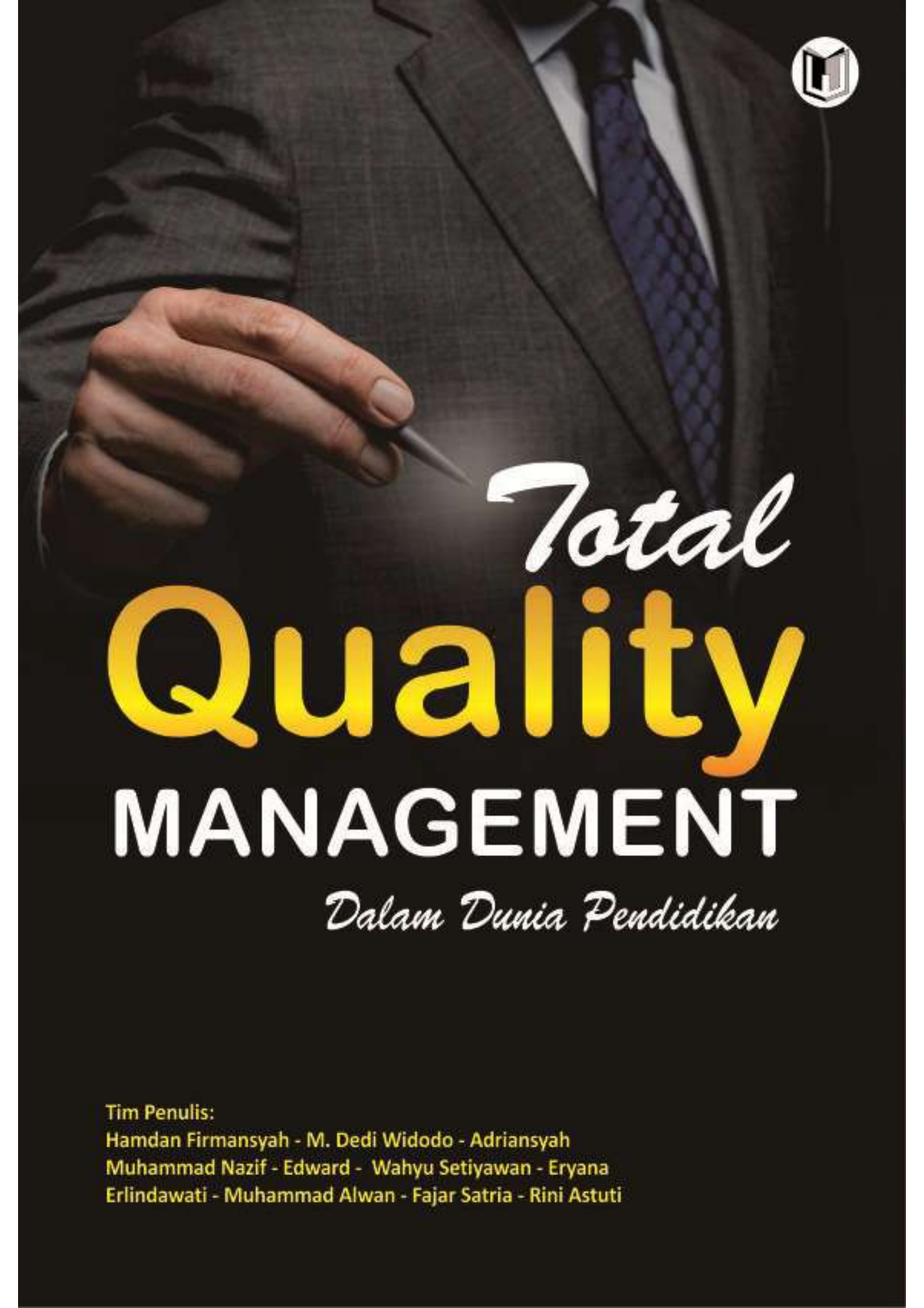




Total **Quality** **MANAGEMENT**

Dalam Dunia Pendidikan

Tim Penulis:

Hamdan Firmansyah - M. Dedi Widodo - Adriansyah
Muhammad Nazif - Edward - Wahyu Setiyawan - Eryana
Erlindawati - Muhammad Alwan - Fajar Satria - Rini Astuti

Total Quality MANAGEMENT

Dalam Dunia Pendidikan

Tim Penulis:

Hamdan Firmansyah - M. Dedi Widodo - Adriansyah

Muhammad Nazif - Edward - Wahyu Setiyawan - Eryana

Erlindawati - Muhammad Alwan - Fajar Satria - Rini Astuti

Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan

Tim Penulis:

**Hamdan Firmansyah, M. Dedi Widodo, Adriansyah, Muhammad Nazif,
Edward, Wahyu Setiyawan, Eryana, Erlindawati,
Muhammad Alwan, Fajar Satria, Rini Astuti.**

Desain Cover:

Ridwan

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

Neneng Sri Wahyuni

ISBN:

978-623-5811-03-1

Cetakan Pertama:

November, 2021

Hak Cipta 2021, Pada Penulis

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

Copyright © 2021

by Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung

All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG

(Grup CV. Widina Media Utama)

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: @penerbitwidina

PRAKATA

Rasa syukur yang teramat dalam dan tiada kata lain yang patut kami ucapkan selain mengucapkan rasa syukur. Karena berkat rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, buku yang berjudul “Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan” telah selesai di susun dan berhasil diterbitkan, semoga buku ini dapat memberikan sumbangsih keilmuan dan penambah wawasan bagi siapa saja yang memiliki minat terhadap pembahasan tentang Total Quality Management dalam Dunia Pendidikan.

Akan tetapi pada akhirnya kami mengakui bahwa tulisan ini terdapat beberapa kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sebagaimana pepatah menyebutkan *“tiada gading yang tidak retak”* dan sejatinya kesempurnaan hanyalah milik tuhan semata. Maka dari itu, kami dengan senang hati secara terbuka untuk menerima berbagai kritik dan saran dari para pembaca sekalian, hal tersebut tentu sangat diperlukan sebagai bagian dari upaya kami untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan karya selanjutnya di masa yang akan datang.

Terakhir, ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan turut andil dalam seluruh rangkaian proses penyusunan dan penerbitan buku ini, sehingga buku ini bisa hadir di hadapan sidang pembaca. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ilmu pengetahuan di Indonesia.

November, 2021

Tim Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 URGENSI KUALITAS DALAM PENDIDIKAN	1
A. Pendahuluan.....	2
B. Pengertian Pendidikan.....	4
C. Tujuan Pendidikan	7
D. Ruang Lingkup Pendidikan.....	10
E. Kualitas Pendidikan	12
F. Indikator Kualitas Pendidikan	14
G. Prinsip-Prinsip Kualitas Pendidikan	16
H. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan	18
I. Urgensi Kualitas Dalam Pendidikan	20
J. Rangkuman Materi	23
BAB 2 GAMBARAN UMUM TOTAL QUALITY MANAGEMENT	31
A. Pendahuluan.....	32
B. Pengertian Total Quality Manajement (TQM).....	33
C. Rangkuman Materi	43
BAB 3 RUANG LINGKUP TOTAL QUALITY MANAJEMENT DALAM PENDIDIKAN	45
A. Pendahuluan.....	46
B. Manajemen Kualitas Total (Total Quality Manajement).....	49
C. Hambatan Dalam Implementasi Total Quality Management di Dunia Pendidikan	61
D. Pengendalian Permasalahan Total Quality Management	62
E. Rangkuman Materi	62
BAB 4 PENJAMINAN MUTU AKADEMIK, PROSES BELAJAR MENGAJAR YANG BERKUALITAS	65
A. Pendahuluan.....	66
B. Hakikat Proses Belajar Mengajar	69
C. Tugas Pengajar : Menumbuhkan dan Memfasilitasi Proses Pembelajaran.....	73
D. Model Pembelajaran	76

E. Metode Pembelajaran	77
F. Jenis Metode Pembelajaran Modern dan Konvensional	78
G. Efektivitas, Efisiensi, dan Kualitas Metode Pembelajaran	78
H. Karakteristik Pembelajaran Yang Efektif	79
I. Teknologi Pembelajaran	80
J. Rangkuman Materi	83
BAB 5 QUALITY ASSESSMENT AND AUDIT	87
A. Pendahuluan	88
B. Paradigma Baru Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi	91
C. Assessment	99
D. Audit	104
E. Rangkuman Materi	107
BAB 6 MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA UNTUK TOTAL	
QUALITY MANAGEMENT	111
A. Pendahuluan	112
B. Urgensi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam TQM	114
C. Trilogi MSDM Dalam TQM	115
D. Rangkuman Materi	129
BAB 7 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK TOTAL	
QUALITY MANAGEMENT	133
A. Pendahuluan	134
B. Pengertian Pengambilan Keputusan	135
C. Fungsi dan Tujuan Pengambilan Keputusan	137
D. Tingkat-Tingkat Keputusan	139
E. Langkah-Langkah Dalam Pengambilan Keputusan	141
F. Prinsip-Prinsip Pengambilan Keputusan Dalam Organisasi	142
G. Komponen Pengambilan Keputusan	142
H. Rangkuman Materi	143
BAB 8 PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK TOTAL	
QUALITY MANAGEMENT	147
A. Pendahuluan	148
B. Pengertian Perencanaan Strategis	149
C. Pengertian Manajemen Strategik	152

D. Perencanaan Strategis dan Manajemen Strategik Dalam Total Quality Management.....	153
E. Manfaat Perencanaan Strategis	156
F. Model Perencanaan Strategis	158
G. Alat dan Teknik Kualitas.....	159
H. Perencanaan Strategis di Indonesia	160
I. Rangkuman Materi	163
BAB 9 IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAJEMENT.....	169
A. Pendahuluan.....	170
B. Total Quality Management.....	171
C. Penerapan Total Quality Management	174
D. Pilar Total Quality Management.....	178
E. Langkah-Langkah Penerapan.....	180
F. Rangkuman Materi	185
BAB 10 BUDAYA KUALITAS DALAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT	189
A. Pendahuluan.....	190
B. Pengertian Manajemen dan Total Quality Management Dalam Perspektif Islam	193
C. Peran Stakeholder Dalam Total Quality Management dan Budaya Kualitas	194
D. Budaya Kualitas Pada Institusi Pendidikan Islam.....	196
E. Rangkuman Materi	200
BAB 11 KEPEMIMPINAN DALAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT	205
A. Pendahuluan.....	206
B. Konsep Dasar Kepemimpinan	209
C. Total Quality Manajemen.....	214
D. Kepemimpinan Dalam Total Quality Manajemen	217
E. Rangkuman Materi	218
GLOSARIUM	220
PROFIL PENULIS.....	224



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 1 : URGENSI KUALITAS DALAM PENDIDIKAN

Dr. Hamdan Firmansyah, M.M.Pd, M.H

Lembaga Pendidikan dan Dakwah Pesantren Cendekia

BAB 1

URGENSI KUALITAS DALAM PENDIDIKAN

A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sistem dan tata cara meningkatkan kualitas hidup seseorang pada semua aspek kehidupannya di dunia. Pendidikan memiliki nilai yang sangat strategis dan urgen dalam pembentukan suatu bangsa. Pendidikan juga berupaya untuk menjamin kelangsungan hidup bangsa. Sebab lewat pendidikan tidak hanya berfungsi untuk *how to know* dan *how to do*, serta *how to life together*, tetapi yang amat penting adalah *how to be*, supaya *how to be* berwujud, maka diperlukan transfer budaya dan kultur (Suratno, 2015) Pendidikan memegang peranan yang sangat penting di dalam meningkatkan sumber daya manusia yang handal. Rendahnya kualitas pendidikan menjadi penyebab dari krisis sumber daya manusia. Mengingat saat ini zaman semakin merambah maju, yang mana otomatis turut berpengaruh pada perkembangan ekonomi. Sehingga, sudah sepatutnya jika lapangan pekerjaan membutuhkan sumber daya manusia yang benar-benar kompeten untuk bersinergi Bersama (*Binus Online Learning*, 2020).

Pendidikan pada dasarnya merupakan sarana strategis untuk meningkatkan potensi bangsa agar mampu berkiprah dalam tataran yang lebih global. Menurut Hanson dan Brembeck menyebutkan bahwa pendidikan itu sebagai *investment in people*, untuk mengembangkan individu dan masyarakat, dan sisi lain pendidikan merupakan sumber untuk pertumbuhan ekonomi (Hadiyanto, 2004). Pendidikan adalah

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Nazili Shaleh (2011) Pendidikan dan Masyarakat: Kajian Peran Pendidikan dalam Bidang Sosial, Politik, Ekonomi, dan Budaya. Perkembangan Pendidikan di Negara Maju, Berkembang dan Terbelakang. Yogyakarta: Sabda Media
- Baswir, Revrisond; Hudiyanto, Andriono; Rinto, Aditya, M. Yana, & Sambodo, Deny Purwo (2003) *Pembangunan Tanpa Perasaan: Evaluasi Pemenuhan Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya*. Jakarta: ELSAM
- Bruns, B., Mingat, A., & Rakotomalala, R. (2003). *Achieving Universal Primary Education by 2015: A Chance for Every Child*. Washington, DC: The World Bank
- Crosby, Philip B (1979) *Quality is free : The Art of Making Quality Certain*. New York: New American Library
- Damsar (2011) *Pengantar Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana
- Danim, Sudarwan (2008) *Visi Baru Manajemen Sekolah (Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Darwin, Muhadjir (2010) *Dinamika Kependudukan dan Penguatan Governance*. Yogyakarta: Media Wacana
- Departemen Pendidikan Nasional (2002) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- _____ (2001), *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah*, Jakarta: Depdikbud
- Deming, W. Edwards (1982) *Guide to Quality Control*. Cambirdge: Massachussetts Institute Of Technology
- Echois, John M; Shadily Hassan (1997) *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia
- Fadjri, Panpan Achmad (2000) *Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Menurut Kota di Indonesia*. Warta Demografi, 30 No. 3
- Feigenbaum, A. V (1986) *Total Quality Control*. 3nd Ed. Singapore: McGraw-Hill
- Garvin, David A (1988) *Managing Quality*. The New York Press

- Hadiyanto (2004) *Mencari Sosok Desentralisasi Manajemen Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hanafiah, Nanang; Suhana, Cucu Suhana, (2009) *Konsep Strategi Pembelajaran*. Bandung: Rafika Aditama
- Hardjosudarmo, Soewarso (2004) *Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Haryanto (2012) *Dalam artikel "Pengertian Pendidikan Menurut Para Ahli"*
<http://belajarpologi.com/pengertianpendidikan-menurut-ahli/>
<https://onlinelearning.binus.ac.id/2020/12/28/pentingnya-pendidikan-berkualitas-demi-tingkatkan-sdm-yang-handal/>
<https://www.kompasiana.com/agyyy4964/5dc0cbdfd541df60ee0720b2/pentingnya-kualitas-pendidikan-dalam-majunya-perkembangan-generasi-muda-di-indonesia>
- Ifah, Nur (2011) *Studi Komparasi Antara Kualitas Pendidikan Agama Islam (PAI) di SMKN I Tuban dan SMKN I Tuban di Pon. Pes Manba'il Futuh Jenu, Tuban*. Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Jerome (2005) *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Terj. Yosol Iriantara, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Joesoef, Soelaman (1992) *Konsep Dasar Pendidikan Non Formal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Juliantine; Subroto; Yudiana (2010) *Belajar dan Pembelajaran Penjas*. Bandung: UPI
- Juran, J.M (1993) *Quality Planning and Analysis*. 3rd Edition. New York: MC-Graw Hill Book Inc
- Karinanti, Ina (2018) *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Minat Remaja Melanjutkan Pendidikan Ke Perguruan Tinggi Pada Masyarakat Bajo Desa Lakarama Kec. Towea Kab. Muna*. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Kendari
- Kotler, Philip (2000) *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Gramedia
- Kyridis, A., Tsakiridou, E., Zagkos, C., Koutouzis, M. & Tziamtzi, C. (2011) "Educational Inequalities and School Dropout in Greece". *International Journal of Education*, Vol 3, No. 2

- Marimba, Ahmad D (1962) *Pengantar Filsafat Pendidikan Islam*. Bandung: PT. Al-Ma'arif
- Marlina, Ina (2013) *Peranan Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan: Studi Kasus Pada SLTPN di Kecamatan Subang Kabupaten Subang*. Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia
- Maulana, Adit Hisam (2018) *Rendahnya Tingkat Pendidikan dan Peran Orang Tua (Studi Kasus di Desa Banyuneng Laok, Kecamatan Geger, Kab. Bangkalan, Madura, Jawa Timur)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
- Munib, Abdul, dkk (2010) *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Semarang: UNNES Pres.
- Nasution (2001) *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Poerbakawatja, Soegarda; Harahap (1976) *Ensiklopedi Pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung
- Saleh Abdurrahman; Wahab, Muhibb Abdul (2004) *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana
- Rahma, Siti Aisyah (2016) *Manajemen Mutu Pendidikan di SMA Integral Hidayatullah Kendari*. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Kendari
- Rosidah, Wa (2012) *Perhatian Orang Tua pada Pendidikan Anak di Sekolah Dasar (Kasus Tingginya Angka Putus Sekolah di SD Negeri Supulessy Desa Supulessy Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah)*. Program Pascasarjana, Universitas Negeri Yogyakarta
- Riyono, Joko (2015) *Peran Komite Sekolah dalam Kebijakan Sekolah di SMP Islam Sudirman Ambarawa Kabupaten Semarang*. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sari, Mega Anggita (2018) *Analisis Faktor-Faktor Kesulitan Belajar Akuntansi Perusahaan Jasa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi Angkatan 2016 Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Saroni, Muhammad (2011). *Orang Miskin Bukan Orang Bodoh*. Yogyakarta: Bahtera Buku

- Soedomo, A. Hadi. (2008). *Pendidikan: Suatu pengantar*. Surakarta: UNS Press
- Suharsaputra, Uhar (2010) *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama
- Sujatmoko, Ivan (2011) *Artikel Konsep Fungsi Tujuan dan Aliran-Aliran Pendidikan*
- Suratno (2015) *Studi Tentang Keunggulan Sekolah Dasar Islam Terpadu Badrussalam Ngadirejo Kawedanan Magetan*. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- Syah, Muhibbin (2010) *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tilaar H.A.R (2002) *Perubahan Sosial dan Pendidikan: Pengantar Pedagogik Transformatif untuk Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI (2009) *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Todaro, P. M & Smith, SC (2003). *Pembangunan Ekonomi di Dunia Ketiga*. Terjemahan: Haris Munandar. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga
- Usman, Husaini (2011) *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wahyuni, Sry (2015) *Pengaruh Penggunaan Model Pembelajaran Kooperatif dan Gaya Berpikir Sekuensial Terhadap Hasil Belajar Bahasa Inggris di Smp Negeri Tebing Tinggi*. Pascasarjana Program Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Medan
- Yusuf, Choirul Fuad (2008) *Budaya sekolah dan Mutu Pendidikan*. Jakarta: PT. Pena Citrasatria



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 2 : GAMBARAN UMUM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

M. Dedi Widodo, SKM., M.Kes
STIKes Hang Tuah Pekanbaru

BAB 2

GAMBARAN UMUM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

A. PENDAHULUAN

TQM dapat diterapkan pada semua fungsi pemasaran dari setiap operasional bisnis. Hal ini perlu ditegaskan, karena pada umumnya orang-orang dalam industri jasa atau yang berada dalam fungsi pemasaran dan pelayanan pelanggan, cenderung berpikir bahwa manajemen kualitas hanya diterapkan pada fungsi *manufacturing* dan merupakan tanggung jawab dari orang-orang dalam fungsi *manufacturing*. Landasan dari total *quality marketing* adalah konsep *market-in*, bukan *product-out*, yang harus diartikan sebagai menciptakan produk-produk yang mampu memberikan nilai bagi pelanggan untuk mencapai kepuasan total. Tenaga-tenaga pemasar termasuk manajer pemasaran tidak boleh mengeluh bahwa “kami dari bagian pemasaran tidak mampu menjual produk, karena produk itu berkualitas jelek”. Pendekatan yang benar adalah ikut berpartisipasi aktif dalam perencanaan dan pengembangan produk sesuai dengan informasi kebutuhan pasar dan pelanggan yang ada. Adalah terlambat untuk mengeluh bahwa produk itu berkualitas jelek setelah produk itu di produksi. Dengan demikian, dalam TQM, fungsi pemasaran harus merupakan bagian integral dari TQM melalui total *quality marketing*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Diana and Tjiptono Fandy. 2011. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Ed (3). Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Nasution, M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Cetakan 1, Edisi 3. Bogor. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Prawirosentoso, Suryadi. 2004. *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*. Cet 3. Jl. Sawo Raya Jakarta. Penerbit Grafika Offset.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 3 : RUANG LINGKUP TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PENDIDIKAN

Adriansyah, S.E., M.Si

Institut teknologi dan Bisnis haji Agus Salim Bukittinggi

BAB 3

RUANG LINGKUP TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PENDIDIKAN

A. PENDAHULUAN

Kualitas pendidikan di Indonesia harus terus ditingkatkan, berkaca dari Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia berada di peringkat 5 di Asean jauh berada di bawah Singapura dan Malaysia , walaupun di tahun 2020 ada kenaikan dari salah satu indikator IPM, seperti Kenaikan Harapan Lama Sekolah (HLS) naik sebesar 0,003 tahun, Rata-Rata Lama Sekolah naik sebesar 0, 14 tahun tetapi Negara Indonesia masih berada di peringkat 107 dari 189 negara di Dunia. Berdasarkan data tersebut Indonesia harus bebenah dan bersegera dalam meningkatkan IPM, HLS dan RLS untuk mencapai ketertinggalan dalam peningkatan mutu dan kualitas pendidikan di Indonesia (cnbcindonesia.com, 2020)

Permasalahan pendidikan tidak terlepas dari mutu pendidikan seperti ketersediaan pendidik dan tenaga kependidikan yang belum memadai baik secara kuantitas dan kualitas, masalah kesejahteraan, masalah ketersediaan sarana dan prasarana belajar yang masih belum memadai. Terlihat juga walaupun tersedia tetapi belum didayagunakan secara optimal, di samping itu pendanaan pendidikan yang masih belum memadai untuk menunjang mutu pembelajaran, dan proses pembelajaran yang belum efektif dan efisien dan berbagai permasalahan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.
- Tim Gama Jakarta, Kamus Saku Ilmiah Populer, (Jakarta: Gama Press, 2010), Cet.1, h. 278.
- Soewarso Hardjosoedarmo, Total Quality Manajemen, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), h. 1.
- Sallis, Edward., *Total Quality Management* in Education, Manajemen Mutu Pendidikan Jogjakarta: IRCiSoD, 2006.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management* in Education Third Edition. London: Kogam Page.
- Sanusi, A. (2014). Pembaharuan Strategi Pendidikan, Filsafat, Manajemen, dan Arah Pembangunan Karakter Bangsa. Bandung: Nuansa Cendikia.184-185.
- Snyder, C.R. Susie C. Sympson, Florence C. Ybasco, Tyrone F. Borders, Michael A. Babyak, & Raymond
- Suharyo. (2015). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Sistem Pendidikan, permasalahan dan Pemecahannya. Didaktika Islamika, 5 (1). 98-108.
- Supriyanto, A. (1999). *Total Quality Management* di Bidang Pendidikan. Malang: Jurusan
- Tjiptono, F. dan Anastasia Diana, Total Quality Management, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Veithrizal Rivai, Education Management; Analisis Teori dan Praktik, (Jakarta: Raja Grafindo Persada: 2009), h. 479
- Sutarto. (2015). Manajemen Mutu Terpadu (Mmt-Tqm) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan. Yogyakarta: UNY Press).
- Syarifah, L. S. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter: Sebuah Kajian Ilmiah dari Perspektif Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah. Nizāmul`Ilmi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 4(01), 1-21.
- Ukas, M. (1997). Manajemen (Konsep, Prinsip, dan Aplikasi). Bandung: Ossa Promo.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 4 : PENJAMINAN MUTU AKADEMIK, PROSES BELAJAR MENGAJAR YANG BERKUALITAS

Muhammad Nazif, S.E., M.M

Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

BAB 4

PENJAMINAN MUTU AKADEMIK, PROSES BELAJAR MENGAJAR YANG BERKUALITAS

A. PENDAHULUAN

Sekolah merupakan tempat pembelajar (siswa dan mahasiswa) menempuh jenjang pendidikan guna mendapatkan ijazah kelulusan dan gelar pendidikan, guna mendapatkan pendidikan yang layak perlu didukung oleh sarana dan prasarana bagi mahasiswa dalam melakukan aktivitas belajar mengajar.

Selain sarana dan prasarana memadai, penilaian proses belajar mengajar di lingkungan kampus juga harus menjadi prioritas utama dalam penentuan kualitas pendidikan yang ditetapkan pada suatu kampus, contohnya kedisiplinan waktu, cakupan materi, modul perkuliahan, sampai Teknik tenaga pengajar dalam menyampaikan materi perkuliahan juga menjadi parameter dalam menentukan keberhasilan perkuliahan yang dilaksanakan, dan tentu saja semua itu memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas siswa dan mahasiswa di lingkungan kampus. Di lingkungan kampus juga menerapkan sistem penilaian yang serupa, hanya saja penilaian proses mengajar tersebut menggunakan kuesioner-kuesioner yang diisi secara manual, serta penyajian laporan belum menggunakan sistem komputerisasi berbasis *database* dan metode yang menjadi penunjang sebagai pendukung dalam pengambilan keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dan, K., Dalam, B., & Pembelajaran, P. (2005). Menciptakan Iklim Kelas (Classroom Cumate) Yang Kondusif Dan Berkualitas Dalam Proses Pembelajaran. *Majalah Ilmiah Pembelajaran*, 1(2), 1–10.
- Setyosari, P. (2017). Menciptakan Pembelajaran Yang Efektif Dan Berkualitas. *JINOTEP (Jurnal Inovasi Dan Teknologi Pembelajaran) Kajian Dan Riset Dalam Teknologi Pembelajaran*, 1(5), 20–30. <https://doi.org/10.17977/um031v1i12014p020>
- Pendukung, S., Penilaian, K., Tinggi, S., Informatika, M., Dumai, K. S., Utama, J., Bukit, K., & Kode, B. D. (2016). *I n f o r m a t i k a*. 8(2), 55–63.
- Dewi, E. R. (2018). Metode Pembelajaran Modern Dan Konvensional Pada Sekolah Menengah Atas. *PEMBELAJAR: Jurnal Ilmu Pendidikan, Keguruan, Dan Pembelajaran*, 2(1), 44. <https://doi.org/10.26858/pembelajar.v2i1.5442>
- Rahadian, D. (2017). Teknologi informasi dan komunikasi (tik) dan kompetensi teknologi pembelajaran untuk pengajaran yang berkualitas. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 2(1), 234–254.
- Sawena, K. R. (2013). The Administrator's Production Function sebagai Sebuah Pendekatan Penilaian Produktivitas Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar Dosen pada Perguruan Tinggi. *Media Komunikasi FIS*, 12(2), 70–78.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 5 : QUALITY ASSESSMENT AUDIT

Dr. Edward Ngii, S.T., M.T

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Halu Oleo

BAB 5

QUALITY ASSESSMENT AND AUDIT

A. PENDAHULUAN

Pendidikan Tinggi memainkan peran penting dalam memajukan masyarakat menuju pembangunan berkelanjutan (Noaman *et al.*, 2017). Oleh karenanya kualitas layanan lembaga pendidikan telah mendapatkan perhatian yang luar biasa dari pemerintah, pimpinan lembaga dan akademisi khususnya pada kinerja institusi, pengurangan biaya pendidikan, dan kepuasan siswa. Salah satu tantangan besar yang sedang dihadapi yaitu jumlah siswa yang terus bertambah dan heterogenitas yang semakin meningkat. Selain tantangan tersebut, setiap lembaga pendidikan tinggi juga perlu menyediakan dan memelihara kualitas lingkungan belajarnya berdasarkan standar *High Education Quality Criteria* (HEQC) (Noaman *et al.*, 2017).

Kinerja suatu institusi pendidikan dapat dinilai dari hasil atau produk yang diberikan baik barang maupun jasa. Secara nasional hasil kinerja yang diberikan oleh organisasi pendidikan masih belum optimal atau masih rendah, terbukti masih banyaknya mutu lulusan yang belum berkompeten. Hal ini berdampak pada tingginya tingkat pengangguran yang terjadi, seperti diperlihatkan pada Tabel 1.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, M. and Sojanah, J. (2017) 'Pengaruh Audit Mutu Internal Terhadap Kinerja Sekolah Di Smk Negeri 1 Bandung (Survey Pada Smk Negeri Jurusan Bisnis Dan Manajemen Yang Berstandar Iso 9001 : 2008) the Influence of Internal Quality Audit To School Performance in 1 Bandung State Vocation', *Manajerial*, 16(2), pp. 205–219.
- Basaruddin, C. (2021) *Towards University of Excelllence (Issues and Challenges)*. Makalah disampaikan dalam seminar World Class Professor (WCP) series 10 "Strategi Pencapaian Akreditasi Unggul Perguruan Tinggi" pada tanggal 27 Oktober 2021 di Universitas Halu Oleo.
- Fadhli, M. (2020) 'Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Ekstenal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi', *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), pp. 53–65. doi: 10.33650/al-tanzim.v4i2.1148.
- Kristiawan, M., Safitri, D. and Lestari, R. (2017) *Manajemen Pendidikan*.
- Noaman, A. Y. *et al.* (2017) 'Higher education quality assessment model: towards achieving educational quality standard', *Studies in Higher Education*, 42(1), pp. 23–46. doi: 10.1080/03075079.2015.1034262.
- Sulaiman, A. and Wibowo, U. B. (2016) 'Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Universitas Gadjah Mada', *Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 4(1), pp. 17–32.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 6 : MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA UNTUK TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Wahyu Setiyawan, S.Si.

Yayasan Smart Cendekia - Surakarta

BAB 6

MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA UNTUK TOTAL QUALITY MANAGEMENT

A. PENDAHULUAN

Total Quality Management (TQM) yang biasa disebut juga sebagai Manajemen Mutu Terpadu (MMT) menjadi salah satu kunci pengelolaan dan peningkatan mutu sebuah perusahaan, organisasi atau lembaga termasuk lembaga pendidikan. Sedangkan lembaga pendidikan dan pendidikan itu sendiri merupakan proses terpenting dari sebuah negara dalam membangun peradaban dan masa depan bangsa. Tentu lembaga pendidikan dan pendidikan yang berkualitaslah yang akan mampu mencetak generasi perintis peradaban. Disinilah *positioning* TQM sangat strategis dalam membangun peradaban suatu bangsa melalui implementasi TQM di lembaga pendidikan.

Implementasi TQM di lembaga pendidikan merupakan suatu prosedur yang harus dilakukan oleh *stakeholders* pendidikan secara sistematis, efektif dan efisien untuk mencapai visi, misi dan tujuan lembaga pendidikan. Agar hal itu bisa didapatkan maka ada beberapa prinsip yang harus diaktualisasikan dalam implementasi TQM di lembaga pendidikan, antara lain :

1. Fokus pada pengguna dan pelanggan
2. Keterlibatan menyeluruh

DAFTAR PUSTAKA

- Armala. (2015). *Buku Saku Manajer*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. (2021). *The Manager*. Jakarta: Human Plus Institute.
- Dweck, C. S. (2021). *Mindset : Mengubah Pola Berpikir untuk Perubahan Besar dalam Hidup* (Revisi ed.). (Tim Penerjemah Baca, Trans.) Tangerang Selatan: Penerbit BACA.
- Fahmi, A. A., & Subagyo. (2019). *Kajian Faktor Kesuksesan Implementasi Total Quality Management di Perguruan Tinggi*. Retrieved September 21, 2021, from repository.ugm.ac.id
- Hambali, M., & Mu'alimin. (2020). *Manajemen Pendidikan Islam Kontemporer*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Haris, A. (2020). *The Handbook of Manajemen Pendidikan* . Bandung: Alfabeta.
- Hery. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Grasindo.
- Human Plus Institute. (2021). *How To Be The World Class Manager*. Jakarta: Human Plus Institute.
- Kasali, R. (2007). *Re-Code Your Change DNA*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Muhab, S., & dkk. (2017). *Standar Mutu Kekhasan Sekolah Islam Terpadu* (IV ed.). Jakarta: JSIT indonesia.
- Qisom, S. (2017). *Leadership Strategic Management in Education*. Surabaya: Kapita Pendidikan Indonesia.
- Tampubolon, M. P. (2020). *Change Management* (I ed.). Bogor: Mitra Wacana Media.
- Wiyani, N. A. (2020). *Total Quality Management dalam Pendidikan Konsep dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yani, H. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 7 : PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Eryana, S.EI., MM

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis

BAB 7

PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM TQM

A. PENDAHULUAN

Setiap perusahaan ataupun organisasi tidak akan terlepas dari persoalan atau permasalahan baik dilingkungan internal ataupun eksternal terutama dalam pengelolaan manajemen disamping itu Peran pemimpin juga ikut berpengaruh terhadap pengambilan keputusan. Dalam pengambilan keputusan harus secara optimal dan terencana supaya tujuan yang di inginkan Perusahaan dalam mengelola kegiatannya dapat tercapai secara maksimal agar mampu berkompetisi dengan baik sehingga meningkatkan kinerja yang berdampak pada produktifitas perusahaan. Pengambilan keputusan dalam *Total Quality Management* yaitu suatu proses yang digunakan untuk memilih tindakan sebagai cara pemecahan masalah. Pada dasarnya pengambilan keputusan memiliki dua atau lebih alternatif pilihan yang dapat disesuaikan kondisi saat itu. Proses pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan beberapa langkah seperti; menentukan masalah, menentukan batasan, mengembangkan alternatif jawaban, menganalisis setiap alternatif, memilih alternatif, melaksanakan keputusan, serta memastikan sistem kontrol dan evaluasi atas keputusan. Dalam melakukan pengambilan keputusan terdapat beberapa alternatif yaitu: keputusan terprogram dan keputusan tidak terprogram. Pencegahan dan pemecahan masalah dibutuhkan untuk mencapai perbaikan mutu pada suatu instansi atau organisasi. Dan terdapat beberapa teknik atau alat yang digunakan untuk dilakukan jika suatu

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Sabri. 2013. "Konsep Pengambilan Keputusan." *Jurnal Al-Ta'lim*, 5: 2.
- Anwar, Herson. 2014. "Proses Pengambilan Keputusan Untuk Mengembangkan Mutu Madrasah." *Pendidikan Islam* 8: 38. <https://doi.org/1979-1739>.
- Dr.Aspizain Chaniago, SPd., M.Si. 2017. *Tekhnik Pengambilan Keputusan*. Edited by Tim Lp3i. 1st ed. jakarta pusat: Lentera Ilmu Cendikia.
- Drs. H. Suparno, MSi. n.d. "Http://203.89.29.50/Index.Php/Mia/Article/ViewFile/663/634."
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Bandung: Alfabeta,.
- Haudi, S, Pd., M.M., D.B.A. 2021. *Tekhnik Pengambilan Keputusan*.
- Kurniadin, Didin. 2012. *Manajemen Pendidikan*. jogjakarta: Ar-ruzz media.
- Kurniawan, Lluthfia Yuli. 2009. "Konsep Pengambilan Keputusan."
- Manalu, Dialusi. 2020. "Langkah Langkah Dalam Pengambilan Keputusan." KDK.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 8 : PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Erlindawati, S.EI., M.E

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis

BAB 8

PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK TOTAL QUALITY MANAGEMENT

A. PENDAHULUAN

Manajemen merupakan usaha untuk mencapai tujuan melalui orang lain. Dalam mencapai tujuan tersebut, kegiatan manajemen mempunyai beberapa fungsi yang harus dilaksanakan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Manajemen juga mempunyai peran yang harus dimainkan. Menurut Robbins dalam buku Dorothea Wahyu Ariani (2003,17) peran manajemen tersebut meliputi :

- a) Peran interpersonal, yang meliputi peran kepemimpinan, peran kepemimpinan yang hanya menggunakan nama pemimpin sebagai simbol, dan peran penghubung dengan pihak eksternal organisasi.
- b) Peran informatif, yang meliputi peran untuk memonitor kegiatan organisasi, peran penyebaran informasi kepada pihak internal dan eksternal organisasi, dan peran sebagai juru bicara ke pihak eksternal organisasi.
- c) Peran pengambilan keputusan, yang meliputi peran kewirausahaan, peran penanganan gangguan, baik dari dalam maupun dari luar organisasi, peran pengalokasian sumber daya, dan peran sebagai negosiator dengan pihak eksternal. Baik peran maupun fungsi manajemen tersebut memang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan melalui orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Djunaedi, Achmad. "Alternatif Model Penerapan Perencanaan Strategis Dalam Penataan Ruang Kota di Indonesia". Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota (2002) : 16-26.
- Djunaedi, Achmad. "Keragaman Pilihan Corak Perencanaan (Planning Styles) Untuk Mendukung Kebijakan Otonomi Daerah". Paper di presentasikan oleh Program MKPD Jurusan Arsitektur FT Universitas Gadjah Mada, 2002.
- Djunaedi, Achmad. "Perencanaan Strategik Untuk Perkotaan : Belajar dari Negara lain". Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota (1995) : 21-25.
- Jerome L. Kaufman and Harvey M. Jacob. Readings in Planning Theory . USA : Blackwell Publisher. 1996.
- Elqorni, Ahmad. 2008. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).
<http://elqorni.wordpress.com/2008/04/24/manajemenmutu-terpadu-total-quality-management/>
- Gaspersz, V. 2008. *Total Quality Management*, Edisi kelima, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Kaufman ,J.L., dan Jacobs, H.M. "A Public Planning Perspective on Strategic Planning",
Journal of the American Planning Association (1987) : 323-343.
- Nasution, M. N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Priyani, Rina. "Pluralitas Dalam Teori Perencanaan". Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota (2007) : 23-27.

- Rusniati., dan Haq, Ahsanul."Perencanaan Strategis Dalam Perspektif Organisasi". Jurnal INTEKNA (2014) : 102 – 209.
- Setiadi, Hafid., dan widyawati. *Teori Perencanaan*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka. 2013.
- Tjiptono, Fandy. 2010. Strategi Pemasaran, Edisi ketiga, Jakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. 2011. Service, Quality & Satisfaction, edisi ketiga, Jakarta: Andi
- Wijahrjono, Nuryadi. "Perkembangan Manajemen Strategik dalam Perspektif Teoritis dan Analisis Empiris". Jurnal Akuntansi (2013) : 115-122.
- Young, Richard D. "Perspectives on Strategic Planning in the Public Sector". Narrative (2001) : 61-66.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 9 : IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Muhammad Alwan, M.Pd

STAI Darul Kamal NW Kembang Kerang NTB

BAB 9

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT

A. PENDAHULUAN

Persaingan global yang semakin pesat menjadikan kualitas mutu menjadi pembicaraan yang serius dikalangan para pemikir terutama pemikir bidang pendidikan. Munculnya perbincangan hangat tersebut dikarenakan perkembangan kehidupan yang semakin tidak terelakan, tuntutan kehidupan bermasyarakat semakin beragam. Perubahan paradigma kehidupan bermasyarakat menjadikan masyarakat saat ini lebih kritis dalam mempertimbangkan mutu suatu barang atau jasa. Seperti misalnya yaitu dahulu masyarakat kita dalam memilah dan memilih suatu barang jarang yang memilah dan memilih dengan pertimbangan kualitas tetapi saat ini bahwa semakin beragam kehidupan, maka terjadi proses memilih dan memilah kualitas suatu barang.

Demikian pun dengan dunia pendidikan, apabila dahulu kala orang tua kita ketika menyekolahkan kita tidak pernah memikirkan arah dan tujuan dari sekolah tersebut, yang ada di benak orang tua adalah yang penting anaknya dapat bersekolah dan memperoleh pengetahuan. Tetapi tidak halnya dengan kondisi saat ini, bahwa paradigma masyarakat saat ini mulai berkembang yaitu dengan munculnya pertimbangan-pertimbangan dalam memilih mana sekolah yang terbaik, *focus* sekolah tersebut apa, apakah tahfidz, kajian kitab kuning misalnya, memiliki visi dan misi yang jelas, setelah lulus akan bekerja dimana dan seterusnya. Orientasi masyarakat saat ini sudah mengalami banyak perubahan. Perubahan tidak

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dw. (1999). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya
- Fandy Tjiptono Dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Greech, Bill. (1996). *Lima Pilar Manajemen Mutu Terpadu (Tqm)*, Terj. Alexander Sindoro. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. (2004). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Maryamah. (2003). *Total Quality Management (Tqm) Dalam Konteks Pendidikan*. *Ta'dib*, Xviii(1), 95-106.
- Nawawi, Hadari. (2005). *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers.
- Ramdass, K. & Kruger, D. (2006). *Repositioning Quality Culture In Higher Education*. Pretoria: University Of Johannesburg
- Rivai, Veithzal. (2009). *Education Management; Analisis Teori Dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sallis, Edward. (1993). *Total Quality Management In Education*. London: Kogan Page Limited.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

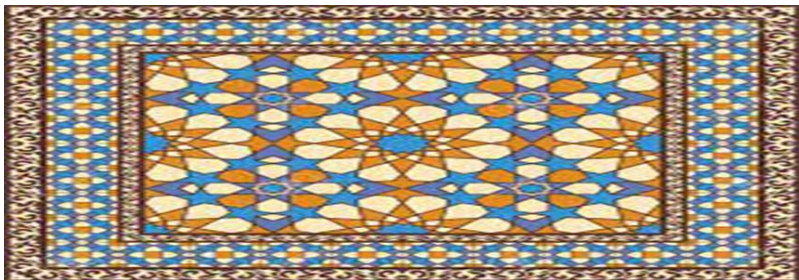
BAB 10 : BUDAYA KUALITAS DALAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Fajar Satria, M.Sc, M.Hum, CHRP, CPMP, CIRP, CHCM

Akademik Koordinator Bidang Ekonomi, Kewirausahaan dan Manajemen,
Konsultan, Trainer, Praktisi Pengembangan Bisnis dan Commercial
Excellence

BAB 10

BUDAYA KUALITAS DALAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT



A. PENDAHULUAN

Institusi pendidikan diharapkan dapat membentuk manusia dan anak didik menjadi sumber daya yang berkualitas. Namun, di era globalisasi dan teknologi yang semakin maju dan berkembang pesat akan menuntut adanya persiapan yang matang dari institusi pendidikan agar bisa beradaptasi dengan merancang model pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan jaman. Sehingga para pemerhati dan cendekiawan Muslim perlu memperhatikan fungsi manajemen mana yang perlu dioptimalkan pada setiap institusi pendidikan Islam. Kualitas pendidikan Islam semakin perlu ditingkatkan dari aspek *input* pendidikan, prosesnya serta hasil keluaran institusi tersebut. Manajemen institusi pendidikan Islam yang dipergunakan diharapkan mampu membantu upaya peningkatan kualitas kinerja yang diharapkan institusi sehingga mampu menghasilkan siswa didik berkualitas dan lulusan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- DW, Ariani. *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 1999.
- Mulyadi. *TQM*, Yogyakarta: Aditya Media, 1999.
- Munro, Lesley dan Malcolm. *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: PT Gramedia, (Terjemahan), Cet. ke-3, 3003.
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategik*, Yogyakarta, Gajah Mada Pers, 2005.
- Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kalam Mulia. 2008
- Salis, Edward. *Total Quality Management*, Alih Bahasa, Ahmad Ali Riyadi, Yogyakarta:Ircisod, 2006.
- Saihu. *"Implementasi Manajemen Balanced Score Card Di Pondok Pesantren Jam'iyah Islamiyyah Tangerang Selatan."* Mumtaz: 3, no. 1 (2019): 2.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Dian, *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi, 2001.
- <https://doi.org/https://doi.org/10.36671/mumtaz.v3i2.45>.
- Tempo, 2021 <https://bisnis.tempo.co/read/1471993/airlangga-bidik-potensi-ekonomi-syariah-31-ribu-pesantren/full&view=ok>



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 11 : KEPEMIMPINAN DALAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Rini Astuti, S.E., M.M

Universitas Islam Kediri Kediri

BAB 11

KEPEMIMPINAN DALAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

A. PENDAHULUAN

Kepemimpinan merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam semua kelompok masyarakat, baik itu keluarga, perkumpulan olah raga, unit kerja, maupun organisasi lainnya, pasti terdapat seseorang yang paling berpengaruh diantara anggota kelompok yang lainnya dan ia dapat dikatakan sebagai seorang pemimpin. Organisasi akan sangat tidak efektif dan efisien manakala tidak mempunyai seorang pemimpin, bahkan sangat dimungkinkan tidak akan mampu mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan dalam organisasi menghadapi berbagai macam hal diantaranya adalah struktur, koalisi, kekuasaan dan termasuk juga kondisi lingkungan. Disamping itu kepemimpinan juga berfungsi sebagai tempat pemecahan masalah dan persoalan dalam organisasi. Mengingat arti penting kepemimpinan inilah maka para ahli memberikan perhatian tersendiri dalam hal kepemimpinan ini

Kepemimpinan yang efektif dalam suatu organisasi adalah kepemimpinan Administratif, yang berkenaan dengan upaya menggerakkan orang lain supaya melaksanakan tugasnya secara terkoordinasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan administratif berdasarkan perencanaan yang rasional, bukan berdasarkan intuisi, bertindak berdasarkan pemahaman terhadap masalah-masalah internal dan eksternal organisasi. Kepemimpinan berdasarkan pada

TUGAS DAN EVALUASI

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan kepemimpinan!
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan *total quality manajemen*!
3. Jelaskan apa yang dimaksud kepemimpinan dalam *total quality manajemen*!
4. Tipe dari kepemimpinan apa yang sesuai dengan kondisi saat ini ?
5. Jelaskan prinsip – prinsip dalam *Total quality Manajemen*!

DAFTAR PUSTAKA

- Candrama, K. T. (2011). PENGARUH *Total Quality Management* (TQM), GAYA KEPEMIMPINAN, KEDISIPLINAN KERJA DAN FUNGSI MENTORING TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. POS INDONESIA, KANTOR POS YOGYAKARTA. *Springer Series in Materials Science*, 171, 291–309.
- Debby, F. A. (2010). Kepemimpinan Pendidikan Dalam Total Quality Management. *Falasifa*, 2(1), 37–48.
- Nawangsari, D., Kepala, K., Dalam, S., & Budya, M. (2010). *Dyah Nawangsari, Wajah Baru Islam di PTAI Sebuah Wacana Keterbukaan di Lingkungan PTAI. 1998*, 37–48.
- Sukwadi, R. (2007). Pengembangan Model Konseptual: Peran Tqm Dalam Kepemimpinan Berkualitas Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Inasea*, 8(51), 16–31.

PROFIL PENULIS

Dr. Hamdan Firmansyah, M.M.Pd., M.H



Penulis lahir di Sukabumi tanggal 02 Agustus 1981 dari pasangan Ibu Suaebah seorang pendidik dan Bapak Fajar Hidayat seorang jurnalis. Penulis menikahi wanita yang lahir dari pasangan Ibu Emi Ratnawati dan Bapak Mardjuki bernama Putri Ema Swandayani, S.Kep dan Alhamdulillah baru dikaruniai lima orang anak: Hizqil Hilqiya, Yusya Alyasa, Asmatuha Fariha Yaumia, Muhammad Arasya Muntaha dan Muhammad Irsyad

Rasyid. Sekarang penulis bersama keluarga merintis Lembaga Pendidikan dan Dakwah Pesantren Cendekia di Kota Sukabumi. Pendidikan yang ditempuh adalah Madrasah Ibtidaiyah (1993), Madrasah Diniyah Awwaliyah (1994), Taman Pendidikan Al-Quran (1995), Sekolah Menengah Pertama (1996) di kota Sukabumi, Pada pertengahan tahun 1996 Masuk Pondok Modern Gontor kemudian ditempatkan di Kulliyatu-l-Mu'alimin Al-Islamiyah Pondok Modern Arrisalah (1999/2000) di Ponorogo, penulis melanjutkan ke Institut Studi Islam Darussalam Pondok Modern Gontor Jurusan Manajemen Lembaga Keuangan Islam tamat tahun 2004, Institut Agama Islam Riyadlotul Mujahidin Pondok Pesantren Wali Songo Ponorogo Jurusan Mu'amalat (Hukum Ekonomi Syariah) tamat tahun 2004 dan Program Akta IV Tarbiyah Jurusan Pendidikan Agama Islam di tempat yang sama. Pada tahun 2005-2006 mendapat beasiswa dari Zakariyya Islamic University Lenasia South Africa untuk Program Studi Islam. Pada tahun 2006, penulis melanjutkan studi di Program Pascasarjana Magister Manajemen Pendidikan Sekolah Tinggi Manajemen IMNI Jakarta hingga selesai tahun 2007. Kemudian melanjutkan studi pada Program Pascasarjana Magister Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dengan berhasil meraih predikat Cum Laude. Dan saat ini telah menyelesaikan Program Pascasarjana Doktor Hukum Islam Konsentrasi Hukum Ekonomi Syariah di almamater yang sama yaitu Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Pengalaman Penulis selain aktif sebagai peneliti sekaligus penulis baik berupa buku maupun berupa jurnal nasional dan internasional juga sebagai nara sumber pada seminar dan loka karya, tutor pada pelatihan dan sebagai tenaga edukatif dimulai sejak tahun 1998 sampai sekarang yaitu menjadi

Guru TPA, RA/TK, MI/SD, MTs/SMP, MA/SMA, KMI, dan Dosen perguruan tinggi dari Program Diploma, Sarjana hingga Pascasarjana. Penulis pernah mendapat kehormatan menjadi Guru Agama Masyarakat Indonesia atas permintaan Kedutaan Besar Republik Indonesia dan Guru Agama Masyarakat Malaysia atas permintaan Suruhanjaya Tinggi Malaysia di Republik Afrika Selatan.

M. Dedi Widodo, S.K.M., M.Kes



Penulis bernama lengkap “Muhammad Dedi Widodo, SKM, M.Kes”, lahir di Desa kecil Lubuk Muda kabupaten Bengkalis - Riau pada 05 Desember 1989. Menyelesaikan Pendidikan S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat tahun 2011 di STIKes Hang Tuah Pekanbaru, di Institusi yang sama pada tahun 2016 menyelesaikan Pendidikan S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan. Penulis pertama kali bekerja sebagai staff Bagian Evaluasi di Prodi IKM STIKes Hang Tuah Pekanbaru (2011-2016), Setelah menyelesaikan studi S2 di STIKes Hang Tuah Pekanbaru, menjadi dosen tetap (2017–Sekarang). Penulis juga terlibat dalam Organisasi IAKMI Provinsi Riau Periode (2021-2024) dan organisasi-organisasi internal.

Adriansyah, S.E., M.Si



Penulis adalah Dosen Tetap di Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi (ITBHAS), Lahir di Kab. Solok Selatan Sumatera Barat, menyelesaikan pendidikan dasar sampai menengah di tanah kelahiran Kab. Solok Selatan, melanjutkan Pendidikan Tinggi S1 Akuntansi di UM Bengkulu dan S2 Akuntansi di Unand Padang, memula karir di dunia pendidikan sebagai Instruktur Akuntansi , Komputer Akuntansi di D1 dan D2 Widyaloka Pekanbaru dan Tanjung Pinang, tahun 2000-2003, dan melanjutkan karir sebagai dosen tahun 2011-sekarang di STIE Haji Agus Salim Bukittinggi, sekarang menjadi Institut Teknologi Dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi. Selain sebagai Dosen penulis juga aktif sebagai pemateri

dan narasumber dibidang Akuntansi, perpajakan dan Metode Penelitian, Peneliti juga aktif pada penelitian Kualitatif dan Kuantitatif di kajian Akuntansi dan Kebijakan Publik. Selain dosen saat ini menjabat Wakil Rektor II Bidang Keuangan, Pendanaan, Aset dan SDM di Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi, Bahasan pada chapter buku ini berdasarkan topik pada salah satu teknik Akuntansi Manajemen tentang konsep dasar TQM (total Quality Management (TQM) Dunia Pendidikan.

Muhammad Nazif, S.E., M.M



Penulis merupakan putra Minangkabau kelahiran Bukittinggi 12 Agustus 1986. Setelah meluluskan pendidikan sekolah menengah di SMA N 1 Bukittinggi, penulis melanjutkan jenjang perguruan tinggi di Universitas Padjadjaran Bandung Jurusan Manajemen. Jenjang magister beliau selesaikan di Universitas Andalas Padang dengan Konsentrasi Manajemen

Keuangan. Penulis juga mengabdikan diri sebagai dosen Enterpreneurship di Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi. Selain itu, penulis juga berprofesi sebagai pengusaha, yang mana sampai saat ini penulis mempunyai 3 perusahaan yang bergerak dibidang perizinan dan legalitas usaha, Event organizer dan mengembangkan platform berbasis e-commerce di sumbar dengan brand Ikomart.id. Penulis sangat aktif berorganisasi dan dalam sosiaa masyarakat, keahlian dan sertifikasi penulis dalam mengembangkan UMKM Sumbar juga menjadikannya sebagai pembicara dalam kegiatan UMKM dan juga menjadi Tim Tenaga Ahli Bupati Agam, bidang UMKM.

Dr. Edward Ngii, S.T., M.T



Penulis adalah seorang dosen di Fakultas Teknik Universitas Halu Oleo (UHO) sejak tahun 1998. Penulis lahir di Kota Kendari pada tanggal 12 Februari 1972, menyelesaikan pendidikan S1 di Teknik Sipil Unhas tahun 1996, S2 di Magister Sistem dan Teknik Transportasi (MSTT) UGM tahun 2004 dan S3 di Teknik Sipil UGM tahun 2016. Saat ini penulis menjabat sebagai

Dekan Fakultas Teknik UHO periode 2018-2022, setelah sebelumnya pernah menjabat sebagai sekjur, kajur, dan wakil dekan bidang akademik. Disamping pelaksanaan tugas tambahan, penulis aktif mengajar di Prodi S1 Teknik Sipil, Prodi S2 Manajemen Rekayasa, dan S2 Perencanaan Pembangunan Wilayah. Penulis sangat tertarik dan aktif mengikuti bimtek maupun pelatihan penjaminan mutu di perguruan tinggi maju antara lain di P2SDM IPB. Saat ini, penulis aktif sebagai auditor Audit Mutu Internal (AMI) di UHO dan memiliki sertifikat kompetensi internasional (*Certified International of Internal Quality Audit*) sebagai auditor penjaminan mutu internal.

Wahyu Setiyawan, S.Si



Penulis adalah alumni Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada, lahir di Solo, 02 Januari 1971. Putera ke-4 dari 4 bersaudara ini memiliki concern dibidang pendidikan dan pengelolaan sumber daya manusia, telah menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 72 Tunggul Sari 1983, kemudian melanjutkan di SMP Negeri 2 selesai 1986, dan lulus SMA Muhammadiyah 1 tahun 1989, semua pendidikan ditempuh di kota Solo. Pernah

mengajar selama 2 tahun di MTs dan MA PP Al Urwatul Wutsqo Bulurejo – Jombang untuk mata pelajaran Biologi dan Kimia. Lebih dari 15 tahun, dari 1998 – 2014 meniti karir di Lembaga Pendidikan Primagama, mulai dari Tentor Honorer, Tentor Tetap, Koordinator Akademik, Tentor Smart Nasional, Kepala Cabang, Manajer Area Solo, terakhir sebagai Manajer Area Papua dan Papua Barat. Kepala Divisi Pendidikan Yayasan Solo Peduli Ummat Solo - 2015, Kepala SDIT Smart Cendekia Klaten – 2016, Direktur PT Smart Talenta Indonesia Solo – 2017, Direktur Yayasan Smart Cendekia Solo – 2018 sampai sekarang.

Eryana, S.El., MM



Penulis berasal dari Riau tanah melayu Lahir di desa Bantan Air 13 Oktober 1985 kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis provinsi Riau penulis merupakan anak ke empat dari empat bersaudara dan satu satunya anak perempuan dalam keluarga tersebut. Pendidikan Dimulai dari Sekolah Dasar Bantan Tengah Kemudian melanjutkan di MTS Bantan Air, MAN Bengkalis Selesai Tahun 2004, kemudian Selesai lulus S1 pada tahun 2010

di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis dengan jurusan Akuntansi Syariah kemudian melanjutkan pendidikannya Strata 2 diprogram studi Magister Manajemen di Universitas Riau Pada Tahun 2014 ia memutuskan untuk berkarir sebagai akademisi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis dan menjadi tenaga pendidik pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Telah menerbitkan beberapa jurnal di iqtishaduna yang di kelola oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis

Erlindawati, S.El., M.E



Penulis lahir di Bengkalis Riau 31 Maret 1987. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Sejak tahun 2014 menjadi tenaga pendidik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis dan sekarang menjadi dosen tetap di program studi Perbankan Syariah. Penulis memulai pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 04 Damon Bengkalis, kemudian melanjutkan di sekolah Menengah Pertama Negeri 02 Bengkalis dan Sekolah

Menengah Atas di SMA Negeri 01 Bengkalis. Setelah lulus dari SMA, Penulis melanjutkan Pendidikan Stata Satu (S1) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis jurusan Keuangan dan Perbankan Syariah . Selanjutnya Penulis melanjutkan pendidikan Strata Dua (S2) di Islamic Financial Economic Universitas Trisakti Jakarta.

Muhammad Alwan, M.Pd



Penulis dilahirkan di Desa Kembang Kerang Lombok Timur 05 Januari 1991. Pendidikan dasar ditempuh di MI NW 01 Kembang Kerang. Pendidikan menengah ditempuh di tempat yang sama yaitu MTs NW Kembang Kerang dan MA NW Kembang Kerang. Gelar S-1 diperoleh di IKIP Mataram (Sekarang UNDIKMA) pada tahun 2013. Gelar Magister diperoleh di Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta (PPs-UNY)

tahun 2016. Sejak 2016-sekarang menjadi dosen tetap di Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) STAI Darul Kamal NW Kembang Kerang NTB. Selain menjadi Dosen Penulis juga mengajar di MA NW Kembang Kerang sejak 2013-sekarang dengan mengajar mata pelajaran TIK. Seiring dengan perubahan kurikulum tahun 2016 mengajar Prakarya dan Kewirausahaan.

Fajar Satria, MSc M.Hum, CHRP, CPMP, CIRP, CHCM



Penulis memiliki pengalaman dalam bisnis, professional, konsultan dan Koordinator Akademik pada beberapa Fakultas Ekonomi dan Bisnis ternama. Saat ini Fajar menjadi Partner dan Direktur Pengembangan Bisnis dan Strategi Manajemen pada AIK INVESTAMA, yang bergerak dalam bidang Government Relations dan Public Affairs, dan Komunikasi Bisnis. Pengalamannya ditunjang masa kerja lebih dari 24 tahun di bebeberapa

perusahaan Fortune-500 yang berhasil beroperasi di Indonesia, Amerika Serikat, benua Asia untuk bertanggung jawab, diantaranya Sales & Marketing Effectiveness, Pengembangan Bisnis atau Business Development. Fajar bersama timnya telah berhasil mensukseskan berbagai kinerja bisnis dan perusahaan melalui berbagai program dan proyek manajemen, diantaranya CRM, CME, CARE Big Data, dan Business Analytics dan mendapat berbagai prestasi profesional. Fajar mengikuti pendidikan PhD dalam bidang Manajemen dan beasiswa bergengsi untuk menyelesaikan Executive Education dari INSEAD MBA Program Singapore/Perancis, Fulbright's Exchange Program Amerika Serikat serta Shimane

University di Jepang. Fajar meraih gelar S2 Ganda Magister Hukum Bisnis dari Universitas Gadjah Mada dan Master of Science bidang Agricultural Economics dari Oklahoma State University, serta gelar Sarjana Ekonomi dan Studi Pembangunan dari Universitas Padjadjaran. Beliau aktif dalam komunitas bisnis, perhimpunan alumni dan organisasi Kewirausahaan, Forum Bisnis Keluarga, Komersial dan Perdagangan pada tingkat nasional, Asia dan Global. Fajar senang membaca tentang sejarah dan teknologi serta telah melancong ke lebih dari 24 negara di benua Asia, Australia, Amerika dan Eropa.

Rini Astuti, S.E., M.M



Penulis lulus S1 di Program Studi manajemen, STIE Malang Kucecwara Malang Tahun 2008. Lulus S2 di Program Studi manajemen Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang pada tahun 2003. Saat ini adalah dosen tetap Di Universitas Islam kadiri kediri Jawa Timur mengampu mata kuliah Kewirausahaan, Manajemen keuangan, manajemen resiko, penganggaran perusahaan. Pernah memperoleh hibah penelitian DIKTI dalam PDP (Penelitian Dosen Pemula) dengan topik riset bidang Ilmu Sosial, Politik, Humaniora, dan memperoleh HIBAH Program Kemitraan Masyarakat.

Total Quality MANAGEMENT

Dalam Dunia Pendidikan

Mutu terpadu atau disebut juga Total Quality Management (TQM) dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu: Total (keseluruhan), Quality (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), Management (tindakan, seni, cara handle, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM diartikan sebagai sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali (right first time), melalui perbaikan berkesinambungan (continous improvement) dan memotivasi karyawan, maka TQM dapat di pandangan sebagai suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan (Customer focused) dengan melibatkan semua unsur karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan dan berpartisipasi secara aktif dalam melakukan peningkatan proses, produk, layanan serta budaya dimana mereka bekerja sehingga menghasilkan kualitas terbaik dalam Produk dan Layanan yang pada akhirnya dapat mencapai tujuan kepuasan pelanggan. Strategi yang digunakan pada TQM diantaranya data dan komunikasi yang efektif untuk meng-integrasikan kedisiplinan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan-kegiatan perusahaan.

Maka dari itu Buku ini menyajikan seluruh kebutuhan-kebutuhan para pegawai sebagai inovasi baru untuk menciptakan tatanan pengelolaan, juga menjadikan gudang wawasan bagi kalangan pembaca. Oleh sebab itu buku ini hadir dihadapan sidang pembaca sebagai bagian dari upaya diskusi sekaligus dalam rangka melengkapi khazanah keilmuan dibidang manajemen, sehingga buku ini sangat cocok untuk dijadikan bahan acuan bagi kalangan intelektual dilngkungan perguruan tinggi ataupun praktisi yang berkecimpung langsung dibidang manajemen.