

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Mutu menjadi kunci sukses suatu perguruan tinggi terlebih pada era globalisasi saat ini. Perguruan tinggi yang bermutu mendapat kepercayaan berkelanjutan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal yakni berupa (Mahasiswa, Dosen, Karyawan, Masyarakat, Asosiasi Profesi dan Pemerintah).

Mutu pada perguruan tinggi merupakan sebuah keharusan, karena perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memiliki peran penting untuk menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagaimana yang telah disebutkan dalam Undang-Undang RI No 12 Tahun 2012 pasal 51 disebutkan bahwa pendidikan tinggi yang bermutu merupakan pendidikan tinggi yang menghasilkan lulusan yang mampu secara aktif mengembangkan potensinya dan menghasilkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berguna bagi Masyarakat Bangsa dan Negara.¹

Edward Sallis mengatakan bahwa mutu merupakan suatu hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri bagi setiap institusi, mutu adalah agenda utama. Dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Mutu tidak hanya menekankan pada aspek hasil saja, namun juga meliputi aspek proses, lingkungan dan manusia. Sedangkan dari sudut pandang pelanggan, menurut Tenner dan Toro mutu sebagai sesuatu yang memuaskan

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

dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan karena pelanggan adalah wasit terhadap mutu dan institusi sendiri tidak akan mampu bertahan tanpa mereka.²

Apabila dikaitkan dengan konteks pendidikan, maka konsep mutu lebih tepat disebut dengan mutu tinggi (*high quality/top quality*) kepada peserta didik, Sallis mengatakan apabila dihubungkan dengan konsep mutu pendidikan maka mutu diukur dari kinerja lulusan, suatu kemampuan dari lulusan untuk memuaskan kebutuhannya. Sementara itu dari sudut pandang lain yang dipakai sebagian pemakai mutu yaitu kelompok pelanggan yang rasional, derajat mutu dilihat dari perbandingan kegunaan sebuah hasil dengan harga yang harus dibayar oleh pemakai tersebut (*value based*).³

Dalam upaya memberikan sebuah kepastian mengenai kualitas pendidikan di suatu lembaga perlu adanya upaya perumusan standarisasi penjaminan mutu berupa pengembangan indikator-indikator baik yang berkaitan dengan proses maupun hasil dari serangkaian kegiatan di suatu lembaga yang menunjukkan bahwa lembaga tersebut benar-benar bermutu. Mackenzie mengidentifikasi tiga dimensi karakteristik suatu lembaga yang bermutu, yaitu: dimensi kepemimpinan (*leadership*), dimensi kejuruan/ketrandalan (*efficacy*) dan dimensi efisiensi (*effecincy*).⁴

Menurut Arifin dalam buku pengelolaan penjaminan mutu pendidikan bahwa sistem penjaminan mutu sangat penting dalam lembaga pendidikan islam karena dapat menentukan proses pendidikan apakah telah berlangsung

²Edward Sallis, *Total Quality Management* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2006), 53-56.

³Sitti Roskiana Mas, *Pengelolaan Penjaminan Mutu Terpadu* (Yogyakarta:Zahr, 2017), 15-16.

⁴Muh Fitrah, dkk, "Urgensi Penjaminan Mutu Internal terhadap Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi", *Penjaminan Mutu*, Vol. 4 No 1 (Pebruari 2018), 77.

sebagaimana seharusnya, dengan demikian penyimpangan yang terjadi pada proses dapat dideteksi sehingga dapat dievaluasi dan diperbaiki secara berkesinambungan. Lebih lanjut dikemukakan dengan adanya penjaminan mutu di suatu lembaga dapat memberikan dua informasi yaitu, 1) merupakan umpan balik bagi suatu lembaga; 2) memberikan jaminan bagi orang tua peserta didik bahwa di lembaga tersebut senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi putra-putrinya.⁵

Dalam konteks penjaminan mutu pendidikan disuatu lembaga hendaknya dilihat dari kepentingan *stakeholder* atau pengguna pendidikan. Untuk kepentingan tersebut perlu dikembangkan sistem audit atau akreditasi suatu lembaga untuk menjamin adanya standarisasi kinerja suatu lembaga untuk mendukung terwujudnya kondisi-kondisi atau syarat-syarat yang diperlukan bagi pengembangan mutu. Dalam hal ini tampak jelas bahwa akreditasi diperlukan kejelasan persyaratan-persyaratan yang dijadikan rujukan untuk mendapatkan pengakuan kelembagaan secara resmi. Akreditasi dimaksudkan untuk memberikan jaminan bahwa kegiatan tertentu yang dijalankan tidak semena-mena akan tetapi cukup memberikan perlindungan atau jaminan kepada pihak pengguna yang memerlukan layanan tersebut.⁶

Berdasarkan beberapa sudut pandang diatas dengan adanya beberapa kebutuhan seperti pemaparan yang telah disebutkan sebelumnya maka lahirlah suatu pendekatan baru dalam manajemen mutu, yaitu "*Total Quality Management* (TQM). Berkaitan dengan pihak yang berkepentingan atau yang biasa diistilahkan dengan *stakeholder* dalam implementasinya TQM

⁵Sitti Roskiana Mas, 3.

⁶Ibid, 19.

memberikan perhatian utama kepada mereka yang berkepentingan melalui prinsip-prinsip yang disebut “*customer focus*” terutama kepada pelanggan lulusan, para pegawai dan masyarakat. Tujuan dari prinsip ini adalah untuk memberikan kepuasan secara total kepada pihak-pihak tersebut. Untuk mencapai itu semua diperlukan usaha dengan menggunakan seluruh potensi organisasi (*total participation*) melalui usaha perbaikan secara berkesinambungan/berkelanjutan (*continous improvement*).⁷

Total quality management disini merupakan suatu keinginan untuk mencoba mengerjakan segala sesuatu dengan ‘selalu baik sejak awal’. TQM tidak menyediakan kesempatan untuk memeriksa jikalau ada kesalahan, dan juga bukan mengenai bagaimana cara mengerjakan agenda orang lain, melainkan agenda yang telah ditetapkan. TQM bukanlah sebuah tugas yang hanya dikerjakan manajer senior yang selanjutnya memberikan arahan kepada bawahannya. Akan tetapi 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. TQM ini dapat dipahami sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut.⁸ Salah satu Perguruan Tinggi yang menerapkan *Total Quality Management* ialah kampus IAIN Madura.

⁷Novianty Djafri dan Abdul Rahmat, *Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu* (Yogyakarta:Zahir Publishing, 2017), 2.

⁸Ibid, 20-21.

Kampus IAIN Madura merupakan salah satu kampus yang berada di daerah Pamekasan yang berstatus Negeri, yang terdiri dari empat fakultas yaitu fakultas Tarbiyah, Ushuluddin, Ekonomi Bisnis Syari'ah, dan Syari'ah. Di fakultas tarbiyah terdiri dari sembilan prodi diantaranya, Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Bahasa Arab, Tadris Bahasa Inggris, Manajemen Pendidikan Islam, Pendidikan Islam Anak Usia Dini, Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Tadris Bahasa Indonesia, Tadris Ilmu Pengetahuan Sosial, Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam. Fakultas tarbiyah merupakan salah satu fakultas yang peminatnya cukup banyak dibandingkan fakultas yang lain oleh sebab itu mutu pendidikan di fakultas Tarbiyah harus selalu mengadakan perbaikan-perbaikan agar mutu pendidikan yang disajikan relevan dengan keadaan, sehingga kampus IAIN Madura tetap dipercaya masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas prodi PAI fakultas tarbiyah kampus IAIN Madura menarik untuk diteliti karena prodi PAI merupakan salah satu prodi yang akreditasinya unggul (A) dan peminatnya cukup banyak antara tahun ke tahun. Jadi ini cukup dikatakan bermutu/berkualitas.

Karena semakin banyak persaingan semakin banyak lembaga pendidikan jangankan dari luar dari dalam pun sudah banyak prodi antara satu sama lainnya yang nantinya akan menjadi sorotan tertentu sehingga butuh peningkatan secara terus-menerus agar kualitasnya lebih baik lagi dengan menggunakan pendekatan *Total Quality Management* (Manajemen Mutu) dapat diharapkan mutu pendidikan di prodi PAI Fakultas Tarbiyah bisa memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya (mahasiswa) untuk saat ini dan yang akan datang baik dari segi kualitas

maupun kuantitas . Dari uraian tersebut melatar belakangi meneliti untuk melakukan penelitian terkait “Implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura”.

B. Fokus Penelitian

Setiap peneliti perlu adanya penelitian yang memberikan arah sehingga nampak lebih jelas apa yang akan diteliti dan yang akan dicapai sesudah penelitian. Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat keberhasilan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Madura?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan *Total Quality Management* di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Madura?
3. Apa saja faktor pendukung dalam penerapan *Total Quality Management* di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Madura?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana mestinya setiap usaha yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki tujuan. Tujuan merupakan salah satu pedoman dalam suatu penelitian, maka dari itu diperlukan suatu usaha dan cara-cara tertentu untuk terciptanya suatu tujuan. Begitu pula dengan penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat keberhasilan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Madura.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam penerapan TQM di prodi PAI Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Madura.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dalam penerapan TQM di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Madura.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yang dapat ditinjau secara teoritis maupun praktis yaitu:

1. Secara Teoritis

- a. Sebagai bahan informasi ilmu pengetahuan tentang Implementasi *Total Quality Management* dan upaya peningkatan *Total Quality Management*.
- b. Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya pada persoalan yang sama.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Lembaga

Sebagai sumbangsih keilmuan dan wawasan pembelajaran serta dapat menjadi sumbangsih pemikiran (dalam bentuk informan) dan tambahan referensi untuk civitas akademika.

- b. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal menerapkan ilmu yang telah diperoleh diterapkan di lembaga pendidikan. Hasil penelitian ini diharapkan

dapat menambah pengetahuan dan wawasan terutama mengenai strategi penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan.

E. Definisi Istilah

Agar tidak terjadi kesalahan pemahaman terhadap istilah yang digunakan dalam pendekatan ini, maka penulis perlu memberikan pengertian terhadap istilah yang ada. Adapun istilah-istilah tersebut adalah:

Implementasi : penerapan yang dilakukan secara terencana untuk mencapai suatu tujuan tertentu⁹

Total Quality Management : merupakan filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut.¹⁰

Mutu pendidikan : yaitu mengacu pada masukan (*input*), proses, dan lulusan (*output*).¹¹

Jadi yang dimaksud dengan implementasi *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN madura yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan suatu usaha yang berusaha memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi yang didalamnya terdapat dosen dan mahasiswa yang berusaha semaksimal mungkin melakukan upaya perbaikan secara berkesinambungan guna menghasilkan kualitas dan kuantitas yang ada di prodi PAI bisa lebih baik dan lebih maju kedepannya.

⁹ Tim Gama Jakarta, *Kamus Saku Ilmiah Populer*, (Jakarta: Gama Press, 2010), 278

¹⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Jogjakarta:IRCiSoD, 2006), 76

¹¹ Nurul Indana, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, 77.

F. Kajian Terdahulu

Untuk mempermudah kajian ini, maka peneliti akan mengambil hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan apa yang akan diteliti agar tidak terjadi kerancuan hasil yang akan diperoleh hasil penelitian terdahulu akan dijabarkan sebagai berikut:

Pertama, Siti Baro'ah, 2015 dalam tesisnya yang berjudul "Manajemen Mutu Pendidikan di Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Nahdhatul Ulama Kebumen Perspektif *Total Quality Management*" penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara kritis tentang manajemen mutu yang diterapkan di perguruan tinggi dengan menggunakan pendekatan *Total Quality Management* baik dari proses maupun implementasi prinsip-prinsip yang ada dalam TQM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses manajemen mutu pendidikan di fakultas tarbiyah IAINU Kebumen dilakukan melalui *planning, organizing, actuating dan controlling* atau yang sering disebut dengan *POAC*.¹²

Sedangkan yang akan diteliti oleh penulis yaitu Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Fakultas Tarbiyah Prodi PAI IAIN Madura yang lebih menitikberatkan pada bagaimana hasil penerapan *total quality management* di Prodi PAI fakultas tarbiyah, serta upaya-upaya yang dilakukan melalui wawancara dan observasi secara langsung kepada pihak yang bersangkutan melalui penelitian kualitatif.

Kedua, Mizan Akbar, 2016 dalam Skripsinya yang berjudul "Pengelolaan *Total Quality Management* (TQM) di pesantren Darul 'Ulum

¹²Siti Baro'ah, "Manajemen Mutu Pendidikan di Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Nahdhatul Ulama Kebumen dalam Perspektif *Total Quality Management*". (Tesis, Universitas Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2015).

Banda Aceh” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pimpinan pesantren dalam meningkatkan manajemen mutu, kendala apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan manajemen mutu terpadu (TQM) di pesantren Darul ‘Ulum Banda Aceh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengasuh di pondok pesantren Banda Aceh ini menggunakan pola kepemimpinan kharismatik dan demokratis, yakni pengasuh di pesantren ini mengambil keputusan secara individu sehingga bawahannya mengikuti peraturan yang disampaikan oleh pengasuh tersebut serta jajarannya bermusyawarah bersama ketika dalam menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di podok pesantren tersebut.¹³

Sedangkan yang akan diteliti oleh penulis yaitu Implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di fakultas tarbiyah prodi PAI IAIN Madura yang lebih menitikberatkan pada bagaimana hasil penerapan *total quality management* di prodi PAI fakultas tarbiyah, serta upaya-upaya yang dilakukan melalui wawancara dan observasi secara langsung kepada pihak yang bersangkutan melalui penelitian kualitatif.

¹³ Mizan Akbar, “Pengelolaan Total Quality Management (TQM) di Pesantren Darul ‘Ulum Banda Aceh”. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2016).