

## **Integrated Quality Management and a Critical Review of Its Application in Educational Institutions**

**Muhammad Faqih Nidzom**  
Universitas Darussalam Gontor  
faqihnidzom@unida.gontor.ac.id

**Dwi Setyo Pambudi**  
Universitas Darussalam Gontor  
dwisetoyo688@gmail.com

**Risqi Albana Mahmud**  
Istanbul Zaim University  
mahmud.risqi@std.izu.edu.tr

**Received February 23, 2022/Accepted May 27, 2022**

### **Abstract**

This study aims to delve deeper into the management commonly used by educational institutions. The management of educational institutions adopts control in industry and business, with some adjustments to meet the needs of stakeholders, so that the success of educational institutions is determined by stakeholder satisfaction. It is not wrong if educational institutions implement integrated quality management. Still, suppose, it is not carefully mixed and filtered. In that case, this kind of management becomes a significant factor in changing educational goals, measuring the progress of educational institutions, and damaging teacher-student relationships in the world of education. At the end of the study, there are several points in Islamic education to filter the values that must be maintained in the implementation of quality management of educational institutions and maintain educational goals, measures of the progress of educational institutions, and the relationship that should exist between teachers and students.

**Keywords:** Educational institutions, Islamic Education; Total Quality Management;

## **Manajemen Mutu Terpadu (MMT)/Total Quality Management (TQM) dan Tinjauan Kritis Aplikasinya di Lembaga Pendidikan**

### **Pendahuluan**

Dewasa ini, banyak lembaga pendidikan yang menerapkan manajemen mutu terpadu. Manajemen mutu terpadu yang bermula dari dunia industri dan bisnis, memiliki dasar filosofis pada perbaikan produk yang berkelanjutan dan fokus terhadap kepuasan pelanggan. Akhirnya untuk perbaikan lembaga pendidikan yang berkelanjutan dan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan, lembaga pendidikan menstandarisasi seluruh komponen pendidikan, sesuai dengan standar yang ditentukan oleh lembaga standarisasi internasional yaitu Internasional Standar Organization (ISO).

Ternyata, standarisasi lembaga pendidikan tidak selalu berdampak baik. Setidaknya ada beberapa dampak negatif yang ditimbulkan, yaitu memposisikan institusi pendidikan menjadi institusi jasa atau industri jasa. Sehingga lembaga pendidikan akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kepuasan pelanggan. Imbasnya adalah hubungan guru dan murid menjadi hubungan yang bersifat mutual benefit. Jika dampak ini dibiarkan, akan merusak esensi pendidikan dan menjauhkan manusia dari esensi kemajuan.

Di dunia Islam, kemajuan peradaban dimulai dengan memperbaiki individu. Karena yang dimaksud kemajuan dalam Islam adalah kembali kepada ajaran agama dan teladan masyarakat Islam tulen. Sehingga orientasi pendidikan Islam adalah menjadikan individu baik, yaitu individu yang kembali kepada ajaran agama, serta teladan dari masyarakat Islam tulen. Tujuan pendidikan Islam sejalan dengan tujuan diciptakannya manusia, yaitu beribadah kepada Allah dan mencapai keridaan Allah. Dengan demikian hubungan yang tercipta antara guru dan murid adalah hubungan yang berlandaskan ibadah dan rida, untuk tercapainya insan purna yang dekat kepada Allah dan mendapatkan kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Makalah ini akan menelaah topik-topik utama dalam pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu (MMT)/Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan dan standarisasi pengukuran mutu yang dilakukan oleh badan standarisasi, kemudian membandingkan dengan pendidikan Islam dapat menjadi alternatif dalam peningkatan mutu pendidikan.

### **Metode**

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah dengan metode kualitatif yang memunculkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis. Peneliti mencoba menjelaskan tentang pengaruh manajemen lembaga pendidikan yang mengadopsi manajemen bisnis dan industri di dalam lembaga pendidikan. Jenis penelitiannya adalah studi kepustakaan (*library research*), diambil dari 58 buku dan 5 sumber tertulis lainnya. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, yaitu menganalisis sumber-sumber data dari beberapa referensi yang berkaitan. Analisis data dilakukan dengan langkah sebagai berikut; 1. Menelusuri data yang relevan dengan penelitian, 2. Memahami referensi yang diperoleh, 3. Menganalisa referensi, 4. Menghubungkan materi antar referensi dan 5. Menyimpulkan data-data yang diperoleh.

### **Sekolah dan Perkembangannya**

Sekolah sebagai lembaga pendidikan telah mengalami perkembangan yang pesat. Bila ditelusuri dari asal mulanya, kata sekolah muncul dari kebiasaan orang Yunani untuk mengisi waktu luang dengan mengunjungi suatu tempat atau seseorang pandai tertentu

untuk mempertanyakan dan mempelajari hal-ikhwal yang mereka rasakan perlu dan butuh untuk mereka ketahuai.<sup>1</sup> Kemudian mereka menyebut waktu luang yang digunakan untuk belajar dengan *Scola*, *Skhole*, *Scolae* atau *Schola*,<sup>2</sup> sehingga berkembang menjadi kata sekolah yang dipahami saat ini.

Seiring berjalannya waktu, makna sekolah mengalami reduksi. Bermula dari alih fungsi dari *Scola materna* (pengasuhan ibu sampai usia tertentu), menjadi *Scola in Loco Parentis* (lembaga pengasuhan anak pada waktu senggang diluar rumah, sebagai pengganti peran ayah dan ibu), dan dikenallah *Alma Mater* (Lembaga ibu asuh) (Ibu yang memberikan ilmu).<sup>3</sup> Berkembang menjadi suatu lembaga yang memiliki gedung tertentu, di dalamnya terdapat guru dan murid, difasilitasi dengan perangkat penunjang proses belajar mengajar dan ada harga yang harus dibayar.<sup>4</sup> Selain itu sekolah dijadikan miniatur masyarakat, yang didisain khusus untuk menanamkan nilai-nilai sosial kepada anak didik, sehingga mereka dapat bergaul dengan teman sebaya, dengan berbagai pola perilaku yang berbeda dari kelas sosial yang berbeda.<sup>5</sup> Kemudian terjadilah involusi kelembagaan, involusi sikap dan involusi pemikiran. Kegiatan belajar dilokalisir sehingga hanya dilakukan di sebuah ruang tertutup.<sup>6</sup>

Reduksi makna sekolah memiliki banyak dampak. Pertama adalah pendikotomian antara sekolah dan luar sekolah. Banyak orang kini hanya menjadikan sekolah sebagai tempat belajar dan menganggap di luar sekolah bukan sebagai tempat belajar. Hal ini meleburkan hakikat manusia sebagai manusia pembelajar, yang belajar dimana saja, kapan saja dan kepada siapa saja.<sup>7</sup> Selain itu dampak lain adalah melalaikan praktisi pendidikan tentang hal primer dan sekunder dalam pendidikan. Kini praktisi pendidikan berlomba lomba untuk memperbaiki perkara sekunder sehingga melupakan perkara primer, mereka berlomba-lomba memperbaiki fasilitas pendukung pendidikan, sehingga melupakan inti dari pendidikan, yaitu hubungan guru dan murid.

### Definisi Manajemen, Mutu dan Modelnya

Sejauh yang bisa dilacak dalam sejarah, istilah manajemen pertama kali dicatat penggunaannya pada 1588, dan mulai biasa digunakan akhir abad 18.<sup>8</sup> Berasal dari bahasa Latin *mano* yang berarti tangan, menjadi *manus* yang berarti bekerja berkali-kali menggunakan tangan. Berkembang pada abad pertengahan menjadi *managgiare* dalam bahasa Italia, yang menunjukkan tanggung jawab resmi dalam produksi, seperti bengkel, pabrik tekstil atau kantor dagang. Kata tersebut berevolusi kedalam bahasa Prancis *managerie* dan kemudian bahasa Inggris *management* berarti organisasi bisnis yang mempekerjakan orang yang tugas utamanya adalah mengawasi kegiatan orang lain.<sup>9</sup> Kemudian kata-kata tersebut diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen.

<sup>1</sup>Roem Topatimasang, *Pendidikan Populer: Membangun Kesadaran Kritis*, (Yogyakarta: Insistpress, 2015), 171

<sup>2</sup>Irjus Indrawan, *Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah*, (Klaten: Lakeisha,2020), 6

<sup>3</sup>Andrias Harefa, *Mematahkan Belenggu Motivasi: Membangkitkan Penggerak Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia, 1999), 27

<sup>4</sup>Ira D Aini, *Perempuan Pembelajar: Selamat datang di Universitas kehidupan*, (Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2014), 3

<sup>5</sup>Andreas Soeroso, *Sosiologi dan pembentukan kepribadian*, (Bogor: Yudistira, 2008), 87

<sup>6</sup>Andrias Harefa, *Mematahkan Belenggu Motivasi: Membangkitkan Penggerak Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia, 1999), 28

<sup>7</sup>Andrias Harefa, *Mematahkan Belenggu Motivasi: Membangkitkan Penggerak Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia, 1999), 28

<sup>8</sup>Ipik Permana, *Mengenal Keprotokolanan Nasional*, (Sleman: Deepublish, 2015), 11

<sup>9</sup>Imam Machali, *The Handbook of Education Management: Teori dan Praktek Pengelolaan*

Secara terminologi, makna manajemen di Barat berbeda dengan Islam. Manajemen menurut Barat adalah usaha pencapaian tujuan bersama orang lain melalui proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*actuating*) dan pengendalian (*controlling*) dengan menggunakan sumber daya secara efisien dan efektif.<sup>10</sup> Yang dimaksud efisien adalah menggunakan sumber daya (tenaga, waktu, uang, tanah, mesin, dll) yang seminimal mungkin untuk memperoleh hasil semaksimal mungkin dengan hasil/keuntungan sebanyak-banyaknya.<sup>11</sup> Sedangkan dalam Islam manajemen adalah studi dan praktik perilaku muslim dalam berfikir, merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan sumber daya yang diamankan dengan adil dan ihsan untuk memperoleh *ridha* Allah dan *fallah* kebahagiaan dunia dan akhirat.<sup>12</sup> Perbedaan keduanya terdapat pada penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil. Dalam pandangan Barat, semua sumber daya dapat diukur dengan efisien, begitu pula dengan hasil. Dalam perspektif Islam, tidak semua sumber daya dapat diukur efisiensinya, begitupula dengan hasil.

Terkait mutu, terdapat beberapa pendapat tokoh untuk mendefinisikannya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa mutu adalah ukuran baik buruk suatu (benda, jasa) kadar, taraf, atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sejenisnya).<sup>13</sup> Deming mengartikan mutu sebagai kesesuaian dengan kebutuhan. Tom Peters dan Nancy Austin dalam tulisannya yang berjudul *A Passion For Excellent* menyebutkan, bahwa mutu adalah sebuah hal yang berhubungan langsung dengan gairah dan harga diri.<sup>14</sup> Menurut Jarome, mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.<sup>15</sup> Edward Sallis dalam bukunya *Total Quality Management* mengatakan bahwa mutu adalah pembeda antara sukses dan gagal.<sup>16</sup>

Mutu memiliki tiga konsep yang masing-masing berbeda. *Pertama*: kontrol mutu (*quality control*),<sup>17</sup> yaitu usaha untuk mendeteksi dan mengeliminasi komponen-komponen atau produk yang dianggap gagal dan tidak sesuai standar.<sup>18</sup> Kemudian memfilter item-item yang cacat, dengan cara melacak dan menolak produk gagal tersebut. Kontrol mutu biasanya dilakukan oleh pekerja-pekerja yang dikenal sebagai pemeriksa mutu. *Kedua*: jaminan mutu (*quality assurance*),<sup>19</sup> sebuah cara memproduksi sebuah produk yang bebas dari cacat dan kesalahan.<sup>20</sup> Kemudian menjamin bahwa proses produksi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan

---

*Sekolah*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2016), 1

<sup>10</sup>Imam Machali, *The Handbook of Education Management: Teori dan Praktek Pengelolaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2016), 4

<sup>11</sup>Kathleen Immordino, *Organizational Assessment and Improvement in Public Sector*, (New York: CRC Press, 2006), 5

<sup>12</sup>Fuad Mas'ud, *Manajemen Bisnis Berbasis Pandangan Hidup Islam*, (Semarang: Undip Press), 186

<sup>13</sup>[http://kbbi.web.id/mutu\\_24/02/2016](http://kbbi.web.id/mutu_24/02/2016). 06.51

<sup>14</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Jogjakarta : IRCiSoD, 2010), 29

<sup>15</sup>Jarome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip perumusan dan tata langkah penerapan*, terj. Yosai Triantara. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), 75

<sup>16</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Jogjakarta : IRCiSoD, 2010), 29

<sup>17</sup>Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, *Penjaminan Mutu Sekolah*, (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2015), 8

<sup>18</sup>Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, *Penjaminan Mutu Sekolah*, (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2015), 8

<sup>19</sup>Anwar Hadi, *Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025: 2005 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalirasi*, (Jakarta: Pt Gtamedia Pustaka Utama, 2007), 335

<sup>20</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Jogjakarta : IRCiSoD, 2010), 58

sebelumnya. *Ketiga*: mutu terpadu (*total quality*),<sup>21</sup> yaitu usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggotanya untuk memuaskan pengguna barang atau jasa (pelanggan). merupakan pengembangan dari konsep jaminan mutu, yang bertindak lebih komprehensif dari pada konsep-konsep mutu yang sudah ada sebelumnya.

Konsep mutu terpadu (*total quality*) digunakan dalam instansi pendidikan. Tujuannya adalah untuk menciptakan kultur mutu dengan cara mendorong semua anggota organisasi untuk dapat memuaskan para peserta didik atau *stakeholders* eksternal. Mencakup penetapan kebijakan, sasaran, rencana, dan proses/prosedur mutu, serta pencapaian secara berkelanjutan. Sasarannya adalah untuk meningkatkan mutu layanan, memperbaiki produktivitas dan efisiensi melalui perbaikan kinerja, serta meningkatkan mutu proses pendidikan sehingga dapat menghasilkan lulusan yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan *stakeholder*.<sup>22</sup>

### Lembaga Penjamin Mutu

Pelaksanaan manajemen mutu memiliki standar kualitas. Pada bidang manufaktur maupun jasa, telah dilakukan pembakuan mutu secara internasional. Pembakuan mutu dan standar kualitas skala internasional dilakukan oleh Internasional Standard Organization For Standarization yang berpusat di Geneva, Swiss, dengan menggunakan Internasional Standard Organization (ISO) 9000.<sup>23</sup>

Terdapat beberapa pendapat tentang hubungan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dan ISO 9000. Model pertama mengatakan bahwa ISO 9000 adalah langkah awal dari MMT, ISO 9000 memberikan kepercayaan diri kepada institusi untuk melangkah ke depan untuk menangani isu-isu besar yang dihubungkan dengan MMT.<sup>24</sup> Adapula model lain yang berpandangan bahwa ISO 9000 tidak relevan dengan mutu, dan dipandang sebagai pengacau birokrasi dalam dunia pendidikan.<sup>25</sup>

Sebagai sebuah organisasi standardisasi internasional, ISO telah mengalami perkembangan yang panjang. *Iso* adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti sama,<sup>26</sup> hal ini memiliki analogi yang sama dengan beberapa istilah yaitu *isoterm* yang berarti suhu yang sama, *isobar* yang berarti tekanan yang sama. Dari kata sama inilah ISO dipilih sebagai nama organisasi yang mudah dipahami.<sup>27</sup> ISO bukanlah akronim, ISO merupakan makna kecil Organisasi Standar Internasional. Didirikan pada Konferensi Organisasi Standardisasi Nasional yang diselenggarakan di London dari 14 hingga 26 Oktober 1946, merupakan gabungan dari dua organisasi; ISA (*Internasional Federation of the National Standardizing Association*) yang berkembang di New York pada 1926, dikelola di Swiss dan UNSCC (*United Nation Standards Coordinating*

<sup>21</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Jogjakarta : IRCiSoD, 2010), 59

<sup>22</sup>Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, *Penjaminan Mutu Sekolah*, (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2015), 9

<sup>23</sup>Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, *Penjaminan Mutu Sekolah*, (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2015), 5

<sup>24</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Terj.Ahmad Ali Riyadi, (Jogjakarta, IRCiSoD, 2010), 132

<sup>25</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Terj.Ahmad Ali Riyadi, (Jogjakarta, IRCiSoD, 2010), 133

<sup>26</sup>Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000, Penerapannya Untuk Mencapai TQM* (Jakarta: PPM, 2003), 21

<sup>27</sup>Tim ISO, *Pedoman Penyusunan Dokumen Mutu ISO 9001:2008 Bagi SMK Tahun 2012* (Depok: Kemdikbud P4TK, 2012), 8

*Committe*) berkembang pada 1944 dikelola di London.<sup>28</sup> Pengguna ISO lebih dari 175 negara diseluruh dunia pada tahun 2003 s/d 2007.<sup>29</sup>

Tujuan ISO menurut Gaspersz adalah mengembangkan standardisasi dan kegiatan-kegiatan yang lain yang berhubungan dengan pertukaran barang dan jasa, serta mengembangkan kerjasama dalam suasana yang bersifat *scientifik*, teknologis dan ekonomis.<sup>30</sup> Gaspersz menjelaskan setidaknya ada 8 klausul yang harus diperhatikan oleh manajemen organisasi dalam menerapkan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO. 9001.<sup>31</sup> Selain klausul tersebut Gaspersz juga menjeaskan prinsip-prinsip manajemen mutu yang harus diterapkan untuk mencapai standar.

Selanjutnya standar juga dapat dikatakan kesepakatan-kesepakatan yang telah didokumentasikan yang di dalamnya terdiri antara lain mengenai spesifikasi-spesifikasi teknis atau kriteria-kriteria akurat yang digunakan sebagai peraturan, petunjuk, atau definisi-definisi tertentu untuk menjamin suatu barang, produk, proses, atau jasa sesuai dengan yang telah dinyatakan.<sup>32</sup> Contohnya adalah kartu kredit, kartu telepon, dan kartu lainnya sesuai standar internasional yang ditetapkan ISO dengan ketebalan optimal 0,76 mm sehingga dapat digunakan diseluruh dunia.<sup>33</sup>

Kemudian kesepakatan itu dicek dan dinilai untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001. Sekolah yang mendapat sertifikasi ISO 9001 akan mendapatkan prestise di mata masyarakat dan menjadi persyaratan untuk mendapatkan kucuran dana lebih besar menuju proyek obsesif rintisan sekolah bertaraf internasional.<sup>34</sup> Sebagai contoh, SMKN 6 Malang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000, kemudian bergegas membuka kelas internasional. Di sekolah tersebut disediakan *hotspot* yang tersebar di beberapa tempat dengan harapan dapat memudahkan siswa dalam mengakses informasi pengetahuan dari internet, sehingga siswa tidak perlu mengeluarkan biaya lebih untuk mengerjakan tugas mereka. Begitu juga orang tua juga mendapat akses saluran telepon khusus untuk mengetahui data yang diperlukan orang tua murid, termasuk menerima masukan dan permintaan daftar nilai yang didapatkan murid selama mengikuti pembelajaran di sekolah.<sup>35</sup>

Untuk mendapat sertifikasi ISO 9001, pihak sekolah perlu mengeluarkan banyak dana untuk keperluan pelatihan sistem manajemen mutu menurut ISO 9001 dengan menggandeng pihak swasta yang bergerak dalam bidang konsultasi ISO 9001.<sup>36</sup> Yang kemudian beban pendanaan ditanggung oleh orang tua siswa, sehingga tidak heran biaya pendidikan di sekolah bersertifikasi ISO 9001 lebih mahal dari pada sekolah reguler, dan tidak terjangkau oleh golongan miskin.<sup>37</sup> Namun itu semua belum tentu menjadi jawaban atas mundurnya mutu pendidikan di Indonesia.

<sup>28</sup>Willy Kuert, *Friendship Among Equality*,(ISO online, 1997), 15

<sup>29</sup>Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual* (Jakarta: Media Guru, 2012), 29

<sup>30</sup>Vincent Gaspersz, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 177

<sup>31</sup>Lihat Vincent Gaspersz, *ISO 9001:2000.....* 117.

<sup>32</sup>Tim ISO, *Pedoman Penyusunan Dokumen Mutu ISO 9001:2008 Bagi SMK* Tahun 2012, 7

<sup>33</sup>Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, 30

<sup>34</sup>Darmaningtyas, *Melawan Liberalisme Pendidikan*, (Malang: Madani, 2004), 135

<sup>35</sup>Diunduh dari situs [www.surya.co.id](http://www.surya.co.id) pada 6 maret 2008 dengan judul SMKN 6 raih ISO 9001:2000, siap buka kelas SBI

<sup>36</sup>Darmaningtyas, *Melawan Liberalisme Pendidikan*, (Malang: Madani, 2004), 136

<sup>37</sup>Ibid., 137

## Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan

Jika manajemen mutu terpadu diterapkan dalam institusi pendidikan, maka institusi pendidikan diposisikan sebagai institusi jasa atau industri jasa.<sup>38</sup> Nalar yang digunakan adalah nalar industri jasa. Berikut beberapa contoh penerapan TQM dalam lembaga pendidikan:

### a. Orientasi Pendidikan

Pemberian pelayanan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan dapat memuaskannya.<sup>39</sup> Terdapat dua macam pelanggan dalam institusi pendidikan, yaitu pelanggan internal yang mencakup pengelola institusi pendidikan, semisal manajer, guru, staff, penyelenggara institusi dan pelanggan eksternal yang mencakup masyarakat, pemerintah, dunia industri.<sup>40</sup> Pengertian mutu dalam lembaga pendidikan mencakup *input*, proses dan *output*.<sup>41</sup> *Input* pendidikan adalah sesuatu yang harus tersedia demi berlangsungnya pendidikan. Proses pendidikan merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Dan *output* pendidikan adalah kinerja sekolah, yaitu prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses dan perilaku sekolah.

Secara operasional mutu ditentukan oleh dua faktor. Faktor terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya atau disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan Faktor terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa atau disebut *quality in preception* (mutu persepsi). Standar mutu diukur melalui mutu produksi suatu kriteria dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat, dan selalu baik sejak awal. Mutu dalam persepsi diukur dengan kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatkan minat, harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, *quality in fact* merupakan profil lulusan institusi pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi akademik minimal yang dikuasai oleh peserta didik. Sedangkan pada *quality in pesception*, pendidikan adalah kepuasan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan pendidikan.<sup>42</sup> Dengan memberikan kepuasan pada pelanggan, maka ini menjadi bagian dari proses *marketing* yang kualitasnya tercitrakan. Ini disebut dengan istilah mutu yang menjual (*sell-on quality*).<sup>43</sup>

### b. Hubungan antara guru dan murid

Selain itu, terminologi yang digunakan dalam manajemen mutu terpadu adalah terminologi industri. Wali murid sebagai *supplier*, sekolah sebagai organisasi dan siswa sebagai pelanggan. Fokus pelaksanaan manajemen mutu terpadu adalah pada kepuasan pelanggan, dengan harapan institusi pendidikan dapat memberikan layanan jasa yang baik untuk pelanggan. Untuk itu SMM ISO 9001 diakui serta dijadikan standar prasyarat minimal menuju standar mutu layanan pendidikan yang efektif dan efisien di lembaga pendidikan.<sup>44</sup>

<sup>38</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Jogjakarta : IRCiSoD, 2010), 6

<sup>39</sup>Nur Kholik dkk, *Never Dies: Alternative Islamic Education internalisasi nilai-nilai Pendidikan Islam Pada Ruang Publik* (Tasikmalaya: Edu Publisher, 2020), 156

<sup>40</sup>Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah, Teori, Model dan Aplikasi*(Jakarta: Grasindo,2003), 71

<sup>41</sup>Enco Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam konteks masyarakat MBS dan KBK*. (Bandung; PT. Remaja Rosdakarya, 2003), 76.

<sup>42</sup>Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Ar ruzz Media, 2016), 63

<sup>43</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Jogjakarta: IRCiSoD, 2010), 60

<sup>44</sup>Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, 30.

Atas beberapa pemaparan tersebut, maka sekolah yang menerapkan manajemen mutu terpadu harus mengikuti peraturan yang sudah ditentukan oleh standar ISO. Sekolah harus memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan dan pengguna jasa pendidikan. Sekolah menjadikan kepuasan pelanggan sebagai ukuran kemajuan.<sup>45</sup> Sekolah menjadikan hubungan guru dan murid menjadi hubungan yang bersifat mutual *benefit*.<sup>46</sup> Dan suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila, antara pelanggan internal dan eksternal terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan,<sup>47</sup> serta ketika *input*, proses dan *output*-nya dapat memenuhi persyaratan yang dituntut oleh pengguna jasa pendidikan.<sup>48</sup> Inilah beberapa resiko dari penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT/ISO) dalam institusi pendidikan.

## Kritik Manajemen Mutu Terpadu

### a. Kritik terhadap orientasi pendidikan

Dengan diterapkannya manajemen mutu dalam pendidikan, tujuan pendidikan akan diarahkan untuk menghasilkan lulusan yang dapat memenuhi kebutuhan *stakeholders*.<sup>49</sup> Tujuan lembaga pendidikan pun akan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Kebutuhan untuk memenuhi sistem pemerintahan demokratis, oligarkis, maupun monarkis.<sup>50</sup> Menjadikan pendidikan sebagai alat mobilisasi sosial-ekonomi individual maupun negara. Akibatnya adalah akan menimbulkan *patologi* psiko-sosial dalam peserta didik dan orang tua wali murid, yang dikenal dengan penyakit diploma, yaitu usaha dalam meraih gelar pendidikan bukan karena kepentingan pendidikan, melainkan karena nilai-nilai ekonomi dan sosial.<sup>51</sup> Jika tujuan pendidikan diambil dan diupayakan untuk memperkuat kepercayaan sikap, ilmu pengetahuan dan memenuhi kebutuhan dalam masyarakat, maka konsekuensinya adalah bahwa kepercayaan sikap, ilmu pengetahuan dan keahlian yang bermanfaat dan diterima dalam masyarakat itu selalu berubah, sesuai dengan perkembangan Globalisasi.

Tidak tetapnya tujuan pendidikan berdampak pada pembangunan masyarakat. Satu hal yang dianggap baik dan benar hari ini, belum tentu baik dan benar sepuluh tahun mendatang. Tujuan pendidikan yang diarahkan kepada perbaikan sosial belum tentu akan memperbaiki ekonomi, begitu pula sebaliknya. Contoh dari pendapat ini adalah kajian yang dilakukan oleh Departemen Kehakiman Amerika Serikat, bahwa Amerika Serikat adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk yang paling terdidik di dunia. Lebih dari 25% penduduknya yang berusia delapan belas tahun ke atas memperoleh sekurang-kurangnya pendidikan pasca menengah, 18% telah mengecap pendidikan tinggi, 13% memiliki titel S1, 6% dengan gelar lebih tinggi, 7% meraih gelar kejuruan atau diploma.<sup>52</sup>

---

<sup>45</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Terj.Ahmad Ali Riyadi, (Jogjakarta, IRCiSoD, 2010), 8

<sup>46</sup>Muhyi Batubara, *Sosiologi Pendidikan*, (Jakarta: Ciputat Press, 2004), 84

<sup>47</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Jogjakarta : IRCiSoD, 2010), 6

<sup>48</sup>Aminatul Zahroh, *Total Quality Management: Teori dan Praktek manajemen untuk mendongkrak mutu pendidikan*, (yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2014), 30

<sup>49</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Terj.Ahmad Ali Riyadi, (Jogjakarta, IRCiSoD, 2010), 6

<sup>50</sup>Wan Mohd Nor Wan Daud, *Filsafa dan praktek Pendidikan Islam*, (Bandung: Mizan, 2003), 163

<sup>51</sup>Ronald Dore, *The Diploma Disease: Education, Qualification, and Development* (London: George Allen and Unwin, 1976), 92

<sup>52</sup>G. Court dan H. Cannon, *The US Labour Market For New Graduates* (Brighton: Institute of Manpower Studies, 1994)23

Namun demikian, kemajuan sosial tersebut tidak berjalan lurus dengan kemajuan ekonomi negara, keadaan ini tidak menjadi faktor negatif bagi keadaan ekonomi nasional. Namun tidak sebandingnya jumlah lapangan pekerjaan sesuai bidang lulusan S1 membuat banyak lulusan menjadi pengangguran, kemudian meningkatkan harga kriminalitas ekonomi yang sangat mahal dan mungkin bisa mengerogoti pemasukan ekonomi. Dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa negara harus membayar paling tidak 450 miliar dolar setiap tahun untuk kriminalitas, seperti tindakan kekerasan kepada anak, kekerasan rumah tangga, pembunuhan, pemerkosaan dan perampokan. Jumlah tersebut termasuk biaya perawatan kesehatan mental dan perbaikan kondisi kehidupan sang korban, biaya proses hukum, hilangnya kesempatan bekerja dan operasional polisi. Namun, jumlah tersebut tidak mencakup 40 miliar dolar yang diperlukan untuk memelihara penjara dan sistem investigasi negara.<sup>53</sup> Di Negara bagian California, dilaporkan bahwa anggaran untuk penjara lebih banyak dari anggaran untuk pendidikan, sejak tahun 1984, telah didirikan 21 penjara dan hanya 1 Universitas.<sup>54</sup> Dengan demikian, tujuan pendidikan haruslah baku dan tidak berubah dengan perkembangan zaman.

Selain itu, tujuan pendidikan dengan orientasi sosial-ekonomi akan membahayakan suatu peradaban masyarakat. Sebuah contoh ketika suku bangsa Jerman yang barbar dan tangguh dalam bidang militer dipimpin oleh Atilla (453M) telah menaklukkan imperium Romawi sebelum abad ke enam masehi, namun karena mereka tidak berilmu dan beradab, mereka tidak berhasil memusnahkan imperium Romawi yang sudah tegap berdiri dan merupakan peradaban tertinggi dalam sejarah manusia, malah suku Jerman yang ditaklukkan oleh Romawi sehingga meniru kedudukan golongan *feoderatinya*.<sup>55</sup> Sehingga kekuatan apapun tanpa dibekali budaya ilmu yang baik, akan takluk dengan peradaban lainnya. Begitu juga lulusan lembaga pendidikan, jika lulusan hanya untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan tanpa dibekali budaya ilmu yang kuat, mereka akan mudah terjajah oleh peradaban lain.

Kepuasan pelanggan bersifat relatif, berubah sesuai kebutuhan kehidupan yang menyesuaikan dengan era globalisasi.<sup>56</sup> Jika pengelolaan institusi pendidikan berfokus kepada kepuasan pelanggan yang relatif, maka akan mempersulit penanaman nilai dalam lembaga pendidikan. Nilai tentang pentingnya ilmu, usaha keilmuan dan hormat kritis terhadap ilmu akan terkikis dari lembaga pendidikan.<sup>57</sup> Ilmu dijadikan sebagai suatu proses percobaan dan pengalaman, bukan berdasarkan prinsip besar dan utama, kebenaran sesuatu bagi percobaan dan pengalaman bergantung kepada kadar sumbangannya atau kegunaan bagi penganutnya.<sup>58</sup> Selain itu penanaman pandangan hidup dan idealisme pun akan ditinggalkan. Fokus kepuasan pelanggan yang berubah dengan landasan kebutuhan, akibatnya nilai yang diterapkan di lembaga pendidikan pun akan berubah mengikuti kebutuhan pelanggan yang berubah.

Misalnya, ketika William James tidak menolak kepercayaan agama, atau sesuatu yang tidak boleh dibuktikan dengan pancaindra *zahir*, sekiranya ia berguna untuk

---

<sup>53</sup>*International Herald Tribune*, 23 April 1996

<sup>54</sup>*Prime News: CNN* (Cable News Network), 3 November 1996, 10:20 a.m. waktu setempat

<sup>55</sup>Syed Muhammad Naquib Al Attas, *Islam dalam Sejarah dan Kebudayaan Melayu*, (Kuala Lumpur: Universiti Kebangsaan Malaysia, 1972), 4-5

<sup>56</sup>Muhyi Batubara, *Sosiologi Pendidikan*, (Jakarta: Ciputat Press, 2004), 86

<sup>57</sup>Wan Mohd Nor Wan Daud, *Budaya Ilmu; Makna dan Manifestasi dalam Sejarah dan Masa Kini*, (Kuala Lumpur: CASIS, 2019), 63

<sup>58</sup>William James, *Pragmatism, Seri "The Works of William James"* (Cambridge, Massachusetts/London: Harvard University Press, 1975), 30

individu atau kelompok yang berkenaan. Bagi James misalnya, hakekat kewujudan Tuhan sebagai suatu aspek kewujudan ajaran agama tidak penting, yang penting ialah jika kepercayaan itu boleh memberikan kesejahteraan kepada siapa yang mempercayainya.<sup>59</sup> Maka penanaman nilai tentang kepercayaan terhadap Tuhan tidak akan dapat dilaksanakan, dikarenakan tidak ada nilai kebenaran yang melandasinya. Begitu pula lembaga pendidikan yang tidak memiliki landasan kebenaran tentang tujuan yang baku, maka akan mudah terombang ambing dan akan menghasilkan lulusan yang tidak memiliki nilai, pandangan hidup dan prinsip.

Dalam pandangan Islam, manusia terdiri dari *nafs*, ruh dan *jism*. *Nafs* adalah substansi yang berdiri sendiri, tidak bertempat. Ruh adalah panas alam yang mengalir pada pembuluh nadi, otot dan syaraf. Sedangkan *jism* adalah susunan materi pada manusia.<sup>60</sup> Manusia juga terdiri dari substansi yang mempunyai dimensi dan substansi yang mempunyai kemampuan merasa dan bergerak, yang pertama disebut *jism* dan yang kedua adalah jiwa atau *nafs*.<sup>61</sup> Dari konsep inilah seharusnya orientasi pendidikan dibangun.

Mirisnya, pendidikan diarahkan kepada tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan yang hanya diukur secara materil, yang hanya memperhatikan pada *jism* maupun faktor yang nampak pada manusia. Padahal dalam diri manusia masih ada sisi lain yang perlu untuk mendapatkan pendidikan, supaya tercapai insan yang kamil.

Pendidikan dalam Islam berorientasikan pada perbaikan individu. Yaitu perbaikan manusia yang beraspek materil dan non materil. Tujuan pendidikan dalam Islam memperhatikan pembentukan *jism* namun juga tidak meninggalkan pembentukan jiwa atau *nafs*. Sehingga tujuan pendidikan dibangun sesuai dengan tujuan hidup manusia, yaitu untuk beribadah kepada Allah (QS. Ad Dzâriyât 56). Dalam konteks lain Allah menyebutkan bahwa seluruh perbuatan manusia harus diabdikan kepada Allah (QS. Al An'âm 156). Dalam hal ini pendidikan dalam Islam diposisikan sebagai *wasilah* bagi perkembangan kehidupan dan memberikan orientasi tujuan hidup manusia. Sebagai agama, ajaran dalam Islam berbeda secara substantif dengan konsepsi keagamaan lain.<sup>62</sup> Ajaran Islam bersumber dari Allah melalui wahyu yang disampaikan pada utusan-Nya yang terpilih, yaitu Muhammad SAW sebagai representasi risalah kewahyuan-Nya.<sup>63</sup> Muhammad SAW berperilaku, berbiara serta berkehendak sesuai petunjuk-Nya, seperti firman Allah dalam surat An Najm 3-4.

Wahyu tersebut kemudian termanifestasikan dalam Al Quran, sedangkan penjabaran dan interpretasinya tertuang dalam hadist, karena Al Quran dan Hadist merupakan sumber utama dalam agama Islam.<sup>64</sup> Penjabaran tentang dua sumber ini dikembangkan oleh ulama sesuai dengan misi *nubuwwah* dan perkembangan masyarakat baik yang berkembang pada zamannya maupun berupa prediksi yang mungkin terjadi.<sup>65</sup>

---

<sup>59</sup>William James, *Pragmatism, Seri "The Works of William James"* (Cambridge, Massachusetts/London: Harvard University Press, 1975), 266

<sup>60</sup>Al-Ghazali, *Mi'raj al-Sâlikîn*, (Kairo: Silsilah al-Tsaqâfât al-Islâmiyyâh, 1964)16

<sup>61</sup>Al-Ghazali, *Ma'ârij al-Quds fi madârij Ma'rifah al-Nafs*, (Beirut: Dâr al-Âfâq al-Jadîdah, 1975), 23

<sup>62</sup>Huston Smith, *Man Religions, Agama-agama Manusia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 213

<sup>63</sup>Subhi Shalih, *As sunnah wa makanatuhâ fi Al islam* (Mesir: Majma' buhûst Al Islamiyah, 1964)17. Eksistensi Muhammad Saw, sebagai representasi wahyu Allah diungkapkan pula oleh para pemikir lainnya seperti oleh Karen Armstrong, *Muhammad The Propeth* (London: Harvard University, 1990), 23

<sup>64</sup>Harun Nasution, *Islam Rasional*, (Bandung: Mizan, 1999), 34

<sup>65</sup>As-Syatibi, *Al Muwâfaqât*, Jilid I (Beirut: Dar al-fikr, t.t), 3

Perkembangan penjabaran wahyu kemudian dilakukan dengan *kosensus* bersama (*Ijma*).<sup>66</sup>

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka pendidikan Islam tidak bisa lepas dari sumbernya.<sup>67</sup> Atas dasar inilah perkembangan pendidikan Islam perlu dibangun. Keharmonisan antara Allah SWT dengan manusia dalam perspektif pendidikan Islam berada pada konstelasi *keridhaan* Allah pada manusia, sebagai tujuan hidup dan tujuan pendidikan. Al Quran sebagai sumber pendidikan memberikan isyarat-isyarat mengenai pencapaian *keridhaan* Allah tersebut.<sup>68</sup>

Secara etimologi *ridha* berarti rela,<sup>69</sup> senang dan merasa puas. Dan secara terminologi berarti sebuah makna perbuatan dengan melibatkan kerelaan hati dalam melakukan suatu perbuatan, tanpa ada tujuan lain. Perbuatan ini hanya akan mengarahkan orang tersebut kepada orang yang memberikan perintah terhadap perbuatan itu.<sup>70</sup>

*Keridhaan* manusia terhadap Allah adalah bahwa manusia tidak membenci apa yang telah menjadi ketentuan-Nya, dan *keridhaan* Allah kepada hamba-Nya adalah ketika dia melihatnya memenuhi segala perintah-Nya dan menjauhi segala larangan-Nya, seperti yang telah dijelaskan dalam QS: Al Maidah 119, Al Fath 18, Al Maidah 3, At Taubah 38, At Taubah 8, Al Ahzab 51.<sup>71</sup>

Dalam kemajuan, Islam memiliki konsep kemajuan dalam pendidikan. Kemajuan dalam Islam merujuk kepada diri/individu dan berarti kembali kepada ajaran agama serta teladan orang dan masyarakat Islam yang tulus.<sup>72</sup> Menurut Islam, pendidikan maju ketika dapat mengembalikan individu kepada ajaran agama. Al Attas mendefinisikan arti pendidikan secara sistematis, menegaskan dan menjelaskan bahwa tujuan pendidikan menurut Islam bukanlah untuk menghasilkan warga negara dan pekerja yang baik. Sebaliknya tujuan tersebut adalah untuk menciptakan manusia yang baik. Tujuan pendidikan dari tingkat yang paling rendah hingga tingkat yang paling tinggi seharusnya tidak ditujukan untuk menghasilkan warga negara yang sempurna, tetapi untuk memunculkan manusia paripurna.<sup>73</sup> Dalam *Islam and Secularism* Al Attas menjelaskan bahwa pendidikan menekankan nilai manusia sejati, sebagai warga kota, sebagai warga negara dalam kerajaan yang makro, sebagai suatu yang bersifat spiritual bukanlah nilai manusia sebagai entitas fisik yang diukur dalam konteks pragmatis dan *utilitarian* berdasarkan kegunaan bagi negara, masyarakat dan dunia.<sup>74</sup>

Konsep negara paripurna (*Al Madinah Al Fadhillah*) dalam Islam. Berbeda dengan negara paripurna di kebudayaan Barat. Dalam Islam negara paripurna adalah negara yang membina manusia yang sempurna, dan pada tujuan inilah tujuan pendidikan diarahkan. Sedangkan dalam konsep paripurna kebudayaan Barat yang dicetuskan oleh Plato adalah

<sup>66</sup>Ad-Dahlawi, *Hujjat Allah Al Bâlighah*, Jilid II (Beirut: Dar al-fikr, 1994), 34

<sup>67</sup>Munir Mursi, *At Tarbiyah Al Islamiyyah: Ushûlluhâ wa tathawwuruhâ* (Kairo: 'Alam al-kutub, t.t), 4 dan Muhammad Athiyyah Al Abrasyi, *At Tarbiyah Al Islamiyyah Wa Falsafatuhâ* (Beirut: Dar al-fikr, t.t)

<sup>68</sup>Rudi Ahmad Suryadi, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: Sebuah Penafsiran Qurani* (Bandung: Nuansa, 2017), 196

<sup>69</sup>WJS Poewardarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 657

<sup>70</sup>Rudi Ahmad Suryadi, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: Sebuah Penafsiran Qurani* (Bandung: Nuansa, 2017), 199

<sup>71</sup>Ar-Raghib Al-Ashfahâni, *Mu'jam Mufrodât li Alfâzh Al Qurân* (Beirut: Dar Al-fikr, t.t.), 254

<sup>72</sup>Syed Muhammad Naquib Al Attas, *Risalah Untuk Kaum Muslimin*, (Kuala Lumpur; ISTAC. 2001), 84

<sup>73</sup>Syed Muhammad Naquib Al Attas, *Preliminary Notes Of the National Philosophy and Objective of Education*, dikirim kepada Tan Sri Ghazali Syafie pada September 1970, kerikan surat 2-3

<sup>74</sup>Syed Muhammad Naquib Al Attas. *Islam and Secularism*, (Kuala Lumpur; ISTAC. 1993), 141

negara yang membina dan mengembangkan warga negara yang sempurna.<sup>75</sup> Walaupun demikian Islam bukan berarti menolak pembentukan warga negara yang baik sebagai tujuan pendidikan, namun yang dimaksud adalah warga negara kerajaan lain yang memungkinkan menjadi manusia yang baik.<sup>76</sup> Menurut Al Attas, perhatian penuh terhadap individu merupakan suatu yang sangat penting, sebab tujuan tertinggi dan pemberhentian terakhir etika dalam perspektif Islam adalah untuk individu sendiri.<sup>77</sup>

Islam mendirikan masyarakat berdasar atas jaminan sosial. Islam mengakui prinsip jaminan (*takaful*) dalam segala bentuknya, ada jaminan antara individu dengan dirinya, antara individu dengan keluarga dekatnya, antara individu dengan kelompok, antara *ummah* dengan berbagai *ummah*, dan antara generasi dan generasi-generasi lain. Jaminan antara individu dengan dirinya menjadikan manusia berdiri sebagai pengawas dan menyebabkan manusia bertanggung jawab terhadap perbuatannya, seperti yang telah tertulis dalam surat Al Mudatsir 38. Jaminan antara individu dengan keluarganya tegak diatas perasaan kasih sayang, kecintaan, dan tuntutan-tuntutan darurat dan kemaslahatan, seperti termaktub dalam surat Al Ahzab Ayat 6, yang demikian karena setiap individu dan kelompok sadar akan kewajiban dan hak masing-masing.<sup>78</sup> Karena posisinya sebagai agen moral, menurut Islam, manusialah yang kelak akan diberi pahala atau azab pada hari perhitungan.

Dari penjelasan diatas perlu dipahami bahwa pendidikan dalam Islam bukan hanya untuk mencerdaskan manusia, namun lebih dari itu, yaitu sebuah usaha untuk mengantarkan manusia mencapai *keridhaan* Allah, lewat isyarat Al Quran, keridhaan Allah akan menjelma jika proses pendidikan semata-mata bertujuan menggapai *keridhaan* Allah. Allah akan *meridhai* hambanya apabila hamba menaati aturan-Nya, menjauhi larangan-Nya, menerima ketentuan dan takdir-Nya, bertawakal, ikhlas, beramal saleh hanya kepada-Nya dengan perjuangan dan pengorbanan.<sup>79</sup>

#### **b. Hubungan Guru dan Murid dalam Pendidikan Islam**

Dengan diterapkannya Manajemen Mutu Terpadu (MMT) yang disertifikasi oleh ISO 9001. Hubungan yang terbentuk antara guru dan murid adalah hubungan yang saling menguntungkan. Guru dalam hal ini layaknya penjual, dituntut untuk dapat memberikan layanan yang dapat memuaskan murid, wali murid dan masyarakat sebagai pelanggan. Dalam hal lain, wali murid dan murid juga dituntut untuk memuaskan guru dengan memberikan tip sesuai pekerjaannya.

Sebuah contoh yang terjadi di SMAN 1 Tosun, Sampang, Madura pada 2 Februari 2018. Seorang murid memukul guru sampai tewas. Bermula dari guru seni bernama Ahmad Budi Cahyono yang menegur muridnya MH yang tidak mendengarkan dan mengganggu temannya saat jam pelajaran, Budi kemudian menegur dengan mencoret pipi MH dengan cat warna dengan supaya jera. Namun bukannya jera, MH tidak terima dan memukul Budi. Sesampainya rumah Budi mengeluh sakit hingga pingsan dan kemudian meninggal dunia.<sup>80</sup> Ini adalah contoh ketika murid tidak puas dengan gurunya, walaupun

<sup>75</sup>Syed Muhammad Naquib Al Attas, *Risalah Untuk Kaum Muslimin*, 41

<sup>76</sup>Syed Muhammad Naquib Al Attas, *Aim and Objective of Islamic Education*, (1979), 32-33

<sup>77</sup>Syed Muhammad Naquib Al Attas, *Islam and Secularism*, (Kuala Lumpur; ISTAC. 1993), 70

<sup>78</sup>Hasan Langgulung, *Asas-Asas Pendidikan Islam*, (Jakarta: PT Al Husna Zikra, 2000), 212

<sup>79</sup>Rudi Ahmad Suryadi, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: Sebuah Penafsiran Qurani* (Bandung: Nuansa, 2017), 216

<sup>80</sup>Berita Satu, *Murid Pukul Guru Hingga Tewas, Ini Kata Mendikbud*, 3 Februari 2018. 10.27 WIB

prilakunya tidak bisa dibenarkan, namun ketidakpuasan murid terhadap guru adalah hal yang lumrah.

Pendidikan Islam memiliki pandangan yang berbeda. didalam Islam hubungan guru dan murid adalah hubungan yang sakral. Al Attas mengelaborasi makna pendidikan dengan adab, bahwa didalam makna adab terdapat makna pengenalan dan pengakuan terhadap realitas bahwasanya ilmu dan segala sesuatu yang ada terdiri dari hierarki yang sesuai dengan kategori-kategori dan tingkatan-tingkatannya, dan bahwa seseorang itu memiliki tempatnya masing-masing dalam kaitannya dengan realitas, kapasitas, potensi, fisik, intelektual dan spiritual.<sup>81</sup> Sehingga dalam Islam guru dan murid memiliki porsi masing masing dalam menerapkan adab.

Pendidik hendaknya mencintai muridnya seperti mencintai anak kandungnya sendiri,<sup>82</sup> mengikuti jejak Rasulullah dengan tidak mencari upah, balasan dan terima kasih dengan mengajar.<sup>83</sup> Menasehati muridnya agar jangan mencari ilmu untuk kemegahan atau mencari penghiduan, dan bahwasanya menuntut ilmu itu untuk mendekatkan diri kepada Allah.<sup>84</sup> Hendaknya guru menjadi idola (teladan) yang baik dan contoh yang utama yang harus ditiru oleh murid.<sup>85</sup> Lemah lembut, arif lagi bijak serta berwawasan luas, keluhuran budi dan toleransi yang tinggi, kemudian mengajarkan materi sesuai tingkat kemampuan peserta didik, mengetahui psikologi perkembangannya dan memegang teguh prinsip kebenaran yang diyakini serta mengamalkan semuanya dengan ikhlas.

Seorang penuntut ilmu layaknya memiliki seorang guru yang akan mengeluarkan akhlak jelek darinya dan mengarahkannya kepada kebaikan, guru adalah manusia sempurna dalam ilmu syariah, *thariqoh*, dan hakikat, dan berusaha untuk mencapai kesempurnaannya dengan ilmunya, serta dapat menjauhkan penyakit nafsu dan mengobatinya.<sup>86</sup> Seorang penuntut ilmu hendaknya memilih guru yang paling berilmu, paling *waara*, dan paling tua.<sup>87</sup> Setelah memilih guru, hendaknya murid harus sabar dalam menghadapi guru, betah dalam menghadapi ujian, sehingga tidak akan meninggalkannya sehingga belajarnya tidak diberkahi.<sup>88</sup> Murid selayaknya menghormati ilmu dengan takzim terhadap guru, dalam suatu riwayat Ali bin Abi Thalib berkata: Aku adalah hamba sahaya bagi orang yang mengajariku satu huruf, jika mau ia boleh menjauku dan jika mau ia membebaskanku.<sup>89</sup> Serta melaksanakan perintah guru dan menjauhi larangannya. Yang demikian itulah akan mengantarkan murid kepada keberhasilan dalam mencari ilmu, namun sebaliknya jika tidak dipenuhi akan menjadi penghalang murid dalam mendapatkan keberkahan ilmu, dan tidak mengambil manfaat dari ilmu kecuali hanya sedikit.<sup>90</sup>

## Kesimpulan

Islam tidak menolak manajemen dalam pendidikan. Namun dalam penerapan manajemen mutu terpadu, setidaknya tiga hal yang harus ditelaah lebih mendalam oleh

<sup>81</sup>Wan Mohd Nor Wan Daud, *Filsafat dan Praktek Pendidikan Islam*, (Bandung: Mizan, 2003), 177

<sup>82</sup>Al-Ghazali, *Ihyâ 'Ulûmidîn Juz I*,(Singapura: Pustaka Nasional PTE LTD, 1998), 56

<sup>83</sup>Ibid., 214

<sup>84</sup>Ibid., 215-216

<sup>85</sup>Ali Al Jumbulati, *Perbandingan Pendidikan Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 141

<sup>86</sup> Al-Ghazali, *Ayyuhâ Al-Walad*,(Beirut: Dar Al Kotob Al 'Ilmiyyah, 1971), 78

<sup>87</sup> Az-Zarnuji, *Ta'limu Al-Muta'allim*, (Depok: Maktabah Turmusy, 2019), 54

<sup>88</sup> Ibid., 57

<sup>89</sup> Ibid., 65

<sup>90</sup> Ibid., 69

institusi pendidikan. *Pertama*, ukuran kemajuan institusi pendidikan. Jika kemajuan institusi diukur dengan kepuasan pelanggan, maka akan mendahulukan tuntutan pihak pemangku kepentingan (stakeholders) dan mengakhirkan penanaman budaya ilmu dalam diri individu. Dampaknya secara langsung bisa dilihat pada cerita bangsa Jerman yang dapat menaklukkan Romawi, namun kemudian ter-Romawikan, karena kekuatan fisik dan kemampuan perang tidak dibarengi dengan adab.

*Kedua*, tujuan pendidikan yang ditujukan untuk perbaikan masyarakat, atau dalam istilah Barat menjadikan warga negara yang baik, belum sempurna. Menurut Islam harusnya pendidikan ditujukan untuk menjadikan individu baik yang beribadah kepada Allah dan mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat, karena individu baik akan membentuk masyarakat dan peradaban yang baik. Dampak dari pendidikan yang bertujuan untuk mencetak warga negara yang baik/masyarakat yang baik dapat dilihat pada kasus di Amerika, dengan semakin banyaknya sarjana, namun tingkat kejahatan semakin marak, sehingga kerugian materil negara untuk menanggulangi kejahatan rakyatnya lebih banyak daripada kentungan yang dihasilkan oleh banyaknya sarjana. *Ketiga*, hubungan guru dan murid yang terbangun dari penerapan manajemen mutu terpadu adalah hubungan yang harus saling mengutamakan. Dampaknya adalah kejahatan yang dilakukan murid kepada guru, karena tidak puas kepada tindakan guru. Dalam Islam hubungan guru dan murid, hubungan yang sakral, guru harus menyayangi murid dan murid harus menghormati guru tanpa mencari keuntungan yang berlebihan dari hubungan yang terjalin.

### Daftar Pustaka

- Ad-Dahlawi, *Hujjat Allah Al Bâlighah*, Jilid II (Beirut: Dar al-Fikr, 1994)
- Aini, Ira D, *Perempuan Pembelajar: Selamat datang di Universitas kehidupan*, (Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2014)
- Al-Abrasyi, Muhammad Athiyyah, *At Tarbiyah Al Islamiyyah Wa Falsafatuhâ*, (Beirut: Dar al-fikr, t.t)
- Al-Ashfahâni, Ar-Raghib, *Mu'jam Mufrodât li Alfâzh Al Qurân* (Beirut: Dar Al-fikr, t.t.)
- Al-Attas, Syed Muhammad Naquib, *Aim and Objective of Islamic Education*, (1979)
- Al-Attas, Syed Muhammad Naquib, *Islam dalam Sejarah dan Kebudayaan Melayu*, (Kuala Lumpur: Universiti Kebangsaan Malaysia, 1972)
- Al-Attas, Syed Muhammad Naquib, *Risalah Untuk Kaum Muslimin*, (Kuala Lumpur; ISTAC, 2001)
- Al-Attas, Syed Muhammad Naquib. *Islam and Secularism*, (Kuala Lumpur; ISTAC. 1993)
- Al-Ghazali, Abu Hamid, *Ayyuhâ Al-Walad*, (Beirut: Dar Al Kotob Al 'Ilmiyyah, 1971)
- Al-Ghazali, Abu Hamid, *Ihyâ 'Ulûmidîn Juz I*, (Singapura: Pustaka Nasional PTE LTD, 1998)
- Al-Ghazali, Abu Hamid, *Ma'ârij al-Quds fi madârij Ma'rifah al-Nafs*, (Beirut: Dâr al-Âfâq al-Jadîdah, 1975)
- Al-Ghazali, Abu Hamid, *Mi'raj al-Sâlikîn*, (Kairo: Silsilah al-Tsaqâfât al-Islâmiyyâh, 1964)
- Al-Jumbulati, Ali, *Perbandingan Pendidikan Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)
- Aminatul Zahroh, *Total Quality Management: Teori dan Praktek manajemen untuk mendongkrak mutu endidikan*, (yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2014)
- Amstrong, Karen, *Muhammad The Propeth* (London: Harvard University, 1990), 23
- Arcaro, Jarome S, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip perumusan dan tata*

- langkah penerapan, terj. Yosai Triantara.* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007)
- As-Syatibi, *Al Muwâfaqât*, Jilid I (Beirut: Dar al-fikr, t.t)
- Az-Zarnuji, *Ta'limu Al-Muta'allim*, (Depok: Maktabah Turmusy, 2019)
- Batubara, Muhyi, *Sosiologi Pendidikan*, (Jakarta: Ciputat Press, 2004)
- Cannor, G. Court dan H., *The US Labour Market For New Graduates* (Brighton: Institute of Manpowel Studies, 1994)23
- Darmaningtyas, *Melawan Liberalisme Pendidikan*, (Malang: Madani, 2004), 135
- Gaspersz, Vincent, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)
- Hadi, Anwar, *Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025: 2005 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalirasi*, (Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2007)
- Harefa, Andrias, *Mematahkan Belenggu Motivasi: Membangkitkan Penggerak Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia, 1999)
- Hasan Langgung, *Asas-Asas Pendidikan Islam*, (Jakarta: PT Al Husna Zikra, 2000)
- Immordino, Kathleen, *Organizational Assessment and Improvement in Public Sector*, (New York: CRC Press, 2006)
- Indrawan, Irijus, *Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah*, (Klaten: Lakeisha, 2020)
- James, William, *Pragmatism, Seri "The Works of William James"* (Cambridge, Massachusetts/London: Harvard University Press, 1975)
- Kholik Nur dkk, *Never Dies: Alternative Islamic Education internalisasi nilai-nilai Pendidikan Islam Pada Ruang Publik* (Tasikmalaya: Edu Publisher, 2020)
- Kuert, Willy, *Friendship Among Equality*, (ISO online, 1997)
- Machali, Imam, *The Handbook of Education Management: Teori dan Praktek Pengelolaan Sekolah*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2016)
- Mas'ud, Fuad, *Manajemen Bisnis Berbasis Pandangan Hidup Islam*, (Semarang: Undip Press)
- Muhyi Batubara, *Sosiologi Pendidikan*, (Jakarta: Ciputat Press, 2004), 84
- Mulyasa, Enco, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam konteks masyarakat MBS dan KBK*. (Bandung; PT. Remaja Rosdakarya, 2003)
- Mursi, Munir, *At Tarbiyah Al Islamiyyah: Ushûlluhâ wa tathawwuruhâ* (Kairo: 'Alam al-kutub, t.t)
- Nasution, Harun, *Islam Rasional*, (Bandung: Mizan, 1999)
- Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah, Teori, Model dan Aplikasi* (Jakarta: Grasindo, 2003)
- Permana, Ipik, *Mengenal Keprotokolan Nasional*, (Sleman: Deepublish, 2015)
- Poewardarminta, WJS, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989)
- Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual* (Jakarta: Media Guru, 2012)
- Ronald Dore, *The Diploma Disease: Education, Qualification, and Development* (London: George Allen and Unwin, 1976)
- Sallis. Edward, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Jogjakarta : IRCiSoD, 2010)
- Sani, Ridwan Abdullah & Isda Pramuniati, *Penjaminan Mutu Sekolah*, (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2015)
- Shalih, Subhi, *As sunnah wa makanatuhâ fi Al islam* (Mesir: Majma' buhûst Al Islamiyah, 1964)
- Smith, Huston, *Agama-agama Manusia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006)
- Soeroso, Andreas, *Sosiologi dan pembentukan kepribadian*, (Bogor: Yudistira, 2008)

- Suardi, Rudi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000, Penerapannya Untuk Mencapai TQM* (Jakarta: PPM, 2003)
- Suryadi, Rudi Ahmad, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: Sebuah Penafsiran Qurani* (Bandung: Nuansa, 2017)
- Tim ISO, *Pedoman Penyusunan Dokumen Mutu ISO 9001:2008 Bagi SMK Tahun 2012* (Depok: Kemdikbud P4TK, 2012)
- Topatimasang, Roem, *Pendidikan Populer: Membangun Kesadaran Kritis*, (Yogyakarta: Insistpress, 2015)
- Wan Daud, Wan Mohd Nor, *Budaya Ilmu; Makna dan Manifestasi dalam Sejarah dan Masa Kini*, (Kuala Lumpur: CASIS, 2019), 63
- Wan Daud, Wan Mohd Nor, *Filsafat dan Praktek Pendidikan Islam*, (Bandung: Mizan, 2003)
- Zazin, Nur, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Ar ruzz Media, 2016)