

# TINJAUAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM

Wahyu Septiadi

Fakultas Ilmu Tarbiyah, Institut Pesantren K.H Abdul Chalim Mojokerto

Email: wahyuseptiadi88@gmail.com

## ***Abstract***

*In the context of progress and the development of management quality in an institution especially in Islamic education institutions in order to improve the quality and quality of islamic education, it is very interesting matter to be studied together. The many phenomena surrounding the success of an Islamic education institution is a challenge for other educational developers to continue to compete in improving the overall quality of management. Total Quality Management is a management concept that is oriented towards improving quality and customer satisfaction for the service provided. Total Quality Management, or integrated quality management, is a paradigm of continuous quality improvement by presenting a set of practical tools to each educational institution in meeting the needs and satisfaction of its customers in the present and in the future. The advantages of TQM lie in the planning system. In the TQM planning process will be carried out with active involvement and full commitment and high consistency from all members of the organization. The evaluation process on TQM will also be carried out maximally through emphasis on the purpose of achieving the TQM goals. Evaluation is also carried out as a form of continuous reflection followed by supervision and ultimately focuses on quality assurance for customer satisfaction. This paper tries to explain the results of the TQM concept review as an information in a management system that might be implemented in an Islamic education institution, as well as other educational institutions.*

**Keywords:** *Total Quality Management (TQM), Islamic Education Institution*

Dalam konteks kemajuan dan perkembangan kualitas manajemen pada suatu institusi khususnya pada lembaga pendidikan Islam dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan Islam, merupakan suatu hal yang sangat menarik untuk dikaji bersama. Banyaknya fenomena-fenomena seputar kesuksesan suatu lembaga pendidikan Islam merupakan tantangan bagi para pengembang pendidikan lainnya untuk terus bersaing dalam peningkatan kualitas manajemen yang ada secara keseluruhan. *Total Quality Management (TQM)* merupakan konsep manajemen yang berorientasikan pada peningkatan mutu serta kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan. *Total*

**Nidhomul Haq:** Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

ISSN: 2503-1481 Hal: 34-51

DOI: 10.31538/ndh.v4i1.105

*Quality Management*, atau Manajemen Mutu Terpadu, adalah suatu paradigma tentang perbaikan kualitas secara *continue* dengan menyajikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan para pelanggannya pada masa kini dan masa yang akan datang. Kelebihan TQM terletak pada sistem perencanaannya. Dalam proses perencanaan TQM akan dilaksanakan dengan keterlibatan aktif dan penuh komitmen serta konsistensi tinggi dari seluruh anggota organisasi. Proses evaluasi pada TQM juga akan dilakukan dengan maksimal melalui penekanan pada maksud pencapaian tujuan TQM. Evaluasi juga dilakukan sebagai bentuk refleksi terus-menerus yang diikuti dengan pengawasan dan pada akhirnya berfokus pada jaminan mutu demi kepuasan pelanggan. Tulisan ini mencoba memaparkan hasil tinjauan konsep TQM sebagai suatu informasi dalam sistem manajemen yang kiranya dapat diimplementasikan pada suatu lembaga pendidikan Islam, maupun lembaga pendidikan lainnya.

**Kata Kunci:** Pendidikan Islam, Manajemen berKualtas

## A. Pendahuluan

Keberhasilan penerapan manajemen pada suatu lembaga pendidikan terhadap peningkatan mutu, menyebabkan banyak dari para pengelola organisasi bidang pendidikan menerapkan konsep dan prinsip-prinsip penjaminan mutu serta memodifikasinya sesuai kebutuhan. Pada suatu lembaga pendidikan Islam, mutu merupakan sesuatu yang belum dapat disediakan dengan maksimal. Hal ini disebabkan karena kebanyakan dari para pengelola tidak mempersiapkan rencana secara matang mengenai jaminan mutu seperti apa yang dapat menyesuaikan kebutuhan para konsumen terkait dengan persaingan global yang sedang dihadapi pada saat ini. Penjaminan mutu seringkali terlihat seolah-olah hanya berorientasi pada banyaknya

lulusan dari suatu lembaga pendidikan Islam saja, namun tidak pada konsep mutu sesungguhnya. Pendidikan yang berfokus pada mutu menurut konsep juran ialah bahwa dasar misi dari mutu pada sebuah lembaga pendidikan adalah supaya dapat mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan seluruh pelaku dari pendidikan seperti, mahasiswa, siswa, dan masyarakat. Masyarakat yang dimaksudkan adalah masyarakat yang dipandang secara luas seperti pengguna lulusan, lembaga pendidikan lanjut, pemerintah, termasuk juga kemampuan lulusan dalam menciptakan usaha sendiri.

*Total Quality Management* (TQM) sebagai suatu filosofi dan metodologi merupakan suatu cara atau sistem manajemen berbasis mutu yang dilakukan dengan penuh totalitas

oleh setiap anggota di dalam organisasi. Konsep TQM pada mulanya dikembangkan dan seringkali digunakan di suatu organisasi bidang industri. Implementasi TQM pada suatu lembaga pendidikan Islam, akan menjadi tinjauan yang sangat menarik untuk ditelaah bersama. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya bahwa tidak semua lembaga pendidikan yang ada pada umumnya, dapat menerapkan konsep TQM ini dengan maksimal. Salah satu *feedback* yang akan diterima dari berhasilnya implementasi TQM pada suatu lembaga pendidikan, ialah akan berkualitasnya *output* serta tingginya tingkat kepercayaan sebagai wujud dari kepuasan para pelanggan.

Menurut Edward Salis, TQM adalah sebagai suatu paradigma serta suatu cara untuk membantu dalam mengelola perubahan, dan pembahasan utama dari TQM ini sendiri adalah adanya suatu perubahan budaya dari para pelaku.<sup>1</sup> TQM bukanlah suatu perangkat peraturan dan ketentuan yang kaku, namun juga merupakan proses dan prosedur untuk mengevaluasi serta memperbaiki kinerja.<sup>2</sup> TQM juga menyesuaikan segala macam bentuk usaha-usaha orang banyak dengan sedemikian rupa sehingga orang-orang tersebut dapat menyelesaikan tugasnya dengan penuh semangat serta dapat turut berpartisipasi

dalam penyempurnaan pelaksanaan pekerjaannya.

Dari beberapa pernyataan mengenai berhasilnya implementasi TQM di kalangan perusahaan-perusahaan besar, membuktikan bahwa TQM merupakan pendekatan yang kiranya juga dapat digunakan dalam pengembangan sistem manajemen pada suatu lembaga pendidikan. Dilihat dari tahapan-tahapan proses implementasi TQM, sangat memungkinkan bagi suatu lembaga pendidikan Islam untuk dapat mencoba mengeksplorasinya lebih dalam terkait dengan sistem manajemen yang ada. Dengan demikian diharapkan akan terciptanya sebuah layanan yang berkualitas oleh suatu lembaga pendidikan Islam terhadap kepuasan pelanggan karena berkualitasnya produk maupun jasa yang diberikan.

Lembaga pendidikan Islam di Indonesia pada saat ini merupakan bagian yang sangat penting dalam dunia pendidikan nasional. Berbagai peraturan dan perundang-undangan sudah diatur sedemikian rupa oleh pemerintah terkait dengan lembaga pendidikan Islam yang ada. Dimulai dengan UU nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, PP nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, yang mana di dalamnya juga mengatur tentang pendidikan Islam, PP Nomor 55 tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Keagamaan, dan yang terakhir adalah Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun

---

<sup>1</sup> Samsirin, "Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam," 140.

<sup>2</sup> Samsirin, 140.

2010 tentang Pengelolaan Pendidikan Agama Pada Sekolah.<sup>3</sup> Dengan adanya peraturan-peraturan seperti di atas yang akhirnya memacu para pelaku pendidikan Islam untuk dapat membenahi segala aspek yang terdapat pada lembaga pendidikan Islam supaya menjadi lebih baik. Tidak hanya supaya dapat menjadi lebih baik, namun juga supaya lembaga pendidikan Islam yang ada, dapat lebih maju dan mampu bersaing dengan lembaga pendidikan yang lainnya.

Berhasil tidaknya suatu lembaga pendidikan, tidak terlepas dari keahlian seorang pegelola dalam menjaga mutu maupun kualitas, yang mana dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada konsumen pendidikan. Kepuasan pelanggan atau konsumen kepada suatu lembaga pendidikan memberikan arti bahwa suatu lembaga pendidikan dapat menjadi sebuah lembaga pendidikan yang handal dan terpercaya, sehingga dapat terus mampu bersaing pada persaingan global saat ini. Untuk itu tulisan ini akan membahas seputar tinjauan mengenai TQM pada lembaga pendidikan Islam secara teoritis. Selain itu, referensi dan sumber pada tulisan ini juga dikutip dari teori-teori manajemen yang telah dikembangkan oleh para ahli manajemen serta referensi jurnal-jurnal penelitian mengenai TQM yang terpercaya.

---

<sup>3</sup> Samsirin, 141.

## B. Tinjauan Tentang *Total Quality Management* (TQM)

Istilah Total Quality Management (TQM) dapat ditelusuri kembali pada awal tahun 1920-an yakni ketika teori statistik pertama kali diterapkan dalam kontrol kualitas produk. Konsep TQM kemudian dikembangkan di Jepang pada tahun 1940-an oleh beberapa sarjana kenamaan dari Amerika Serikat seperti Deming, Juran, dan Feigenbaum.<sup>4</sup> Hingga saat ini sudah banyak dari para ahli yang menjelaskan mengenai TQM dan bagaimana langkah-langkah dalam menerapkannya pada suatu lembaga pendidikan.

Menurut Edward Sallis bahwa "*Total Quality Management is a philosophy and a methodology which assist institutions to manage change and set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures*".<sup>5</sup> Pendapat di atas dapat dipahami bahwa TQM merupakan suatu paradigma serta metodologi yang dapat digunakan dalam rangka membantu berbagai institusi, terutama industri dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan dari faktor eksternal. Salah satu fokus utama dari TQM pada suatu institusi ialah penekanan pada tahapan proses dan tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Diawali dengan perbaikan kualitas mutu

---

<sup>4</sup> Syahid, "Penerapan Total Quality Management Pada Program Studi Mpi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Alauddin," 196.

<sup>5</sup> Asikin, "Implementasi Total Quality Management (Tqm) Di Pendidikan Tinggi," 322.

sampai dengan aplikasi TQM secara keseluruhan, maka TQM diharapkan mampu untuk memperbaiki kesalahan dalam menghasilkan suatu produk untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

TQM secara filosofi dapat dipahami sebagai suatu pendekatan yang menekankan pada adanya suatu usaha perbaikan secara terus menerus dalam memaksimalkan produk, jasa, sumber daya manusia, dan hal-hal yang terkait ruang lingkup visi dan misi organisasi. Yamit menyatakan bahwa, TQM merupakan sistem manajemen dalam meningkatkan kualitas secara keseluruhan dalam persaingan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan totalitas kerja anggota organisasi.<sup>6</sup> Selain itu, Ishikawa juga berpendapat bahwa TQM juga dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam suatu gagasan yang terhubung secara keseluruhan yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, kerja sama tim, produktivitas, pengertian, dan kepuasan pelanggan.<sup>7</sup> Definisi lainnya juga diungkapkan oleh Sentosa, ia menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas sebagai strategi serta usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.<sup>8</sup> Dari pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan

bahwa TQM merupakan suatu usaha dalam memberikan pelayanan mutu terbaik kepada pelanggan pada suatu organisasi maupun institusi, dengan melibatkan partisipasi aktif dan totalitas kerja seluruh anggota organisasi yang ada.

Mutu adalah interpretasi dari kajian utama TQM yang mana merupakan salah satu indikator yang sangat penting untuk diperhatikan. Mutu menggambarkan seperti apa kualitas manajemen secara keseluruhan dari suatu organisasi dalam melayani kebutuhan pelanggan. Ketika kualitas maupun mutu yang disajikan oleh suatu organisasi tidak memberikan kepercayaan utuh kepada pelanggan, maka akan berdampak pada eksistensi suatu organisasi untuk mampu bersaing dengan organisasi lainnya. Adapun beberapa pendapat ahli yang mendefinisikan mengenai mutu, salah satunya ialah Philip B. Crosby. Menurut Crosby mutu didefinisikan sebagai “*conformance to requirement*” atau tercukupinya suatu kebutuhan. Selain itu Juran dan Gray juga mendefinisikan mutu sebagai “*fitness for use*” atau baik untuk digunakan. Fred Smith, CEO General Express mengartikan mutu sebagai kinerja standar yang diharapkan oleh pemakai produk atau jasa. Sedangkan *General Service Administration* (GSA) mendefinisikan mutu adalah pertemuan kebutuhan pelanggan (customer) pada awal mula dan setiap saat. Menurut Goetsch dan Davis, mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi yang

---

<sup>6</sup> Maryamah, “Total Quality Management (Tqm) Dalam Konteks Pendidikan,” 97.

<sup>7</sup> Maryamah, 97.

<sup>8</sup> Maryamah, 97.

dapat disesuaikan dan dihubungkan pada produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari pelanggan<sup>9</sup>. Jadi dapat dipahami bahwa, berdasarkan definisi oleh para ahli mengenai mutu diatas, bahwa mutu merupakan objek utama sekaligus *output* yang dihasilkan konsep TQM yang mana akan dapat memberikan pelayanan sekaligus kepuasan kepada pelanggan bila mutu tersebut benar-benar menjawab atas apa yang pelanggan butuhkan.

Menurut Slamet (1999) ada lima konsep utama dalam TQM, yaitu: terfokus pada pelanggan, perbaikan proses yang sistematis, pemikiran jangka panjang, pengembangan SDM, dan komitmen seluruh elemen organisasi dalam mempertahankan mutu.<sup>10</sup>

TQM harus berfokus pada pelanggan. Pelanggan adalah sosok yang harus dilayani dengan pelayanan terbaik. TQM merupakan sistem manajemen yang memusatkan kebutuhan dan harapan para pelanggan. Berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam konsep TQM, setiap institusi wajib memahami karakteristik dari para pelanggannya masing-masing, serta dapat mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan

dan harapan pelanggan supaya dapat memenuhi kepuasan para pelanggannya.

Perbaikan proses yang sistematis merupakan suatu kondisi dimana setiap tahapan proses yang ada harus direncanakan dengan baik, dilaksanakan secara cermat, kemudian hasilnya harus dievaluasi dan disesuaikan kembali dengan mutu yang ingin dicapai sebelumnya. Selain itu, setiap proses kerja yang sudah dilaksanakan harus ditinjau apakah sudah sesuai dengan hasil yang diharapkan. Apabila hasil masih belum sesuai dengan apa yang ingin dicapai, maka organisasi harus cepat tanggap dan segera mengevaluasi serta melakukan perbaikan supaya hasil tetap seperti pada apa yang diinginkan.

Implementasi TQM terkait rencana dan pemikiran jangka panjang berhubungan erat dengan visi dan misi yang terdapat pada organisasi. Visi dan misi harus dikomunikasikan bersama oleh setiap elemen yang ada didalam organisasi. Setiap proses maupun tahapan-tahapan kinerja yang dilakukan oleh anggota organisasi harus dapat ditelusuri dan mampu memberikan sumbangsih terhadap pencapaian visi dan misi organisasi. Selain itu, peran dari seorang pemimpin dalam organisasi maupun lembaga sangatlah besar. Ia harus memiliki rencana jangka panjang, memiliki kemampuan untuk bekerja keras, komitmen dalam menjalankan misi, dan mampu berkomunikasi baik dengan setiap anggota organisasi serta memiliki

<sup>9</sup> Eferi, "Urgensi Penilaian Lingkungan Internal Dan Eksternal Dalam Penerapan Total Quality Management (Tqm) Di Lembaga Pendidikan Islam," 159.

<sup>10</sup> Maryamah, "Total Quality Management (Tqm) Dalam Konteks Pendidikan," 98.

karakter yang sopan, disiplin, bijaksana, bersahabat, dan mau menolong sesama demi tercapainya tujuan organisasi.

Selain itu, dalam konsep TQM juga memerlukan efektivitas dari sumber daya manusia (SDM) yang ada. Untuk menjalankan sistem TQM dengan baik, sangat diperlukan pengembangan SDM lebih lanjut. Setiap anggota dari organisasi harus berusaha menguasai kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Dalam aktivitas organisasi harus ada kegiatan belajar antara satu anggota dan anggota yang lainnya. Hal ini dimaksudkan supaya setiap anggota bisa memanfaatkan segala sumber belajar untuk meningkatkan kompetensinya masing-masing.

Hal lainnya yang juga perlu diperhatikan adalah komitmen organisasi dalam mempertahankan mutu. Dalam hal ini, setiap setiap elemen yang terdapat dalam organisasi harus menanamkan kesadaran dan keyakinan mengenai perlunya mutu atau kualitas kinerja dari anggota organisasi. Oleh karena itu sangat dibutuhkan kekompakan dan kerja sama yang kuat dalam meningkatkan dan menyokong mutu pada organisasi. Dengan adanya komitmen seperti demikian, diharapkan akan mampu meningkatkan usaha secara terus menerus dalam segala aspek mutu yang ada, serta dapat menanggulangi macam-macam kendala dan kesulitan yang ditemukan dalam

implementasi TQM terkait fokus mutu secara berkelanjutan.

Selain pembahasan mengenai konsep TQM seperti diatas, maka lebih lanjut juga dibahas mengenai penjabaran dari TQM menurut Wichter (1990). Wichter menjabarkan TQM kedalam tiga istilah sebagai berikut:<sup>11</sup>

- a. *Total: Meaning that every person is involved including customer and suppliers.* Istilah pertama ini berarti bahwa setiap orang dilibatkan, termasuk pelanggan dan penyedia (layanan).
- b. *Quality: Implying that customer requirements are met in accordance to specification.* Kualitas/mutu mengimplikasikan bahwa kebutuhan pelanggan dipenuhi menurut spesifikasinya.
- c. *Management: Indicating that senior executives are committed.* Istilah ketiga ini mengindikasikan bahwa pelaksana senior memiliki suatu komitmen.

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM), adalah suatu konsep manajemen yang tersistematis dalam prosesnya, dan berfokus pada mutu maksimal yang diberikan kepada pelanggan, hingga pelanggan merasa terpuaskan. Cakupan dalam TQM yang perlu diperhatikan selain pada kepuasan pelanggan ialah proses implementasi TQM oleh setiap staf maupun anggota organisasi yang terlibat.

---

<sup>11</sup> Jasuri, "Total Quality Management (Tqm) Pada Lembaga Pendidikan Islam," 139.

Baik dari pengelola bahkan sampai elemen terkecil yang ada pada organisasi pun harus turut serta berpartisipasi dalam membantu organisasi atau pun lembaga dalam mengimplementasikan TQM. Setiap sumber daya yang tersedia dalam organisasi akan bekerjasama secara maksimal demi ketercapaian tujuan dan harapan dari berhasilnya implementasi TQM. Hingga akhirnya suatu organisasi maupun lembaga dalam bidang apapun mampu bersaing demi eksistensinya untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggannya masing-masing.

### **C. Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam**

Semakin majunya persaingan global saat ini, membuat setiap sektor diberbagai bidang semakin meningkatkan mutu dan kualitasnya dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berbagai penawaran dalam jasa layanan pada saat ini juga sudah semakin bervariasi. Bahkan peningkatan strategi dalam menjalankan suatu sistem manajemen di berbagai lembaga juga semakin efektif. Hal ini lah yang memacu, tingkat kompetisi yang luar biasa pada suatu lembaga maupun lembaga lainnya untuk terus bersaing dalam menjaga eksistensinya terhadap penerima jasa/layanan.

Dalam lembaga maupun institusi pendidikan khususnya lembaga pendidikan Islam kadangkala dihadapkan dengan

berbagai kendala. Salah satu kendala yang bisa dijadikan tinjauan adalah mengenai efektivitas dalam memberikan mutu terbaik pada penerima jasa/layanan, dalam hal ini bisa juga disebut sebagai konsumen. Kalangan masyarakat pada saat ini sudah mulai memberikan penilaiannya terhadap seperti apa kualitas yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan, baik itu pada lembaga pendidikan Islam maupun lembaga pendidikan formal lainnya. Para konsumen menilai tentang bagaimana *output* yang sesuai dengan harapan dan yang akhirnya mampu memberikan suatu nilai kepercayaan dan kepuasan terhadap mereka. Kebanyakan dari mereka lebih memilih lembaga pendidikan yang mereka anggap bermutu untuk menyekolahkan anak-anaknya dengan mempertimbangkan prospek ke depan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan Islam harus hadir sebagai alternatif untuk menjadi pilihan terbaik. Karena melalui lembaga pendidikan Islam peserta didik selain memiliki kompetensi keilmuan seperti pada umumnya, peserta didik juga dapat memiliki kompetensi religius serta pembelajaran mengenai akhlak dengan maksimal. Sehingga apabila dikomparasikan dengan mutu yang ditawarkan oleh pendidikan umum lainnya, maka lembaga pendidikan Islam sesungguhnya juga mampu dalam menawarkan kompleksitas mutu terbaik terhadap *output*.



Pembahasan mengenai bagaimana suatu lembaga pendidikan Islam dapat bersaing dalam penawaran jasa atau layanan, maka tidak akan terlepas dari bagaimana sistem manajemen yang sedang diterapkan. Apabila lembaga pendidikan Islam berfokus pada konsep mutu yang akan memberikan kepuasan pada pelanggan maka *Total Quality Management* (TQM) dapat menjadi salah satu alternatif jawabannya. TQM pada lembaga pendidikan Islam akan menjadi pembahasan yang menarik untuk dipelajari terkait bagaimana proses implementasinya.

Pada suatu lembaga pendidikan Islam yang akan menerapkan TQM maka harus memahami apa fokus utama dari TQM itu sendiri. TQM merupakan suatu sistem manajemen yang berfokus pada mutu untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Terkait dengan seperti apa mutu yang harus diberikan oleh lembaga pendidikan Islam, maka harus dipahami maksud dari mutu terlebih dahulu. Menurut Crosby mutu adalah sesuatu yang harus sesuai pada apa yang distandarkan. Selain itu, juga dapat dimaksudkan sebagai standar mutu yang telah ditentukan, baik inputnya, prosesnya maupun *outputnya*.<sup>12</sup> Oleh karena itu, mutu pendidikan yang diselenggarakan oleh suatu lembaga pendidikan dituntut untuk memiliki standar mutu pendidikan. Sehingga dalam usaha meningkatkan mutu, suatu lembaga

pendidikan tidak lagi kesulitan untuk menentukan mutu seperti apa yang akan dicapai demi memenuhi kepuasan pelanggannya.

Mutu suatu produk tergantung dari seberapa puas pelanggan di dalam menggunakan produk tersebut. Bila dikaitkan dengan lembaga pendidikan Islam, maka bermutu atau tidaknya suatu lembaga pendidikan Islam, tergantung bagaimana tingkat kepuasan masyarakat selama menjadi pelanggan dari lembaga pendidikan itu. Konsep mengenai kepuasan pelanggan menjadi hal yang juga perlu diperhatikan dalam TQM. Banyak pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli mengenai kepuasan pelanggan. Wilton menyatakan bahwa puas atau tidaknya pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan yang telah dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>13</sup> Sedangkan Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan apa yang diharapkannya.<sup>14</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan konsep TQM yang akan dilaksanakan pada suatu lembaga pendidikan Islam, harus benar-benar memperhatikan setiap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi proses-proses

---

<sup>12</sup> Samsirin, "Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam," 142.

---

<sup>13</sup> Samsirin, 146.

<sup>14</sup> Samsirin, 146.

pelaksanaan TQM, supaya TQM dapat berjalan dengan maksimal.

Tingginya tingkat persaingan di era globalisasi serta perkembangan masyarakat yang kian kompetitif, maka organisasi bidang pendidikan dituntut untuk mampu memberikan atau menghasilkan produk yang berkualitas. Produk di organisasi maupun lembaga pendidikan khususnya pada lembaga pendidikan Islam pada umumnya adalah berbentuk jasa. Dalam proses penyediaan jasa oleh lembaga pendidikan Islam harus mampu memberikan suatu nilai kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu dalam suatu lembaga pendidikan Islam perlu untuk memiliki strategi yang dapat digunakan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Beberapa strategi yang dapat ditawarkan adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

1) *Relationship Marketing*

Strategi ini menjelaskan mengenai hubungan baik yang terjalin antara penyedia jasa dan penerima jasa. Hubungan ini bersifat berkelanjutan dan tidak berakhir setelah penjualan selesai.

2) *Superior Customer Service*

Dalam hal ini lembaga pendidikan Islam memiliki peluang luar biasa dalam merancang garansi tertentu untuk para konsumen atau pelanggan. Garansi yang dimaksud disini adalah nilai tambah yang diberikan oleh lembaga pendidikan berupa pengembangan kompetensi

lanjut diluar kompetensi yang akan dimiliki oleh peserta didik, misalnya seperti membaca Al-Qur'an. Karena pada umumnya, masyarakat di kota-kota besar kadangkala memiliki keterbatasan waktu dalam mendidik anaknya dengan optimal dirumah. Hal ini disebabkan oleh kesibukan dari sebagian orang tua peserta didik karena bekerja ataupun karena kesibukan lainnya.

3) *Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees*

Lembaga pendidikan Islam berperan sebagai penyedia garansi atau penyedia jaminan istimewa. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kerugian pelanggan ketika pelanggan merasa kurang puas dengan jasa yang diberikan oleh lembaga. Dengan melakukan penanganan yang baik seperti demikian dapat mengubah rasa ketidakpuasan pelanggan menjadi sebuah kepuasan. Schnaars berpendapat bahwa terdapat empat hal yang perlu diperhatikan dalam menangani keluhan pelanggan:<sup>16</sup>

- a) Berempati pada pelanggan yang marah
- b) Cepat tanggap dalam menangani keluhan
- c) Adil dalam memecahkan permasalahan keluhan
- d) Kesiapan bagi penyedia layanan ketika dihubungi oleh pelanggan.

---

<sup>15</sup> Samsirin, 151.

---

<sup>16</sup> Samsirin, 151.

#### D. Implementasi *Total Quality Management* Pada Lembaga Pendidikan Islam

Semakin majunya perkembangan zaman pada era ini, membuka begitu banyak persaingan diberbagai sektor. Salah satu sektor yang menarik untuk disimak adalah persaingan pada sektor pendidikan. Berbagai institusi pada lembaga pendidikan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap konsumennya. Dalam pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan harus memperhatikan mengenai standar mutu. Standar mutu yang baik, mampu memberikan kepercayaan dan kepuasan tersendiri oleh penerima jasa. Sehingga untuk mendapatkan mutu yang diharapkan mampu menjadi nilai kepuasan bagi pelanggan, suatu lembaga pendidikan perlu memperhatikan seperti apa sistem manajemen yang akan digunakan. Terkait dengan pemerataan mutu pendidikan yang ada, maka lembaga pendidikan Islam memiliki kesempatan untuk bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya mengenai mutu yang akan ditawarkan. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) merupakan langkah terbaik dalam meningkatkan mutu secara maksimal pada suatu lembaga pendidikan Islam.

Implementasi (TQM) dalam suatu lembaga pendidikan berfungsi sebagai “a

*philosophy improvement which can provide any educational with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customer need, wants and expectation*”.<sup>17</sup> Berdasarkan pernyataan diatas dapat dipahami dengan dua konsep, yaitu; perbaikan secara *continue* (terus-menerus), dan yang kedua adalah berhubungan dengan kemampuan analisis mendalam yang akan digunakan untuk perbaikan kualitas sebagai wujud pemenuhan harapan dan kepuasan terhadap pelanggan. Dalam proses implementasi TQM pada suatu lembaga pendidikan Islam, dibutuhkan berbagai pendukung yang diharapkan mampu membentuk pola pikir, serta komitmen tinggi dalam menjaga bahkan meningkatkan mutu.

Pada usaha meningkatkan mutu di dalam suatu lembaga pendidikan Islam, yang pertama kali perlu disadari adalah bahwa usaha yang dilakukan pada bidang pendidikan tidak lain adalah merupakan usaha “jasa”. Usaha yang berorientasikan “jasa” ini lah yang akan memberikan pelayanan kepada pelanggannya, yaitu mereka yang belajar dalam lembaga pendidikan tersebut. Adapun yang dimaksudkan dengan “mereka” disini adalah seperti mahasiswa, pelajar, maupun peserta didik, yang juga bisa diposisikan sebagai pelanggan primer. Selain itu perlu diketahui bahwa, “mereka” ini juga lah yang menerima secara langsung layanan dari suatu lembaga pendidikan. Selain terkait

---

<sup>17</sup> Mursalim, “Paradigma Baru Peningkatan Mutu Satuan Pendidikan Dalam Perspektif Total Quality Management,” 138.

dengan mahasiswa, pelajar, ataupun peserta didik yang diposisikan sebagai pelanggan primer, suatu lembaga pendidikan Islam juga harus memahami mengenai apa itu pelanggan sekunder. Pelanggan sekunder adalah orang tua atau lembaga yang mempercayakan para mahasiswa, pelajar, maupun peserta didik untuk menerima layanan jasa di suatu lembaga pendidikan. Selain pelanggan primer dan sekunder, ada pula yang dipahami sebagai pelanggan tersier. Pelanggan tersier merupakan instansi bidang pemerintahan maupun swasta dan masyarakat sebagai pengguna *output* dari suatu lembaga pendidikan. Dalam hal ini bisa dicontohkan seperti perusahaan milik pemerintahan atau swasta baik dalam skala besar maupun skala kecil.

Setelah memahami mengenai sasaran yang akan menerima layanan jasa, selanjutnya ialah bahwa lembaga pendidikan Islam, juga harus siap serta mampu dalam menganalisa dan menanggulangi dengan baik berbagai kendala yang ada. Berbagai macam kendala seperti, melemahnya mental para pengelola pendidikan, tidak adanya progres setelah evaluasi, gaya kepemimpinan yang kaku, kurang adanya rasa memiliki terhadap lembaga, dan tidak adanya komitmen dalam menyelesaikan sesuatu dengan benar, dapat sangat mengganggu dalam efektivitas proses dalam peningkatan mutu. Munculnya kendala-kendala seperti di atas disebabkan oleh, cara kepemimpinan yang kurang tepat,

tidak adanya semangat dalam bekerja dengan baik, dan kurang berpartisipasinya para anggota ataupun staf pada lembaga, serta tidak adanya sosialisasi terkait pemahaman mengenai implementasi TQM. Oleh karena itu suatu lembaga pendidikan Islam harus benar-benar merencanakan dan mempersiapkan dengan baik mengenai segala upaya dalam usaha meningkatkan mutu sebagai wujud Implementasi dari TQM.

Mutu yang merupakan interpretasi dari TQM selalu menjadi titik akhir yang akan menggambarkan seberapa berhasilnya implementasi dari TQM. Pada lembaga pendidikan Islam, penekanan proses demi tercapainya mutu harus menjadi prioritas utama dari setiap elemen. Perencanaan yang baik dari pengelola, tindakan yang tepat dilakukan setelah dilakukannya evaluasi, dan komitmen dari para anggota demi tercapainya tujuan akhir akan menjadi tahapan keseluruhan yang kompleks sebagai dasar Implementasi pada TQM. Terkait mutu, Ross (1993) mengungkapkan beberapa isu seputar mutu sebagai berikut:<sup>18</sup>

- a. *A cultural change based on a management philosophy of meeting customer requirements through continuous improvement.* (Satu perubahan budaya didasarkan pada filosofi manajemen sesuai dengan tuntutan pelanggan melalui perbaikan berkelanjutan).

---

<sup>18</sup> Koswara Dkk, *Manajemen Pendidikan*. (Cet IV; Bandung: Alfabeta, 2011) Hal. 296

- b. *Management behavior that includes acting as role models, use of quality processes and tools, encouraging communications, sponsoring feedback activities and a supporting environment.* (Perilaku manajemen juga harus berperan sebagai model, menggunakan alat dan proses mutu, mendorong komunikasi, mensponsori umpan balik, dan mendukung lingkungan).
- c. *Mechanisms of change including training, communications, recognition, teamwork and customers satisfaction program.* (Mekanisme perubahan meliputi: pelatihan komunikasi perubahan, pengenalan, kerjasama kelompok, dan program pemuasan pelanggan).
- d. *Implementing TQM by defining the mission, identifying system output, identifying customers, negotiating customers' requirements, developing a "suppliers specification" that details customer requirements and expectation, and determining the necessary required to fulfill those requirements and expectations.* (Pengimplementasian TQM dengan mendefinisikan misi, mengidentifikasi sistem output, bernegosiasi dengan tuntutan pelanggan, mengembangkan spesifikasi bagi supplier sebagaimana diharapkan dan dituntut pelanggan, dan menentukan syarat-syarat yang perlu untuk mengisi harapan dan tuntutan pelanggan tersebut).
- e. *The of quality as the measure of non-quality (not meeting customer requirements).* (Biaya

mutu sebagai ukuran yang bukan mutu atau tidak memenuhi yang disyaratkan pelanggan).

Sehubungan dengan implementasi TQM pada suatu lembaga pendidikan Islam yang berfokus pada peningkatan mutu, maka diperlukan beberapa cara yang kiranya juga dapat digunakan sebagai acuan. Menurut Juran ada 10 langkah dalam meningkatkan mutu, yaitu:<sup>19</sup>

1. *Build awareness of opportunity to improve* (membangun kepedulian untuk perbaikan/peningkatan).
2. *Set goals for improvement* (menentukan tujuan-tujuan untuk peningkatan).
3. *Organize to reach goals* (mengorganisasikan untuk pencapaian tujuan).
4. *Provide training* (menyelenggarakan pelatihan).
5. *Carry out projects to solve problems* (mendorong pembangunan pemecahan masalah).
6. *Report progress* (melaporkan perkembangan).
7. *Give recognition* (memberikan pengakuan).
8. *Communicate results* (mengkomunikasikan hasil-hasil).
9. *Keep score* (Menjaga skor).
10. *Maintain momentum by making annual improvement part of the regular system and processes of the company.* (menjaga momentum dengan membuat

---

<sup>19</sup> Koswara Dkk, Hal. 296

peningkatan tahunan sebagai bagian dari system dan proses regular perusahaan).

Implementasi TQM menjadi sebuah konsep yang sangat fleksibel ketika diterapkan pada suatu lembaga pendidikan. Hal ini disebabkan karena pada hakikatnya tujuan akhir dari setiap lembaga pendidikan adalah selalu menginginkan *output* terbaik. Pada saat lembaga mulai melakukan suatu usaha untuk meningkatkan kualitas produk maupun mutu, seringkali kehilangan arah dan tujuan mengenai apa yang ingin dicapai. Akhirnya mutu yang dihasilkan terkadang tidak bisa memberikan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Apabila terjadi hal seperti demikian maka akan sangat berdampak terhadap eksistensi yang dimiliki oleh sebuah lembaga pendidikan.

Penerapan TQM dalam lembaga pendidikan Islam diharapkan dapat menjadi salah satu solusi dalam penyelarasan peningkatan mutu pendidikan. Sehingga, lembaga pendidikan Islam yang ada dapat bersaing dengan maksimal dalam memberikan mutu terbaiknya. Adapun prinsip-prinsip yang dapat digunakan dalam peningkatan mutu pada lembaga pendidikan Islam adalah sebagai berikut:<sup>20</sup>

a. Fokus pada pelanggan

Keberhasilan suatu penanaman budaya terhadap mutu adalah diawali dengan adanya hubungan internal dan

eksternal antara pelanggan dan penyedia layanan. Segala bentuk komunikasi yang terarah dapat dioptimalkan dalam membuat suasana keadaan menjadi lebih kondusif. Hal ini dimaksudkan supaya terciptanya budaya komunikasi yang baik dengan segala macam media yang ada. Hingga akhirnya pelanggan dapat merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan. Karena pada intinya dalam implementasi TQM, untuk mendapatkan sebuah penilaian mutu terbaik adalah berawal dari kepuasan pelanggan.

b. Peningkatan proses

Peningkatan proses berarti adanya usaha meningkatkan kualitas dari proses. Pada usaha dalam melakukan peningkatan proses harus dilakukan dengan komitmen tinggi dan terus menerus sehingga menciptakan aktivitas kerja yang berkualitas dan pada akhirnya akan menghasilkan output.

c. Keterlibatan total

Setiap komponen didalam pendidikan, dimulai dari pemimpin sampai dengan para staff, bahkan sampai pada lingkungan terkecil yang tercakup didalammnya pun harus terlibat dan berkontribusi aktif untuk mencapai tujuan yang akan dicapai.

TQM berfungsi secara efektif dan fleksibel dalam segala kondisi manajemen di dalam berbagai organisasi maupun suatu lembaga. TQM pada lembaga pendidikan

<sup>20</sup> Jasuri, "Total Quality Management (Tqm) Pada Lembaga Pendidikan Islam," 140.

Islam akan dapat meningkatkan kualitas produk maupun mutu sehingga dapat diterima oleh pelanggan dan pelanggan pun merasa terpuaskan. Selain itu, dengan implementasi TQM juga dimaksudkan agar sebuah lembaga pendidikan Islam dapat terhindar dari kesalahan-kesalahan fatal yang mungkin saja terjadi.

Pembahasan lebih detil mengenai implementasi TQM dalam lembaga pendidikan Islam dapat dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:<sup>21</sup>

a. Penanaman falsafah terhadap kualitas

Terkait mengenai penanaman falsafah terhadap kualitas maka sistem manajemen dan seluruh staf pada lembaga pendidikan Islam harus memahami mengenai alasan kenapa lembaga harus mencapai mutu maksimal. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan eksistensi terhadap lembaga pada saat berlangsungnya tingkat persaingan yang ketat. Setiap staf pada lembaga harus memiliki pemahaman yang sama tentang bagaimana pencapaian mutu maksimal yang hendak dicapai oleh lembaga. Suatu lembaga pendidikan Islam juga harus selalu siap sedia apabila sewaktu-waktu akan melakukan pengorbanan demi lembaga pada tahap-tahap awal implementasi TQM.

b. Kepemimpinan pendidikan Islam

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan demi keberhasilan suatu lembaga pendidikan Islam. Kualitas kepemimpinan yang baik sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya lembaga dalam mencapai tujuan yang telah dicita-citakan oleh lembaga. Setelah melalui tahap bagaimana lembaga mencapai mutu maksimal, maka pemimpin dalam lembaga pendidikan Islam harus memiliki inisiatif dalam menunjukan kepemimpinannya dalam rangka peningkatan mutu.

c. Peningkatan secara terus-menerus

TQM bukan hanya sekedar konsep, namun juga merupakan suatu pendekatan sistematis untuk mencapai kualitas maksimal serta sesuai dengan proses yang konsisten dalam memenuhi kepuasan pelanggan. TQM juga dapat dipahami sebagai suatu tindakan perbaikan terus-menerus hingga tercapainya tujuan lembaga dengan melibatkan seluruh komponen yang berada dalam lembaga pendidikan Islam tersebut.

d. Organisasi ke atas, samping bawah

Dalam implementasi TQM diperlukan adanya komunikasi yang efektif secara internal maupun eksternal. Komunikasi ini dapat dilakukan oleh pihak penyedia layanan terhadap para

---

<sup>21</sup> Jasuri, 141.

pelanggannya. Segala model komunikasi dari atas ke bawah perlu dioptimalkan dengan baik. Hal ini dilakukan supaya dapat terciptanya suasana yang kondusif untuk mendukung peningkatan mutu pada lembaga pendidikan Islam.

e. Perubahan kultur

TQM memerlukan adanya perubahan kultur atau kebudayaan yang ada pada lembaga pendidikan Islam. Hal ini sangat sulit untuk diwujudkan karena membutuhkan waktu yang cukup lama. TQM membutuhkan perubahan sikap dan mental dalam proses implementasinya di lembaga pendidikan Islam. Setiap anggota maupun Staf dalam lembaga harus bisa mengerti inti dari pelaksanaan TQM, supaya dapat berdampak baik terhadap lembaga pendidikan Islam itu sendiri.

f. Peningkatan kualitas staf dan pengajar

Setelah terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sebagai wujud dari perubahan budaya dalam peningkatan mutu, maka selanjutnya adalah peningkatan kualitas kerja para staf dan pengajar yang ada di lembaga pendidikan Islam. Program peningkatan kualitas kerja ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan-pelatihan khusus kepada para staf maupun pengajar terkait dengan implementasi TQM guna memaksimalkan proses dalam pencapaian mutu.

g. Profesional dan fokus pada pelanggan

Setiap hasil kerja yang dihasilkan oleh staf maupun para pengajar haruslah profesional. Karena pada dimensi ini lah yang akan menentukan kepuasan pelanggan dalam menerima layanan jasa yang diberikan. Setiap staf maupun pengajar yang ada di lembaga pendidikan Islam harus bisa memosisikan dirinya sebaik mungkin untuk bertindak profesional terhadap para pelanggannya. Para staff dan pengajar harus benar-benar paham bagaimana mereka memberikan pelayanan terbaik yang berfokus terhadap mutu bagi para pelanggannya secara langsung, yang sesuai dengan tugasnya masing-masing.

h. Pengelolaan kurikulum

Kurikulum merupakan pembahasan yang penting terkait peningkatan mutu pada suatu lembaga pendidikan Islam. Model ataupun desain kurikulum yang terdapat pada lembaga pendidikan pada umumnya hampir sama. Namun yang membedakan adalah, karakteristik kultur yang dikembangkan kembali dan telah terintegrasi didalam kurikulum masing-masing lembaga pendidikan. Pengembangan serta pengelolaan kurikulum ini lah yang harus sangat diperhatikan oleh lembaga pendidikan Islam untuk dapat bersaing dalam memberikan mutu terbaik bagi para pelanggannya. Seperti contoh dalam



konteks pendidikan madrasah, agar lulusannya memiliki keunggulan yang berbeda dari yang lainnya dengan kompetensi maksimal, maka kurikulum disusun dengan berbasis pada pencapaian kompetensi siswa.

i. Menjaga hubungan dengan pelanggan

Implementasi TQM selalu berfokus pada mutu. Mutu dapat dikatakan baik adalah apabila pelanggan merasa terpuaskan atas mutu yang diterimanya dan merasa terlayani dengan baik. Dalam implementasi TQM pada lembaga pendidikan Islam, menjaga hubungan baik dengan para pelanggan merupakan hal yang harus dilakukan. Karena kebutuhan pelanggan terkadang bisa saja berbeda-beda dan tidak selalu sama. Dengan adanya suatu hubungan baik dengan pelanggan, maka suatu lembaga pendidikan Islam dapat memahami karakter dari pelanggannya, sehingga bisa memprediksi seperti apa harapan pelanggan untuk seterusnya.

## E. Kesimpulan

Pada intinya TQM adalah sebuah langkah manajemen yang memfokuskan arah pada usaha dalam meningkatkan kualitas proses untuk menghasilkan mutu. Dalam implementasi TQM, suatu lembaga pendidikan harus dapat menanamkan budaya tentang seperti apa mutu yang ingin dicapai. Standar mutu yang telah ditentukan harus

saling terhubung serta sejalan dengan visi dan misi pada suatu lembaga pendidikan apabila ingin menciptakan *output* dengan maksimal. Dalam usaha untuk mendapatkan mutu maksimal sebagai bentuk kepuasan pelanggan, maka suatu lembaga pendidikan harus dapat melibatkan segala sumber daya yang dimiliki untuk dapat berpartisipasi aktif dalam peningkatan mutu tersebut. Setiap elemen harus dapat bekerja dengan maksimal dan profesional supaya dapat memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan.

Totalitas di setiap unsur pada sistem manajemen dalam TQM adalah kunci utama keberhasilan dari TQM. Diawali dengan gaya kepemimpinan yang sadar akan pentingnya mutu, sampai dengan tahap evaluasi yang dilakukan terus menerus hingga akhirnya mutu menjawab apa yang pelanggan inginkan, merupakan kompleksitas sederhana tentang tahapan yang harus dilakukan dalam TQM. Fleksibilitas TQM sebagai suatu terapan dalam sistem manajemen dapat dijadikan sebagai pedoman bagi suatu lembaga pendidikan Islam untuk dapat meningkatkan kualitas maupun mutu terbaik dalam menciptakan *output* sebagai wujud dari kepuasan pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Asikin, In. "Implementasi Total Quality Management (Tqm) Di Pendidikan Tinggi." *Hikmah: Jurnal Pendidikan Islam* 6, No. 2 (3 Januari 2018): 318–34.
- Eferi, Adri. "Urgensi Penilaian Lingkungan Internal Dan Eksternal Dalam Penerapan Total Quality Management (Tqm) Di Lembaga Pendidikan Islam." *Attarbiyah: Journal Of Islamic Culture And Education* 1, No. 1 (15 November 2016): 149–78. <https://doi.org/10.18326/Attarbiyah.V1i1.149-178>.
- Jasuri. "Total Quality Management (Tqm) Pada Lembaga Pendidikan Islam." *Madaniyah* 4, No. 1 (19 November 2016). <https://journal.stitpemalang.ac.id/index.php/madaniyah/article/view/60>.
- Kowara, Deni Dkk. (2011). *Manajemen Pendidikan*. Penerbit: Alfabeta. Bandung. 2011
- Maryamah, Maryamah. "Total Quality Management (Tqm) Dalam Konteks Pendidikan." *Ta'dib: Journal Of Islamic Education (Jurnal Pendidikan Islam)* 18, No. 01 (2013): 95–106.
- Mursalim, Mursalim. "Paradigma Baru Peningkatan Mutu Satuan Pendidikan Dalam Perspektif Total Quality Management." *Lentera Pendidikan: Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan* 13, No. 2 (27 Desember 2010): 134–46. <https://doi.org/10.24252/Lp.2010v13n2a2>.
- Samsirin. "Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam." *At-Ta'dib* 10, No. 1 (26 Januari 2016). <https://doi.org/10.21111/At-Tadib.V10i1.336>.
- Syahid, Syahid. "Penerapan Total Quality Management Pada Program Studi Mpi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Alauddin." *Lentera Pendidikan: Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan* 15, No. 2 (3 Desember 2017): 192–210. <https://doi.org/10.24252/Lp.2012v15n2a5>.