

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di era globalisasi ini, dunia pendidikan dituntut untuk selalu dapat mengikuti perkembangan kemajuannya khususnya dalam bidang teknologi dan informasi yang berkembang sangat pesat, harapannya agar selalu dapat melakukan perbaikan dan peningkatan. kualitas pendidikan. Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam memajukan suatu negara dan membentuk watak serta watak suatu bangsa. Pendidikan merupakan salah satu faktor pertumbuhan ekonomi negara. Pendidikan juga merupakan tolak ukur kemajuan dan kualitas suatu bangsa, sehingga dengan adanya pendidikan dapat mewujudkan masyarakat yang cerdas, berwawasan luas dan beradab.¹ Menurut Prim Masrokan, Jani & Hikmah Eva Trisnanti, Pendidikan bermutu dan berdaya saing tinggi merupakan masalah yang harus dihadapi oleh sebagian besar lembaga pendidikan di Indonesia.²

Penyelenggaraan pendidikan formal pada jenjang pendidikan dasar, menengah, dan tinggi memiliki kebijakan dan isu kritis yang isu utamanya adalah mutu pendidikan. Untuk itu, peningkatan mutu pendidikan sangat penting untuk diperhatikan. Ukuran mutu dalam dunia pendidikan antara lain

¹ Ahmad Afghor Fahrudin. *Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Ma Mambaul Hisan Sedayu Gresik*. Jurnal Jieman, (Vol. 1 No. 2, Juni 2020), 122

² Prim Masrokan, Jani & Hikmah Eva Trisnanti. *Contribution of Visionary Leadership, Lecturer Performance, and Academic Culture to the Competitiveness of Islamic Higher Education in Indonesia*. Journal of Advances in Education and Philosophy. (Vol 4, No. 2, Tahun 2020), 29

sekolah yang memiliki akreditasi A, lulusan diterima di sekolah terbaik, hasil ujian nasional masuk kategori terbaik, jumlah guru yang ahli dan profesional di bidangnya, siswa memiliki prestasi yang beragam. kompetensi, dan memiliki karakter yang baik.³

Pendidikan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Semua membutuhkan pendidikan untuk mewujudkan apa yang telah diciptakan. Pendidikan yang telah dibangun dan dirancang harus kokoh dan tidak mudah goyah, bangunan pendidikan harus dikuatkan dengan tiang-tiang yang kokoh. Sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan, maka diperlukan landasan yang kuat untuk mencapai tujuan pembelajaran tersebut. Hal ini juga dikarenakan pembelajaran merupakan suatu yang sangat penting dilaksanakan di sekolah untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas di masa depan.⁴

Fenomena pendidikan yang sering kita lihat baik melalui media elektronik maupun media cetak, merupakan dampak dari pengabaian terhadap fondasi pendidikan. Sehingga sampai saat ini Sumber Daya Manusia di negara kita sendiri belum bisa dikategorikan berkualitas. Masalah demi masalah yang muncul membuat orang tua khawatir akan hasil akhir pendidikan.

Permasalahan pendidikan yang di hadapi oleh bangsa-bangsa saat ini adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, meskipun mungkin banyak yang melakukan upaya untuk meningkatkan mutu

³ Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, Anise Mucktiany, *Penjaminan Mutu Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 1i9o8-0p

⁴ Prim Masrokan Mutohar, Hikmah Eva Trisnantari, dan Sulastrri Rini Rindrayani. *Design of Character-Based Learning in Islamic Elementary Schools with a Full Day System*. International Journal of Science and Research (IJSR). (Vol 9, No. 3, Tahun 2020), 916

pendidikan. Salah satu indikator keberhasilan pembangunan satu diantaranya adalah meningkatnya mutu pendidikan warga negaranya. Mutu pendidikan warga negara menjadi sangat penting mengingat menghadapi persaingan global di masa mendatang. Banyak faktor yang mempengaruhi mutu pendidikan, diantaranya faktor kurikulum, kebijakan pendidikan, fasilitas pendidikan, aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan, khususnya dalam kegiatan proses belajar mengajar dikelas, di laboratorium, dan kancah belajar lainnya melalui fasilitas internet, aplikasi metode, strategi metode evaluasi pendidikan yang tepat, biaya penyelenggaraan yang memadai, sumberdaya manusia para pelaku pendidikan yang terlatih, berpengetahuan, berpengalaman dan professional.⁵

Pendidikan merupakan faktor utama dalam membentuk pribadi manusia.⁶ Melalui pendidikan akan terbentuk kepribadian manusia yang utuh, yaitu manusia dewasa yang memiliki tanggung jawab terhadap kehidupan berbangsa dan bernegara. Melalui pendidikan akan membentuk sumber daya insani yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, menguasai ketrampilan dan keadaban untuk dapat berpartisipasi membentuk masyarakat maju yang berkeadilan sosial dan berkeadaban.

Total Quality Management (TQM) adalah salah satu perkembangan paling menonjol dalam manajemen selama dua dekade terakhir. TQM dimulai di Jepang pada awal 1980-an dan menyebar ke negara-negara Barat dan

⁵ Hadis Abdul Dan Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung, Alfabeta, 2012)

⁶ Afrizal Sudirman, Mudjiran Mudjiran, Rusdinal Rusdinal. *Efektivitas Layanan Informasi Yang Mengkombinasikan Metode Ceramah, Sosiodrama, Dan Diskusi Dalam Merubah Persepsi Siswa Tentang Disiplin Belajar*. *Jurnal Konselor*, (Vol 4 No 1, Tahun 2015)

Australia. Pada 1990-an, topik TQM menjadi sangat penting, dan banyak perusahaan ingin menerapkan TQM dan menggunakannya untuk mengembangkan dan meningkatkan bisnis mereka.⁷ Total Quality Management didefinisikan sebagai “filosofi manajemen yang berkaitan dengan orang dan proses kerja yang berfokus pada kepuasan pelanggan. dan meningkatkan kinerja organisasi”.⁸

Total Quality Management (TQM) diakui sebagai filosofi manajemen yang efektif yang digunakan sebagai strategi untuk keunggulan bisnis. Meskipun konsep manajemen kualitas total dianjurkan oleh Dr. W. Edwards Deming pada akhir 1950-an di Amerika Serikat; Namun, Jepang adalah negara pertama yang menganut konsep ini untuk memulihkan ekonomi mereka setelah Perang Dunia II. Keberhasilan TQM di Jepang membuat konsep ini terkenal di banyak negara di dunia. Awalnya, konsep ini dikembangkan untuk organisasi manufaktur; kemudian, itu mendapatkan popularitas untuk lembaga layanan lain, termasuk bank, asuransi, organisasi nirlaba, perawatan kesehatan dan sebagainya. Lunenburg berkomentar bahwa TQM juga relevan dengan perusahaan, organisasi jasa, universitas, dan sekolah dasar dan menengah.⁹ Sekarang, TQM diakui sebagai alat manajemen generik dan berlaku untuk organisasi mana pun.

⁷ Pourrajab M, Basri R, Daud SM, Asimiran S, Mousavy S. *The Relationship Between Level Of Total Quality Management (TQM) And The Level Of Culture Of Teaching And Learning (COLTH) In School*. Int J Res Manag Technol 2012; 2(3): 319

⁸ . Sadikoglu E, Olcay H. *The Effects Of Total Quality Management Practices On Performance And The Reasons Of And The Barriers To TQM Practices in Turkey*. Adv Decis Sci 2014; 2014: 17

⁹ Lunenburg, F.C. *Total Quality Management Applied to Schools*. Schooling Volume 1, Number 1, 2010, 1

Menurut Koslowski, di era persaingan yang ketat ini, pendidikan yang berkualitas menjadi perhatian utama. Tekanan dan tuntutan akan pendidikan yang berkualitas semakin meningkat. Semua pihak terkait pendidikan secara aktif mempertimbangkan untuk menerapkan TQM dalam pendidikan karena diyakini bahwa pendidikan yang berkualitas adalah salah satu blok bangunan fundamental dari pembangunan ekonomi. Mengenai penerapan TQM dalam pendidikan, ada perdebatan serius karena konsep ini awalnya dikembangkan untuk organisasi manufaktur. Sangat penting untuk menyelesaikan masalah ini. Saat melakukan investigasi awal juga terungkap bahwa ada tantangan kritis dalam menerapkan TQM dalam pendidikan. Juga penting untuk mengeksplorasi sifat dari tantangan tersebut sehingga institusi akademik dapat mengambil tindakan yang tepat secara proaktif sambil mengejar TQM dalam pendidikan.¹⁰

Keberhasilan TQM juga sangat ditentukan oleh lima pilar pendukungnya, yaitu produk, proses, organisasi, kepemimpinan, dan komitmen. Hubungan antara kelima pilar tersebut dinyatakan oleh Creech 2 bahwa produk merupakan titik fokus untuk tujuan dan pencapaian tujuan organisasi, kualitas dalam produk tidak mungkin tercapai tanpa kualitas dalam prosesnya. Kualitas dalam proses tidak mungkin dicapai tanpa organisasi yang tepat. Organisasi yang tepat tidak ada artinya tanpa kepemimpinan yang tepat. Komitmen kuat dari bawah ke atas adalah pilar dukungan untuk semua yang

¹⁰ Abu Saleh Md. Sohel-Uz-Zaman, Umana Anjalin. *Implementing Total Quality Management In Education: Compatibility And Challenges*. Open Journal Of Social Sciences. Vol.4 No.11, November 2016. 2

lain. Setiap pilar bergantung pada empat lainnya, dan ketika satu lemah, yang lain juga menjadi lemah.¹¹

Membahas mengenai pilar-pilar mutu Lembaga Pendidikan maka tidak akan lepas dari pembahasan mengenai manajemen mutu. Manajemen mutu pendidikan adalah bisnis “pelayanan” yang memberikan pelayanan kepada pelanggannya, terutama kepada mereka yang belajar di lembaga pendidikan tersebut. Pelanggan jasa pendidikan setidaknya terdiri dari empat kelompok elemen. Yang pertama belajar, mahasiswa yang biasa disebut pelanggan eksternal primer. Merekalah yang secara langsung menerima manfaat layanan pendidikan dari lembaga-lembaga tersebut. Kedua, klien terkait dengan orang yang mengirimnya ke lembaga pendidikan, yaitu orang tua atau institusi tempat klien bekerja, dan kami menyebutnya pelanggan eksternal sekunder. Pelanggan tersier ketiga lainnya adalah tenaga kerja, baik pemerintah maupun masyarakat yang menggunakan output pendidikan (pelanggan eksternal tersier). Selain itu, keempat, dalam hubungan kelembagaan masih terdapat pelanggan lain, yaitu yang berasal dari internal lembaga; mereka adalah guru/dosen/tutor dan tenaga administrasi lembaga pendidikan, serta pimpinan lembaga pendidikan (pelanggan internal). Meskipun guru/dosen/tutor dan tenaga administrasi, serta pimpinan lembaga pendidikan tersebut terlibat dalam proses pelayanan, mereka juga merupakan pelanggan jika dilihat dari hubungan manajemen. Mereka memiliki kepentingan terhadap lembaga tersebut untuk maju, karena

¹¹ Rika Ariyani. *Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam*. An-Nahdhah, Vol. 11 No. 1 Januari – Juni 2017, 3

semakin maju dan berkualitas suatu lembaga pendidikan mereka akan mendapatkan keuntungan, baik kebanggaan maupun secara finansial.¹²

Peningkatan kualitas harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pemangku kepentingan, baik pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Kepuasan dan kebanggaan pelanggan sebagai penerima manfaat layanan pendidikan harus menjadi acuan program peningkatan kualitas layanan pendidikan. Berdasarkan konsepsi dasar makna mutu, mutu pendidikan adalah gambaran menyeluruh dan ciri-ciri pelayanan pendidikan secara internal dan eksternal yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat termasuk input, proses, dan output pendidikan.¹³

Mutu pendidikan dapat dilihat dari tiga hal, yaitu masukan (input), proses, dan keluaran (output). Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena diperlukan untuk berlangsungnya proses. Sesuatu yang dimaksud berupa sumber daya dan perangkat lunak serta harapan sebagai pedoman untuk proses yang sedang berlangsung. Input sumber daya manusia meliputi (kepala sekolah, guru, karyawan, dan siswa) dan sumber daya lainnya (peralatan, peralatan, uang dan bahan, dll). Masukan perangkat lunak meliputi (struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, uraian tugas, rencana, program, dll) Masukan atau input yang diharapkan berupa (visi, misi, tujuan, dan sasaran yang ingin dicapai sekolah). Oleh karena itu, tinggi

¹² Sallis, Edward. *Total Quality Management In Education*, (London: Kogan Page Ltd., 1993), 68

¹³ Hendro Widodo. *Revitalisasi Sekolah Berbasis Budaya Mutu*. Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam, (Vol. 7 No. 2, 2018), 476

rendahnya kualitas input dapat diukur dari tingkat kesiapan input tersebut. Semakin tinggi tingkat kesiapan input, semakin tinggi kualitas outputnya.

Pondok Pesantren Suleymaniye Taiwan merupakan pondok pesantren pertama yang berdiri di Taiwan. Pondok Pesantren Suleymaniye membuka pendaftaran santri baru di Taiwan sejak tahun 2017. Alamat : No. 26 hong'an st, Zhonghe District, New Taipei City, Taiwan 235 / 235新北市中和區中安街126號, Pondok pesantren ini mengajarkan ilmu keislaman yang berpahamkan ajaran Ahlu Sunnah waljamaah dan Ilmu umum secara seimbang menuju terbentuknya ulama yang intelek yang akan menjadi suri teladan bagi orang lain. Adapun visi nya yaitu Mencetak generasi muda penghafal Al Qur'an yang menerapkan Al Qur'an dan Sunnah Rasulullah SAW dalam kehidupan sehari-hari guna mendapatkan Ridha Ilahi, kemudian misinya yaitu Menpersiapkan kader-kader hafidz dan hafidzah masa depan yang siap menyebarkan ajaran Islam Rahmatan lil alamin ke seluruh penjuru dunia.

Mengetahui bahwa pondok pesantren Sulaimaniyah ini merupakan pondok yang berada di tengah tengah mayoritas non muslim dan juga merupakan lembaga pondok pesantren pertama di Taiwan, menjadi sesuatu hal yang unik dan menarik untuk diteliti, utamanya mengenai upayanya dalam meningkatkan mutu lembaga agar dapat berkembang dengan baik dan menjadi berhasil menjadi lembaga yang dapat menyebarkan dan mempertahankan ajaran dan kebudayaan Islam di Taiwan.

Berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana implementasi TQM di satu-stunya pondok pesantren yang berada di Taiwan

dengan judul Implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan Mutu Lembaga (Studi kasus di Pondok Pesantren Suleymaniye Taiwan)”.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

1. Identifikasi dan Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, mengenai penting adanya perhatian khusus mengenai *total quality management* dalam peningkatan mutu lembaga dan juga keunikan dan kelebihan pondok pesantren suleymaniye di Taiwan, maka peneliti mengfokuskan pada implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan Mutu Lembaga di Pondok Pesantren Suleymaniye Taiwan. Subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pilar-pilar mutu lembaga Pondok Pesantren Suleymaniye, Taiwan.

2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka peneliti mengajukan rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini antara lain

- a. Bagaimana Kebijakan *total quality management* dalam meningkatkan mutu Lembaga Pondok Pesantren Suleymaniye, Taiwan?
- b. Bagaimana standar mutu di Lembaga Pondok Pesantren Suleymaniye, Taiwan?
- c. Bagaimana Implementasi standar mutu di Lembaga Pondok Pesantren Suleymaniye, Taiwan?

- d. Bagaimana pengendalian mutu di Lembaga Pondok Pesantren Suleymaniye, Taiwan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penulis mengemukakan tujuan dari penelitian, antara lain:

- a. Untuk mendiskripsikan kebijakan *total quality management* dalam meningkatkan mutu Lembaga Pondok Pesantren Suleymaniye, Taiwan?
- b. Untuk menjelaskan apa saja standar mutu di Lembaga Pondok Pesantren Suleymaniye, Taiwan?
- c. Untuk menggambarkan Implementasi standar mutu di Lembaga Pondok Pesantren Suleymaniye, Taiwan?
- d. Untuk mendiskripsikan pengendalian mutu di Lembaga Pondok Pesantren Suleymaniye, Taiwan?

D. Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian mengenai Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga (Studi Kasus di Pondok Pesantren Suleymaniye Taiwan) ini diharapkan dapat digunakan untuk:

1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai penguat teori yang sudah ada tentang Implementasi Total Quality Management dalam meningkatkan Mutu Lembaga.

2. Praktis

Secara praktis, peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak dalam berbagai bidang pula, utamanya:

- a. Bagi masyarakat Migran Indonesia di Taiwan, diharapkan penelitian ini menjadi motivasi atau penguat bersama untuk memperjuangkan mutu lembaga Pendidikan Agama Islam di Taiwan, baik untuk sama-sama belajar maupun mengajar atau menyebarkan Agama Islam.
- b. Bagi Peneliti selanjutnya dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang topik ini serta mengembangkannya kedalam fokus lain untuk memperkaya temuan penelitian yang lain.
- c. Bagi Pembaca dapat dijadikan gambaran tentang Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga (Studi Kasus di Pondok Pesantren Suleymaniye Taiwan)
- d. Bagi Perpustakaan Pasca Sarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dapat dijadikan pijakan dalam desain penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan komprehensif khususnya yang berkenaan dengan penelitian tentang Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah yang tertulis dalam judul penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemaparan yang tepat, serta pembahasan istilah yang digunakan sehingga tidak terjadi penafsiran yang salah. Penegasan istilah dalam penelitian

ini terbagi menjadi dua, penegasan konseptual dan penegasan operasional, yang peneliti deskripsikan sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

- a. Implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.¹⁴
- b. *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.¹⁵
- c. Mutu lembaga merupakan kesesuaian antara kebutuhan pihak yang berkepentingan atau *stakeholders* baik internal (peserta didik, pendidik, kepala sekolah dan tenaga kependidikan lainnya) maupun eksternal (calon peserta didik, orang tua, masyarakat, pemerintah, dunia usaha dan industri), dengan layanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan.¹⁶

¹⁴ Suyadi, *Implementasi Dan Inovasi*, (Rosda, Jakarta, 2013), 52

¹⁵ Ifah Khadijah. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam*. Jurnal Al Idaroh; Jurnal Kependidikan Islam, (Vol 5, No 1 (2015), 61

¹⁶ Ridwan Abdullah Sani, dkk, *Penjaminan Mutu Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015),6.

d. Pondok pesantren adalah sebagai salah satu benteng pertahanan umat Islam, pusat dakwah dan pusat pengembangan masyarakat muslim di Indonesia.¹⁷

2. Secara Operasional

Implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan Mutu Lembaga (Studi kasus di Pondok Pesantren Suleymaniye Taiwan adalah upaya perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dalam memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya dengan cara menyesuaikan antara kebutuhan pihak yang berkepentingan atau *stakeholders* baik internal (peserta didik, pendidik, kepala sekolah dan tenaga kependidikan lainnya) maupun eksternal (calon peserta didik, orang tua, masyarakat, pemerintah, dunia usaha dan industri), dengan layanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan di pesantren. Pada penelitian ini difokuskan adalah perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi TQM dalam meningkatkan mutu lembaga di Pondok Pesantren Suleymaniye, serta kendala yang dihadapi dan umpan balik yang diterima dari adanya penerapan tersebut.

¹⁷ M. Ridlwan Nasir, Mencari Tipologi Format Pendidikan Ideal (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 83