

AHSANA MEDIA

Jurnal Pemikiran, Pendidikan dan Penelitian Ke-Islaman

P-ISSN : 2354-9424

E-ISSN : 2549-7642

Vol. 8, No. 2 Juli 2022

<http://journal.uim.ac.id/index.php/ahsanamedia>

TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN PESANTREN DI PONDOK PESANTREN

ZIYADATUT TAQWA

¹Moh. Afiful Hair, ²Ach. Shofwan

¹affkhir@gmail.com, ²shofwana43@gmail.com

¹Universitas Islam Madura, Indonesia. ²Institut Agama Islam Negeri Madura, Indonesia

ABSTRAK

Pesantren termasuk dalam sistem pendidikan yang sudah lama ada di Indonesia. Lembaga yang di pimpin oleh seorang Kiai ini sejak dahulu sudah mengalami perkembangan, seperti halnya peningkatan mutu pendidikan yang ada di pesantren tersebut. Salah satu strateginya ialah TQM atau *Total Quality Management* yang merupakan sebuah pendekatan praktis namun strategis dalam menjalankan roda organisasi dengan memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Prinsip-prinsip dalam *Total Quality Management*, yaitu: Fokus pada Pelanggan, Kepemimpinan, Pelibatan Anggota, Pendekatan Proses, Pendekatan sistem pada Manajemen, Perbaikan Berkesinambungan, Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan, dan Hubungan yang saling menguntungkan.

Kata Kunci: Total Quality Management, Mutu Pendidikan Pesantren, Kepemimpinan Kiai

ABSTRACT

Pesantren is included in the education system that has long existed in Indonesia. This institution, which is led by a Kiai, has long since experienced developments, as has the improvement of the quality of education in the pesantren. One of the strategies is TQM or Total Quality Management which is a practical but strategic approach in running the organization by focusing on the needs of its customers and clients. The principles in Total Quality Management, namely: Customer Focus, Leadership, Member Involvement, Process Approach, Systems Approach to Management, Continuous Improvement, Facts Approach to Decision Making, and Mutually Beneficial Relationships.

Keywords: Total Quality Management, Islamic Boarding School Education Quality, Kiai Leadership

PENDAHULUAN

Salah satu lembaga pendidikan Islam yang menjadi ciri khas Indonesia adalah pesantren. Salah satu fenomena yang terjadi yaitu sistem pendidikan pesantren sebagai salah satu solusi untuk terwujudnya produk pendidikan yang berhati mulia dan berakhhlakul karimah. Hal tersebut dapat dimengerti karena pesantren memiliki karakteristik yang memungkinkan tercapaiya tujuan yang hendak dicapai dalam pendidikan.¹

Secara umum, pondok pesantren merupakan lembaga pendidikan yang menerapkan pola pendidikan berbasis pada tradisional (*turras al-qodimah*).² Tidak hanya itu, terkadang lembaga tersebut kurang memiliki sumber daya manusia yang berkontribusi dalam pembaharuan serta pola kepemimpinan Kiai yang berorientasi pada tujuan utama pendidikan yaitu menyebarkan agama Islam.

Meskipun Kiai sering dikonotasikan sebagai kelompok tradisional, keberadaannya ternyata tidak dapat digantikan oleh tokoh non formal lainnya.³ Tidak perlu dipungkiri bahwa peranan Kiai sebagai figur sentral di pesantren. Bahkan visi dan misi serta keilmuan yang dimiliki Kiai menjadi salah satu tolak ukur penilaian masyarakat. Kharisma Kiai yang

mendapat dukungan dan kedudukan di tengah kehidupan masyarakat terletak pada kemantapan sikap dan kualitas yang dimilikinya. Disamping keunggulannya dibidang ilmu dan kepribadian, Kiai juga merupakan sumber pendanaan dalam pembiayaan, (*budgeting*), pengelolaan pondok pesantren yang dipimpinnya.⁴

Salah satu strategi untuk mencapai semua itu bisa menggunakan *Total Quality Management*. TQM memberikan perhatian penuh terhadap mereka yang berkepentingan melalui prinsip-prinsip yang disebut “*customer focus*” terutama kepada pelanggan lulusan, para pegawai dan masyarakat. Dengan tujuan memberikan kepuasan secara total kepada semua pihak. maka diperlukan usaha dengan menggunakan setiap potensi organisasi (*total participation*) melalui usaha perbaikan secara berkesinambungan/berkelanjutan (*continous improvement*).⁵ TQM merupakan sebuah pendekatan praktis namun strategis dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya untuk mencari hasil yang lebih baik. Artinya TQM disini ialah suatu pendekatan sistematis dan hati-hati untuk mencapai kualitas yang tepat dengan cara konsisten dalam memenuhi keinginan pelanggan.⁶

¹ Samsul Arifin, “Dinamika Pendidikan Pesantren” dalam jurnal *FIKROTUNA*, Vol. 10, No. 2, (Desember 2019) 1274.

² Adi Ansari, “Kepemimpinan Pesantren” dalam jurnal *KOPERTAIS*, Vol. 13, No. 23 (April, 2015) 17.

³ Amir Fadhilah, “Struktur dan Pola Kepemimpinan Kiai dalam Pesantren di Jawa” dalam jurnal *Hunafa*, vol. 8, No. 1, (Juni, 2011) 104.

⁴ Atiqullah, *Prilaku Kepemimpinan Kolektif Pesantren*, (Surabaya: Pena Salsabila, 2013) 43.

⁵ Novianty Djafri dan Abdul Rahmat, *Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu* (Yogyakarta:Zahir Publishing, 2017), 2.

⁶Ibid, 20-21.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis perskriptif,⁷ yaitu penelitian yang bertujuan untuk menilai dan menggambarkan keadaan atau fenomena social yang berkaitan dengan tema penelitian. Hasil data yang berhasil peneliti kumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan pendekatan normatif yang sesuai dengan kebutuhan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Total Quality Management

Total Quality Management yang disingkat TQM adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan. Menurut Edward Sallis, *Total Quality Management is a philosophy of continuous improvement, which can provide any educational institution with a set of practical tool for meeting and exceeding present and future customers needs, wants and expectations.*

Pendapat diatas dapat dimaknai bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis

⁷Perskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah tertentu. Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), 10. Dalam kamus Inggris-Indonesia mempunyai arti: memberikan petunjuk, ketentuan-ketentuan, bersifat menentukan. John M Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, cet. XXIII, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1996), 444.

kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.⁸

Sedangkan Goestsch dan Davis mendefinisikan *Total Quality Management* (TQM) sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan suatu usaha yang berusaha memaksimumkan daya saing melalui penyempurnaan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Menurut Fandy *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang menyangkut kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Mengutip dari pendapat Mulyadi dalam buku Sri Minati menjelaskan bahwasanya *Total Quality Management* ialah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang dengan tujuan meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan pelanggan pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menurun.⁹

Selain pengertian diatas ada juga yang mendefinisikan *Total Quality Management* (TQM) sebagai suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas usaha, baik secara kualitas maupun kuantitas. *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen kualitas mutu juga diartikan sebagai

⁸Rika Ariyani, "Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam" *An-Nahdhah*, Vol. 11, 1 (Januari 2017), 4.

⁹ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 338.

suatu filsafat manajemen atau komitmen budaya organisasi untuk memuaskan pelanggan secara konstan lewat perbaikan terus menerus atas semua proses organisasional, sehingga bisa menghasilkan produk dan jasa yang bermutu tinggi.¹⁰ Tidak hanya itu, dalam literatur yang berbeda menjelaskan bahwa TQM atau *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atau jasa, manusia, produk, dan lingkungan.¹¹

Berdasarkan dari beberapa pengertian *Total Quality Management* diatas, paling tidak mempunyai empat konsep dalam *TQM* diantaranya, quality, kepuasan pelanggan, perbaikan terus menerus, dan menyeluruh di semua komponen organisasi.

Kepemimpinan Kiai di Pesantren

Didalam suatu pondok pesantren yang merupakan unsur paling esensial serta memiliki peran sebagai pendiri, mengembangkan dan mengurus lembaga tersebut ialah Kiai. Sebagai seorang pemimpin, keahlian, kedalaman ilmu, kharismatik, wibawa serta keterampilan beliaulah yang menjadi penentu berhasil tidaknya suatu pondok pesantren. Dengan demikian semuanya tergantung pada bagaimana seirang kiai dalam memimpin suatu pondok pesantren.

Dengan demikian, untuk mencapai semua itu Kiai harus memiliki jiwa kepemimpinan

sehingga visi misi dari suatu pondok pesantren bisa tercapai. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk pencapaian suatu tujuan.¹² dimana seorang Kiai harus mampu memebrikan pengaruh terhadap unsur-unsur didalam pondok pesantren baik kepada santri ataupun wali santri. Jiwa kepemimpinan inilah yang begitu penting dimiliki seorang Kiai dalam memimpin pesantrennya. Kepemimpinan dipahamai sebagai segala daya dan upaya bersama untuk menggerakkan semua sumber dan alat (resources) yang tersedia dalam suatu organisasi.¹³

Istilah kepemimpinan memiliki asal kata leader atinya pemimpin atau to lead artinya memimpin.¹⁴ Sebagian besar teori menjelaskan definisi kepemimpinan berkaitan dengan proses yang disengaja dari seseorang untuk menekankan pengaruhnya yang kuat terhadap orang lain untuk membimbing, membuat struktur, serta memfasilitasi aktivitas dan hubungan di dalam kelompok atau terlihat kesamaannya.

Dengan demikian, istilah-istilah kepemimpinan di atas dikaitkan dengan seorang Kiai yang notabannya sebagai seorang pemimpin di lingkungan pesantren. Kiai yang

¹² Adi Permadji, "Analisis Teori Kepemimpinan Humanistik Pada Kepemimpinan Kepala LKP Daun Mas Media Husda" *JIP STKIP*, Vol. 10, No. 2, (Juni,2019), 76.

¹³ Siswanto, "Desain Mutu Pendidikan Pesantren" *KARSA*, Vol. 23, No. 2 (Desember, 2015) 267.

¹⁴ Mardiyah, *Kepemimpinan Kiai dalam Memelihara Budaya Organisasi*, (Yogyakarta: Aditya Media Publishing, 2012) 37.

¹⁰ Rika Ariyani, "Implementasi *Total Quality Management* (TQM)", 4.

¹¹ Aminatul Zahro, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), 92.

keberadaannya sebagai pemimpin di pesantren bisa dikatakan unik, hal ini dikarenakan tugas serta fungsi yang di embannya. Letak keunikannya ialah Kiai sebagai pemimpin sebuah pesanten tidak hanya sekedar menyusun kurikulum, tata tertib, mengevaluasi ataupun melaksanakan proses belajar-mengajar akan tetapi beliau juga sebagai pembina dan pendidik umat serta pemimpin di masyarakat. Tidak hanya itu, keunikan lain dari kepemimpinan seorang Kiai ialah karisma yang dimiliki ketika memimpin baik di pesantren ataupun masyarakat.

Pendidikan

Pendidikan merupakan usaha sadar yang dilakukan oleh pendidik terhadap peserta didi untuk membentuk karakter yang lebih baik dari pada sebelumnya. Ilmu pendidikan terus berubah-ubah seiring dengan perkembangan zaman. Proses dari pendidikan berbeda-beda sesuai dengan sumber, keadaan, keyakinan, pemikiran, dan lainnya yang menjadi ciri masyarakat. Yang artinya segala karakter pendidikan di masa lalu memiliki ciri yang membedakan dengan pendidikan di zaman sekarang yang bisa diketahui melalui sejarahnya.

Perbedaan karakter pendidikan itu sendiri mengikuti perbedaan dari keyakinan, wawasan dan pemikiran masyarakat di zamannya. Berikut

adalah karakteristik pendidikan menurut ahli di bidang pendidikan islam yaitu:¹⁵

Pertama, Pendidikan robbaniyah. Adalah karakteristik pendidikan yang paling penting. Karena karakter ini hanya bisa kita jumpai dalam pendidikan islam saja tidak pada pendidikan lainnya, yang lama ataupun yang baru. Pendidikan Robbaniah tidak bertumpu pada atura-aturan kegiatan dalam filsafat dan pandangan manusia seperti sebagian besar model pendidikan. Suber dari pendidikan ini smepurna dan tidak mungkin ada kecatatan walaupun zaman dan budaya manusia itu berubah sesuai perkembangan zaman. Beda halnya jika itu bersumber dari pemikiran filsafat yang tidak terlepas dari kekurangan, yang biasanya terkandung benar dan salah, negative dan positif. pendidikan islam patuh terhadap syari'at yang Allah swt berikan di dalam Al-Qur'an. Allah swt memberikan rambu-rambu kepada manusia agar tidak tersesat dan tetap berada di jalan kebenaran.

Kedua, Pendidikan Keimanan. Adalah pendidikan yang murni berdasar pada keimanan dan keyakinan. Pendidikan keimanan dalam pendidikan islam memiliki cakupan yang luas. Ia bukan hanya sebatas melaksanakan ibadah saja. tetapi, dalam setiap urusan kehidupan manusia semuanya disandarkan pada keimanan. Iman disifati sebagai perkara yang tertanam dalam jiwa dan dibenarkan dalam perbuatan

¹⁵ Syaeful Rokim, "Karakteristik Pendidikan Islam", *Edukasi Islam Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 03 (Juli, 2014), 664.

Ketiga, Pendidikan yang Menyeluruh dan Sempurna. Pendidikan islam menyeluruh di kehidupan bermasyarakat. Ia tidak sebatas hanya satu lingkungan saja. pendidikan mencakup ilmu-ilmu selama layak dan menjadi kebutuhan manusia. Ia juga mencakup perkembangan dalam diri manusia mulai dari awal mula dilahirkan sampai meninggalkan kehidupannya.

Keempat, Pendidikan Pertengahan dan Seimbang. Karakteristik ini dalam pendidikan islam berinteraksi dengan manusia sebagai bentuk realisasi sebagai prinsip keseimbangan antara satu sisi (intelektual, badan) dengan sisi lainnya (keyakinan) antara tujuan dunia dan akhirat, juga antara kebutuhan invividu dan masyarakat.

Kelima, Pendidikan yang Berlanjut dan Pembaharuan. Pendidikan Islam adalah Pendidikan yang berkelanjutan dari terlahirnya manusia sampai meninggal. Ia tidak dibatasi oleh zaman. Bahkan perhatian pendidikan terus berlangsung pada manusia mulai ketika masih menjadi janin, kemuadian dilahirkan, menyusui, masa anak-anak, remaja, dewasa, lansia , hingga meninggalkan kehidupannya.

Keenam, Pendidikan yang Stabil dan Fleksibel. Arti stabil yaitu pendidikan yang muncul dari sumber yang tetap yaitu Al-Qur'an dan Hadits. Sumber ini tidak mungkin bisa diubah karena sampai saat ini pun manusia banyak dan harusnya bergantung pada keduanya karena sudah menjadi kebutuhan dasar bagi manusia. Sedangkan arti *Fleksibel* disini

bahwasanya pendidikan islam tidak kaku dikarenakan perkembangan zaman justru ia bisa menjawab dengan batasan tertentu tentang permasalahan kehidupan manusia di zaman sekarang sehingga menjadi petunjuk bagi manusia agar tidak tersesat.

Ketujuh, Pendidikan yang Ideal dan Realistik. Tujuan dari pendidikan islam yaitu mewujudkan kehidupan manusia yang ideal dengan menyempurnakan akhlak, memberikan cara bersikap kepada sesama manusia maupun makhluk lainnya. Selain itu, ia juga bersifat realistik karena pendidikan mengajarkan kepada manusia dengan melihat kemampuan dan fitrah serta memperhatikan karakteristik yang ada dalam diri manusia.

Kedelapan, Pendidikan Individu dan Masyarakat. Pendidikan dimulai pertama kali dari dalam diri seseorang yaitu didalam hatinya karena semua amalan yang ia kerjakan tergantung dari dalam hatinya dan tidak membutuhkan pengawasan dari orang lain. Dilain sisi Pendidikan islam juga mengajarkan cara untuk bermasyarakat yang baik. karena pada hakikatnya manusia saling membutuhkan satu sama lainnya.

Kesembilan, Pendidikan Manusiawi dan Global. Pendidikan islam diperuntukkan semua umat manusia agar mendapatkan kehidupan yang bermaslahat. Tidak terbatas terhadap golongan atau bangsa-bangsa tertentu. Tetapi pendidikan ini global untuk semua manusia. Islam mempersatukan hati mereka. Sehingga, perbedaan warna kulit , kebiasaan, dan lainnya

tidak menghalangi mereka untuk tetap bersama dalam satu keluarga besar yaitu islam.

Mutu Pendidikan Pesantren

Pengelolaan mutu merupakan suatu pendekatan strategis untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus terhadap mutu dalam kerangka membangun budaya mutu. Menurut Rohiat budaya mutu memiliki elemen-elemen antara lain. Informasi kualitas digunakan untuk perbaikan bukan mengadili, ada penghargaan atau sanksi, kewenangan dan tanggung jawab, warga sekolah merasa aman, keadilan, imbal jasa sepadan dengan nilai pekerjaan dan rasa memiliki sekolah. Nampaknya pondok pesantren perlu mempertimbangkan langkah strategis yang ditawarkan Deming sebagai upaya pengelolaan mutu yang dituangkan dalam konsep lingkaran *plan* (rencana), *do* (kerjakan), *study* (pelajari) dan *act* (kerjakan).

Melalui teorinya Deming menekankan perbaikan yang tiada henti dan setiap apa yang dikerjakan selalu diawali dengan perencanaan yang diilhami dari apa yang terjadi sebelumnya. Selanjutnya perencanaan itu diaktualisasikan dan dilakukan pengkajian terhadap setiap rencana yang dibuat kemudian diaktualisasikan dalam bentuk aktifitas. Mutu menentukan bagaimana orang-orang di dalamnya berprilaku, menanggapi masalah, dan saling berintegrasi. Untuk mengetahui apakah suatu organisasi telah memiliki budaya mutu, maka diperlukan penilaian secara komprehensif apakah organisasi yang bersangkutan telah memiliki

karakteristik budaya mutu sebagai berikut: 1) Komunikasi terbuka dan terus menerus. 2) Kemitraan internal yang saling mendukung. 3) Pendekatan kerjasama tim dalam proses dan dalam mengatasi masalah. 4) Pelibatan dan pemberdayaan karyawan secara luas. 5) Menginginkan masukan dan *feedback*.¹⁶

Dari pemaparan di atas, beberapa dimensi strategi pengelolaan mutu yang dapat diimplementasikan pada pondok pesantren di antaranya adalah: Pertama, fokus pada peserta didik (siswa). Dalam konteks pendidikan di pesantren, pengelolaan mutu diarahkan pada usaha perbaikan terhadap kebutuhan belajar siswa. Dengan kata lain fokus pada siswa sebagai peserta belajar sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan agar mereka dapat mengikuti proses pendidikan dengan sebaik-baiknya. Kurikulum, metodologi pengajaran, pendidik serta fasilitas belajar harus sungguh-sungguh diperhatikan demi mempermudah proses pembelajaran yang berorientasi kepada kebutuhan siswa. Kedua, obsesi terhadap kualitas. Dengan mutu yang telah ditetapkan maka proses pembelajaran harus terobsesi untuk memenuhi atau melampaui standar mutu yang diharapkan sehingga akan muncul motivasi berkompetensi dalam pencapaian hasil yang maksimal. Ketiga, pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan kendali mutu pendidikan di pondok pesantren. Usaha yang harus dilakukan terutama

¹⁶ Zulkarnain Dali, ‘Manajemen Mutu Pondok Pesantren’ *At-Ta’lim*. Vo.12., No.1 (Januari, 2013), Hal.145.

adalah mendesain proses pendidikan dan pembelajaran seperti menyusun *benchmark* (keunggulan yang paling menonjol), memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan. Keempat, komitmen jangka panjang sehingga dibutuhkan kultur sekolah yang kondusif untuk merealisasikan komitmen tersebut. Dengan demikian komitmen jangka panjang penting guna mengadakan perubahan kultur agar implementasi kendali mutu dapat berjalan. Kelima, dalam standar mutu siswa sebagai subjek harus dilibatkan secara aktif dan diikutsertakan dalam menentukan arah pembelajaran. Dengan cara seperti ini, maka siswa akan merasa memiliki dan bertanggung jawab yang sama dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Hanya saja kerana kebebasan yang dibuka masih dalam koridor kendali mutu.¹⁷

Implementasi TQM dalam pendidikan pesantren

Manajemen Mutu Terpadu sangat populer di lingkungan organisasi profit khususnya di lingkungan badan usaha/perusahaan dan industri, yang telah terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya masing-masing. Dalam Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) sekolah dipahami sebagai unit layanan jasa, yakni pelayanan pembelajaran.¹⁸ manajemen pendidikan dipahami sebagai ilmu, seni, profesi,

proses dan atau aktivitas selama ini telah menjadi bagian penting dari proses penyelenggaraan pendidikan.¹⁹

Sebagai unit layanan jasa, maka yang dilayani pesantren ialah pelanggan sekolah, yaitu: Pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal ialah Ustad, operator, pengurus dan tenaga administrasi. Pelanggan eksternal ialah terdiri atas pelanggan primer (santri), pelanggan sekunder (orang tua, pemerintah dan masyarakat), pelanggan tertier.

Dalam ajaran *Total Quality Management* (TQM), lembaga pendidikan khususnya pesantren harus menempatkan peserta didik sebagai “klien” atau dalam istilah perusahaan sebagai “*stakeholders*” yang terbesar, maka sura siswa harus disertakan dalam setiap pengambilan keputusan strategis langkah organisasi sekolah.

Penerapan TQM berarti pula adanya kebebasan untuk berpendapat. Kebebasan berpendapat akan menciptakan iklim yang dialogis antara peserta didik dan pendidik, antara peserta didik dan pengasuh, amnara ustاد dan pengasuh, singkatnya adalah kebebasan berpendapat dan keterbukaan antara seluruh warga pesantren.

Ada lima karakteristik yang dianggap penting untuk meningkatkan mutu pendidikan khususnya di pesantren yaitu:²⁰ *pertama*, fokus pada *costumer*. *Kedua*, keterlibatan total.

¹⁷ Ibid, Hal.146.

¹⁸ Arbangi, Dakir, dan Umiarso, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2016), 95.

¹⁹ Onisimus Amtu, *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah* (Bandung: ALFABETA, 2011), 25.

²⁰Fandi Tjiptono, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003), 15.

Ketiga, pengukuran Bidang. Keempat, komitmen setiap unsur dalam pesantren harus memiliki komitmen pada mutu Kelima, perbaikan berkelanjutan. Ada delapan prinsip penerapan TQM tersebut dalam pendidikan khususnya di pesantren, yaitu:

Pertama, Fokus pada Pelanggan. Arimya seorang santri selaku pelanggan ini perlu diberikan kebutuhan masa kini dan masa mendatang. Kemampuan menarik perhatian, melayani dan memelihara pelanggan adalah tujuan utamanya.

Kedua, Kepemimpinan. Seroang pemimpin khususnya Kiai perlu memiliki karakteristik pribadi yang mencakup dorongan, motivasi untuk memimpin, kejujuran dan integritas, kepercayaan diri, inisiatif, kreativitas, fleksibilitas, kemampuan kognitif, serta pengetahuan dan kharisma.

Ketiga, Pelibatan Anggota. Setiap unsur di pesantren perlu dilibatkan dalam proses untuk menyusun arah dan tujuan yang akan dicapai. Sehingga setiap individu akan terlibat dan punya tanggung jawab yang sama.

Keempat, Pendekatan Proses.ialah suatu pendekatan untuk perencanaan, pengembalian, dan peningkatan proses-proses utama dalam pesantren adalah lebih menekankan keinginan pelanggan daripada keinginan fungsional

Kelima, Pendekatan sistem pada Manajemen. Sistem diartikan sebagai kumpulan dari berbagai komponen yang saling terikat antara satu dengan yang lainnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu

Keenam, Perbaikan Berkesinambungan. Artinya perbaikan yang dilakukan oleh setiap unsur dalam pesantren harus berlanjut serta harus saling berhubungan.

Ketujuh, Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan. Keputusan yang efektif didasarkan pada analisis data dan informasi. Artinya seorang Kiai selaku pemimpin dalam membuat keputusan harus mempertimbangkan fakta yang ada terlebih dahulu.

Kedelapan, Hubungan yang saling menguntungkan. Hubungan antara pesantren dengan pemasoknya yaitu masyarakat yang saling bergantung dan saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan keduanya untuk menciptakan nilai.

KESIMPULAN

Dengan demikian berdasarkan penjelasan diatas maka penggunaan strategi *Total Quality Management* dalam pendidikan pesantren dapat meningkatkan mutu pendidikan yang ada di pesantren tersebut. Dengan menggunakan prinsip-prinsip dalam *Total Quality Management*, yaitu: Fokus pada Pelanggan, Kepemimpinan, Pelibatan Anggota, Pendekatan Proses, Pendekatan sistem pada Manajemen, Perbaikan Berkesinambungan, Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan, dan Hubungan yang saling menguntungkan. Sehingga mutu yang ada dalam pendidikan bisa meningkat khususnya di pesantren.

DAFTAR PUSTAKA

- Amtu, Onisimus. *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah.* Bandung: ALFABETA, 2011.
- Ansari, Adi. "Kepemimpinan Pesantren" dalam jurnal *KOPERTAIS*, Vol. 13. No. 23. April, 2015.
- Arbangi, Dakir, dan Umiarso. *Manajemen Mutu Pendidikan.* Jakarta: Kencana, 2016.
- Arifin, Samsul. "Dinamika Pendidikan Pesantren" dalam jurnal *FIKROTUNA*, Vol. 10. No. 2. Desember 2019.
- Ariyani, Rika. "Implementasi Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam" *An-Nahdah.* Vol. 11. 1. Januari 2017.
- Atiqullah. *Prilaku Kepemimpinan Kolektif Pesantren.* Surabaya: Pena Salsabila, 2013.
- Dali, Zulkarnain. "Manajemen Mutu Pondok Pesantren" *At-Ta'lim.* Vo.12. No.1. Januari, 2013.
- Djafri, Novianty dan Abdul Rahmat. *Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu.* Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017.
- Fadhilah, Amir. "Struktur dan Pola Kepemimpinan Kiai dalam Pesantren di Jawa" dalam jurnal *Hunafa.* vol. 8. No. 1. Juni, 2011.
- Mardiyah. *Kepemimpinan Kiai dalam Memelihara Budaya Organisasi.* Yogyakarta: Aditya Media Publishing, 2012.
- Minarti, Sri. *Manajemen Sekolah.* Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Permadi, Adi. "Analisis Teori Kepemimpinan Humanistik Pada Kepemimpinan Kepala LKP Daun Mas Media Husda" *JIP STKIP.* Vol. 10. No. 2. Juni, 2019.
- Rokim, Syaeful. "Karakteristik Pendidikan Islam". *Edukasi Islam Jurnal Pendidikan Islam.* Vol. 03. Juli, 2014.
- Siswanto. "Desain Mutu Pendidikan Pesantren"" *KARSA.* Vol. 23. No. 2. Desember, 2015.
- Tjiptono, Fandi. *Total Quality Management.* Yogyakarta: Andi, 2003.
- Zahro, Aminatul. *Total Quality Management.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017.