahroh, TQM atau juga manajemen mutu merupakan suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*) atas jasa, manusia produk dan lingkungan. Nasution, TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk,

jasa, tenaga kerja, lingkungan dan proses. Haberer & Webb mengemukakan bahwa TQM sebagai proses yang mencakup semua, yang melibatkan setiap orang dalam organisasi dalam mengidentifikasi dan meningkatkan setiap aspek layanan dan setiap produk. Sallis, *Total Quality Management* atau yang disingkat dengan TQM 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. TQM adalah suatu keinginan untuk selalu mencoba mengerjakan segala sesuatu dengan selalu baik sejak awal. TQM tidak menyediakan kesempatan untuk memeriksa kalau ada yang salah. TQM bukan mengenai bagaimana cara mengerjakan agenda orang lain, melainkan agenda yang telah ditetapkan oleh pelanggan klien. TQM bukanlah sebuah tugas yang hanya dikerjakan manajer senior yang selanjutnya memberikan arahan pada bawahannya. Kata *total* dalam TQM menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya melakukan peningkatan secara terus-menerus. Kata manajemen dalam TQM berlaku bagi setiap orang, dalam sebuah institusi, apapun status, posisi atau perannya, adalah manajer bagi tanggungjawabnya masing-masing, Kristiawan (2017:133-134).

Berdasarkan pengertian beberapa ahli diatas mengenai TQM, paling tidak terdapat empat konsep dalam TQM yaitu, quality, kepuasan pelanggan, perbaikan secara terus-menerus, dan menyeluruh di semua komponen organisasi. Goetsh dan Davis mengemukakan bahwa TQM dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu:

1. TQM didefinisikan sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha, dengan memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan yang terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi.
2. Menyangkut cara penyampaiannya, dan berkaitan dengan lingkungan serta dengan 10 karakteristik yang terdiri dari 1) berfokus pada pelanggan internal dan eksternal, 2) berobsesi tinggi pada kualitas, 3) menggunakan pendekatan ilmiah, 4) memiliki komitmen jangka panjang, 5) kerja sama tim, 6) menyempurnakan kualitas secara berkesinambungan, 7) menerapkan kebebasan yang terkendali, 8) memiliki kesatuan tujuan, 9) melibatkan dan memberdayakan karyawan.

Salah satu konsep dasar TQM dalam pendidikan adalah konsep tim, artinya para anggota organisasi pendidikan dan satuan pendidikan, bekerjasama dalam kelompok-kelompok kecil untuk satu tujuan yang ditetapkan dengan fokus kualitas pelanggan pelajar, yang berimplikasi pada kualitas lulusan sebagai produk dari pendidikan.



**Gambar 1.2 Tim Total Quality Management**

Dalam konsep TQM (*Total Quality Management*), organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang memiliki input, proses dan output. Produk merupakan hasil dari proses yang menggabungkan paling sedikit empat unsur, mesin, metode, material, dan manusia. Inspeksi hasil akhir suatu sistem dalam *Total Quality Management* (TQM) bukanlah satu-satunya cara terbaik untuk mencapai mutu tetapi mutu lebih baik diwujudkan melalui perbaikan proses secara terus-menerus, sejalan dengan perbaikan proses. Dengan demikian, konsep *quality improvement* adalah memperbaiki mutu melalui proses pendidikan, sehingga biaya dapat diturunkan dan produktivitas dapat ditingkatkan.

Menurut Morgan dan Murgatroyd, suksesnya implementasi *Total Quality Management* (TQM) di lembaga pendidikan didasarkan pada lima kunci yaitu: 1) visi/vision, 2) strategi dan tujuan (*strategy and goals*), 3) tim/teams, 4) alat/tools, 5) *three Cs of management*, yang meliputi budaya (*culture*), komitmen (*commitment*), dan komunikasi (*communication*).

Visi merupakan ide yang ingin dicapai suatu lembaga yang sifatnya abstrak dan merupakan cerminan masa depan. Sedangkan strategi adalah program luas untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi. Tujuan merupakan sasaran yang diusahakan oleh lembaga sekolah. Tim adalah kumpulan orang-orang yang saling berinteraksi dan memengaruhi untuk menuju sasaran yang sama. Alat adalah sarana fisik yang berfungsi untuk memecahkan persoalan yang ada. Sedangkan *three Cs of TQM* merupakan aturan-aturan, asumsi-asumsi dan nilai implisit yang menyatukan lembaga atau organisasi.

### **3. Hambatan Implementasi Manajemen Mutu**

Setidaknya terdapat dua faktor yang dapat menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil, antara lain sebagai berikut: 1) Strategi pembangunan lebih bersifat *input oriented*. Strategi yang demikian lebih berstandar pada asumsi bahwa bilamana semua *input* pendidikan telah dipenuhi, seperti penyediaan buku, alat belajar lainnya, sarana pendidikan, pelatihan guru dan tenaga kependidikan lainnya maka secara otomatis lembaga pendidikan akan dapat menghasilkan *output* yang bermutu sebagaimana yang diharapkan, 2) Pengelolaan pendidikan selama ini masih bersifat *macro oriented*, diatur oleh jajaran birokrasi ditingkat pusat. Akibatnya banyak faktor yang diproyeksikan ditingkat *macro* (pusat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya ditingkat *mikro* (lembaga pendidikan). Dengan kata lain, kompleksnya cakupan permasalahan pendidikan, seringkali tidak dapat diperkirakan secara utuh dan akurat oleh birokrasi pusat.

Permasalahan yang terjadi dalam bidang pendidikan diatas menjadi fenomena yang melekat dengan lembaga pendidikan kesulitan mewujudkan manajemen mutu dalam lembaga pendidikan yaitu pelanggan pendidikan ikut memerankan peran penting dalam mutu belajarnya. Oleh karena itu, manajemen mutu juga perlu diterapkan dalam kelas-kelas pembelajaran. Penyusunan feedback dengan mengadakan evaluasi setiap siswa sangat penting untuk proses pembentukan *quality assurance* (jaminan mutu).

Menurut Sallis kendala yang harus diatasi ketika memperkenalkan TQM adalah kerja keras dan waktu. Karena jika dua hal tersebut tidak berjalan dengan baik, maka perjalanan mekanisme kerja mutu akan terhambat. TQM membutuhkan mental juara yang mampu menghadapi tantangan dan perubahan dalam pendidikan. TQM mengharuskan kesesuaian jangka panjang staf senior terhadap intuisi. Karena, tidak tertutup kemungkinan manajemen senior sendiri bisa menjadi problem. Kekhawatiran manajer senior dalam mengadopsi metode dan pendekatan yang baru adalah kendala utamanya, hal ini merupakan rintangan atau kendala yang sangat serius. Ketika manajer senior tidak mampu mendukung TQM, maka sangat kecil kemungkinan orang lain di organisasi tersebut akan mampu melaksanakannya.

Volume tekanan eksternal juga bisa menghalangi upaya sebuah organisasi dalam menerapkan TQM. Walaupun program-program mutu disampaikan dengan publikasi yang besar-besaran, seringkali program-program tersebut tergilas oleh inisiatif lain. Perlu diperhatikan bahwa meskipun ada tekanan lain, mutu harus selalu menjadi prioritas utama dalam agenda. Dalam hal ini, perencanaan strategis memiliki peranan penting.

Perencanaan strategis dapat membantu staf untuk memahami misi intuisi. Ia juga dapat menjembatani jurang dalam komunikasi. Ada tuntutan bagi pada staf untuk mengetahui tujuan intuisi dan bagaimana tujuan tersebut akan berubah dan berbeda dimasa mendatang.

Lembaga pendidikan dalam menerapkan manajemen mutu, agar berhasil perlu dirumuskan beberapa prinsip pokok sebagaimana dikemukakan oleh Sharples yaitu pertama, tanggung jawab dan dukungan (komitmen). Komitmen yang dimaksud adalah komitmen dari pimpinan lembaga pendidikan yang dikomunikasikan pada semua pihak dalam lembaga pendidikan tersebut. Kedua, pendidikan dan pelatihan (*education and training*). Pendidikan dan pelatihan tentang mutu pendidikan bukan hanya untuk pelaksana atau bagian administrasi, melainkan semua civitas akademika. Pendidikan dan pelatihan ini ditujukan untuk kesiapan menghadapi perubahan dan kebaikan. Ketiga, penerapan dan praktik (*application and practice*). Manajemen mutu bermanfaat apabila dipraktikkan. Ranpa adanya praktik, manajemen mutu hanya slogan yang menumbar omong kosong. Keempat, standarisasi dan pengenalan (*standardization and recognition*). Manajemen mutu memerlukan adanya keseragaman dalam penerapan, sehingga mutu layanan pendidikan yang disampaikan merupakan standar.

Menurut Fusco, faktor kesuksesan manajemen mutu pendidikan antara lain 1) kepemimpinan yang kuat. Semua unsur pimpinan harus mendukung penerapan filosofi manajemen mutu. Mutu pendidikan akan terwujud apabila dilaksanakan secara menyeluruh bukan departemental, 2) perbaikan sistem secara berkesinambungan. Sistem merupakan serangkaian proses yang merupakan satu kesatuan dan saling terkait satu sama lain, 3) metode statistik, bahwa setiap personel yang melaksanakan manajemen mutu harus berani berbicara berdasarkan fakta atau data. Jadi, mutu bukan hanya diukur secara kualitatif saja, melainkan kuantitatif, 4) memiliki visi dan nilai bersama. Visi dan nilai bersama mengandung arti sepakat. Pesan sepakat untuk menjadikan mutu sebagai *the way of life*, dan 5) pesan dan perilaku konsisten disampaikan kepada pelanggan.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian analisis deskripsi penelitian di atas ditemukan beberapa hal yang berhubungan dengan fokus penelitian yakni:

Pada penelitian ini ditemukan bahwa perencanaan peningkatan mutu yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam pelaksanaannya berlangsung secara baik dan harmonis. Perencanaan peningkatan mutu pendidikan di SD Bani Adam AS dilakukan dengan mempertimbangkan aspek-aspek terkait. Bentuk perencanaan yang direncanakan berbentuk pada perencanaan sumber daya manusia, sumber daya finansial (dana) dan sumber daya sarana prasarana serta pengembangannya. Perumusan perencanaan peningkatan mutu pendidikan di SD Bani Adam AS dilaksanakan dengan melalui musyawarah dengan melibatkan semua komponen penting dalam sebuah organisasi antara lain: kepala sekolah, guru, pegawai, komite sekolah. Di dalam keberlangsungan musyawarah ini digunakan prinsip partisipasi guna memberikan saran-saran dan ide-ide positif yang dapat diterapkan dalam perencanaan peningkatan mutu pendidikan di SD Bani Adam AS.

Dalam kaitan proses pembinaan guru yang dilakukan kepala sekolah, posisi guru hendaknya ditempatkan sebagai pembelajar. Oleh karena itu paradigma ini harus mampu dituangkan oleh kepala sekolah ke dalam beberapa prinsip pembinaan yang memungkinkan terjadinya kolaborasi antara kepala sekolah dan guru diantaranya: (1) ilmiah, dilaksanakan secara sistematis (2) kooperatif, kerjasama yang baik antara pembinaan dan guru (3) konstruktif, pembinaan dalam rangka perbaikan keprofesionalan (4) realistik, sesuai dengan keadaan kebutuhan guru (5) progresif, dilaksanakan maju selangkah demi selangkah (6) inovatif, mengikhtiarkan hal-hal yang baru (7) menimbulkan perasaan aman bagi guru dan (8) memberikan kesempatan mengevaluasi bersama pembina dan guru.

Sementara fungsi pembinaan ini diperuntukkan pada upaya (1) pemeliharaan program pengajaran sebaik-baiknya, (2) menilai dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi belajar, (3) memperbaiki situasi belajar peserta didik. Jadi ringkasnya pembinaan yang dilakukan oleh kepala sekolah terhadap guru berfungsi untuk menumbuhkan iklim bagi proses dan hasil belajar melalui serangkaian upaya pembinaan guru ini berlangsung tepat pada sasaran maka sasaran yang diharapkan adalah munculnya sikap profesionalisme yang tinggi dalam setiap gerak dan langkah seorang guru atau pendidik.

Implikasi yang diharapkan dari kondisi ini adalah akan terciptanya pembelajaran yang berorientasi pada peningkatan mutu, kepedulian dan kesadaran bahwa tugas mengajar bukan hanya semata-mata memberikan atau mentransformasikan ilmu pengetahuan kepada peserta didik, akan tetapi lebih dari pada itu kegiatan ini juga dimaksud sebagai upaya pembinaan dan pembentukan karakter kepribadian peserta didik yang memiliki keunggulan dalam ilmu dan kebaikan dalam hal normal atau akhlak.

Sedangkan pencapaian standarisasi layanan sekolah guna menompang mutu pendidikan di SD Bani Adam AS dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kuantitas layanan sekolah baik yang bersifat akademis maupun yang bersifat teknis administrasi.

Selanjutnya pengorganisasian peningkatan mutu pendidikan di SD Bani Adam AS dilaksanakan dengan cara perincian seluruh tugas, pekerjaan yang harus dilaksanakan dan dikerjakan oleh setiap personil dalam organisasi sekolah SD Bani Adam AS dalam hal pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Pembagian beban akan tugas dan tanggung jawab menjadi sebuah kegiatan-kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh setiap individu dengan berkoordinasi akan pelaksanaannya dengan para anggota personil sehingga menjadi satu kesatuan yang terpadu dan harmonis dalam suatu manajemen organisasi. pengorganisasian telah menciptakan dasar-dasar kerjasama yang saling mendukung antara personil manajemen dalam pencapaian tujuan sekolah.

Pada pelaksanaan peningkatan mutu pendidikan di SD Bani Adam AS belum sepenuhnya terlaksanakan secara maksimal dalam kegiatan-kegiatan yang menunjang ketercapaian tujuan yakni peningkatan mutu pendidikan di SD Bani Adam AS. Perencanaan yang dilakukan di awal tahun ajaran baru yang telah disusun sebagian telah memenuhi standar serta tuntutan manajemen peningkatan mutu pendidikan yang salah satunya perencanaan telah disusun dengan yang meliputi sebagian besar kegiatan-kegiatan dan program peningkatan mutu pendidikan di SD Bani Adam AS.

## **Kesimpulan**

Perencanaan Peningkatan Mutu Pendidikan di SD Bani Adam AS dilakukan melalui identifikasi, tujuan, manfaat, langkah-langkah perencanaan, tahapan-tahapan perencanaan, mencakup indikator atau target mutu yang akan dicapai sebagai proses peningkatan mutu pendidikan. Bentuk perencanaan meliputi pengaturan sumber daya yang berisikan tentang perawatan dan pengembangan sarana dan prasarana. Perencanaan pada pendanaan dan biaya berisikan tentang pengalokasian dana untuk pengembangan sarana dan prasarana, pengembangan proses pembelajaran, serta peningkatan kemampuan sumber daya manusia. Pengorganisasi Sumber Daya dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SD Bani Adam AS dilaksanakan dengan proses perincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan setiap individu dalam mencapai tujuan organisasi, pembagian beban pekerjaan menjadi kegiatan-kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh setiap individu serta pengembangan mekanisme kerja sehingga ada koordinasi pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis. Pelaksanaan Rencana Peningkatan Mutu Pendidikan di SD Bani Adam AS belum sepenuhnya mengikuti tahapan pelaksanaan pedoman umum pelaksanaan, karena konsep dan tujuan kebijakan belum dipahami secara utuh oleh pelaku kebijakan sebagai akibat dari pelaksanaan sosialisasi kebijakan yang terbilang kurang maksimal. Selain dari pada itu, disebabkan juga karena kurang diberdayakannya kepala sekolah, guru atau tenaga pendidik, komite sekolah dan tidak diberikannya wewenang dan kebebasan penuh terhadap kepala sekolah selaku aktor utama kebijakan dan juga guru yang melaksanakan

kebijakan, serta masih kurangnya keberanian dan reaktivitas baik yang dilakukan oleh kepala sekolah maupun guru atau pendidik pada SD Bani Adam AS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asrohah, Hanum. (2017). *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Buku Perkuliahan Program S-1 Jurusan Kependidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Kependidikan UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Fadhli, Muhammad. (2017), "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan", *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, Vol. 1, No. 02, [https://www.researchgate.net/publication/322098922\\_Manajemen\\_Peningkatan\\_Mutu\\_Pendidikan](https://www.researchgate.net/publication/322098922_Manajemen_Peningkatan_Mutu_Pendidikan), Diakses Pada Tanggal 03 Januari 2020, Pukul 11.22 Wib.
- Firmansyah, M. Anang dan Mahardhika, Budi W. (2018). *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Hadis, Abdul dan Nurhayati B. (2012). *Manajemen Mutu Pendidikan* Bandung: Alfabeta.
- Hidayat, Rahmad dan Wijaya, Candra. (2017). *Ayat-Ayat Al-Quran tentang Manajemen Pendidikan Islam*, Medan: LPPPI.
- Kristiawan, Muhammad, Dkk, (2017). *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Mesiono, (2012). *Manajemen Organisasi*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Simanjuntak, Manlian Ronald A. dan Suawa, Skarlet Sinta. (2014), "Analisis Sistem Manajemen Mutu Dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bangunan Tinggi Perkantoran di Jakarta Pusat", *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, Vol. 4, No. 2, <https://media.neliti.com/media/publications/98838-ID-analisis-sistem-manajemen-mutu-dan-penga.pdf>, Diakses Pada Tanggal 03 Januari 2020, Pukul 11.02 Wib.