

KONSEP DAN SEJARAH TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Firmansyah

Tenaga Kependidikan SMK Negeri 1 Ciruas

Abstrak

Kualitas sering disama artikan dengan mutu. Kualitas sebenarnya menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Tetapi, sampai sekarang, dalam dunia industri, belum ada definisi yang sama tentang kualitas. Kualitas itu seperti halnya pornografi, yaitu sulit didefinisikan, tetapi fenomenanya atau tanda-tandanya dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan nyata. Total Quality Management atau manajemen kualitas mutu merupakan 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 serta menjadikan kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Selain itu, Total Quality Management juga sebagai suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas usaha, baik secara kualitas maupun kuantitas.

Kata kunci: mutu, manajemen, terpadu

PENDAHULUAN

A. Pengertian dan Beberapa Pandangan Tentang TQM

Untuk memahami Total Quality Management, terlebih dahulu perlu dijabarkan pengertian kualitas (quality), kualitas terpadu (Total Quality) dan manajemen kualitas terpadu (Total Quality Management).

a. Kualitas (Quality)

Istilah kualitas menjadi sering digunakan untuk menggambarkan lambang-lambang seperti; kecantikan, kebaikan, kemahalan, kesegaran dan di atas semua itu, kemewahan. Karena itu, kualitas menjadi konsep yang sulit dimengerti dan hampir tidak mungkin ditangani. Bagaimana mungkin menangani sesuatu yang tidak jelas dan mempunyai arti demikian banyak.

Kualitas (quality) sering disama artikan dengan mutu. Kualitas sebenarnya menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Tetapi, sampai sekarang, dalam dunia industri, belum ada definisi yang sama tentang kualitas. Goetsch dan Davis

mengibaratkan kualitas itu seperti halnya pornografi, yaitu sulit didefinisikan, tetapi fenomenanya atau tanda-tandanya dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan nyata.¹

Menurut General Servis Administration (GSA) kualitas adalah pertemuan kebutuhan customer pada awal mula dan setiap saat. Sementara menurut W. Edward Deming, salah seorang pioner kualitas menyatakan bahwa kualitas itu memiliki banyak kriteria yang selalu berubah. Namun demikian, definisi kualitas yang diterima secara umum mencakup elemen elemen berikut:

- 1) Mempertemukan harapan pelanggan (customer)
- 2) Menyangkut aspek produk, servis, orang, proses dan lingkungan, dan
- 3) Kriteria yang selalu berkembang yang berarti bahwa sebuah produk sekarang termasuk berkualitas, tetapi di lain waktu mungkin tidak lagi berkualitas. Jadi, kualitas adalah sesuatu yang dinamis yang selalu diasosiasikan dengan produk, servis, orang, proses, dan lingkungan.

Sedangkan menurut Edward Sallis, kualitas itu memang sesuatu yang tarik menarik antara sebagai konsep yang absolut dan relatif. Namun, ia menegaskan bahwa kualitas sekarang ini lebih digunakan sebagai konsep yang absolut. Karena itu, kualitas mempunyai kesamaan arti dengan kebaikan, keindahan, dan kebenaran; atau keserasian yang tidak ada kompromi. Standar kualitas itu meliputi dua, yaitu; kualitas yang didasarkan pada standar produk/jasa; dan kualitas yang didasarkan pada pelanggan (customer). Kualitas yang didasarkan pada produk/jasa, memiliki beberapa kualifikasi: 1) sesuai dengan spesifikasi, 2) sesuai dengan maksud dan kegunaannya, 3) tidak salah atau cacat, dan 4) benar pada saat awal dan selamanya.

Sementara itu, kualitas yang didasarkan pada customer, mempunyai kualifikasi; 1) memuaskan pelanggan (customer satisfaction), 2) melebihi harapan pelanggan, dan 3) mencerahkan pelanggan.²

B. Kualitas Terpadu (Total Quality)

¹ Lesley Munro dan Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT Gramedia, (Terjemahan), Cet. ke-3, 2002), h. 6

² Lesley Munro dan Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, , h. 6

Seperti halnya dengan definisi kualitas, bahwa definisi kualitas terpadu (total) juga memiliki pengertian yang bermacam-macam. Menurut Departemen Pertahanan Amerika, kualitas terpadu itu mencakup aktivitas perbaikan secara terus menerus yang melibatkan semua orang di dalam organisasi, baik manajer maupun semua staf-stafnya dalam berusaha secara terintegrasi mencapai kinerja yang terus meningkat pada setiap tingkatan.

Jadi, kualitas terpadu pada dasarnya adalah sebuah pendekatan untuk melakukan sesuatu yang berusaha untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif organisasi melalui perbaikan terus menerus dalam hal produk, servis, orang, proses dan lingkungannya. Secara sistematis, kualitas total memiliki karakteristik sebagai berikut: 1) dasar-dasar yang strategis, 2) fokus pada pelanggan (internal dan eksternal), 3) obsesi dengan kualitas, 4) pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan memecahkan masalah, 5) komitmen jangka panjang, 6) kerja tim, 7) perbaikan proses secara kontinyu, pendidikan dan pelatihan, 9) kebebasan yang terkontrol, 10) kesatuan tujuan, dan 11) pelibatan dan pemberdayaan tenaga.

C. Total Quality Management (TQM)

Definisi TQM bermacam-macam. Ada yang mengartikan TQM sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, pengertian serta kepuasan pelanggan. Definisi yang lain menyatakan bahwa TQM merupakan system manajemen yang menyangkut kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.³

Selain pengertian diatas ada juga yang mendefinisikan TQM sebagai suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas usaha, baik secara kualitas maupun kuantitas.⁴ TQM atau manajemen kualitas mutu juga diartikan sebagai suatu filsafat manajemen atau komitmen budaya organisasi untuk memuaskan pelanggan secara

³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2002)h.4

⁴ Nanang Fattah, *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah(MBS) Dan Dewan Sekolah*, (Bandung:Pustaka Bani Quraisy,2004)h.117

konstan lewat perbaikan terus menerus atas semua proses organisasional, sehingga bisa menghasilkan produk dan jasa yang bermutu tinggi.⁵

Adapun syarat-syarat bermutu menurut Deming adalah sebagai berikut :

- a. Pimpinan menentukan kebutuhan sekarang dan mendatang
- b. Mutu ditentukan customer internal/external
- c. Adanya standart
- d. Didesain memenuhi kebutuhan pelanggan
- e. Kepuasan pelanggan
- f. Mutu menentukan harga/nilai produk atau jasa

PEMBAHASAN

A. Sejarah singkat perkembangan TQM

TQM bermula di AS selama PD II, ketika ahli statistik AS W.Edward Deming menolong para insinyur dan teknisi untuk menggunakan teori statistik untuk memperbaiki kualitas produksi. Setelah perang, teorinya banyak diremehkan oleh perusahaan Amerika.

Kemudian Deming pergi ke Jepang, dimana dia mengajarkan pemimpin bisnis top pada Statistical Quality Control, mengajarkan mereka dapat membangun negaranya jika mengikuti nasehatnya. TQM muncul sebagai respon pada kesulitan membaurkan pendekatan kualitas teknis dengan tenaga kerja yang berkembang pesat tak terlatih atau semi terlatih saat dan setelah PD 2. Meskipun banyak dari ide tersebut berawal di AS namun sebagian besar perusahaan Jepanglah yang mengimplementasikannya dan memperbaikinya dari 1950an

Seperti halnya pendekatan kualitas teknis, TQM juga menekankan pada pentingnya input namun mengembangkannya dari kompetensi teknis ke juga termasuk pentingnya motivasi orang dan kemampuannya untuk bekerja dalam tim dalam rangka memecahkan persoalan.

Dalil TQM telah digunakan oleh European Foundation for Quality Management (EFQM) yang dimodelkan pada penghargaan Malcolm Baldrige Quality Award (MBQA) dari AS dan pendahulunya Deming Prize di Jepang.

⁵ Benyamin Molan, **Glosarium Prentice Untuk Manajemen Dan Pemasaran**, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002)h.154

Evolusi gerakan total quality management (TQM) dimulai dari masa studi waktu dan gerak oleh bapak manajemen ilmiah **Frederick Winston Taylor** pada tahun 1920, dengan mengangkat aspek yang paling fundamental dari manajemen ilmiah, yaitu adanya pemisahan antara perencanaan dan pelaksanaan.

Landasan TQM adalah statistical process control (SPC) yang merupakan model manajemen manufactur, yang pertama-tama diperkenalkan oleh **Edward Deming** dan **Joseph Juran** sesudah PD II guna membantu bangsa Jepang membangun kembali infrastruktur negaranya. Ajaran Deming dan Juran itu berkembang terus hingga kemudian dinamakan TQM oleh US Navy pada tahun 1985. Kita ketahui bahwa TQM terus mengalami evolusi, menjadi semakin matang dan mengalami diversifikasi untuk aplikasi di bidang manufactur, industri jasa, kesehatan, dan dewasa ini juga di bidang pendidikan.

Oleh karena itu mengikuti ajaran Deming, **Juran dan Philip Crosby** dalam mengimplementasikan TQM memang perlu, tetapi belumlah cukup. Sebab TQM terus mengalami evolusi, maka untuk menghayati state-of-the-art TQM perlu diketahui juga kontribusi bidang manajemen dan organizational effectiveness dalam membangun TQM sebagai dimensi yang lain. Kontribusi bidang tersebut merupakan satu dimensi tersendiri yang dapat disebut sebagai akar TQM, antara lain terdiri dari group dynamics, organization development (OD), sosiotechnical system dan lain-lain. TQM yang dikenal sekarang ini banyak berbeda tekniknya dengan apa yang dikembangkan di Jepang pada tahun 1950-an dan yang pertama-tama dikembangkan di Amerika pada tahun 1980-an. Penerapan TQM di berbagai bidang membutuhkan kerangka sendiri dalam manajemen kualitas

Evolusi gerakan total quality mulai dari masa studi waktu dan gerak oleh bapak manajemen ilmiah **Frederick Winston Taylor** pada tahun 1920-an. Sekalipun konsep TQM banyak yang dipengaruhi oleh perkembangan perkembangan di Jepang , tetapi tidak dapat dinyatakan bahwa TQM 'Made in Japan'. Hal ini dikarenakan banyak aspek TQM yang bersumber dari Amerika , diantaranya:

- a. Manajemen ilmiah, yaitu berupaya menemukan satu cara terbaik dalam melakukan suatu pekerjaan
- b. Dinamika kelompok, yaitu mengupayakan dan mengorganisasikan kekuatan pengalaman kelompok
- c. Pelatihan dan pengembangan yang merupakan investasi dalam sumber daya manusia

- d. Motivasi prestasi
- e. Keterlibatan karyawan
- f. Sistem sosioteknikal, dimana organisasi beroperasi sebagai system yang terbuka
- g. Pengembangan organisasi
- h. Budaya organisasi, yakni menyangkut keyakinan, mitos dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku setiap orang dalam organisasi
- i. Teori kepemimpinan baru, yakni menginspirasi dan memberdayakan orang lain untuk bertindak
- j. Konsep linking-pin dalam organisasi, yaitu membentuk tim fungsional silang
- k. Perencanaan strategic.⁶

B. Latar Belakang Perlunya TQM

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah menerapkan TQM.⁷

Ada empat perbedaan pokok antara TQM dengan metode manajemen lainnya. Pertama, asal intelektualnya, karena sebagian besar teori dan teknik manajemen berasal dari ilmu-ilmu social. Ilmu ekonomi mikro merupakan dasar dari sebagian besar teknik-teknik manajemen keuangan, ilmu psikologi mendasari teknik pemasaran dan sosiologi memberikan dasar konseptual bagi desain organisasi. Sementara itu dasar teoritis dari TQM adalah sastistika. Perbedaan kedua yakni sumber inovasinya. Jika sebagian besar ide dan teknik manajemen bersumber dari sekolah bisnis dan perusahaan konsultan manajemen terkemuka, maka inovasi TQM sebagian besar dihasilkan oleh para pioner yang pada umumnya adalah insinyur teknik industri dan ahli fisika yang bekerja disektor industri.

Perbedaan ketiga yakni asal negara kalahirannya. Kebanyakan konsep dan teknik manajemen keuangan, pemasaran, manajemen strategic, dan desain organisasi berasal dari Amerika Serikat dan kemudian tersebar keseluruh dunia. Sebaliknya TQM semula berasal

⁶ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, **TQM Total Quality Management Edisi Revisi**,h.5-6

⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *ibid*,h.10

dari Amerika Serikat, kemudian lebih banyak dikembangkan di Jepang dan kemudian berkembang ke Amerika Utara dan Eropa. Sedangkan perbedaan keempat adalah proses esiminasi atau penyebaran. Penyebaran sebagian besar manajemen modern bersifat hirarkis dan top-down yang dipelopori perusahaan-perusahaan raksasa seperti general electric dan IBM. Sedangkan gerakan perbaikan kualitas merupakan proses botton-up, yang dipelopori perusahaan-perusahaan kecil. Dalam implementasi TQM, penggerak utamanya tidak selalu CEO, tetapi seringkali malah manajer departemen atau manajer divisi.⁸

C. Prinsip dan unsur pokok dalam TQM

Menurut Hensler dan Brunell (dalam Scheuing dan Christopher, 1993, pp. 165-166) ada empat prinsip utama dalam TQM. Keempat prinsip tersebut adalah:

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Respek terhadap setiap orang
- c. Manajemen berdasarkan fakta
- d. Perbaikan berkesinambungan.⁹

Lebih lanjut, Fandy Ciptono dan Anastasia menjelaskan bahwa prinsip dan unsur pokok dalam TQM, sebagai berikut: **Pertama**, kepuasan pelanggan. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas itu ditentukan oleh pelanggan (internal maupun eksternal). Kepuasan pelanggan harus dipenuhi dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu. **Kedua**, respek terhadap setiap orang. Setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas tersendiri yang unik. Dengan begitu, setiap karyawan dipandang sebagai sumber daya organisasi yang paling bernilai. Karena itu, setiap karyawan dalam organisasi diperlakukan secara baik dan diberi kesempatan untuk mengembangkan diri, berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan. **Ketiga**, manajemen berdasarkan fakta. Organisasi berorientasi pada fakta. Artinya bahwa setiap keputusan organisasi harus didasarkan pada data, bukan pada perasaan (feeling). Dua konsep pokok berkaitan dengan fakta ;

⁸ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *ibid*,h.10-13

⁹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management* Edisi Revisi,h.14

1. Prioritisasi (prioritization), yaitu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Dengan demikian, dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.
2. Variasi (variation), atau variabilitas kinerja manusia. Data dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap system organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan. *Keempat*, perbaikan berkesinambungan. Perbaikan berkesinambungan merupakan hal yang penting bagi setiap lembaga. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA.¹⁰

D. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kegagalan TQM

TQM merupakan suatu pendekatan baru dan menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan pelatihan-pelatihan khusus. Selain dikarenakan usaha pelaksanaan yang setengah hati dan harapanharapan yang tidak realistis, ada pula beberapa kesalahan yang secara umum dilakukan pada saat organisasi memulai inisiatif perbaikan kualitas. Beberapa kesalahan yang sering dilakukan antara lain:

- a. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajmen senior
- b. Team mania
- c. Proses penyebarluasan
- d. Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis
- e. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis
- f. Empowerment yang bersifat premature¹¹

E. Unsur-unsur falsafah TQM

- a. Standar mutu yang memperhatikan pelanggan (costumer – driven quality standard)
- b. Hubungan antar pemasok-pelanggan
- c. Orientasi pencegahan

¹⁰ <http://mahalaniraya.wordpress.com/2008/03/01/pendekatan-total-quality-management-tqmdalam-pendidikan>

¹¹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*,h.19-21

- d. Mutu pada sumber (quality at the source)
- e. Perbaikan yang berkesinambungan (continuous improvement).¹²

F. Implementasi TQM dalam Lembaga Pendidikan

Dalam rangka mengimplementasikan TQM sekolah dapat menggerakkan hal-hal berikut:

- a. Mengoptimalkan Peran Kepemimpinan. Dalam mengoptimalkan peran kepemimpinan dapat dilakukan dengan cara :
 - 1) Kepala sekolah harus mampu merumuskan dan mensosialisasikan visi dan misi sekolah kepada seluruh staf dan guru, serta mengembangkan filsafat mutu.
 - 2) Kepala sekolah hendaknya mampu menggerakkan dan mengarahkan segala komponen dalam mencapai tujuan sekolah.
 - 3) Mengembangkan pola kepemimpinan demokratis dan partisipatif dengan memberikan peran serta anggota secara aktif dalam perencanaan dan keputusan organisasi.
- b. Perubahan Budaya

Terkait dengan perubahan budaya dalam TQM ada tiga langkah yang harus diperhatikan, yaitu: freezing, moving, dan refreezing. Artinya jika kepala sekolah hendak mengadakan perubahan budaya (kualitas) dalam organisasi sekolah yang harus dilakukan adalah "melelehkan" status quo, yang kemudian digerakkan kearah budaya yang baru.
- c. Memfokuskan Kebutuhan Masyarakat Tentang Mutu Pendidikan

Yang dimaksud dengan focus kepada kebutuhan masyarakat tentang mutu pendidikan adalah focus kepada:

 - 1) Posisi strategis kebutuhan masyarakat dalam menentukan orientasi dan tujuan pendidikan
 - 2) Masyarakat terdiri dari customer dan supplier pendidikan yang merupakan pengguna jasa pendidikan secara tidak langsung akan menentukan kemajuan lembaga.
- d. Memfokuskan Pada Proses dan mewujudkan tujuan organisasi pendidikan

¹² Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993)h.11-20

Dengan memfokuskan pada proses dan mewujudkan tujuan organisasi pendidikan maksudnya adalah :

- 1) Setiap anggota harus memiliki sense of belonging, sense of responsibility dan mengetahui fungsi masing-masing
- 2) Memusatkan perhatian pada proses pembelajaran; sarana prasarana diupayakan maksimal
- 3) Kunci budaya TQM; suatu hubungan yang efektif secara internal, eksternal, antara customer dan supplier
- 4) Iklim yang kondusif dan tercipta jaringan komunikasi yang baik.

e. Inovasi Terus Menerus terhadap mutu

Inovasi secara kontinyu terhadap mutu dilakukan dengan cara :

- 1) Meningkatkan fungsi sumber-sumber pendidikan
- 2) Melakukan perbaikan terus menerus
- 3) Proaktif terhadap perubahan (responsibility parties) yaitu guru, orang tua, administrator, semua bertanggung jawab.
- 4) Pimpinan mampu menciptakan peningkatan budaya peningkatan, mau mendelegasikan keputusan pada tingkat yang sesuai.

f. Profesionalisme dan focus kepada pelanggan

Menyatukan unsur terbaik dari profesionalisme dengan total quality merupakan modal penting mencapai tujuan lembaga pendidikan Islam. Fokus keprofesionalan itu adalah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan (siswa, orang tua siswa dan masyarakat) dalam jangka panjang, dengan implikasi opini pelanggan terhadap sistem layanan jasa pendidikan di madrasah atau sekolah menjadi terbentuk dengan baik.

g. Kolega sebagai pelanggan

Fokus TQM dalam lembaga pendidikan bukan sekedar memenuhi pelanggan dari luar akan tetapi kolega-kolega yang ada didalam lembaga pendidikan juga sebagai pelanggan. Keseimbangan dalam memenuhi semua pelanggan baik internal maupun eksternal harus dilakukan secara profesional.

h. Kualitas belajar

Implementasi TQM di LPI diperlukan arah kualitas sistem layanan pengalaman belajar. Peserta didik memiliki karakteristik yang berbeda - beda, dan belajar yang baik

adalah belajar yang sesuai dengan kebutuhan dan kecenderungan mereka. Oleh karena itu sekolah yang menerapkan TQM sebaiknya mengantisipasi sistem belajar secara serius, sehingga mendapatkan strategi yang baik untuk melayani masing-masing individu yang memiliki perbedaan belajar.

i. Pemasaran internal

Pemasaran internal adalah alat untuk mengkomunikasikan berbagai informasi kepada staf guna meyakinkan tentang apa yang terjadi disekolah, sehingga staf memiliki kesempatan untuk memberi umpan balik.¹³

G. Tinjauan Tentang Prestasi Belajar

1. Pengertian Prestasi Belajar

Sebelum menjelaskan apa itu prestasi belajar akan dibahas dulu apa itu prestasi dan apa itu belajar. Kata prestasi berasal dari bahasa Belanda yaitu *prestatie* yang dalam bahasa Indonesia menjadi "prestasi" yang artinya "hasil usaha".¹⁴ Sedangkan belajar adalah modifikasi atau memperteguh kelakuan melalui pengalaman.¹⁵ Dan Lester D. Crow dan Alice Crow mengemukakan belajar sebagai perubahan individu dalam kebiasaan, pengetahuan dan sikap.¹⁶ Selain itu belajar juga merupakan kegiatan untuk mendapatkan pengetahuan, pemahaman tentang suatu hal, atau penguasaan kecakapan dalam suatu hal atau bidang hidup tertentu lewat usaha, pengajaran atau pengalaman.¹⁷

Prestasi belajar merupakan suatu masalah yang bersifat perennial dalam sejarah kehidupan manusia karena sepanjang rentang kehidupannya manusia selalu mengejar prestasi menurut bidang dan kemampuan masing - masing. Prestasi belajar semakin terasa penting untuk dipermasalahkan, karena mempunyai fungsi utama, antara lain:

¹³ Ma'arif, Samsul, *Upaya Peningkatan Kualitas Manajerial Lembaga Pendidikan Islam Melalui TQM*, Nizamia, VII, (2004)h. 89-94

¹⁴ Zainal Arifin, *Evaluasi Instruksional Prinsip-Teknik-Prosedur*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 1991)h.2-3

¹⁵ M. Joko Susilo, *Gaya Belajar Menjadikan Makin Pintar*, (Yogyakarta:Pinus, 2006)h.23

¹⁶ Roestiyah, *Didaktik Metodik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994)h.8

¹⁷ Agus M. Hardjana, *Kiat Sukses Studi di Perguruan Tinggi*, (Yogyakarta: Kanisius, 1994)h.81

- a. Prestasi belajar sebagai indicator kualitas dan akuantitas pengetahuan yang telah dikuasai anak didik.
- b. Prestasi belajar sebagai lambang pemuasan hasrat ingin tahu. Hal ini didasarkan atas asumsi bahwa para ahli psikologi biasanya menyebut hal ini sebagai tendensi keingintahuan (*curiosity*) kebutuhan umum pada manusia (Abraham H. Maslow, 1984), termasuk kebutuhan anak didik dalam suatu program pendidikan.
- c. Prestasi belajar sebagai bahan informasi dalam inovasi pendidikan.
Asumsinya adalah bahwa prestasi belajar dapat dijadikan pendorong bagi anak didik dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi, dan berperan sebagai umpan balik (*feed back*) dalam meningkatkan mutu pendidikan.
- d. Prestasi belajar sebagai indicator intern dan ekstern dari suatu institusi pendidikan. Indicator intern dalam arti bahwa prestasi belajar dapat dijadikan indicator tingkat produktivitas suatu institusi pendidikan. Asumsinya adalah bahwa kurikulum yang digunakan relevan dengan kebutuhan masyarakat dan anak didik. Indicator ekstern dalam arti bahwa tinggi-rendahnya prestasi belajar dapat dijadikan indikator kesuksesan anak didik dimasyarakat. Asumsinya adalah bahwa kurikulum yang digunakan relevan pula dengan kebutuhan pembangunan masyarakat.
- e. Prestasi belajar dapat dijadikan indicator terhadap daya serap (*kecerdasan*) anak didik. Dalam proses belajar mengajar anak didik merupakan masalah yang utama dan pertama karena anak didiklah yang diharapkan dapat menyerap seluruh materi pelajaran yang telah diprogramkan dalam kurikulum.¹⁸

2. *Jenis-jenis Prestasi Belajar*

Secara garis besar Benyamin Bloom membagi hasil belajar dalam tiga ranah, yaitu ranah kognitif, afektif dan psikomotorik.

a. Ranah kognitif

Ranah kognitif berkenaan dengan hasil belajar intelektual yang terdiri dari enam aspek, yakni pengetahuan atau ingatan, pemahaman, aplikasi, analisis, sintesis,

¹⁸ Zainal Arifin, *Evaluasi Instruksional Prinsip-Teknik-Prosedur*, h.3-4

dan evaluasi. Kedua aspek pertama disebut kognitif tingkat rendah dan keempat aspek berikutnya termasuk kognitif tingkat tinggi.

b. Ranah afektif

Ranah afektif berkenaan dengan sikap yang terdiri dari lima aspek, yakni penerimaan, jawaban atau reaksi, penilaian, organisasi, dan internalisasi.

c. Ranah psikomotorik

Ranah psikomotorik berkenaan dengan hasil belajar keterampilan dan kemampuan bertindak. Ada enam aspek ranah psikomotoris, yaitu gerakan refleks, keterampilan gerakan dasar, kemampuan perceptual, keharmonisan atau ketepatan, gerakan keterampilan kompleks dan gerakan ekspresif dan interpretatif.¹⁹

3. *Faktor-faktor yang mempengaruhi belajar dan Factor-faktor yang memepengaruhi proses dan hasil belajar.*

Faktor-faktor yang mempengaruhi belajar dapat dibedakan menjadi dua golongan, yaitu :

- a. Faktor yang ada pada diri organisme itu sendiri yang kita sebut faktor individual, dan
- b. Faktor yang ada di luar individu yang kita sebut faktor sosial. Yang termasuk kedalam faktor individual antara lain adalah factor kematangan, kecerdasan, latihan, motivasi, dan factor pribadi. Sedangkan yang termasuk factor sosial antara lain factor keluarga / keadaan rumah tangga, guru dan cara mengajarnya, alat-alat yang dipergunakan dalam belajar mengajar, lingkungan dan kesempatan yang tersedia, dan motivasi sosial.²⁰

H. Tinjauan Tentang TQM Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan

1. *Aspek-Aspek TQM Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar*

Bersamaan dengan perkembangan masyarakat yang kian kompetitif, maka organisasi pendidikan dituntut mampu memberikan atau menghasilkan produk yang berkualitas. Produk di organisasi pendidikan utamanya berbentuk jasa.

¹⁹ Nana Sudjana, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1995)h.22-23

²⁰ M. Ngalm Purwanto, *Psikologi Pendidikan*, (Badung: PT Rosdakarya, 1996)h.1

Dalam konteks ini, jasa sebagai produk layanan dalam organisasi pendidikan yang memenuhi kualitas atau mutu dapat dilihat dari beberapa aspek berikut;

- 1) Komunikasi (communication), yaitu komunikasi antara penerima jasa dengan pemberi jasa,
- 2) Kredibilitas (credibility), yaitu kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa,
- 3) Keamanan (security), yaitu keamanan terhadap jasa yang ditawarkan,
- 4) Pengetahuan kustomer (knowing the customer), yaitu pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa,
- 5) Standar (tangibles), yaitu bahwa dalam memberikan pelayanan kepada kustomer harus dapat diukur atau dibuat standarnya,
- 6) Reliabilitas (reliability), yaitu konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa,
- 7) Tanggapan (responsiveness), yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa,
- 8) Kompetensi (competence), yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasi untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa,
- 9) Akses (access), yaitu kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak penerima jasa.
- 10) Tata krama (courtesy), yaitu kesopanan, aspek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personel.²¹

2. Sistem Kualitas Dalam Pendidikan

Untuk mendesain sistem kualitas dalam pendidikan, perlu melibatkan sejumlah langkah-langkah penting berikut:

- a. Mengetahui apa yang kamu akan kerjakan,
- b. Mempertanyakan prosedur dan metode yang kamu gunakan,
- c. Mendokumentasi apa yang kamu maksudkan,

²¹ Ariani, DW, **Manajemen Kualitas**, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 1999)h.9

d. Memberikan bukti bahwa kamu menyelesaikan apa yang kamu telah lakukan.

Sementara itu, sistem jaminan kualitas pendidikan harus berisi elemen-elemen berikut :

- a. Pengembangan institusi atau rencana strategis
- b. Kebijakan kualitas
- c. Tanggungjawab manajemen
- d. Pengorganisasian kualitas
- e. Pemasaran dan publisitas
- f. Penyelidikan dan pendaftaran
- g. Wisuda/pelantikan
- h. Pelahiran kurikulum
- i. Bimbingan dan konseling
- j. Manajemen pembelajaran
- k. Desain kurikulum
- l. Staffing, training dan pengembangan
- m. Kesempatan yang seimbang
- n. Monitoring dan evaluasi
- o. Perancangan administrasi
- p. Review organisasi

PENUTUP

TQM atau manajemen kualitas mutu merupakan 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 serta menjadikan kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Selain itu TQM juga sebagai suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas usaha, baik secara kualitas maupun kuantitas.

TQM bermula di AS selama PD II, ketika ahli statistik AS W.Edward Deming menolong para insinyur dan teknisi untuk menggunakan teori statistik guna memperbaiki kualitas produksi kemudian Deming pergi ke Jepang, dimana dia mengajarkan pemimpin bisnis top pada Statistical Quality Control, mengajarkan mereka dapat membangun negaranya jika mengikuti nasehatnya. TQM muncul sebagai respon pada kesulitan membaurkan pendekatan kualitas teknis dengan tenaga kerja yang berkembang pesat tak terlatih atau semi terlatih saat dan setelah PD 2. Meskipun banyak dari ide tersebut berawal di AS namun sebagian besar perusahaan Jepanglah yang mengimplementasikannya dan memperbaikinya dari 1950an.

Empat prinsip utama dalam TQM adalah; 1) Kepuasan pelanggan 2) Respek terhadap setiap orang 3) Manajemen berdasarkan fakta 4) Perbaikan berkesinambungan. Sementara itu beberapa faktor yang menyebabkan kegagalan TQM diantaranya adalah ; 1) Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajmen senior, 2)Team mania, 3)Proses penyebarluasan, 4)Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis, 5)Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis, dan 6)Empowerment yang bersifat prematur.

Beberapa aspek TQM dalam meningkatkan prestasi belajar diantaranya yaitu; komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), pengetahuan kustomer (*knowing the customer*), standar (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), akses (*access*), tata krama (*courtesy*).

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana, Kiat Sukses Studi di Perguruan Tinggi, (Yogyakarta: Kanisius, 1994)
- Amin Widjaja Tunggal, Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993)
- Ariani, DW, Manajemen Kualitas, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 1999)
- Benyamin Molan, Glosarium Prentice Untuk Manajemen Dan Pemasaran, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002)
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, TQM Total Quality Management *Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2002)
- Lesley Munro dan Malcolm, Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu, (Jakarta: PT Gramedia, (Terjemahan), Cet. ke-3, 2002)
- Ma'arif, Samsul, Upaya Peningkatan Kualitas Manajerial Lembaga Pendidikan Islam Melalui TQM, Nizamia, VII, (2004)
- M. Joko Susilo, Gaya Belajar Menjadikan Makin Pintar, (Yogyakarta:Pinus, 2006)
- M. Ngalim Purwanto, Psikologi Pendidikan, (Bandung: PT Rosdakarya, 1996)
- Nana Sudjana, Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1995)
- Nanang Fattah, Konsep Manajemen Berbasis Sekolah(MBS) Dan Dewan Sekolah, (Bandung:Pustaka Bani Quraisy,2004)
- Roestiyah, Didaktik Metodik, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994)
- Zainal Arifin, Evaluasi Instruksional Prinsip-Teknik-Prosedur, (Bandung: PT. Rosdakarya, 1991)