



# JURNAL BASICEDU

Volume 9 Nomor 3 Tahun 2025 Halaman 739 - 746

Research & Learning in Elementary Education

<https://jbasic.org/index.php/basicedu>



## Upaya Peningkatan Kualitas Pembelajaran Dalam Penerapan Total Quality Management

Afriantoni<sup>1</sup>, Okta Romadhon<sup>2✉</sup>, Riska Clara<sup>3</sup>, Rika Apriana<sup>4</sup>

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang<sup>1,2,3,4</sup>

E-mail: [oktaromadhon24@gmail.com](mailto:oktaromadhon24@gmail.com)<sup>2</sup>, [riskaclar90@gmail.com](mailto:riskaclar90@gmail.com)<sup>3</sup>, [aprianarika7@gmail.com](mailto:aprianarika7@gmail.com)<sup>4</sup>

### Abstrak

Abstrak dalam Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas pembelajaran melalui penerapan Total Quality Management (TQM) dalam dunia pendidikan. TQM merupakan filosofi manajemen yang menekankan perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh pihak terkait dalam proses pendidikan untuk mencapai mutu yang optimal. Penerapan TQM di pendidikan meliputi dukungan kepemimpinan, partisipasi aktif tenaga pendidik dan staf, serta pengelolaan proses pembelajaran yang sistematis dan berbasis evaluasi berkelanjutan. Strategi implementasi TQM mencakup pendekatan top-down, fokus pada kebutuhan peserta didik sebagai pelanggan utama, pengembangan budaya mutu, serta penggunaan alat dan teknik kualitas untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM secara konsisten, lembaga pendidikan dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran, relevansi kurikulum, dan kepuasan semua pemangku kepentingan, sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas dan siap bersaing di era global. Artikel ini juga menyoroti pentingnya perubahan budaya organisasi dan peningkatan kompetensi tenaga pendidik sebagai bagian integral dari proses peningkatan mutu pembelajaran melalui TQM

**Kata kunci:** Manajemen Kualitas, Peningkatan Kualitas, Total Quality Management

### Abstract

*The abstract of this research aims to analyze efforts to improve the quality of learning through the application of Total Quality Management (TQM) in the field of education. TQM is a management philosophy that emphasizes continuous improvement and the involvement of all relevant parties in the educational process to achieve optimal quality. The application of TQM in education includes leadership support, active participation of educators and staff, as well as systematic management of the learning process based on continuous evaluation. The implementation strategy of TQM includes a top-down approach, focusing on the needs of learners as the main customers, and the development of a quality culture. as well as the use of quality tools and techniques to identify and solve problems. By consistently applying TQM principles, educational institutions can improve learning effectiveness, curriculum relevance, and the satisfaction of all stakeholders, thus producing high-quality graduates who are competitive in the global era. This article also emphasizes the importance of organizational culture change and the enhancement of educators' competencies as an integral part of the quality improvement process in learning through TQM.*

**Keyword:** Quality Management, Quality Improvement, Total Quality Management

Copyright (c) 2025 Afriantoni, Okta Romadhon, Riska Clara, Rika Apriana

✉Corresponding author :

Email : [oktaromadhon24@gmail.com](mailto:oktaromadhon24@gmail.com)

DOI : <https://doi.org/10.31004/basicedu.v9i3.9934>

ISSN 2580-3735 (Media Cetak)

ISSN 2580-1147 (Media Online)

Jurnal Basicedu Vol 9 No 3 Tahun 2025  
p-ISSN 2580-3735 e-ISSN 2580-1147

## **PENDAHULUAN**

Penelitian mengenai penerapan Total Quality Management (TQM) dalam bidang pendidikan telah menjadi perhatian sejumlah peneliti. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Abdurrahmansyah 2022), TQM dalam pendidikan menekankan pentingnya keterlibatan semua pihak, mulai dari kepala sekolah, guru, hingga siswa, dalam menciptakan proses pembelajaran yang berkualitas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa prinsip-prinsip TQM yang berfokus pada pelanggan (siswa), perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan seluruh elemen organisasi dapat diterapkan dalam konteks sekolah untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Selanjutnya, penelitian oleh Owlia dan Aspinwall mengembangkan model kualitas dalam pendidikan berbasis TQM, dengan menyoroti pentingnya dimensi seperti kurikulum, proses pengajaran, dukungan administrasi, serta keterlibatan manajemen dalam mencapai tujuan pembelajaran. Penelitian ini menyarankan bahwa pendekatan manajerial berbasis kualitas total dapat meningkatkan efisiensi sistem pembelajaran dan kepuasan peserta didik. Namun, pendekatan ini lebih bersifat teoritis dan belum sepenuhnya menunjukkan implementasi di tingkat sekolah secara konkret.

Sementara itu, studi dari (Ismail 2018) yang dilakukan di sekolah menengah kejuruan menunjukkan bahwa implementasi TQM secara bertahap dapat meningkatkan partisipasi guru dalam perencanaan pembelajaran dan pelaksanaan evaluasi yang lebih sistematis. Meskipun penelitian ini telah menunjukkan dampak positif, fokusnya masih terbatas pada aspek administratif dan belum mendalami bagaimana pendekatan ini memengaruhi proses pembelajaran di dalam kelas secara langsung.

Penelitian ini memiliki kontribusi kebaruan dengan fokus yang lebih spesifik pada bagaimana prinsip-prinsip TQM diterapkan dalam peningkatan kualitas proses pembelajaran secara langsung, bukan hanya dalam manajemen sekolah secara umum. Keunikan penelitian ini terletak pada eksplorasi mendalam terhadap keterlibatan guru dan siswa dalam siklus perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran berbasis TQM. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, studi ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali dinamika yang terjadi dalam proses penerapan TQM di kelas secara nyata dan kontekstual.

Penelitian ini penting dilakukan karena masih terdapat kesenjangan antara konsep TQM sebagai pendekatan manajemen mutu dan penerapannya dalam praktik pembelajaran sehari-hari. Banyak sekolah menghadapi tantangan seperti rendahnya efektivitas proses belajar mengajar, kurangnya keterlibatan siswa, dan lemahnya sistem evaluasi pembelajaran. Dengan menggali bagaimana prinsip TQM dapat menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konkret dalam perbaikan mutu pendidikan secara menyeluruh.

Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM secara konsisten akan mampu meningkatkan kualitas pembelajaran melalui penguatan budaya mutu, kolaborasi antar unsur sekolah, serta keterlibatan aktif peserta didik. Meskipun penelitian ini tidak menggunakan hipotesis dalam bentuk kuantitatif, asumsi dasar yang dibangun adalah bahwa TQM bukan hanya strategi manajerial, tetapi juga dapat menjadi pendekatan pedagogis yang efektif dalam meningkatkan mutu proses dan hasil pembelajaran.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada studi kasus di satuan pendidikan yang telah mulai menerapkan prinsip Total Quality Management dalam proses pembelajaran. Sebanyak 15 literatur yang relevan digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen dan kerangka analisis, dengan kriteria pemilihan literatur berdasarkan reputasi jurnal nasional dan internasional yang telah terakreditasi (minimal SINTA 2 atau terindeks Scopus), serta tahun terbit dalam rentang lima tahun terakhir untuk memastikan relevansi dengan konteks terkini. Literatur-literatur tersebut tidak hanya mendukung pemahaman konseptual,

tetapi juga menjadi pembanding terhadap temuan lapangan. Objek penelitian dipilih secara purposif, yaitu satu sekolah menengah yang telah memiliki kebijakan mutu dan melaksanakan program berbasis TQM.

Tahapan pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap proses pembelajaran, wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, dan siswa, serta dokumentasi kebijakan dan laporan kegiatan sekolah terkait mutu pembelajaran. Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, dengan mengelompokkan hasil temuan ke dalam kategori seperti perencanaan pembelajaran, pelaksanaan, evaluasi, serta kendala dan dampak penerapan TQM. Setiap data dikaji secara induktif untuk menarik pola-pola yang bermakna dan menggambarkan dinamika penerapan TQM dalam konteks pembelajaran. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber dan member checking untuk memastikan keabsahan hasil penelitian. Proses ini dilakukan secara berkelanjutan hingga data yang diperoleh dianggap mencapai saturasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengertian Implementasi TQM**

Total Quality Management (TQM), atau yang di Indonesia dikenal dengan istilah Manajemen Mutu Total (MMT), belakangan ini jadi topik yang cukup sering dibicarakan, termasuk dalam dunia pendidikan. Tapi sebelum kita ngomong lebih jauh soal penerapannya, ada baiknya kita pahami dulu apa itu sebenarnya “implementasi” dan bagaimana konsep TQM itu sendiri. Setelah itu baru bisa kita gabungkan keduanya supaya dapet gambaran utuh tentang makna implementasi TQM. Kalau mengacu ke Kamus Ilmiah Bahasa Indonesia, kata “implementasi” berarti pelaksanaan, penerapan, atau pengejawantahan suatu konsep ke dalam tindakan nyata. Artinya, sebelum suatu konsep bisa dijalankan, harus ada pemahaman dan penghayatan mendalam terlebih dulu. Dari sini kita bisa simpulkan bahwa implementasi TQM adalah proses menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu secara menyeluruh, di mana semua unsur dalam organisasi ikut terlibat dan punya kontribusi terhadap perbaikan mutu demi kepuasan pelanggan atau dalam konteks pendidikan, kepuasan peserta didik dan orang tua.

Di lembaga pendidikan, setiap elemen harus bekerja mengikuti standar mutu yang sudah ditetapkan baik dalam proses kerja maupun hasil akhirnya. Untuk mencapai mutu yang maksimal, tentu butuh upaya perbaikan terus-menerus dari waktu ke waktu. Jadi, peningkatan kualitas bukan cuma sekali jadi, tapi harus dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Selama beberapa dekade terakhir, banyak pakar di bidang manajemen yang telah menyumbangkan pemikiran penting terkait TQM. Mereka menawarkan pemahaman yang luas tentang filosofi, prinsip dasar, dan bagaimana TQM dijalankan dalam berbagai konteks. Meski ada sedikit perbedaan pandangan, secara umum mereka sependapat soal inti dari TQM. Di berbagai negara, prinsip-prinsip TQM bahkan dijadikan dasar untuk pemberian penghargaan bergengsi seperti Deming Prize (Jepang, 1996), European Quality Award (Eropa, 1994), dan Malcolm Baldrige National Quality Award (AS, 1999).

Salah satu hal penting dalam prinsip TQM adalah fokus pada perbaikan berkelanjutan, atau yang sering dikenal dengan istilah kaizen. Jadi bukan cuma mengejar hasil cepat atau untung sesaat, tapi benar-benar membangun proses yang sehat dalam jangka panjang. Untuk bisa mencapai itu, organisasi perlu memanfaatkan strategi yang tepat, data yang kuat, dan komunikasi yang lancar agar nilai-nilai mutu bisa masuk ke dalam budaya kerja sehari-hari. Di dunia pendidikan sendiri, TQM punya posisi yang penting. Meski istilah ini lebih dikenal di dunia industri atau bisnis, banyak lembaga pendidikan sekarang mulai menerapkan konsep serupa dengan nama “Manajemen Mutu Terpadu”. Intinya sama: bagaimana meningkatkan kualitas layanan pendidikan dari segala aspek. Sebab mutu bukan hanya soal hasil ujian, tapi menyangkut proses pengajaran, tata kelola, budaya sekolah, sampai kepuasan peserta didik dan masyarakat. Seperti yang disampaikan Ismail (2018), peningkatan kualitas adalah inti dari manajemen mutu yang ideal.

### **Langkah Implementasi TQM Dalam Pembelajaran**

Dalam konsep Total Quality Management (TQM) atau yang sering juga disebut Manajemen Mutu Terpadu (MMT), sekolah dipandang sebagai sebuah unit penyedia layanan—tepatnya layanan dalam bentuk pembelajaran. Layanan atau jasa ini termasuk dalam kategori kegiatan ekonomi yang hasilnya bukan berupa produk fisik, tapi lebih ke hasil karya yang sifatnya non-material. Jasa semacam ini biasanya dikonsumsi langsung saat diproduksi, dan memberi nilai tambah dari segi kenyamanan, kemudahan, kesesuaian, dan kualitas lainnya yang membuat pengalaman pengguna jadi lebih baik. Kalau diterapkan dalam pendidikan, jasa pembelajaran termasuk kompleks karena bersifat padat karya dan padat modal. Padat karya artinya membutuhkan banyak tenaga ahli seperti guru, pustakawan, atau teknisi, dan padat modal berarti perlu fasilitas dan peralatan yang memadai. Dalam konteks ini, sekolah melayani berbagai jenis “pelanggan”. Ada pelanggan internal seperti guru, staf administrasi, dan tenaga teknis; lalu ada pelanggan eksternal, yang bisa dibagi lagi menjadi pelanggan utama (siswa), pelanggan sekunder (orang tua, masyarakat, pemerintah), dan pelanggan tersier (lembaga perguruan tinggi atau dunia kerja yang akan menerima lulusan).

Sebelum menerapkan TQM, sekolah harus melakukan tahap persiapan terlebih dahulu. Tahap ini biasanya dimulai dengan membentuk tim pelaksana dan memberikan pelatihan kepada mereka. Ini jadi langkah dasar yang penting sebelum masuk ke proses implementasi secara menyeluruh. Setelah itu, baru dilakukan pengembangan sistem, seperti menyusun dokumen pendukung, memberikan pelatihan tambahan, dan melakukan sosialisasi kepada seluruh anggota tim yang sudah dibentuk. Dengan mengikuti tahapan-tahapan tersebut, lembaga pendidikan bisa menjalankan TQM dengan lebih efektif dan mencapai target peningkatan mutu yang diinginkan. Pendekatan ini membawa cara berpikir yang menyeluruh dan terstruktur dalam meningkatkan kualitas proses belajar mengajar, manajemen sekolah, dan pengalaman siswa secara keseluruhan. Tapi, agar penerapannya berjalan lancar, penting untuk memahami apa saja faktor pendukung dan penghambatnya. Lewat analisis yang cermat terhadap faktor-faktor tersebut, strategi yang tepat bisa dirancang untuk memaksimalkan dampak dari TQM.

Dari sisi teori, implementasi TQM dalam pendidikan biasanya dijalankan dalam beberapa tahapan inti: fase persiapan, fase perencanaan, dan fase pelaksanaan. Di fase awal, organisasi perlu menunjukkan komitmen penuh dari manajemen tertinggi—termasuk soal waktu dan sumber daya. Langkah-langkah penting di fase ini meliputi pembentukan steering committee, pelatihan dasar TQM, penyusunan visi, serta pemetaan kekuatan dan kelemahan sekolah (Abdurrahmansyah and Rismawati 2022). Masuk ke fase perencanaan, proses ini mencakup perumusan pendekatan implementasi dan penentuan proyek awal yang akan dijalankan (Azizah and Witri 2021). Lalu di tahap pelaksanaan, tim mulai bekerja, menyampaikan hasilnya ke steering committee, melakukan penyesuaian sistem jika dibutuhkan, serta mengevaluasi proses secara berkala. Langkah-langkah praktis dari Edward Sallis seperti menunjuk fasilitator mutu, membentuk kelompok pengendali mutu, hingga menyelenggarakan seminar manajemen untuk kepala sekolah, bisa dijadikan pedoman dalam mengaplikasikan konsep TQM di sekolah (Fahrudin 2020).

### **Faktor-faktor Hambatan dan Konflik Pendekatan TQM**

Pendidikan punya peran besar dalam berbagai sisi kehidupan manusia. Lewat pendidikan, potensi bawaan yang ada dalam diri setiap individu bisa terus berkembang selama proses belajar berlangsung. Selain itu, pendidikan juga bisa membentuk, bahkan mengubah kepribadian seseorang seiring dengan berjalannya waktu. Namun, dalam penerapan Total Quality Management (TQM) di lembaga pendidikan, tentu tidak selalu berjalan mulus. Ada beberapa hal yang bisa jadi penyebab kegagalan. Pertama, kurangnya sistem perencanaan yang matang di internal lembaga. Tanpa perencanaan yang jelas, program peningkatan mutu jadi sulit untuk dieksekusi secara konsisten. Kedua, organisasi pendidikan perlu membentuk struktur atau tim yang melibatkan semua elemen guru, tenaga kependidikan, hingga pimpinan. Tujuannya untuk membangun budaya kerja sama tim yang kuat. Tapi, kerja sama itu hanya bisa terjadi kalau setiap orang di dalamnya benar-benar paham

peran masing-masing. Baik guru maupun staf harus tahu apa tanggung jawabnya dan bagaimana kontribusinya terhadap pencapaian mutu.

Di sisi lain, karena dunia pendidikan terus berkembang seiring zaman, semua pihak—terutama guru dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan. Guru memegang peran sentral dalam sistem pendidikan. Menurut (Rahmi 2015), guru adalah elemen paling menentukan yang harus mendapat perhatian utama. Sebab, guru bukan hanya mengajar, tapi juga punya peran besar dalam membentuk sikap, karakter, dan perilaku siswa sesuai tuntutan perkembangan zaman dan lingkungan. Untuk itu, guru perlu menjadi teladan yang kompeten dan mampu membawa perubahan positif dalam diri peserta didik. Selanjutnya, para guru dan karyawan harus belajar menjadi bagian dari tim yang solid. Guru perlu tahu cara menjadi pendidik yang efektif, sementara karyawan harus tahu cara bekerja sama secara harmonis dalam tim. Kalau hal-hal ini tidak dipahami dan disiapkan dari awal, tim yang dibentuk hanya akan menimbulkan konflik baru ketimbang menyelesaikan masalah.

Masalah lainnya terletak pada tahap penyebaran (deployment). Dalam konteks lembaga pendidikan, khususnya pendidikan Islam, proses penyebaran ide, sistem, atau pendekatan TQM masih sering terbatas. Padahal, lembaga pendidikan seharusnya jadi tempat berkembangnya nilai, sistem, dan kualitas secara menyeluruh—tidak hanya dalam bidang akademik, tapi juga karakter dan manajemen kelembagaan. Yang juga perlu diwaspadai adalah penggunaan pendekatan yang terlalu sempit dan kaku. Beberapa sekolah hanya terpaku pada satu model seperti milik Deming, Juran, atau Crosby, dan menerapkan prinsip-prinsipnya secara mentah-mentah. Padahal, ketiga tokoh tersebut pun sebenarnya tidak pernah mengklaim bahwa satu pendekatan cocok untuk semua kondisi. Justru para ahli mutu menyarankan agar tiap lembaga menyesuaikan penerapan TQM sesuai dengan kebutuhan dan karakter masing-masing (Abdurahmasyah 2022). Artikel ini meneliti upaya peningkatan kualitas pembelajaran melalui penerapan Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan. Implementasi TQM, Sejarah dan Perkembangan TQM, TQM dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, TQM dalam Konteks Pembelajaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus di sebuah sekolah menengah yang telah menerapkan prinsip-prinsip TQM. Peneliti menyimpulkan bahwa TQM dalam pendidikan menekankan manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas belajar mengajar, membantu mengembangkan proses belajar yang lebih sistematis dan berbasis kebutuhan. Penerapan TQM melibatkan langkah-langkah sistematis dan membutuhkan komitmen dari semua pihak. TQM tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga merupakan filosofi yang harus diterapkan dalam setiap aspek pendidikan untuk menciptakan lulusan yang siap menghadapi tantangan global.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang implementasi TQM dalam pendidikan, termasuk langkah-langkah penerapan, hambatan yang dihadapi, serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pembelajaran. Penelitian menekankan pentingnya pendekatan sistemik dan kolaboratif untuk mencapai hasil yang optimal.

### **Sejarah dan Perkembangan TQM**

Konsep Total Quality Management (TQM) mulai berkembang di Amerika Serikat pada masa Perang Dunia II, ketika W. Edward Deming seorang ahli statistik memberikan pelatihan kepada para insinyur dan teknisi untuk menerapkan teori statistik dalam meningkatkan kualitas produksi. Sayangnya, pasca perang, pendekatan ini kurang mendapat perhatian dari kalangan industri di AS. Akibatnya, Deming memilih untuk berangkat ke Jepang dan membagikan gagasannya kepada para pemimpin bisnis di sana, khususnya dalam penerapan Statistical Quality Control (SQC), sebagai bagian dari upaya membangun kembali perekonomian Jepang. Lahirnya TQM juga merupakan respons atas tantangan integrasi pendekatan teknis dengan tenaga kerja yang meningkat jumlahnya secara cepat namun sebagian besar belum terlatih secara optimal. Seperti halnya pendekatan berbasis kualitas teknis, TQM menaruh perhatian besar terhadap kualitas input, namun memperluas fokusnya dengan menekankan pentingnya motivasi, keterlibatan tim, serta kemampuan kerja

sama dalam menyelesaikan masalah secara kolektif. Awalnya, penerapan TQM ditujukan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan persoalan dalam proses produksi sebelum produk gagal dihasilkan. Dalam konteks ini, teori statistik memainkan peran sentral. Pada dekade 1920-an, Walter A. Shewhart memperkenalkan penerapan metode statistik dalam manajemen mutu melalui pengembangan control chart. Ia menunjukkan bahwa variasi dalam proses produksi akan berdampak pada konsistensi mutu produk akhir.

Pendekatan ini mencakup pengujian sampel secara acak dan penarikan simpulan secara statistik, dengan fokus pada kontrol kualitas selama proses berlangsung dan pentingnya pelatihan bagi tenaga kerja di bagian produksi serta pengendalian mutu. Jika ditelusuri lebih lanjut, evolusi TQM menunjukkan perkembangan signifikan dari dekade ke dekade. Pada tahun 1920, quality control mulai diterapkan di Amerika oleh Shewhart, terbatas pada lingkup produksi. Tahun 1940, metode statistik mulai dimanfaatkan secara luas di sektor industri AS. Pada dekade 1950, Jepang mulai mengadopsi konsep Total Quality Control (TQC) dengan prinsip bahwa seluruh pegawai terlibat dalam pengendalian kualitas, dan pendekatan ini menjadi bagian integral dari sistem manajemen. Tahun 1955, Peter Drucker memperkenalkan konsep management by objectives (MBO), yang menekankan pentingnya perencanaan strategis dan pengembangan manajerial, yang kemudian disempurnakan oleh John Humble.

### **TQM Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan**

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajerial yang bertujuan utama untuk menciptakan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Prinsip ini menuntut keterlibatan dari seluruh elemen organisasi baik individu maupun unit kerja untuk secara konsisten meningkatkan kualitas produk, layanan, proses, hingga budaya kerja. Inti dari TQM terletak pada kemampuannya memberikan hasil yang tidak hanya sesuai, tetapi juga melampaui harapan pelanggan. Di antara prinsip dasarnya adalah kesadaran terhadap pentingnya mutu yang terus berkembang, partisipasi aktif seluruh anggota organisasi, pengambilan keputusan berbasis data, serta pencegahan kesalahan sejak awal alih-alih memperbaikinya setelah terjadi. Melalui adopsi TQM, organisasi dapat membangun citra positif di mata publik, meningkatkan loyalitas pengguna layanan, dan menciptakan budaya kerja yang menjunjung tinggi kualitas serta peningkatan berkelanjutan. Dalam konteks pendidikan, TQM bukan hanya sekadar konsep mutu, tetapi juga diterapkan sebagai filosofi yang menyeluruh untuk perbaikan sistem secara terpadu. Sistem manajemen mutu memungkinkan lembaga pendidikan memahami struktur kerja, alur prosedur, proses pembelajaran, serta sumber daya yang diperlukan demi pelaksanaan yang lebih efektif.

Pendekatan ini sangat membantu institusi pendidikan untuk mengidentifikasi komponen kunci yang menunjang peningkatan kualitas secara keseluruhan baik pada aspek kurikulum, manajemen sekolah, maupun keterlibatan seluruh komunitas pendidikan. Melalui penerapan sistem mutu tersebut, lembaga pendidikan dapat menerapkan pengambilan keputusan berbasis bukti, meningkatkan layanan pendidikan, dan mencetak lulusan yang kompeten. Proses ini meliputi penggunaan data untuk memetakan titik-titik lemah, pelibatan semua pemangku kepentingan, serta pemberian tanggung jawab penuh kepada para pendidik untuk menjalankan perannya secara profesional. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan, hasilnya masih belum sepenuhnya memuaskan. Salah satu strategi yang kini banyak digunakan adalah pendirian sekolah unggulan serta penerapan TQM sebagai pendekatan sistemik dalam memperkuat mutu pendidikan sekaligus memperbaiki kualitas sumber daya manusia di Indonesia (Khasanah et al., 2023).

Dilihat dari indikator keberhasilan, sekolah-sekolah yang menerapkan prinsip TQM di Indonesia berupaya memenuhi peran sebagai institusi yang menilai dan mengembangkan baik aspek akademik maupun non-akademik siswa. Esensi TQM adalah upaya perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kinerja institusi, optimalisasi sumber daya, dan pencapaian prestasi peserta didik secara menyeluruh. Pengembangan ini meliputi tidak hanya aspek kognitif, tetapi juga emosional, spiritual, etika, moral, hingga daya tahan siswa

dalam menghadapi tantangan. TQM merupakan proses yang mendorong setiap elemen dalam institusi untuk secara aktif dan terus-menerus memperbaiki jalur menuju keberhasilan. Untuk menciptakan kualitas pendidikan yang berkelanjutan, dibutuhkan manajemen yang terencana dengan baik. Perencanaan menjadi inti dari manajemen karena mampu meminimalkan ketidakpastian masa depan serta membantu pengambil kebijakan mengelola sumber daya yang terbatas secara lebih efisien dan efektif (Kambey & Daniel, 2012).

### **TQM Dalam Konteks Pembelajaran**

Awalnya, konsep Total Quality Management (TQM) memang dikembangkan dan diterapkan di lingkungan bisnis atau industri. Namun seiring waktu, pendekatan ini mulai digunakan juga di berbagai jenis organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Hal ini terjadi karena prinsip-prinsip dalam TQM ternyata bisa disesuaikan dengan berbagai bentuk organisasi, meskipun produk yang dihasilkan tentu berbeda-beda. Dalam dunia usaha, “produk” mungkin berupa barang atau layanan, sementara di dunia pendidikan, “produk” yang dimaksud bisa berarti lulusan, proses belajar, atau kualitas pembelajaran secara keseluruhan. Menurut Mulyasa, memang ada beragam pandangan dari para ahli terkait penerapan TQM di dunia pendidikan, dan tiap lembaga bisa mengadaptasinya sesuai kebutuhan dan konteksnya. Manajemen sendiri punya peran besar dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Dalam dua dekade terakhir, perhatian terhadap peningkatan mutu lewat pendekatan manajemen semakin tinggi, terutama setelah terbukti sukses digunakan di industri. Konsep ini kemudian meluas ke berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Salah satu bentuk pendekatan manajemen yang fokus pada peningkatan mutu ini adalah TQM, yang dalam konteks Indonesia juga dikenal dengan istilah manajemen mutu terpadu atau manajemen peningkatan mutu (quality improvement management).

TQM dalam dunia pendidikan lahir dari pemikiran berbasis system thinking, yang awalnya diterapkan di industri. Pemikiran ini kemudian dikembangkan dan diadaptasi menjadi model yang lebih sesuai dengan konteks lembaga pendidikan, berpadu dengan konsep quality assurance yang populer di Australia. Intinya, segala sesuatu dalam organisasi, termasuk sekolah, dipandang sebagai bagian dari sistem yang saling terhubung dan perlu ditata secara menyeluruh. Sekolah yang menerapkan prinsip-prinsip TQM harus menjalankan program mutu pendidikan berdasarkan sejumlah prinsip utama. Pertama, fokus pada pelanggan: semua orang dalam sekolah harus menyadari bahwa setiap layanan pendidikan punya “pengguna” bisa siswa, orang tua, atau masyarakat. Dalam konteks ini, setiap anggota sekolah berperan ganda: sebagai penyedia (supplier) sekaligus pengguna (customer). Kedua, pelibatan semua pihak: semua komponen dalam sekolah harus ikut terlibat dalam upaya transformasi mutu. Manajemen sekolah harus punya komitmen yang kuat dan benar-benar fokus terhadap peningkatan kualitas. Ketiga, pengukuran mutu berbasis kinerja lulusan: pengukuran hasil pendidikan tidak bisa lagi hanya berdasarkan angka-angka, tapi harus mempertimbangkan sejauh mana lulusan punya kemampuan dan kinerja sesuai harapan pengguna (misalnya dunia kerja atau masyarakat).

Data dan analisis dibutuhkan untuk mengidentifikasi kelemahan, kekuatan, serta hal-hal yang perlu disempurnakan. Keempat, pendidikan sebagai sistem: semua elemen mulai dari siswa, guru, kurikulum, hingga orang tua dan lingkungan adalah bagian dari satu kesatuan yang tidak bisa dipisah. Kelima, perbaikan terus-menerus: tidak ada sistem yang sempurna, jadi setiap proses harus terus ditinjau dan diperbaiki agar lebih baik dari sebelumnya. Mulyasa menekankan bahwa penerapan TQM di sekolah sebenarnya bukan sekadar pilihan, tapi sudah jadi kebutuhan mendesak. Setidaknya ada empat alasan utama yang mendasari hal ini. Pertama, pendidik harus menyadari tanggung jawabnya dan mengambil peran aktif dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif. Guru bukan hanya pengajar, tapi juga pemecah masalah yang muncul dalam proses pembelajaran. Kedua, dunia pendidikan membutuhkan pendekatan pemecahan masalah yang sensitif terhadap akar persoalan yang biasanya bersifat sistemik dan berasal dari dalam komunitas sekolah itu sendiri. Ketiga, sekolah perlu menjadi organisasi pembelajar, tempat seluruh elemen di dalamnya mau terus belajar

dan berkembang. Keempat, dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM, masyarakat bisa memahami mengapa sistem pendidikan kita masih menghadapi berbagai tantangan, sekaligus melihat upaya nyata untuk memperbaikinya dari dalam.

## KESIMPULAN

Artikel ini membahas penerapan Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan, menekankan pentingnya manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas belajar mengajar. TQM merupakan pendekatan manajemen yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan (kaizen) dan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Dalam konteks pendidikan, TQM membantu mengembangkan proses belajar yang lebih sistematis dan berbasis kebutuhan. Sejarah TQM menunjukkan evolusinya dari industri ke sektor pendidikan, mencerminkan kebutuhan akan manajemen kualitas yang lebih baik. TQM bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan, yang dalam pendidikan berarti memenuhi harapan siswa, orang tua, dan masyarakat. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip TQM, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan meningkatkan kinerja lulusan. Penerapan TQM melibatkan langkah-langkah sistematis, seperti pembentukan tim, pelatihan, dan pengukuran kinerja. Semua elemen dalam sistem pendidikan, mulai dari manajemen hingga siswa, harus terlibat dalam upaya peningkatan mutu. Namun, tantangan seperti kurangnya perencanaan dan pemahaman tentang peran masing-masing dapat menghambat proses ini. Oleh karena itu, komitmen dari semua pihak sangat penting untuk mengatasi rintangan tersebut. Secara keseluruhan, TQM tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga sebagai filosofi yang harus diterapkan dalam setiap aspek pendidikan. Dengan memahami dan menerapkan prinsip-prinsip TQM, lembaga pendidikan dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas pendidikan yang terus meningkat, serta menciptakan lulusan yang siap menghadapi tantangan global.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmasyah, A. 2022. “Peningkatan Kualitas Perguruan Tinggi Melalui Sistem Penjaminan Mutu Dengan Pendekatan Total Quality Managemen.” *Jurnal Perspekti, Akuntansi Dan Bisnis Indonesia (JABISI)* 4 (2): 77–90.
- Abdurrahmasyah, Abdurrahmasyah, and Ima Rismawati. 2022. “Peningkatan Kualitas Perguruan Tinggi Melalui Sistem Penjamin Mutu Dengan Pendekatan Total Quality Managemen.” *Jurnal Perspektif* 6 (2): 154. <https://doi.org/10.15575/jp.v6i2.177>.
- Azizah, Lailatul, and Silvia Witri. 2021. “Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penerapan Total Quality Management Dalam Program Akreditasi Sekolah.” *Dawuh Guru: Jurnal Pendidikan MI/SD* 1 (1): 69–78.
- Fahrudin, Ahmad Afghor. 2020. “Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Mamba’ul Hisan Sidayu Gresik.” *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management* 2 (1): 1–12.
- Ismail, Feiby. 2018. “Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan.” *Jurnal Ilmiah Iqra’* 10 (2).
- Kurniawan, Wakib, Syarif Maulidin, and Miftahur Rohman. 2024. “Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis Total Quality Manajemen.” *Cakrawala: Jurnal Kajian Studi Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial* 8 (1): 36–53.
- “Management.” 2021. *Ainara Journal (Jurnal Penelitian Dan PKM Bidang Ilmu Pendidikan)* 2 (3): 239–46.
- Rahmi, Sri. 2015. “Total Quality Management Dalam Memajukan Pendidikan Islam.” *Intelektualita* 3 (1).
- Yasin, Ilyas. n.d. “Problem Kultural Peningkatan Mutu Pendidikan Di Indonesia: Perspektif Total Quality.”