

## Pelaksanaan *Total Quality Management* pada Institusi Pendidikan

### *Implementation of Total Quality Management in Educational Institutions*

**Delly Sapari,**

Universitas Pamulang, Email: [dellysapari6805@gmail.com](mailto:dellysapari6805@gmail.com)

**Abstrak:** Manajemen Mutu Terpadu atau sering disebut *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan, dengan melibatkan semua sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi dalam upaya melakukan peningkatan dan perbaikan yang berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *total quality management* pada lingkungan pendidikan melalui pendekatan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan studi literasi, dimana bahan-bahan yang telah dikumpulkan seperti jurnal-jurnal ilmiah, ditelaah serta dikaji dan selanjutnya disajikan.

**Kata kunci:** *Total Quality Management*, institusi pendidikan

**Abstract :** *Integrated quality management or often called total quality management (TQM) is a system of quality management system that focuses on customers, by involving all human resources of an organization in an effort to make continuous improvement and improvement. This study aims to analyze the implementation of total quality management in the educational environment through a descriptive qualitative research method approach using literacy studies, where the materials that have been collected, such as scientific journals, are reviewed and reviewed and then presented.*

**Keywords :** *Total Quality Management, Educational Institutions*

## PENDAHULUAN

Kesuksesan pada bisnis dunia pendidikan tidak terlepas dari manajemen strategi dan kemampuan organisasi menerima tuntutan perubahan dalam era teknologi, sehingga dapat berkompetisi atas tuntutan perubahan tersebut, sumber daya manusia sebagai aset terpenting dapat menerima hasil yang optimal. Hurriyati (2009:157) menyatakan bahwa: "Dalam jasa, produk atau jasa yang ditawarkan kepada mahasiswa adalah reputasi/mutu pendidikan yang baik, prospek yang cerah bagi mahasiswa setelah lulus dari perguruan tinggi, dan pilihan konsentrasi yang bervariasi sesuai dengan bakat dan minat". Implementasi *Total Quality Management* dalam dunia pendidikan sangat relevan. *Total Quality Management* menggunakan strategi, data, dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kedisiplinan, kualitas ke dalam budaya dan kegiatan-kegiatan organisasi.

Tujuan penerapan *Total Quality Management* untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan. Dalam *TQM* semua anggota organisasi harus berpartisipasi dalam melakukan peningkatan proses, produk, serta layanan.

Ada Delapan elemen pokok dalam sistem manajemen *Total Quality Management* diantaranya:

1. Fokus pada pelanggan
2. Keterlibatan karyawan secara keseluruhan.
3. Pemusatan perhatian pada peningkatan proses
4. Sistem yang terintegrasi dalam internal organisasi
5. Pendekatan Strategi dan Sistematis.
6. Peningkatan yang berkesinambungan
7. Keputusan berdasar fakta
8. Komunikasi.

Endang Sugiarti (2020:693) :“ Pemenang tidak lagi ditentukan oleh modal yang besar ,namun bergantung seberapa baik mereka beradaptasi dengan perubahan, dan melahirkan strategi pemasaran yang tepat”. *Total Quality Manajemen* adalah salah satu model atau metode yang digunakan untuk meningkatkan mutu didalam lembaga pendidikan yang paling efektif.

Penelitian terdahulu tentang *Total Quality Management* telah banyak dilakukan. Wiyono (2013) meneliti tentang *TQM* untuk meningkatkan mutu sekolah pada sekolah menengah, sedangkan Rahmah (2018) meneliti tentang faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi di sekolah. serta Risa Supriana dkk (2020) meneliti tentang implementasi *total quality manajemen* dalam peningkatan pelayanan pendidikan. Dari ketiga penelitian tersebut mengambarkantanggungjawab pendidikan, kualitas siswa didik, bukan hanya berada pada institusi pendidikan saja, namun sudah menjadi tanggung jawab semua pihak yang berkepentingan.

## METODE

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi literatur, dengan cara mengumpulkan bahan materi yang bersumber dari buku, jurnal, dan sumber lainnya. Semua bahan dikumpulkan lalu dipelajari dan dipahami untuk selanjutnya hasil penelusuran ini dituangkan dalam artikel ini secara sistematis. metode penelitian deskriptif akan menyajikan bagaimana teori *Total Quality Management* diimplementasikan pada institusi pendidikan dimana penulis sedang menempuh studi .

## PEMBAHASAN

Menurut Salis (2006) *Total Quality Management* merupakan paradigma tentang perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan yang dapat memberikan seperangkat alat kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggannya pada saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Prinsip-prinsip *Total Quality Manajemen*, diantaranya meliputi :

1. Komitmen Manajemen
  - Rencanakan : Tetapkan tujuan dan proses yang diperlukan untuk memberikan hasil yang tepat, sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi.
  - Lakukan : Menerapkan Proses
  - Periksa : Pantau dan ukur proses dan produk terhadap kebijakan, tujuan dan persyaratan untuk memastikan kepatuhan yang ketat kepada mereka dan pelaporan hasil yang terinci.
  - Bertindak : Ambil tindakan untuk terus meningkatkan proses kerja.
2. Pemberdayaan Karyawan

Praktek manajemen dalam berbagai informasi penghargaan dan keselarasan dengan karyawan sehingga mereka dapat mengambil inisiatif dan membuat keputusan untuk memecahkan masalah, meningkatkan kinerja dan meningkatkan pelayanan.

3. Pengambilan Keputusan berdasarkan fakta.

Untuk mengetahui seberapa baik organisasi melakukan data pada kinerja diperlukan. *Total Quality Management* mensyaratkan bahwa organisasi terus mengumpulkan dan menganalisa data untuk meningkatkan akurasi pengambilan keputusan dan memungkinkan berbasis prediksi tentang sejarah masa lalu.

4. Peningkatan Berkelanjutan

Ini melibatkan identifikasi tolak ukur praktik terbaik dan menanamkan rasa memiliki karyawan atas proses tersebut.

5. Fokus Pelanggan

Sebuah organisasi harus mendefinisikan semua proses dan fungsinya dengan sudut pandang pelanggan. Ini termasuk kemitraan pemasok, hubungan pelayanan dengan pelanggan internal, dan kepuasan atas kebutuhan pelanggan.

Lebih lanjut dari prinsip-prinsip dalam TQM (manajemen mutu terpadu) harus dibangun atas dasar 5 pilar sistem yaitu ; Prodik, Poses, Organisasi, Pemimpin, Komitmen. Produk (jasa) adalah titik sentral tujuan dan pencapaian organisasi. Mutu dalam produk tidak mungkin ada tanpa mutu didalam proses. Mutu di dalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Organisasi yang tepat tidak mungkin ada tanpa pemimpin yang cakap. Komitmen yang kuat dari semua komponen adalah mutlak keberadaannya.

Menurut Slamet (Rajagukguk, 2009) terdapat empat usaha mendasar yang harus dilakukan dalam suatu lembaga pendidikan, yaitu ;

1. Meniptakan situasi *win – win solution* diantara pihak yang berkepentingan dengan lembaga pendidikan. Dalam hal ini antara pemimpin lembaga dengan staf lembaga harus menjadi kondisi yang saling menguntungkan dalam rangka meraih mutu produk (jasa) dari lembaga tersebut.
2. Bertumbuh kembangnya motivasi pada setiap orang yang terlibat dalam proses meraih mutu meningkat terus menerus, sehingga sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggannya.
3. Setiap pemimpin harus berorientasi pada hasil jangka panjang, maka harus dilakukan secara konsisten dan terus menerus.
4. Dalam manajemen mutu terpadu harus dikembangkan kerjasama antar seluruh pelaku, tidak ada persaingan di internal yang akan mengganggu proses pencapaian hasil mutu. Mereka adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain hingga menghasilkan mutu yang diharapkan.

Manfaat manajemen mutu terpadu (TQM),

Menurut Hassel, ada beberapa manfaat bagi organisasi/ perusahaan / lembaga, adalah (Nasution, 2005:366) yaitu:

1. Proses desain produk menjadi lebih efektif, yang akan berpengaruh pada kinerja kualitas yaitu keandalan produk, produk features dan serviceability.
2. Pada proses produksi mengakibatkan produk yang dihasilkan sesuai standar, meniadakan pengerjaan ulang, mengurangi waktu kerja, mengurangi biaya mesin dan menghemat penggunaan material.
3. Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan berpengaruh positif bagi kinerja organisasi.
4. Sikap pekerja yang baik akan menimbulkan partisipasi dan komitmen pekerja pada kualitas, rasa bangga maka para pekerja akan bekerja dengan optimal, perasaan tanggung jawab atas tugas yang diembannya.

Begitu besarnya pengaruh positif dan menguntungkan dengan penerapan metode TQM/ manajemen mutu terpadu pada institusi pendidikan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan di negara kita Indonesia ,

Bagi Intitusi/ lembaga, manfaat TQM adalah ;

- a. Terdapat perubhan kualitas produk dan pelayanan.
- b. Staf lebih termotivasi
- c. Produktivitas akan meningkat
- d. Biaya turun
- e. Produk cacat berkurang
- f. Permasalahan akan diselesaikan dengan cepat.

Manfaat TQM bagi Staf Organsasi antara lain:

- a. Pemberdayaan
- b. Lebih terlath dan terampil
- c. Lebih dihargi dan diakui.

Bagi institusi dimasa yang akan datang ,TQM dapat bermanfaat ,antara lain:

- a. Menjadikan institusi sebagai pemimpin dan bukan hanya sebagai pengikut.
- b. Memiliki Peragkat kerja yang handal
- c. Institusi akan lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan
- d. Memiliki Institusi yang sip dan lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan dan zamannya.
- e. Tercipta keharmonisan sebuah tim atau staf antar departemen akan leih mudah berkomunikasi

## KESIMPULAN

*Total Quality Manajemen* adalah pendekatan untuk mengelola organisasi yang menekankan pada peningkatan kualitas berkelanjutan dan kepuasan pelanggan, memerlukan penerapan secara sistematis dan pendekatan untuk mengelola proses organisasi melibatkan pembentukan struktur seperti Tim dan dewan peningkatan kualitas, mempertahankan fokus pada tujuan dan memberlakukan proses perbaikan organisasi terus menerus dan berkelanjutan. Mutu sebagai konsep relatif dapat dipahami sebagai atribut atau layanan, mutu dapat dinilai terus menerus. Mutu merupakan produk kontekstual yakni apa yang dianggap bermutu saat ini belum tentu dianggap bermutu esok hari. Mutu pada konsep relatif merupakan sebuah proses yang mengarah ada dua aspek yaitu tindakan spesifikasi dan mencari pelanggan yang membutuhkan .

Indonesia membutuhkan sebuah kualitas pendidikan yang bermutu sehingga dapat bersaing dengan negara lain .maka implementasi TQM/manajemen mutu terpadu sebuah alat untuk solusi hal tersebut. Begitu banyak manfaat yang dapat diraih baik untuk lembaga maupun untuk pelanggan terpuaskan, kualitas pelayanan akan meningkat, seluruh staf akan termotivasi, biaya operasi akan menurun dan permasalahan yang timbul akan cepat teratasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, F. N. (2020). DETERMINAN MOTIVASI INTERNAL TERHADAP KINERJA. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(2), 161-170.
- Anggraeni, F. N. (2020). SURVEY MOTIVASI KERJA DRIVER OJEK ONLINE GRAB. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 251-260.
- Anggraneil, F. N. (2020). REALITAS KOMPETENSI GURU PASCA SERTIFIKASI. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(4), 331-340.
- Bolatan, Gulin Idil Sonmezturk. 2016. *The Impact of Tecnology Transfer Performance on Total Quality Management and Quality Performance*. Jurnal Procedia 235 (2016) Hal. 746-755.
- Dedy, Aimie Nadia. 2016. *An Analysis of the impact of Total Quality Manajemen on Employee performance with Mediating role of Process Innovation*. Jurnal IOP Conference Series.
- Fadhli, M. 2017. Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan. Jurnal TADBIR Vol. 1 (2) Hal. 215-240.
- Harras, H., Sugiarti, E., & Wahyudi, W. (2020). Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Mahasiswa.
- Kumar, Viender. Jasbir Singh. 2016. *Total Quality Management*. Jurnal National Journal of Advance Research Vol. 2 (3) Hal. 5-8.
- Larina, Ludmila N. 2015. *Practical Application of Total Quality Manajemen System of Education of International Student*. Jurnal Procedia 215 (2015) Hal. 9-13.
- Lesmana, R., Sunardi, N., Hastono, H., & Widodo, A. S. (2021). Perceived Quality Membentuk Customer Loyalty via Brand Equity pada Pengguna Smartphone Merek Xiaomi di Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 157-167
- Lesmana, R., Sutarman, A., & Sunardi, N. Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction.
- Marmoah, Sri. 2019. Implementasi *Total Quality Manajemen* di Pendidikan Dasar. Jurnal Perspektif Ilmu Pendidikan.
- Mohammadlou, Moslem Ali. 2016. *Relationship between Total Quality Management knowledge Transfer Knowledge Diffusion in the Academic settings*. Jurnal Procedia 230 (2016) Hal. 104-111.
- Molitaru, Madalina. 2013. *The Perfect of Implementing the Preinciples of Total Quality Management in Educations*. Jurnal Procedia 93 (2013) Hal. 1138-1141
- Mukrodi, M. (2019). Membangun Motivasis Kerja. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 2(4), 431-440.

- Nawawi, Muhammad Adlan. 2020. Urgensi Peningkatan Mutu dengan menggunakan Total Quality Manajemen dalam Pendidikan Islam di era milenial. *Jurnal Andragogi* Vol. 2 (2) Hal. 188-204.
- Prabowo, Suto. 2012. *Total Quality Management* dalam Pendidikan. *Jurnal Sosial Humaniora* Vol. 5 (1) Hal. 72-77.
- Rahmah, Ulfatur. 2018. The Implementasi *Total Quality Manajemen* di SD Al-Hukmah Surabaya. *Jurnal Manageria* Vol. 3 (1).
- Rusilowati, U., & Wahyudi, W. (2020, March). The Significance of Educator Certification in Developing Pedagogy, Personality, Social and Professional Competencies. In *2nd Social and Humaniora Research Symposium (SoRes 2019)* (pp. 446-451). Atlantis Press.
- Sari, Ratna Purwita. Achmad Firdaus. 2018. *The Impact of Total Quality Manajemen Implementation on small and medium Manufactory Company*. *Jurnal Esensi* Vol. 8 (1) Hal. 67-78.
- Septiadi, Wahyu. 2019. Tinjauan *Total Quality Manajemen* pada Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Vol. 4 (1).
- Sunardi, N., & Lesmana, R. (2020). Konsep Icepower (Wiramadu) sebagai Solusi Wirausaha menuju Desa Sejahtera Mandiri (DMS) pada Masa Pandemi Covid-19. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 4(1).
- Supriyanto, Achmad. 2017. Implementasi *Total Quality Manajemen* Dalam Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran di institusi Pendidikan. *Jurnal Cakrawala Pendidikan* Vol. 1 (1).
- Syarifah, Liah Siti. 2020. Implementasi *Total Quality Manajemen* di Pesantren. *Jurnal Ad-Tadbir* Vol. 30 (1) Hal. 93-112.
- Talib, F. 2011, *A Study of Total Quality and Supply Chain Manajemen Practices*. *International journal of Productivity and Performance Management* Vol. 60 (3) Hal. 266-288.
- Taskov, Nako. Elizabeta Mitreva. 2014. *The Motivation and The Efficient Communication both are The Essential Pillar within The Building of The Total Quality Manajemen System The Macedonian Higher Education Institutions*. *Jurnal Procedia* 180 (2015) Hal. 227-234.
- Topalovic, Snezana. 2015. *The Implementation of Total Quality Manajemen in other to Improve Production Performance and Enhancing the level of customer satisfaction*. *Jurnal Procedia* 19 (2015) Hal. 1016-1022.
- Uyani, Himmatul. 2019. Implementasi *Total Quality Manajemen* Pendidikan Melalui Uswah Hasanah pada TK- IT Umar Bin Khotob Kudus. *Jurnal Quality* Vol. 7 (1) Hal. 66-84
- Wahyu, W., & Salam, R. (2020). KOMITMEN ORGANISASI (Kajian: Manajemen Sumber Daya Manusia).
- Wahyudi, M., Mukrodi, M., Harras, H., & Sugiarti, E. (2020). Wirausaha Muda Mandiri: Learning, Sharing & Practice. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(1), 101-110.