

MENUJU KUALITAS UNGGUL: EKSPLORASI MUTU DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM

Mujahidin

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas

bangdemujahidin@gmail.com

Abstrak

*Artikel ini mengkaji tentang mutu lembaga pendidikan Islam. Kajian lebih terfokus pada faktor dan indikator terhadap mutu pendidikan Islam. Mutu merupakan istilah yang lahir dari dunia bisnis dan industri. Proses mutu dalam industri, ternyata melahirkan kualitas produk yang bermutu pula. Dalam perkembangannya, definisi mutu dapat dilihat dari dua arah, pertama definisi mutu berdasarkan spesifikasi pabrik atau dalam istilah lain adalah *quality in fact*, kedua mutu berdasarkan keinginan konsumen atau *quality in perception*. Ketika mutu diintegrasikan dalam dunia pendidikan, ternyata melahirkan teori bahwa pendidikan tidak melahirkan sebuah bentuk produksi tetapi jasa atau layanan. Pelanggan utamanya adalah siswa, kemudian orang tua, masyarakat yang berkompeten terhadap pendidikan, termasuk pemerintah. Proses mutu memerlukan faktor pendukung, diantaranya adalah komitmen terhadap perubahan, memahami kondisi yang ada, mempunyai visi yang jelas, mempunyai rencana yang rasionil. Lembaga pendidikan yang bermutu adalah lembaga pendidikan yang mempunyai beberapa indikator, diantaranya: Berfokus pada pelanggan (siswa, orang tua, pemerintah, masyarakat), keterlibatan menyeluruh, Pengukuran dengan menggunakan tolok ukur kemampuan dan kinerja lulusan berdasarkan tuntutan pengguna, Komitmen pada mutu, Perbaikan yang berkelanjutan. Seandainya manajemen mutu terpadu diintegrasikan dalam dunia pendidikan Islam mungkin dapat menjawab tiga problem besar, yaitu *foundation problems (religious foundation dan philosophic foundation)*, *structural problems*, dan *operational problems*.*

PENDAHULUAN

Dewasa ini, lembaga pendidikan dituntut supaya lebih berorientasi memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dikarenakan selama ini lulusan pendidikan menengah dan perguruan tinggi dianggap tidak siap bahkan cenderung menjadi beban masyarakat. Mereka tidak siap menjadi warga negara yang bertanggungjawab dan produktif. Para siswa seperti di atas diasumsikan sebagai produk sistem pendidikan yang tidak terfokus pada mutu dan hanya memberatkan anggaran kesejahteraan sosial saja. Bahkan Arcaro mengatakan¹ bahwa lulusan lembaga pendidikan seperti di atas berdampak pula pada sistem peradilan kriminal, lantaran mereka tidak dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan generasi mendatang, dan yang lebih parah lagi, mereka akhirnya menjadi warga negara yang merasa terasing dari masyarakatnya.

Perbaikan mutu pendidikan meniscayakan pimpinan yang professional. Para professional pendidikan tersebut diharapkan mudah beradaptasi dengan kekuatan perubahan yang banyak memukul sistem pendidikan bangsa. Para profesional pendidikan tersebut dituntut supaya mampu menghadapi sistem pendidikan yang mengalami kegagalan mutu, karena terhalang oleh sebuah tabir untuk mengembangkan atau menerapkan proses baru pendidikan yang akan memperbaiki mutu pendidikan.

Pendidikan harus mengubah paradigmanya. Pendidikan harus diorientasikan untuk membantu siswa mengembangkan keterampilan yang akan mereka butuhkan dalam bersaing di bidang perekonomian global dan dampak yang akan ditimbulkannya. Oleh karena itu, dana bukanlah hal utama dalam perbaikan mutu pendidikan. Mutu pendidikan akan meningkat manakala administrator, guru, staf dan anggota dewan sekolah mengembangkan sikap yang

¹ Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, penerjemah Yosol Iriantara, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2007, hlm

terfokus pada kepemimpinan, kerja tim, kooperatif, akuntabilitas dan pengakuan. Selanjutnya, agar mudah diaktualisasikan, perlu ada rumusan yang jelas tentang faktor dan indikator mutu pendidikan, terutama pendidikan Islam. Makalah ini mencoba ingin membedah hal itu berdasarkan teori-teori yang dikembangkan oleh para ahli pendidikan. Di samping itu, harus ada penjelasan tentang bagaimana mengaplikasikan teori-teori mutu dalam pendidikan tersebut, terutama dalam pendidikan Islam.

Konsep dan Sejarah Mutu

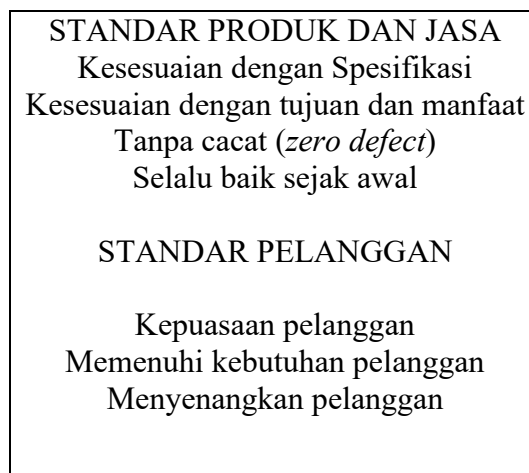
Salah satu masalah yang muncul dari konsep mutu tersebut adalah kurangnya kesamaan makna. Mutu memiliki pengertian yang bervariasi. Untuk itu diperlukan sebuah pemahaman yang jelas terhadap variasi makna mutu tersebut, kalau tidak, mutu akan menjadi slogan belaka, sebuah kata bernada moral tinggi tapi tidak memiliki nilai praktis. *Edward Sallis* mengatakan² bahwa mutu merupakan gagasan yang dinamis, terkadang memiliki makna absolut, kadang memiliki makna relative. Dalam percakapan sehari-hari sebagian besar difahami bahwa mutu dianggap sebagai sesuatu yang absolut, misalnya restoran yang mahal dan mobil yang mewah. Sebagai suatu konsep yang absolut, mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, benar, merupakan suatu idealisme yang tidak dapat dikompromikan. Dalam definisi yang absolut, sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi yang tidak dapat diungguli. Produk-produk yang bermutu adalah sesuatu yang dibuat dengan sempurna dan dengan biaya yang sangat mahal. Suatu contoh, mobil yang bermutu adalah mobil hasil rancangan istimewa, mahal, memiliki interior yang mewah.

Menurut kasus di atas, langka dan mahal adalah dua nilai penting dalam definisi mutu. Dalam hal ini, mutu digunakan untuk menyampaikan keunggulan status dan posisi, karena memiliki produk yang memiliki mutu seperti itu akan membuat pemiliknya berbeda dari orang lain yang tidak mampu memilikinya. Sebenarnya mutu dalam arti demikian lebih tepat disebut dengan *high quality* atau *top quality* (mutu tinggi). Mayoritas memujinya, menginginkannya, namun sebagian kecil yang dapat memilikinya. Makna dari mutu tinggi, ternyata sedikit sekali yang bersinggungan dengan konsep TQM. Makna absolut tersebut hanya ada dalam diskusi tentang TQM. Kalau mutu diarahkan pada hal yang teknis, maka TQM tetap merasakan aura kemewahan dan statusnya. Padahal meraih mutu adalah hasil dari upaya yang memperlihatkan standar-standar tertinggi, termasuk efektifitas. Dalam TQM, mutu diartikan sebagai sesuatu yang relative. Mutu tidak dianggap sebagai atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut. Mutu dianggap ada, apabila produk atau layanan tersebut memenuhi *spesifikasi* yang ada. Mutu merupakan sebuah cara, yang menentukan apakah produk terakhir sesuai dengan standar atau belum. Maka mutu dalam konsep relatif ini tidak harus *mahal* dan *eksklusif*. Bisa cantik, tapi tidak harus demikian. Tidak harus *spesial*, tetapi harus asli, wajar dan *familiar*. Telah memenuhi standar, itulah inti mutu secara relative, sehingga mutu harus mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan, dan mengerjakan apa yang diinginkan pelanggan. Dengan kata lain, ia harus sesuai dengan tujuannya. Dalam perkembangannya, definisi relatif tersebut memiliki dua aspek. Pertama adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi. Kedua adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Definisi mutu yang pertama, adalah definisi mutu yang ditentukan oleh *produsen*, di mana penyesuaian diri terhadap spesifikasi tersebut disimpulkan sebagai sesuai dengan *tujuan* dan *manfaat*. Mutu bagi produsen ini bisa diraih melalui produk atau layanan yang memenuhi *spesifikasi* awal yang telah ditetapkan dalam gaya yang konsisten. Para produsen tersebut menunjukkan bahwa mutu mempunyai sebuah sistem, yang biasa disebut sistem jaminan mutu (*quality assurance system*). Selama produk sesuai dengan spesifikasi dan standar pabriknya, maka produk tersebut adalah produk yang memiliki mutu. Pendapat tentang mutu yang sedemikian seringkali disebut dengan istilah mutu sesungguhnya (*quality in fact*).

² Edward Sallis, *Total Quality Manajemen in Educatian*, penerjemah Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Jogjakarta, IRCiSoD, 2010, hlm 50

Pandangan produsen dan konsumen tentang mutu tidak selalu sama, maka dalam definisi selanjutnya, mutu pun ditentukan oleh pelanggan atau konsumen. Mutu menurut pelanggan dianut oleh organisasi-organisasi yang menganut konsep TQM. Pelanggan adalah wasit tentang mutu, para produsen tidak akan mampu tanpa mereka. Institusi pelaku TQM harus menggunakan semua cara untuk mengeksplorasi kebutuhan pelanggannya. Menurut Edwin L. Artzt, CEO Proctor and Gamble Company, *tujuan mutu terpadu adalah memahami kebutuhan pelanggan yang selalu berkembang, serta menggunakan pengetahuan tersebut untuk diterjemahkan ke dalam produk-produk dan pendekatan bisnis baru yang inovatif*. Mutu yang didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan, disebut juga dengan istilah mutu sesuai persepsi (*quality in perception*)³. Untuk menguatkan argumentasinya, *Edward Sallis* mengutip pendapat *Tom Peters* dalam bukunya *Thriving On Chaos*, yang mengatakan bahwa mutu yang dirasa (*perceived quality*) dari sebuah produk bisnis atau jasa adalah faktor utama yang mempengaruhi kesuksesan produk atau jasa. Lebih jauh *Peters* mengatakan bahwa mutu yang didefinisikan oleh pelanggan jauh lebih penting dibandingkan harga dalam menentukan permintaan barang atau jasa. *Peters* menemukan kenyataan bahwa pelanggan akan selalu membayar lebih untuk mutu yang baik, tanpa menghiraukan tipe produknya. Karyawan akan lebih berenergi ketika mereka memiliki kesempatan untuk memberikan layanan yang bermutu atau menghasilkan produk yang bermutu. Kalau dibuat bagan, standar-standar mutu itu adalah:

Gambar: Standar-standar Mutu

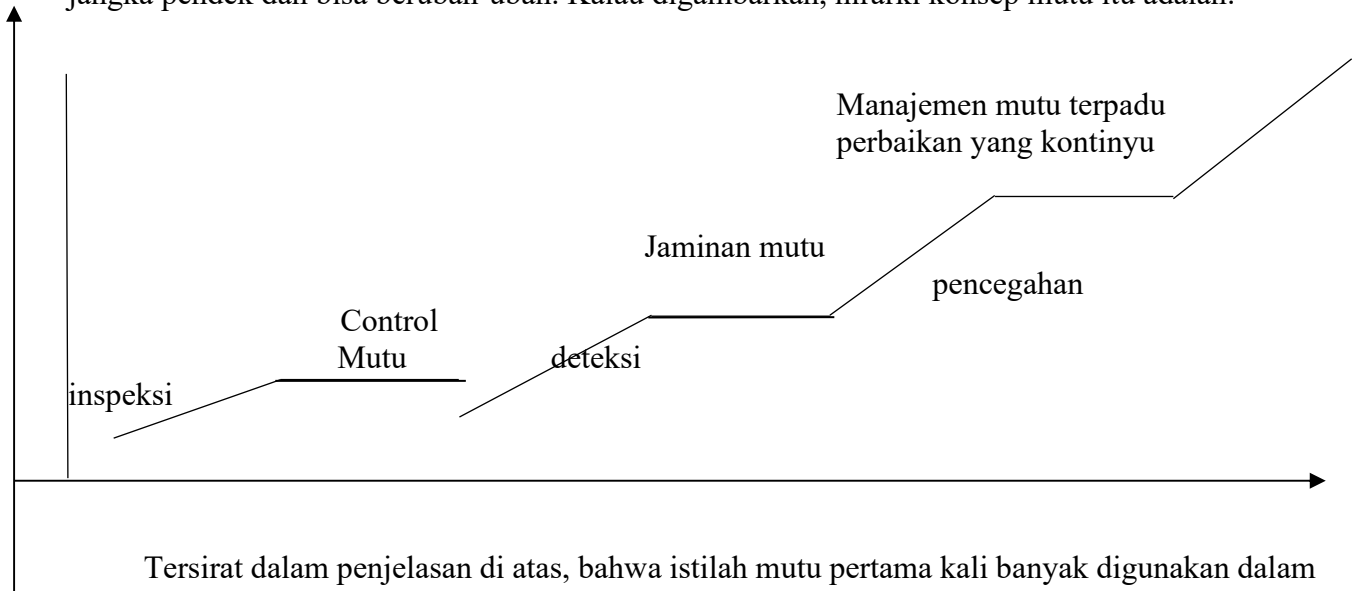


Selanjutnya ada tiga istilah dalam mutu, yaitu kontrol mutu (*quality control*), jaminan mutu (*quality assurance*), dan mutu terpadu (*total quality*). Konsep tertua adalah kontrol mutu. Ia mendeteksi dan mengeliminasi komponen-komponen atau produk gagal yang tidak sesuai dengan standar. Ini merupakan proses pasca produksi yang melacak dan menolak item-item yang cacat. Inspeksi dan pemeriksaan adalah metode-metode umum dari kontrol mutu, dan dilakukan oleh pekerja-pekerja yang dikenal sebagai pemeriksa mutu. Jaminan mutu berbeda dengan kontrol mutu. Penekanan ini bertujuan untuk mencegah terjadi kesalahan sejak awal proses produksi. Jaminan mutu didesain untuk menjamin bahwa proses produksi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuannya menurut *Philip B. Crosby*⁴, adalah menciptakan produk tanpa cacat (*zero defect*). Jaminan mutu adalah pemenuhan spesifikasi produk secara konsisten atau menghasilkan produk yang selalu baik sejak awal (*right first time every time*). TQM (*Total Quality Manajemen*) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM adalah usaha menciptakan kultur mutu, yang mendorong semua staf untuk

³ Ibid, hlm 56

⁴ Crosby, Philip B., *Quality is Free*, New York : New American Library, 1979

memuaskan pelanggan. Dalam konsep mutu terpadu, pelanggan adalah raja. Hal ini merupakan pendekatan, di mana menurut *Edward Sallis*⁵ dipopulerkan oleh *Peters* dan *Waterman* dalam *In Search of Excellence*. Konsep ini berbicara tentang bagaimana memberikan sesuatu yang diinginkan pelanggan serta kapan dan bagaimana mereka menginginkannya. Konsep ini disesuaikan dengan perubahan harapan dan gaya pelanggan dengan cara mendesain produk dan jasa yang memenuhi dan memuaskan harapan mereka. Dengan memuaskan mereka dipastikan mereka akan kembali dan membawa teman-temannya. Ini disebut dengan istilah mutu yang menjual (*sell-on quality*). Persepsi dan harapan pelanggan diakui sebagai sesuatu yang bersifat jangka pendek dan bisa berubah-ubah. Kalau digambarkan, hirarki konsep mutu itu adalah:



Tersirat dalam penjelasan di atas, bahwa istilah mutu pertama kali banyak digunakan dalam dunia bisnis. Tokoh pertama dan utamanya adalah *Dr. W. Edward Deming*. Teorinya yang terkenal adalah Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Manajemen*). Esensi TQM adalah perubahan budaya (*Change of Culture*). Maka dapat dikatakan bahwa substansi dari mutu adalah perubahan. Mengapa perubahan, karena persoalan mutu selalu erat kaitannya dengan keinginan pelanggan yang selalu berubah, sesuai dengan perubahan situasi dan kondisi, sejalan dengan perubahan waktu. *Sanusi Uwes*⁶ mengilustrasikannya dengan mengemukakan adanya istilah kekinian. Hal itu mengisyaratkan bahwa ada perubahan dari tradisi sebelumnya kepada tradisi baru, kualitas lama menjadi kualitas baru, paradigma lama menuju paradigma baru. Mutu barang pada saat ini akan berbeda dengan ukuran mutu sebelumnya. Misalnya, ukuran kualitas barang pada masa lalu lebih cenderung pada kekuatannya, tetapi pada saat ini, kualitas barang ditentukan oleh modelnya, begitu seterusnya. Sehubungan dengan hal itu, maka timbullah konsep *tradition* dan *invention* (penemuan baru). Berfikir tentang perubahan sering menimbulkan rasa takut pada banyak orang. Oleh karena itu satu-satunya instrument yang dapat mengurangi rasa takut tersebut adalah komitmen pada perubahan tersebut. Komitmen pada perubahan harus dimiliki oleh setiap komponen dalam setiap sistem, termasuk dalam sistem pendidikan. Dewan sekolah, administrator sekolah, mesti memperlihatkan komitmennya terhadap perubahan.

Persoalan lainnya adalah bahwa sebagian orang ada yang menganggap mutu sebagai sebuah konsep yang penuh dengan teka-teki. Mutu dianggap sebagai suatu hal yang membingungkan dan sulit diukur. Alasannya adalah mutu dalam pandangan seseorang terkadang bertentangan dengan mutu dalam pandangan orang lain. Kadang ada dua pakar yang tidak memiliki kesimpulan yang sama tentang bagaimana cara menciptakan institusi yang baik. Seseorang bisa mengetahui mutu ketika mengalaminya sendiri, tetapi terkadang dia kesulitan untuk menjelaskan dan mendeskripsikannya. Bahkan ironisnya, seseorang akan sadar tentang mutu manakala mutu itu

⁵ Edward Sallis, op cit, hlm. 59

⁶ Sanusi Uwes, *Silabi Kuliah Pendidikan Kontemporer*, UIN Bandung

telah hilang⁷. Secara sederhana, para pakar bisnis sering menyeiringkan mutu dengan kepuasan pelanggan. Berorientasi pada mutu hakikatnya adalah mendengarkan dan merespon keinginan dan kebutuhan pelanggan. Untuk mencapai mutu yang baik, sebuah institusi harus memposisikan pelanggan secara tepat dan proporsional. Tetapi langkah untuk mencapai mutu tersebut tidak sesederhana hanya dengan mendengarkan pelanggan, beri respon mereka, maka otomatis semua hal baik akan tercipta dengan sendirinya. Mencapai mutu, meniscayakan langkah-langkah yang lebih serius.

Menurut *Arcaro*, *Deming* dalam filosofinya menempatkan mutu dalam artian yang manusiawi. Menurut beliau, 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. Dengan demikian, *Jerome S Ascaro* secara praktis⁸, mendefinisikan mutu sebagai sebuah derajat variasi yang terduga oleh standar yang digunakan dan memiliki kebergantungan pada biaya yang rendah. Jadi, menurut teori mutu, organisasi harus menempatkan mutu dalam posisi puncak dari inovasi yang harus dilakukan. Mutu tersebut harus dapat terukur, karenanya, standar mutu harus sudah ada dalam rencana awal. Dalam dunia industri, gerakan membuat dan menjaga mutu bukanlah Sesuatu yang baru. Banyak dijelaskan gambarannya oleh *Edward Sallis* bahwa para pengrajin emas dan perak pada masanya dahulu, sebelum datangnya industrialisasi, mereka telah menetapkan dan menjaga standar mereka sendiri. Standar, di mana, para pengrajin emas dan perak tersebut menggantungkan reputasi dan mata pencaharian mereka.

Jaminan dan perbaikan mutu sebagaimana dicontohkan oleh para pengrajin emas dan perak di atas, sempat hilang seiring dengan datangnya industrialisasi yang khas dengan produksi massal. Konsep produksi massal yang sering diasosiasikan sebagai pendekatan ilmiah terhadap manajemen, telah mereduksi banyak pekerja manusia dalam produksi. Akibatnya, tanggung jawab pekerja terhadap mutu produk menjadi hilang. *Quality control* (kontrol mutu) dilaksanakan ketika paska produksi dan dilakukan bukan oleh orang-orang yang memproduksi barang tersebut. Biayanya pun mahal, sehingga tidak ekonomis lagi.

Penjelasan di atas mengisyaratkan bahwa dalam manajemen mutu, kualitas barang harus ada dalam tanggungjawab pekerja secara kolektif, bukan dalam genggam tanggungjawab divisi yang tidak memproduksi barang tersebut secara langsung. Divisi *quality control* seperti di atas hanya bertugas mendeteksi barang yang cacat, yang tidak boleh dilempar ke pasaran. Teknik manajemen mutu yang baik, telah dicontohkan oleh Jepang pasca perang dunia ke-2. Teknik ini diadopsi oleh Amerika dan Inggris pada tahun 1980-an, setelah mereka mempertanyakan keunggulan Jepang dalam merebut pasar dunia. *Edward Sallis*, memposisikan mutu sebagai filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan. Rencana perubahan dan agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan dari luar tersebut, hanya bisa diraih, ketika seluruh komponen dalam institusi tersebut komit, semua pelaku harus merasa perlu ikut terlibat⁹. *Ascaro* lebih jauh menjelaskan tentang inti metodologis pendekatan mutu yang ditawarkan Deming adalah menggunakan teknik statistik sederhana pada *output* program perbaikan yang berkelanjutan. Seorang manajer, dapat mengetahui bahwa dia menghadapi masalah dan mencari akar permasalahannya, hanya melalui *verifikasi* statistik¹⁰. Sebagai bapak mutu, sebenarnya Deming pada awalnya mengembangkan konsep yang diciptakan rekan kerjanya *Walter Shewhart* di Departemen Pertanian Amerika yang lebih dikenal dengan istilah *kontrol statistik*. Kontrol statistik adalah serangkaian teknik yang meminimalisir unsur-unsur tak terduga dari proses-proses industri, sehingga industri lebih bisa diprediksi dan lebih terkontrol. Tujuannya adalah untuk menghilangkan pemborosan dan penundaan waktu. Metode-metode statistik Deming dan Shewart, sekarang lebih dikenal sebagai

⁷ Edwards Sallis, op cit, hlm. 29

⁸ Arcaro, of cit, hlm 7

⁹ Edward Sallis, op cit, hlm. 34

¹⁰ Arcaro, op cit, hlm 6

statistical process control (SPC) yang dikombinasikan dengan wawasan gerakan relasi manusia yang diasosiasikan dengan Mayo dan koleganya, yang menjadi penyokong teori TQM. Teori Deming di atas, lebih dahulu diaplikasikan di Jepang. Pada tahun 1940, Deming melakukan sensus Jepang paska perang. Sebuah lembaga di Jepang, yaitu *Japaness Union of Engineers and Scientist* mengundang kembali Deming pada tahun 1950 untuk mengajarkan aplikasi control proses statistik kepada para pelaku industri di Jepang. Pada saat itu industry Jepang mengalami kerusakan besar akibat bom yang dijatuhkan Amerika. Orang-orang Jepang berkeinginan untuk belajar dari bangsa-bangsa industrialis lain. Pada saat itu Deming memberi jawaban sederhana terhadap kondisi sulit Jepang, yaitu dengan menganjurkan Jepang memulai ayunan langkah dengan mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan mereka. Deming menganjurkan agar mereka mendesain metode produksi dengan standar tertinggi. Menurut Deming, kalau industri Jepang menerapkan konsep di atas sepenuhnya, maka dalam lima tahun ke depan, Jepang akan mampu menempatkan dirinya menjadi pemimpin pasar. Dalam perkembangan selanjutnya, Jepang menerapkan ide-ide Deming, Juran dan pakar mutu Amerika lainnya yang pernah berkunjung ke Jepang. Revolusi mutu mulai diterapkan di pabrik, kemudian pada industry-industri jasa, bank dan keuangan. Jepang telah mengembangkan ide-ide Deming dan Juran ke dalam apa yang mereka sebut *Total Quality Control* (TQC), dan mereka mampu menjadi singa pasar dunia. Dominasi pasar yang mereka raih, sebagian besar merupakan hasil dari perhatian mereka terhadap mutu. Menurut Kauro Ishikawa, bahwa pendekatan Jepang pada TQC sebagai suatu revolusi pemikiran dalam manajemen. Di Amerika sendiri, ide-ide Deming dan Juran diabaikan. Penekanan industri Amerika dan Barat pada umumnya pada tahun 1950 dan 1960-an adalah memaksimalkan produksi dan keuntungan. Dalam pasar penjualan barang saat itu, mutu mendapatkan prioritas yang rendah. Akhirnya pada tahun 1970-an, Amerika dan Barat mulai kehilangan pasar, karena pasar mulai condong pada Jepang yang memperhatikan pesan mutu secara serius. Pada tahun 1980-an, terjadi titik balik di Amerika, terutama setelah secara nasional ditayangkan film *documenter* NBC dengan judul: "Jika Jepang bisa, kenapa Kita tidak". Film tersebut menyoroti dominasi industri Jepang di beberapa pasar Amerika. Bagian terakhir film tersebut menonjolkan Deming dan kontribusinya terhadap kesuksesan Jepang. Maka sejak itu, pesan Deming dan Juran serta pakar mutu Amerika lainnya seperti Philip B. Crosby dan Armand V. Feingenbaum, menguasai imajinasi bisnis di Amerika dan Eropa Barat, walaupun pada akhirnya hanya sekelompok minoritas perusahaan Amerika yang mengimplementasikan TQM, tetapi mutu telah benar-benar menjiwai banyak agenda.

Analisis Peters dan Waterman, *In Search of Excellence* (1982) yang menganalisis unsur-unsur penting dari perusahaan yang unggul di Jepang, kemudian yang ada di Amerika. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa perusahaan-perusahaan yang memiliki hubungan baik dengan pelanggan adalah mereka yang selalu bersifat kompetitif dan menguntungkan. Keunggulan berjalan beriringan dengan sebuah pendapat sederhana namun penting, yaitu dekat dengan pelanggan, dengan obsesi terhadap peningkatan mutu. Organisasi yang baik adalah organisasi yang memiliki struktur non-birokratis yang didasarkan pada tim yang aktif dan antusias. Di samping itu mutu terpadu (*total quality*) membutuhkan manajer yang mampu mengesampingkan sejenak keuntungan jangka pendek dan menetapkan tujuan keberhasilan jangka panjang. Jadi untuk tetap terdepan dalam kompetisi, sebuah organisasi harus mengetahui kebutuhan pelanggan, kemudian menyatukan pikiran untuk bertindak memenuhi kebutuhan mereka. Jepang mempunyai kekuatan industry terdepan karena sebuah usaha mereka dalam memahami pesan mutu dengan menerapkan mutu tersebut dalam produk mereka, serta menjadikan mutu tersebut sebagai landasan bagi setiap sikap dan hubungan antar pekerja. Selanjutnya perbedaan bisnis Jepang dan Barat ada pada kultur, kultur perusahaan dan sikap mereka terhadap mutu. Sejalan dengan ajaran Deming, Juran, Crosby dan Peters, yang menganjurkan pentingnya perubahan kultur kerja agar mutu terpadu bisa meraih sukses.

Kontribusi Tokoh Mutu Deming, Juran Dan Crosby

Tokoh mutu yang terkenal adalah *W. Edward Deming, Joseph Juran* dan *Philip B. Crosby*. Awalnya kontribusi mereka terkonsentrasi hanya pada industri produksi, tetapi ide-ide mereka juga dapat diterapkan dalam industri jasa. Tidak ada dari ketiga tokoh di atas yang memberi pertimbangan tentang isu-isu mutu dalam pendidikan, namun eksplorasi mutu akan mengalami kesulitan dalam bidang apapun tanpa merujuk pada konsep dan pemikiran mereka.

Pemikiran Deming dapat dilihat dalam karyanya *Out of the Crisis* yang dipublikasikan pada tahun 1982. Dalam analisis *Edward Sallis*¹¹, Deming melihat bahwa masalah mutu terletak pada masalah manajemen. Masalah utama dalam dunia industri adalah kegagalan manajemen senior dalam menyusun perencanaan ke depan. Di samping itu, kontribusi Deming yang terkenal adalah 14 poin faktor penunjang mutu dan beberapa penyakit yang mematikan mutu. 14 poin Deming yang terkenal adalah:

1. Membuat misi perusahaan dan komitmen terhadapnya.
2. Pelajari dan terapkan filosofi baru.
3. Pahami tujuan pemeriksaan. Hilangkan *mass inspection* dengan menggunakan statistik.
4. Akhiri praktek bisnis yang dikendalikan oleh biaya.
5. Perbaiki sistem produksi dan layanan servis secara konstan.
6. Pelatihan karyawan dengan metode yang moderen.
7. Mengajar dan menanamkan kepemimpinan. Tanggungjawab para manajer dan supervisor harus diubah: dari pencapaian target berupa angka-angka belaka (kuantitas) ke kualitas.
8. Mengusir ketakutan dan menciptakan kepercayaan.
9. Mengoptimalkan tim dan usaha setiap individu. Menghilangkan *barrier* (penghalang) antar bagian dan staf di semua area. Bangun komunikasi yang baik dan efektif.
10. Menghilangkan desakan sebagai kekuatan bekerja. Hapuskan penggunaan slogan, semboyan, poster dan desakan sebagai kekuatan bekerja, menuntut hasil sempurna (tanpa *defect*), dan peningkatan level produktivitas tanpa menyediakan metode.
11. Hilangkan kuota angka-angka dan tujuan dalam manajemen. Gantikan dengan peningkatan mutu dan produktivitas berkesinambungan.
12. Hapuskan *barrier* antara perkerja dan buat mereka untuk berbangga atas hasil pekerjaannya.
13. Mendorong pendidikan dan pelatihan karyawan, supaya mereka dapat mengetahui dan mengikuti *trend* kemajuan dan perkembangan.
14. Komitmen manajemen puncak (*top management*) dalam memenuhi hal-hal tersebut.

Sedangkan yang menjadi kendala bagi perbaikan mutu, atau dalam istilah lain adalah penyakit mematikan yang dikemukakan Deming adalah:

1. Kurang konstannya tujuan;
2. Pola pikir jangka pendek;
3. Evaluasi prestasi individu melalui proses penilaian atau tinjauan kerja tahunan;
4. Rotasi kerja yang terlalu tinggi;
5. Manajemen yang menggunakan prinsip angka yang tampak (Ukuran kesuksesan yang sebenarnya adalah kegembiraan dan kepuasan pelanggan)

Di samping itu, ada beberapa konsep sebab-sebab kegagalan mutu menurut Deming, yaitu sebab umum dan sebab khusus. Sebab umum adalah sebab yang diakibatkan sistem. Masalah ini merupakan masalah internal proses institusi. Masalah tersebut hanya bisa diperbaiki dengan cara merubah kebijakan, sistem, proses, dan prosedur institusi.

Sebab-sebab khusus merupakan sebab eksternal. Biasanya kegagalan khusus lebih disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan keterampilan anggota, kurangnya motivasi, kegagalan komunikasi, atau masalah yang berkaitan dengan perlengkapan-perengkapan. Mengatasinya tanpa harus merubah kebijakan atau mendesain kembali sistem. Sumber kegagalan tersebut membutuhkan identifikasi dan penyelesaian. Dalam literature TQM, disebutkan bahwa pengembangan mutu yang berhasil membutuhkan komitmen abadi pihak manajemen. Dalam

¹¹ Edwars sallis, op cit, hlm. 100

istilah praktisnya, komitmen adalah kesadaran manajemen bahwa mereka adalah pihak yang bertanggungjawab untuk menemukan solusi bagi sebuah kesalahan.

Sedangkan *Joseph Juran*¹² terkenal dengan teorinya '*kesesuaian dengan tujuan dan manfaat*'. Suatu produk atau jasa mungkin sudah sesuai dengan spesifikasinya, tetapi belum tentu sesuai dengan tujuannya. Spesifikasi mungkin salah atau tidak sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.

Pendekatan mutu yang dilakukan oleh *Juran* adalah pendekatan manajemen mutu. Oleh karenanya, *Juran* dikatakan sebagai guru manajemen mutu. Masalah mutu dapat dikembalikan pada masalah keputusan manajemen. Menurut *Juran*, 85 persen masalah-masalah mutu dalam sebuah organisasi adalah hasil dari desain proses yang kurang baik. Penerapan sistem yang benar akan menghasilkan mutu yang benar. Maka 85 persen masalah merupakan tanggungjawab manajemen, karena mereka mempunyai 85 persen kontrol terhadap sistem organisasi.

Untuk membantu manajer dalam merencanakan mutu, *Juran* memberi kontribusi dengan mengembangkan sebuah pendekatan yang disebut Manajemen Mutu Strategis (*Strategic Quality Management*). SQM ini adalah sebuah proses tiga bagian yang didasarkan pada staf pada tingkat yang berbeda. Tingkat manajemen tersebut adalah *pertama* manajemen senior yang memiliki pandangan strategis tentang organisasi. *Kedua*, manajemen menengah memiliki pandangan operasional tentang mutu. *Ketiga*, para karyawan yang memiliki tanggungjawab terhadap control mutu. Kontribusi lain yang dikemukakan *Juran* adalah semua bentuk peningkatan mutu harus dilakukan dengan cara tahap demi tahap dan tidak dengan cara lain.

Tokoh mutu lainnya adalah *Philip Crosby*¹³ yang terkenal dengan dua ide cemerlangnya yakni *pertama* mutu itu gratis, dan *kedua* bahwa kegagalan, pemborosan, dan penundaan waktu bisa dihilangkan jika institusi mempunyai kemauan untuk itu. Ide yang kedua adalah gagasan '*tanpa cacatnya*' yang *kontroversial*. Kontroversial karena dianggap sesuatu yang mustahil, sebagaimana *Deming* dan *Juran* mengatakan bahwa semakin dekat orang dengan tanpa cacat, maka semakin sulit ia menghilangkan kesalahan.

Program peningkatan mutu *Crosby* adalah bimbingan atau arahan yang paling detail dan praktis. Tidak seperti *Deming* yang cenderung filosofis. Bagi *Crosby* hanya ada satu standar, yaitu kesempurnaan. Gagasannya adalah pencegahan murni, dan ia yakin bahwa kerja tanpa salah adalah hal yang sangat mungkin. Lebih jelasnya, beberapa program mutu *Crosby* adalah:

1. Komitmen manajemen (*management commitment*);
2. Membangun tim peningkatan mutu (*Quality Improvement Team*) di atas dasar komitmen;
3. Pengukuran mutu (*Quality Measurement*);
4. Mengukur biaya mutu (*The Cost of Quality*), terdiri dari biaya kesalahan, biaya kerja ulang, biaya pembongkaran, biaya inspeksi, dan biaya pemeriksaan;
5. Membangun kesadaran mutu (*Quality Awareness*);
6. Perbaikan mutu (*Corrective Actions*);
7. Perencanaan tanpa cacat (*Zero Defects Planning*);
8. Pelatihan Pengawas (*Supervisor Training*);
9. Gerakan 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*).

Faktor dan Indikator Mutu Pendidikan Islam

¹² H. Nurochim, http://nurochim.multiply.com/journal/item/1?&show_interstitial=1&u=%2Fjournal%2Fitem

¹³ Edward Sallis, op cit, hlm. 110

Ada dua pertanyaan fundamental yang perlu diungkapkan ketika kita memahami mutu, pertama apa produknya ? Dan yang kedua adalah siapa pelanggannya ? Pertanyaan-pertanyaan ini perlu juga diungkapkan dalam diskusi-diskusi tentang mutu pendidikan.

Jawaban dari beberapa pertanyaan di atas ternyata menghasilkan persoalan baru, diantaranya adalah bahwa sulit menganalogikan pendidikan dengan produksi. Kalau pelajar dianggap sebagai produk, sebagai subjek dari proses jaminan mutu maka sulit terhadap peserta didik atau pelajar mengontrol sumber persediaan dan bahan mentah sehingga hasil produksinya memenuhi spesifikasi yang ditetapkan dan didefinisikan sebelumnya. *Lynton Gray* yang dikutip *Edward Sallis*¹⁴ mengatakan bahwa manusia tidak sama dan mereka berada dalam situasi pendidikan dengan pengalaman, emosi, dan opini yang tidak bisa disamaratakan. Oleh karenanya, lebih baik pendidikan dilihat sebagai sebuah jasa atau layanan, bukan sebagai produksi.

Mutu jasa biasanya dinisbatkan pada kelakuan atau sifat pekerja. Mereka berkelakuan dan bersikap sedemikian rupa disebabkan oleh kurangnya perhatian atau kesopanan. Ketidak-acuhan dan kurangnya pelatihan atau perhatian, kerap kali merupakan alasan utama yang menyebabkan terjadinya kerusakan jasa.

Lebih jauh *Edwards Sallis* mengemukakan bahwa perbedaan jasa dan produksi yang menonjol adalah dalam hal metode. Beberapa perbedaan penting antara pemberian jasa dan penciptaan barang adalah:

1. Jasa biasanya meliputi hubungan langsung antara pemberi dan pengguna. Jasa diberi secara langsung oleh orang untuk orang. Ada hubungan yang dekat antara pelanggan dan orang yang memberi jasa. Produk tidak mempunyai karakteristik demikian;
2. Waktu merupakan elemen penting dalam mutu jasa. Jasa harus diberikan tepat waktu, tetapi control terhadap mutunya akan ditentukan kemudian;
3. Jasa tidak dapat ditambal atau diperbaiki. Maka standar jasa haruslah selalu baik sejak awal. Ironisnya, tingginya kemungkinan terjadinya kesalahan manusia mempersulit tercapainya standar selalu baik sejak awal. Tetapi bagaimanapun juga standar ini harus selalu menjadi tujuan;
4. Jasa selalu berhadapan dengan ketidakpastian. Mendeskripsikan pelanggan potensial untuk menjadi objek tawaran, juga mendeskripsikan apa yang pelanggan inginkan dari jasa, adalah hal yang sulit dilakukan;
5. Jasa selalu diberikan langsung oleh pekerja junior. Staf senior biasanya jauh dari pelanggan. Kebanyakan pelanggan tidak mempunyai akses pada manajer senior. Maka organisasi harus mempunyai cara untuk memotivasi pekerja garis depan agar selalu menyampaikan hal terbaik pada pelanggan;
6. Ada kesulitan untuk mengukur keberhasilan dan produktifitas dalam jasa. Satu-satunya indikator dalam jasa adalah kepuasan pelanggan;

Penjelasan di atas menyimpulkan bahwa pendidikan adalah lembaga pemberi jasa. Persoalan selanjutnya adalah siapa pelanggannya. Jika tujuan mutu adalah memenuhi kebutuhan pelanggan, maka hal penting yang perlu diperjelas adalah kebutuhan dan keinginan siapa yang harus dipenuhi?

Pelanggan pertama dalam konteks pendidikan adalah pelajar yang secara langsung menerima jasa. Pelanggan kedua adalah orang tua dan pihak lain yang mempunyai kepentingan langsung secara individu maupun institusi. Sedangkan pelanggan ketiga adalah pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.

Perlu pula diingat bahwa selain pelanggan eksternal seperti di atas, dalam sebuah institusi ada yang dinamakan pelanggan internal, yaitu kolega yang harus mendapat pelayanan dari mitranya. Inilah TQM, tujuannya adalah merubah institusi yang mengoperasikannya menjadi

¹⁴ Edward Sallis, op cit, h. 62

sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik dan kompetisi internal, untuk meraih sebuah tujuan tunggal, yaitu memuaskan pelanggan.

TQM adalah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus dan metode untuk menciptakan mutu yang baik. Kata total (terpadu) dalam TQM menegaskan bahwa setiap orang yang berada di dalam organisasi harus terlibat dalam upaya peningkatan secara terus menerus. Sedangkan kata manajemen dalam TQM berlaku bagi setiap orang dalam sebuah institusi, apapun status, posisi atau perannya, adalah manajer bagi tanggungjawabnya masing-masing.

Dengan mengadopsi penjelasan mutu di atas, penerapan program mutu dalam pendidikan diarahkan untuk mencapai spesifikasi mutu yang telah dirumuskan oleh lembaga atau (*quality in fact*) dan mutu sesuai dengan keinginan pelanggan (*quality in perseftion*). Mutu tidak hanya ditentukan oleh produsen, tetapi harus seiring sejalan dengan keinginan pelanggan.

Para profesional pendidikan sebagai pengelola lembaga pendidikan berupaya merumuskan visi dalam perencanaannya yang didasarkan pada perkembangan, tantangan, kebutuhan, masalah, dan peluang yang akan dihadapi pada masa yang akan datang. Visi ini tidak lain adalah standar mutu pendidikan yang telah ditetapkan oleh lembaga.

Dilihat dari persepsi pelanggan secara global, *Nana Saodih Sukmadinata dkk*¹⁵, menjelaskan bahwa keinginan dan tuntutan masyarakat adalah berusaha untuk tahu banyak (*knowing much*), berbuat banyak (*doing much*), mencapai keunggulan (*being excellence*), menjalin hubungan dan kerja sama dengan orang lain (*being sociable*), serta berusaha memegang teguh nilai-nilai moral (*being morally*). Manusia seperti ini akan mampu berkompetisi, bukan saja dengan sesama warga, tetapi dengan warga dan bangsa lain. Tuntutan masyarakat seperti di atas adalah tuntutan yang telah mengalami beberapa evolusi, artinya tuntutan masyarakat tersebut selalu berubah-ubah.

Pemerintah sebagai pelanggan, merumuskan standar sekaligus sebagai indikator keberhasilan pendidikan. Hal itu dituangkan dalam sebuah Peraturan Pemerintah nomor: 19 Tahun 2005. Adapun lingkup Standar Nasional Pendidikan meliputi:

- a. standar isi;
- b. standar proses;
- c. standar kompetensi lulusan;
- d. standar pendidik dan tenaga kependidikan;
- e. standar sarana dan prasarana;
- f. standar pengelolaan;
- g. standar pembiayaan; dan
- h. standar penilaian pendidikan¹⁶.

Sistem pendidikan Islam, menghendaki bahwa tujuan pendidikan harus diarahkan untuk menyempurnakan potensi manusia menurut Tuhan. Ahmad tafsir¹⁷ mengatakan bahwa hakikat manusia menurut Tuhan dalam al-Quran mempunyai potensi jasmani, ruhani dan akal. Potensi ini yang harus dipelihara dan dikembangkan dalam pendidikan Islam. Jadi, menurut Tafsir, pendidikan dianggap berhasil apabila mampu menciptakan manusia yang sehat dan kuat jasmaninya, pintar dan cerdas akalnya, serta penuh iman dan taqwa ruhaninya.

Pemikiran Tafsir kayaknya diilhami oleh pendapat al-Syaibani yang mengatakan bahwa manusia terdiri dari tiga unsur yang sama pentingnya, yaitu jasmani, akal dan ruhani¹⁸. Islam tidak bisa menerima materi yang tersisih dari unsur ruhnya, atau sebaliknya spiritualisme yang terpisah dari materi. Yang diakui Islam adalah persenyawaan antara materi dan ruh. Selanjutnya kondisi pendidikan itu sendiri di Indonesia, digambarkan oleh Jusuf Kalla seperti yang dilansir

¹⁵ Nana Syaodih Sukmadinata, dkk, *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah*, Bandung, Refika Aditama, 2006, hlm. 5

¹⁶ <http://www.presidentri.go.id/DokumenUU.php/104.pdf>

¹⁷ Ahmad Tafsir, *Filsafat pendidikan Islam*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2010, h. 26

¹⁸ Muhammad al-Toumy al-Syaibani, *Falsafah pendidikan Islam*, penerjemah Hasan langgulung, Jakarta, Bulan Bintang, 1979, hlm. 130

Apakabar.ws, dilihat dari peringkat negara, kualitas pendidikan Indonesia berada di urutan ke-160 dunia dan urutan ke-16 di Asia. Bahkan secara rata-rata, Indonesia masih berada di bawah Vietnam. “Mengapa orang Indonesia lebih bodoh dibanding orang Vietnam, Malaysia, atau Singapura? Anak-anak kita sekarang malas belajar karena mereka merasa tidak perlu belajar. Mengapa merasa tidak perlu belajar karena mereka merasa belajar dan tidak belajar sama saja,” tuturnya. Dijelaskan, kondisi itu terjadi karena saat ujian naik kelas, murid yang pintar dan yang bodoh sama-sama naik kelas atau saat ujian akhir, siswa yang pintar dan bodoh semuanya lulus¹⁹. Tersirat bahwa masalah yang dikemukakan di atas adalah terletak pada system pendidikan. Lebih jauh *Nana Saodih, dkk* menggambarkan persoalan kegagalan mutu secara keseluruhan dalam pendidikan akan menimbulkan rendahnya mutu lulusan. Mutu lulusan yang rendah sebagaimana di awal dijelaskan, akan menimbulkan berbagai masalah, seperti lulusan tidak dapat melanjutkan studi, tidak dapat melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi, tidak dapat bekerja atau tidak diterima di dunia kerja, tidak berprestasi di dunia kerja, tidak dapat mengikuti perkembangan masyarakat, dan tidak produktif. Lulusan yang tidak produktif akan menjadi beban masyarakat, menambah biaya kehidupan dan kesejahteraan masyarakat, serta memungkinkan menjadi warga yang tersisih dari masyarakat.

Rendahnya mutu lulusan di atas, merupakan klimaks dari rendahnya mutu komponen-komponen pendidikan, seperti mutu pengajaran, mutu bimbingan dan latihan dari guru, mutu profesionalisme dan kinerja guru. Mutu-mutu tersebut terkait pula dengan mutu manajerial para pimpinan pendidikan, keterbatasan dana, sarana dan prasarana, fasilitas pendidikan, media, sumber belajar, alat dan bahan latihan, iklim sekolah, lingkungan pendidikan, serta dukungan dari pihak-pihak yang terkait dengan pendidikan. Dalam analisis *Muhaimin* sebagaimana dikemukakan dalam bukunya *Pemikiran dan Aktualisasi Pengembangan Pendidikan Islam*²⁰, beliau mengatakan bahwa penyebab rendahnya mutu pendidikan Islam lebih disebabkan karena saat ini pendidikan Islam mengalami kerapuhan *pondasi filosofis* dan *roh atau spirit Islam*. Di lain pihak, pendidikan Islam pun menghadapi *trend* pemikiran dan teori-teori pendidikan yang dibangun oleh para pendahulunya. Akibatnya, lembaga pendidikan Islam pada zaman modern sekarang ini banyak yang mengalami tekanan, stagnan bahkan mundur dan mengalami kebangkrutan. Oleh karena itu, pengembangan pendidikan Islam harus dilakukan melalui beberapa pendekatan secara menyeluruh. Pendekatan-pendekatan tersebut diantaranya adalah (1) pendekatan *multidisiplin*, yakni dengan tidak hanya berkonsultasi dengan ahli agama, tetapi juga dengan ahli sosiologi, psikologi, antropologi, politik, ekonomi, dan sebagainya; (2) pendekatan *interdisipliner*, yakni sejumlah ahli dan spesialisasi yang beragam di atas secara bersama-sama merumuskan model pendidikan Islam; (3) pendekatan sistemik, yakni bertolak dari asumsi pendidikan sebagai sistem dan jaringan kerja berbagai aktifitas dari berbagai komponen.

Sebelumnya, dalam buku *Arah Baru Pengembangan Pendidikan Islam*, *Muhaimin*²¹ pernah mengatakan bahwa persoalan yang diwacanakan dalam pendidikan Islam dapat dipetakan ke dalam empat persoalan, yaitu (1) dikotomi ilmu pengetahuan; (2) kualitas pendidikan agama Islam di sekolah umum; (3) upaya membangun pendidikan Islam secara terpadu; (4) penggalan kembali konsep pemikiran filosofis pendidikan Islam mulai masa klasik hingga modern. Tentu saja untuk menjawab persoalan-persoalan di atas, pendidikan Islam perlu melakukan inovasi dan kreatifitas, bahkan reformasi dari paradigma sebelumnya, kemudian komit terhadap perubahan tersebut. Konsep manajemen mutu terpadu, bisa menjadi alternatif solusinya.

Untuk lebih memberikan gambaran dan arah pengembangan kualitas pendidikan Islam, *Mastuhu* menjelaskan tentang beberapa tantangan pendidikan Islam. Beberapa tantangan tersebut di antaranya adalah:

¹⁹ <http://www.topix.com/forum/world/malaysia/T0IPQIV56FHOUNVSV>

²⁰ *Muhaimin, Pemikiran dan Aktualisasi Pengembangan Pendidikan Islam*, Jakarta, Rajawali Press, 2011, hlm. 1

²¹ -----, *Arah Baru Pengembangan Pendidikan Islam*, Bandung, Nuansa, 2003, hlm. 31

1. Mampukah sistem pendidikan Islam Indonesia menjadi *center of excellence* bagi pengembangan iptek yang tidak bebas nilai, yakni mengembangkan iptek dengan sumber ajaran al-Qur'an dan al-Sunnah. Misalnya rekayasa kesehatan kaitannya dengan donasi alat-alat tubuh tanpa melanggar akidah dan syari'ah, mampukah perbankan memajukan system permodalan tanpa riba;
2. Mampukah sistem pendidikan Islam Indonesia menjadi pusat pembaruan pemikiran Islam yang benar-benar mampu merespon tantangan zaman tanpa mengabaikan aspek dogmatis yang wajib diikuti;
3. Mampukah lembaga pendidikan Islam menumbuhkembangkan kepribadian yang benar-benar beriman dan bertaqwa kepada Tuhan sekaligus mampu bernalar ilmiah yang tidak mengenal batas akhir;
4. Mampukah sistem pendidikan Islam menciptakan metodologi pendidikan dan pengajaran yang mampu menggairahkan anak didik untuk belajar lebih lanjut dan berani mengambil keputusan;
5. Mampukah sistem pendidikan Islam Indonesia merencanakan pendidikan dan pengajaran yang komprehensif dan berkesinambungan dari tingkat paling rendah sampai perguruan tinggi²².

Walaupun masih dalam tahap pertumbuhan, beberapa tantangan sudah mampu dibuktikan oleh sistem pendidikan Islam, terutama sistem pendidikan Islam sudah berani merencanakan pendidikan yang komprehensif dan berkesinambungan. Tetapi menyangkut persoalan-persoalan yang lainnya, system pendidikan Islam masih harus berbenah. Sistem pendidikan Islam Indonesia, kebanyakan belum mampu bersaing dengan pendidikan umum dalam hal iptek. Di samping itu, lembaga pendidikan Islam belum bisa menjamin lulusannya menjadi manusia yang benar-benar beriman dan bertaqwa. Kemudian sistem pendidikan Islam belum sepenuhnya mampu menarik simpati pelanggan. Al-hasil, sistem pendidikan Islam Indonesia belum mampu menjawab tantangan-tantangan yang dikemukakan di atas.

Walau lambat tetapi pasti, selama ini, memang terjadi perkembangan pendidikan Islam, di mana perkembangan tersebut kalau dikategorisasikan menjadi beberapa paradigma, diantaranya ada tiga bentuk perkembangan²³. Ketiga bentuk tersebut adalah (1) paradigma *ortodoks*, yang memandang bahwa produk dan ajaran Islam produk pemikiran ulama terdahulu sebagai kriteria utama dalam membangun sistem pendidikan Islam, bahkan menganggap bahwa produk ulama terdahulu diwariskan sebagai *taken for granted*, sehingga mengadopsinya tanpa sikap kritis sama sekali; (2) paradigma Islamisasi, yang melihat pandangan non-muslim atau Barat sebagai ancaman, oleh karenanya ia cenderung menggali teks untuk mengendalikan perubahan sosial dan memrumuskan ukuran normative agar lebih berkhas Islam; (3) paradigma modernisasi Islam, yang berangkat dari keperdulian akan keterbelakangan ummat Islam yang disebabkan kepicikan berfikir, kebodohan, dan ketertutupan dalam memahami agama sendiri, sehingga sistem pendidikan Islam tertinggal terhadap yang dicapai Barat atau dunia luar.

Dari ketiga paradigma di atas, paradigma modernisasi Islam perlu dipertimbangkan. Paradigma ini mengajak ummat Islam, terutama praktisi pendidikan untuk lebih terbuka, sehingga eksistensinya tidak bercorak tradisional, tetapi justru mampu menawarkan konsep dan system pendidikan Islam alternatif di tengah-tengah kehidupan yang serba kompetitif.

Dari segi manajemen mutu, untuk merubah kultur lembaga pendidikan Islam selama ini menuju ke arah yang lebih kompetitif, maka perlu kiranya mengingat kembali faktor-faktor yang harus ada dalam meningkatkan kualitasnya. Program mutu sesuai tuntutan masyarakat global dalam pendidikan, mengehendaki adanya hal-hal sebagai berikut:

1. Komitmen pada perubahan, karena peningkatan mutu pada intinya melakukan perubahan ke arah yang lebih baik dan lebih berbobot. Lazimnya perubahan itu menimbulkan rasa takut,

²² Mastuhu, *Memberdayakan Sistem Pendidikan Islam*, Ciputat, Logos Wacana Ilmu, 1999, hlm. 37

²³ Muhaimin, *Arah baru Pengembangan Pendidikan Islam*, hlm. 17

sedangkan komitmen terhadap perubahan menghilangkan rasa takut. *Mastuhu*, ketika beliau mendeskripsikan kondisi pendidikan umum dan pendidikan Islam, menjelaskan bahwa kondisi kedua lembaga pendidikan selama ini mengisyaratkan bahwa lembaga pendidikan agama berjalan tanpa dukungan iptek, sebaliknya, lembaga pendidikan umum hadir tanpa sentuhan agama. Hal ini harus dirubah, dan komitmen pada perubahan merupakan salah satu faktor mutu;

2. Pemahaman yang jelas tentang kondisi yang ada, karena banyak kegagalan dalam melakukan perubahan disebabkan melakukan sesuatu sebelum sesuatu itu jelas;
3. Mempunyai visi yang jelas terhadap masa depan, karena perubahan itu harus mempunyai arah yaitu berdasarkan visi tentang perkembangan, tantangan, kebutuhan, masalah, dan peluang yang akan dihadapi pada masa yang akan datang;
4. Mempunyai rencana yang jelas, rencana tersebut harus selalu diupdate sesuai dengan perubahan.

Untuk merealisasikan program mutu dalam pendidikan, disamping beberapa faktor di atas, ada beberapa prinsip yang perlu dipegang, di antaranya adalah:

1. Peningkatan mutu pendidikan menuntut kepemimpinan profesional;
2. Kesulitan yang dihadapi dalam perbaikan mutu adalah para profesional pendidikan tidak mampu menghadapi kegagalan sistem;
3. Peningkatan mutu pendidikan harus melakukan loncatan-loncatan, dengan merubah norma dan kepercayaan lama;
4. Uang bukan kunci utama dalam perbaikan mutu. Perbaikan mutu dalam pendidikan dapat tercapai manakala administrator, guru, staf, pengawas, dan pimpinan kantor diknas mengembangkan sikap yang terpusat pada *team work*, kerjasama, akuntabilitas, dan rekognisi;
5. Kunci utama peningkatan mutu pendidikan adalah komitmen pada perubahan;
6. Takut melakukan perubahan akan mengakibatkan ketidaktahuan bagaimana mengatasi tuntutan-tuntutan baru;
7. Para profesional pendidikan harus dibekali oleh program yang khusus dirancang untuk menunjang pendidikan;
8. Komponen kunci dalam program mutu adalah pengukuran;
9. Menjauhkan diri dari menggunakan program singkat.

Adapun sekolah yang ingin menerapkan mutu terpadu adalah sekolah yang menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut²⁴:

1. Berfokus pada pelanggan, yaitu siswa, orang tua, pemerintah dan masyarakat keseluruhan. Garis besarnya, sekolah memiliki kostumer internal dan eksternal. Kostumer internal adalah orang tua, siswa, guru, administrator, staf dan dewan sekolah yang berada dalam system pendidikan. Adapun kostumer eksternal adalah masyarakat, perusahaan, keluarga, militer, perguruan tinggi di luar organisasi yang memanfaatkan out put proses pendidikan, termasuk pemerintah;
2. Keterlibatan menyeluruh, mulai dari administrator, guru, staf, siswa, pengawas termasuk masyarakat. Mutu bukan tanggung jawab dewan sekolah atau pengawas, tetapi tanggung jawab semua pihak;
3. Pengukuran dengan menggunakan tolok ukur kemampuan dan kinerja lulusan berdasarkan tuntutan pengguna. Sekolah atau para profesional pendidikan harus mempunyai ukuran efektifitas upaya yang mereka lakukan, yaitu standar;
4. Komitmen pada mutu. Mutu merupakan perubahan budaya yang menyebabkan organisasi mengubah cara kerjanya. Walaupun terkadang orang tidak mau berubah, tetapi manajemen harus mendukung proses perubahan dengan memberi pendidikan, perangkat, system dan proses untuk meningkatkan mutu;

²⁴ Ascara, op cit, h, 38

5. Perbaikan yang berkelanjutan. Sekolah harus melakukan sesuatu yang lebih baik esok hari disbanding kemarin.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas, bisa diambil kesimpulan bahwa proses mutu dapat menunjang perbaikan sekolah, dengan memberikan perangkat dan teknik yang diperlukan untuk mencapai sasaran yang dibutuhkan kepada para profesional pendidikan. Mutu memfokuskan penggunaan data untuk mengefektifkan perubahan, karena mutu adalah sebuah proses atau sistem manajemen. Proses mutu sangat terstruktur, untuk membantu orang menetapkan apakah sasaran yang diharapkan tercapai.

Untuk mengimplementasikan mutu pendidikan, bisa dilaksanakan di wilayah, atau di sekolah, bahkan di ruang kelas sekalipun. Semua *stakeholder* pendidikan di wilayah tertentu harus terlibat, misalnya pemerintah, masyarakat, orang tua, siswa, serta semua yang ada diinternal sekolah.

Untuk mengimplementasikan proses mutu di kelas, seorang guru harus merubah paradigma kelas yang terpusat pada guru, menjadi kelas yang terpusat pada belajar atau siswa. Upaya paling mudah dan paling efektif untuk merubah fokus kelas adalah dengan menata ulang bangku di kelas, misalnya dengan menata meja menjadi dalam lingkaran besar atau dalam kelompok empat yang saling berhadapan. Beri siswa penjelasan tentang mengapa bangku dan kursi harus ditata ulang, sehingga siswa mau menerima perubahan, dari kelas tradisional menjadi kelas mutu. Semua siswa akan bekerja bersama secara kooperatif, didukung dan ditopang oleh penataan fisik.

*Nurochim*²⁵ menjelaskan bahwa berdasarkan hasil penilaian program peningkatan mutu pendidikan di sekolah, maka dapat ditetapkan bahwa peningkatan mutu pendidikan di sekolah itu dikatakan berhasil jika:

- a. Kepercayaan masyarakat terhadap proses dan hasil pendidikan di sekolah tersebut meningkat;
- b. Keterbukaan informasi tentang sekolah tersebut dalam proses peningkatan mutu pendidikan meningkat;
- c. Mutu kinerja sekolah yang bersangkutan meningkat;
- d. Terjadinya komitmen semua pihak dalam menjalankan tugas dan fungsinya;
- e. Terjadinya perbaikan berkesinambungan.

Dirjen Pendidikan Tinggi (DIKTI) pada kantor Kementerian Pendidikan Nasional merumuskan 10 standar pendidikan tinggi, sebagai indikator capaian mutu perguruan tinggi. Kesepuluh indikator tersebut adalah:

- a. Tata Kelola
- b. Pengabdian pada masyarakat;
- c. Kurikulum program studi;
- d. Proses pembelajaran;
- e. Sumber daya manusia;
- f. Suasana akademik;
- g. Penelitian dan publikasi;
- h. Kemahasiswaan;
- i. Keuangan;
- j. Sarana dan prasarana.

KESIMPULAN

Dari uraian di atas, dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Konsep mutu pertama muncul adalah dalam dunia bisnis. Konsep ini pertama kali dikemukakan oleh *Deming*. Kemudian dipopulerkan dan dikembangkan oleh beberapa ilmuwan, diantaranya adalah *Juran* dan *Crosby*. *Deming* mengemukakan bahwa persoalan

²⁵ Nurochim, http://nurochim.multiply.com/journal/item/1?&show_interstitial=1&u=%2Fjournal%2Fitem

- mutu lebih disebabkan oleh persoalan manajemen. Maka untuk mengontrol mutu, sebaiknya menggunakan verifikasi statistik. Konsep manajemen mutu selanjutnya dikembangkan oleh Juran, dan atas dasar ini, Juran dikenal sebagai bapak manajemen mutu. Kemjudian Crosby, walaupun kontroversi dan mendapat kritikan dari Deming dan Juran mengemukakan teorinya *Zero Defect* (tanpa salah);
2. Mutu bukanlah sesuatu yang mahal dan mewah. Kriteria mahal dan mewah adalah mutu tinggi (*high quality*), dan hal ini, sedikit sekali jadi bahan diskusi dalam persoalan mutu, walaupun dalam pengertiannya yang *absolut*, mutu identik dengan mutu tinggi di atas (mahal dan mewah). Dalam pengertiannya yang relatif, mutu bisa berarti sesuai dengan *spesifikasi* (standar) pabrik. Pengertian ini sering disebut sebagai *quality in fact* (qualitas sebenarnya). Akan tetapi spesifikasi pabrik belum tentu sesuai dengan keinginan pelanggan (*quality in perception*). Oleh karena itu, dalam mutu terpadu, rumusan spesifikasi pabrik harus memperhitungkan keinginan pelanggan. Mutu dalam manajemen mutu terpadu adalah sesuai dengan keinginan pelanggan;
 3. Tokoh mutu, Deming, Juran ataupun Crosby, tidak pernah mengemukakan mutu dalam konteks pendidikan. Integrasi konsep mutu dalam pendidikan, melahirkan minimal dua pertanyaan. *Pertama*, siapa pelanggan pendidikan? *Kedua*, apa produk pendidikan. Terkait dengan persoalan di atas, maka tidak mungkin mengadopsi konsep mutu dalam pendidikan tanpa merekayasanya kembali. Maka lahirlah konsep baru bahwa produk pendidikan adalah jasa atau layanan. Kemudian pelanggannya adalah siswa, orang tua, masyarakat, dan pemerintah;
 4. Faktor yang harus ada dalam sistem pendidikan menuju pendidikan berbasis mutu adalah komitmen terhadap perubahan, pemahaman yang jelas tentang kondisi yang ada, mempunyai visi yang jelas terhadap masa depan, mempunyai rencana yang jelas. Sedangkan untuk merealisasikan program mutu dalam pendidikan, disamping beberapa faktor di atas, ada beberapa prinsip yang perlu dipegang, di antaranya adalah: peningkatan mutu pendidikan menuntut kepemimpinan profesional, kesulitan yang dihadapi dalam perbaikan mutu adalah para profesional pendidikan tidak mampu menghadapi kegagalan system, peningkatan mutu pendidikan harus melakukan loncatan-loncatan dengan merubah norma dan kepercayaan lama, uang bukan kunci utama dalam perbaikan mutu, kunci utama peningkatan mutu pendidikan adalah komitmen pada perubahan, takut melakukan perubahan akan mengakibatkan ketidaktahuan bagaimana mengatasi tuntutan-tuntutan baru, para profesional pendidikan harus dibekali oleh program yang khusus dirancang untuk menunjang pendidikan, komponen kunci dalam program mutu adalah pengukuran, menjauhkan diri dari menggunakan program singkat. Sedangkan sekolah yang ingin menerapkan proses mutu adalah sekolah yang mengadopsi prinsip-prinsip: Berfokus pada pelanggan; Keterlibatan menyeluruh mulai dari administrator, guru, staf, siswa, pengawas termasuk masyarakat; Pengukuran dengan menggunakan tolok ukur kemampuan dan kinerja lulusan berdasarkan tuntutan pengguna; Komitmen pada mutu; Perbaikan yang berkelanjutan.
 5. Karena mutu tidak hanya ditentukan oleh produsen, tetapi juga oleh pelanggan, maka indikator lembaga pendidikan yang bermutu baik dan tinggi adalah lembaga pendidikan yang mempunyai indikasi-indikasi: Kepercayaan masyarakat terhadap proses dan hasil pendidikan di sekolah tersebut meningkat; keterbukaan informasi tentang sekolah tersebut dalam proses peningkatan mutu pendidikan meningkat; mutu kinerja sekolah yang bersangkutan meningkat; terjadinya komitmen semua pihak dalam menjalankan tugas dan fungsinya; terjadinya perbaikan berkesinambungan.
 6. Dari sekian factor dan indikator keberhasilan pendidikan tinggi adalah yang telah dirumuskan oleh Dirjen Pendidikan Tinggi. Menurut Dirjen Dikti tersebut, minimal harus ada sepuluh kriteria yang menjadi factor dan indicator mutu pendidikan tinggi, yaitu: Tata Kelola, pengabdian pada masyarakat, Kurikulum program studi, Proses pembelajaran, Sumber daya

- manusia, Suasana akademik, Penelitian dan publikasi, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana dan prasarana.
7. Di samping indikasi-indikasi di atas yang harus ada dalam lembaga pendidikan yang bermutu, khusus untuk lembaga pendidikan Islam harus ada nilai plusnya. Manusia sejati yang diinginkan oleh Agama Islam, agak berbeda dengan criteria manusia sempurna yang diinginkan Barat. Orang Barat mengatakan bahwa manusia adalah hewan yang dapat berfikir (*hayawanun Natiq*). Definisi di atas menggambarkan bahwa manusia yang diharapkan Barat adalah manusia yang fisiknya sehat dan kuat, akalnya pintar dan cerdas. Tetapi sejatinya manusia menurut Islam adalah manusia yang sehat dan kuat jasmaninya, pintar dan cerdas akalnya, serta kriteria khususnya adalah penuh iman unsur ruhaninya.

DAFTAR PUSTAKA

- Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, penerjemah Yosol Iriantara, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2007
- Edward Sallis, *Total Quality Manajemen in Educatian*, penerjemah Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Jogjakarta, IRCiSoD, 2010
- Crosby, Philip B., *Quality is Free*, New York : New American Library, 1979
- Sanusi Uwes, *Silabi Kuliah Pendidikan Kontemporer*, UIN Bandung
- H. Nurochim
http://nurochim.multiply.com/journal/item/1?&show_interstitial=1&u=%2Fjournal%2Fitem
- Nana Syaodih Sukmadinata, dkk, *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah*, Bandung, Refika Aditama, 2006
- <http://www.presidentri.go.id/DokumenUU.php/104.pdf>
- Ahmad Tafsir, *Filsafat pendidikan Islam*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2010
- Muhammad al-Toumy al-Syaibani, *Falsafah pendidikan Islam*, penerjemah Hasan langgulung, Jakarta, Bulan Bintang, 1979
- <http://www.topix.com/forum/world/malaysia/T0IPQIV56FHOUNVSV>
- Muhaimin, *Pemikiran dan Aktualisasi Pengembangan Pendidikan Islam*, Jakarta, Rajawali Press, 2011
- , *Arah Baru Pengembangan Pendidikan Islam*, Bandung, Nuansa, 2003
- Mastuhu, *Memberdayakan Sistem Pendidikan Islam*, Ciputat, Logos Wacana Ilmu, 1999
- Muhaimin, *Arah baru Pengembangan Pendidikan Islam*, hlm. 17
- http://nurochim.multiply.com/journal/item/1?&show_interstitial=1&u=%2Fjournal%2Fitem