

Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam Metode TQM (Total Quality Management)

Atina Salamah¹, Maemunah Sa'diyah²

¹ Universitas Ibnu Khaldun, Indonesia; atinabintang@gmail.com

² Universitas Ibnu Khaldun, Indonesia; atinabintang@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Quality Concept;
Customer Satisfaction;
Islamic Education;
Total Quality Management

Article history:

Received 2024-10-27

Revised 2024-11-29

Accepted 2024-12-31

ABSTRACT

Islamic education is one of the important pillars in shaping the character and personality of students. However, to achieve optimal quality of education, a systematic and effective managerial approach is needed. Total Quality Management (TQM) is one approach that can be applied in Islamic education to improve the quality of education and customer satisfaction, which in this context are students, parents, and the community. This journal examines the application of TQM principles in Islamic education to improve the quality of learning and ensure the achievement of customer satisfaction with an approach based on continuous improvement, process management, and the involvement of all parties. This study uses a descriptive qualitative method that refers to library data and interview results. This study intends to understand the situation about what happened to the research subjects. This method aims to describe or explain in full the occurrence of various phenomena studied. The results of this study indicate that. The improvements that Al-Munawwaroh Middle School implements are consistent and ongoing improvements in each school year. The way to find out what customers want is by working with the school committee to become a mediator or convey messages or hopes from the community to the school.

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Atina Salamah

Universitas Ibnu Khaldun, Indonesia; atinabintang@gmail.com

1. 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. (Wahyu Septiadi : 2019)

Konsep mutu dalam pendidikan Islam sering kali dianggap sebagai upaya untuk memperbaiki aspek-aspek internal yang ada dalam lembaga pendidikan. TQM menawarkan pendekatan holistik yang menekankan pada kualitas yang merata dan terus menerus dalam semua aspek pendidikan. Pendekatan ini mencakup partisipasi seluruh pihak yang terlibat, mulai dari pengelola sekolah, guru, siswa, hingga masyarakat. Di dunia Melayu, penerapan TQM dalam pendidikan Islam harus memperhatikan budaya lokal yang mengedepankan nilai-nilai keislaman, seperti kejujuran, ketekunan, dan tanggung jawab.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan manajerial yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan melibatkan semua pihak dalam lembaga pendidikan. Penerapan TQM dalam pendidikan Islam bertujuan untuk menciptakan sistem yang terstruktur dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan pendidikan, serta memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Dikarenakan TQM dianggap sebuah pendekatan yang cukup tepat, maka lembaga pendidikan Islam mencoba mengadopsi dan mulai beradaptasi dengan konsep ini, sebagai langkah strategis guna meningkatkan pelayanan maksimal pada pelanggannya. Menurut hemat penulis, TQM perlu diterapkan pada setiap satuan pendidikan Islam guna mendorong kualitas pelayanan prima kepada stakeholders. Sebab, dalam dunia persaingan global yang sangat ketat saat ini, orang lebih mengutamakan "mutu", dengan pekerjaan yang menghasilkan produk. Suatu hasil dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunanya. Dunia pendidikan juga tidak dapat terlepas dari sistem manajemen ini. Pada ranah pendidikan terdapat beberapa kelemahan mendasar dalam penyelenggaraan pendidikan di Indonesia, antara lain yaitu bidang manajemen yang mencakup dimensi proses dan substansi. Pada tataran proses, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi belum dilakukan dengan prosedur kerja yang ketat dan benar. Pada tataran substantif, seperti personalia, keuangan, sarana dan prasarana, instrument pembelajaran, layanan bantu, layanan perpustakaan, dan sebagainya, tidak hanya substansinya belum komprehensif, melainkan kriteria keberhasilan untuk masing-masingnya belum ditetapkan secara taat asas.

Mutu tetap terjaga dan agar proses peningkatan mutu tetap terkontrol, maka harus ada standar yang diatur dan disepakati untuk dijadikan indikator evaluasi keberhasilan peningkatan mutu tersebut (adanya titik acuan standar). Maka bagaimanakah agar lembaga pendidikan Islam secara kualitas dapat terjaga dan bagaimanakah cara mengaplikasikan TQM pada lembaga pendidikan Islam.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang merujuk pada data – data kepustakaan dan hasil wawancara. Penelitian ini bermaksud untuk memahami situasi tentang apa yang terjadi pada subjek penelitian. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan secara utuh mengenai kejadian berbagai fenomena yang diteliti. Data sekunder merupakan sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari sumber pustaka seperti jurnal, artikel, dan bentuk lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.2 3.1.1 Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan Islam

SMP Al-Munawwaroh Cikarang Barat menerapkan TQM dalam pendidikan yakni dengan berfokus pada perbaikan-perbaikan kualitas dan kuantitas sekolah, seperti perbaikan sarana prasarana, perbaikan output serta perbaikan program kerja yang menciptakan inovasi baru dalam program tersebut. Perbaikan yang sekolah SMP Al-Munawwaroh terapkan yakni perbaikan yang konsisten dan berlanjut pada setiap tahun Pelajaran, menurut kepala sekolah SMP Al-Munawwaroh perbaikan yang dilakukan yakni berpusat pada kepuasan siswa, orang tua dan masyarakat sebagai objek pasar yang dituju Sekolah.

Perbaikan bukan hanya dilakukan pada program, sarana prasarana and output namun dilakukan perbaikan kualitas guru dan tendik serta pemimpin sekolah, guna mendapatkan pembelajaran yang inovatif dan dapat diterima siswa dengan baik, sehingga terjadinya output yang berkualitas dan kepuasan pelanggan menjadi meningkat.

Kepala sekolah SMP Al-Munawwaroh ketika peneliti melakukan observasi dilapangan berpendapat bahwa. 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.

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.

Pendapat kepala sekolah SMP Al-Munawwaroh yang menjadi temuan peneliti selaras dengan teori yang dikemukakan oleh samsirin yakni. 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. 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 tidak-nya 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 ketidaksiesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan yang telah dirasakan setelah pemakaiannya (Samsirin : 2016)

TQM adalah pendekatan yang berfokus pada perbaikan kualitas secara menyeluruh dalam suatu organisasi. Penerapan TQM dalam pendidikan Islam mengacu pada beberapa prinsip dasar yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh pihak, serta fokus pada kepuasan pelanggan (siswa, orang tua, dan masyarakat). Prinsip-prinsip TQM yang dapat diterapkan dalam pendidikan Islam antara lain:

a. Fokus pada Kepuasan Pelanggan (Customer Focus)

Kepuasan pelanggan dalam pendidikan Islam mencakup kepuasan siswa terhadap pembelajaran, orang tua terhadap perkembangan anak, dan masyarakat terhadap kontribusi pendidikan tersebut. Pendidikan Islam harus mampu memenuhi harapan semua pihak dengan memberikan pembelajaran yang berkualitas.

b. Keterlibatan Semua Pihak (Total Involvement)

Semua pihak yang terlibat dalam pendidikan, baik itu guru, siswa, orang tua, dan pengelola sekolah, harus berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas pendidikan.

c. Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement)

Pendidikan Islam harus selalu berupaya untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan dengan melakukan evaluasi dan perbaikan dalam setiap proses, baik dalam pengajaran, pengelolaan sekolah, maupun kurikulum.

d. Pengelolaan Proses (Process Management)

Setiap proses dalam pendidikan harus dikelola dengan baik, mulai dari proses pembelajaran, administrasi sekolah, hingga hubungan dengan orang tua dan masyarakat.

Secara lebih detail, implementasi Total Quality Management dalam dunia pendidikan dapat dilakukan dengan memperhatikan hal-hal berikut:

e. Penanaman falsafah kualitas

Dalam hal ini manajemen dan karyawan harus mengerti sepenuhnya dan yakin mengapa organisasi akan mencapai total quality, yaitu untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi dalam iklim kompetitif. Setiap anggota dalam organisasi perlu mempunyai pengertian yang sama terhadap istilah-istilah TQM seperti kualitas, kerusakan (defect), pelayanan yang baik, pelayanan yang merugikan, customer dan lain-lainnya. Setiap organisasi harus dapat memberikan apresiasi, mengantisipasi dan apabila perlu menerima sejumlah pengorbanan pada tahap-tahap awal pengimplementasian Total Quality Management.

f. Kepemimpinan Pendidikan

Kepemimpinan merupakan salah satu penentu keberhasilan organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh suatu organisasi akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi tersebut dalam kiprahnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan memiliki visi kedepan untuk kemajuan lembaga.

Berdasarkan falsafah mutu yang diterima pada langkah pertama, manajemen puncak terutama CEO (Chief Executive Officer) harus mengambil inisiatif dalam menunjukkan kepemimpinan yang teguh dalam gerakan mutu. Manajemen puncak harus memberikan contoh dalam hal pola sikap, pola pikir dan pola tindak yang mencerminkan falsafah mutu yang telah ditanamkan. Dengan kata lain, manajemen puncak harus bersikap, berfikir dan bertindak tentang mutu dalam semua keputusan dan aktivitasnya. Ini berarti bahwa manajemen puncak harus bersedia menerima siapapun dalam organisasi yang akan memberikan kontribusi dalam perbaikan mutu produk dan jasa organisasinya (Soewarso Hardjosoedarmo : 2004)

g. Peningkatan secara terus-menerus

Total Quality Management adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. (Edwqrd Salih). Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik. Total Quality Management bukan merupakan sekumpulan slogan, namun merupakan suatu pendekatan sistematis dan hati-hati untuk mencapai tingkatan kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Total Quality Management dapat dipahami sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut.

Sebagai sebuah pendekatan, Total Quality Management mencari sebuah perubahan permanen dalam tujuan sebuah organisasi, dari tujuan kelayakan jangka pendek menuju tujuan perbaikan mutu jangka panjang. Institusi yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah, dan mempraktekkan Total Quality Management, akan mengalami siklus perbaikan secara terus-menerus. Semangat tersebut akan menciptakan sebuah upaya sadar untuk menganalisa apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikannya. Untuk menciptakan kultur perbaikan terus-menerus, seorang manajer harus mempercayai stafnya dan mendelegasikan keputusan pada tingkatan-tingkatan yang tepat. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan staf sebuah tanggung jawab untuk menyampaikan mutu dalam lingkungan mereka. Staf membutuhkan kebebasan kerja dalam kerangka kerja yang sudah jelas dan tujuan organisasi yang sudah diketahui.

h. Peningkatan kualitas guru dan karyawan

Dengan telah diciptakannya lingkungan kerja yang kondusif sebagai hasil perubahan budaya, seluruh anggota organisasi, termasuk para manajer, harus siap mengikuti program pendidikan dan pelatihan mengenai Total Quality. Program diklat ini merupakan langkah-langkah persiapan bagi pemberdayaan kepada seluruh guru dan karyawan. Dalam pemberdayaan ini seluruh guru dan karyawan diberi kepercayaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk mengorganisasikan diri kedalam self-managing teams guna memperbaiki proses dalam mencapai mutu prodek dan jasa (Soewarso)

3.1.2 Cara Mengetahui Harapan Pelanggan

Peneliti menemukan temuan bahwasanya cara mengetahui harapan pelanggan menurut kepala sekolah dan tim humas sekolah ketika peneliti melakukan wawancara beliau menyatakan bahwa, cara mengetahui harapan pelanggan yang dilakukan di sekolah ini dengan cara berkolaborasi dengan komite sekolah untuk menjadi media komunikator antar sekolah dan masyarakat setempat, selain itu sekolah melakukan riset sesuai dengan perkembangan zaman hal ini dilakukan secara berlanjut dan konsisten setiap mulainya dibuka PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru). Jika terjadinya ketidakpuasan pelanggan terhadap sekolah maka pelanggan akan melakukan beberapa hal:

a. Tidak melakukan apa-apa

Pelanggan yang tidak puas, praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa lembaga tersebut.

b. Melakukan komplain

Beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas melakukan komplain atau tidak adalah sebagai berikut:

a) Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan

b) Tingkat kepuasan pelanggan

c) Manfaat yang diperoleh

d) Pengetahuan dan pengalaman pelanggan

e) Sikap pelanggan terhadap keluhan

f) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi

g) Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain

Temuan peneliti seralah dengan teori Vincent Gasper yakni : Setelah identifikasi pelanggan dalam segmentasi pasar telah di- lakukan, maka harapan pelanggan dapat ditentukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan berikut (Vincent Gaspers : 1997)

- a. Apa karakteristik produk yang diinginkan pelanggan?
- b. Berapa tingkat performansi yang dibutuhkan untuk memenuhi harapan pelanggan?
- c. Bagaimana kepentingan relatif (urutan prioritas) dari setiap karakteristik?
- d. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap performansi yang ada sekarang?

Jawaban atas pertanyaan di atas dapat ditemukan dengan cara diujikan secara langsung misalnya dengan menanyakannya kepada para pelanggan secara langsung. Proses pembelajaran kebutuhan, keinginan, harapan, dan tingkat kepuasan pelanggan ini pada umumnya disebut sebagai "mendengar suara pelanggan" (listening to the voice of the customers).

Konsep tersebut diterapkan di lembaga pendidikan, maka peran komite sekolah atau madrasah sebagai perwakilan masyarakat (pelanggan eksternal) di sekolah haruslah maksimal. Seringkali hal tersebut tidak nampak di tataran praktis. Anggota komite sekolah atau madrasah telah disetting agar dipilih dari orang-orang yang penurut kepada pemegang kebijakan di lembaga tersebut. Atau sebaliknya, hubungan antara komite sekolah/ madrasah dengan pemegang kebijakan di lembaga tersebut menjadi tidak sehat, karena anggota komite sekolah atau madrasah terdiri dari para pelanggan yang tidak mempunyai loyalitas terhadap lembaga, sehingga kontribusi positif yang diharapkan tidak terjadi. Hal ini juga bisa dipicu karena ketidakpuasan pelanggan terhadap lembaga atau penyedia jasa.

3.3 Pembahasan

3.3.1 Pengertian Total Quality Management (TQM)

Terdapat tiga konsepsi mutu yang paling populer yang telah dikembangkan oleh tiga pakar mutu tingkat internasional, yaitu W. Edwards Deming, Philip B. Crosby, dan Joseph M. Juran (Zulian Yamit : 2001) Deming mendefinisikan mutu adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Crosby mendefinisikan mutu adalah sebagai kesesuaian terhadap persyaratan. Sedangkan Juran mendefinisikan mutu adalah kesesuaian terhadap spesifikasi. Meskipun ketiga pakar tersebut berbeda dalam mempersepsikan mutu, tetapi ketiganya kemudian menjadi dasar pemikiran dalam sistem manajemen mutu yang merupakan isu sentral dalam aktivitas bisnis saat ini. Oleh karena itu, banyak perusahaan secara progresif mencari sistem manajemen tidak terkecuali manajemen pendidikan untuk menyiasati mutu dalam era globalisasi. Edward Sallis mengatakan, total quality management is a philosophy of continuous improvement, which can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customers needs, wants, and expectations. TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Total Quality Management didefinisikan sebagai cara hidup organisasi yang diupayakan untuk kepuasan pelanggan melalui perbaikan terus menerus. Cara tersebut berbeda antara organisasi satu dengan yang lain, antara negara satu dengan negara lain, tetapi memiliki prinsip-prinsip tertentu yang dapat diterapkan untuk menjamin penguasaan pasar, meningkatkan laba, dan mengurangi biaya (produksi).

Total Quality Management adalah sebagai suatu filosofi dan suatu metodologi untuk membantu mengelola perubahan, dan inti dari TQM adalah perubahan budaya dari pelakunya (edwrd salih: 2006)

Dari pemaparan di atas, dapat disarikan kemudian bahwa Total Quality Management merupakan upaya memadukan segenap fungsi dan proses dalam suatu organisasi untuk mencapai perbaikan mutu barang, jasa, ataupun layanan secara terus menerus yang dilakukan demi kepuasan pelanggan berdasarkan prinsip-prinsip tertentu.

Perbaikan terus menerus sebagai upaya pengembangan diri dilandasi oleh kesadaran bahwa manusia memiliki kemampuan untuk mengubah keadaannya menjadi lebih baik. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Ar-Ra'du ayat 11, "Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

3.3.2 Konsep Mutu dalam Pendidikan Islam

Mutu pendidikan Islam dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai tujuan pendidikan yang tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil akademik tetapi juga pada pembentukan akhlak dan karakter yang baik sesuai dengan ajaran Islam. Konsep mutu dalam pendidikan Islam mencakup beberapa aspek, antara lain:

a. Kualitas Pengajaran dan Pembelajaran

Mutu pengajaran yang mengedepankan pemahaman yang mendalam terhadap ajaran Islam, serta penerapan metode pengajaran yang efektif.

b. Kualitas Kurikulum

Kurikulum yang menyeluruh, mengintegrasikan ilmu dunia dan akhirat, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

c. Sumber Daya Manusia

Kualitas guru yang terampil, memiliki pengetahuan agama yang baik, serta mampu menjadi teladan dalam kehidupan sehari-hari.

d. Fasilitas Pembelajaran

Sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung proses belajar mengajar.

Menurut Crosby mutu adalah sesuai yang disyaratkan atau distandarkan (Conformance to requirement), yaitu sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan, baik inputnya, prosesnya maupun outputnya (Philip B Crosby : 1979). Oleh karena itu, mutu pendidikan yang diselenggarakan sekolah dituntut untuk memiliki baku, standar mutu pendidikan. Mutu dalam konsep Deming adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. (W. Edward Deming : 1986)

Dalam konsep Deming, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan keluaran, baik pelayanan dan lulusan yang sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan (pasar) nya. Sedangkan Fiegenbaum mengartikan mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). (Armand : 1991) Dalam pengertian ini, maka yang dikatakan sekolah bermutu adalah sekolah yang dapat memuaskan pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal.

Mutu suatu produk adalah tergantung dari tingkat kepuasan pelanggan di dalam menggunakan produk tersebut. Bila dihubungkan dengan lembaga pendidikan Islam, maka bermutu atau tidaknya lembaga pendidikan tersebut, tergantung kepada puas atau tidaknya masyarakat yang menjadi konsumen lembaga pendidikan itu. Namun sebelum membahas tentang teori-teori konsep kepuasan pelanggan, maka akan didefinisikan dahulu mengenai apa sebenarnya yang disebut dengan pelanggan. Gasperz memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu

- a) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
- b) Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginan- nya. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- c) Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang tidak dapat dihapuskan (Vincent Gasperz : 1997)

Menurut Susan Fournier dan David Glen Mick, kepuasan pelanggan, digambarkan, sebagai suatu proses yang dinamis, dapat berubah karena berkaitan dengan dimensi sosial yang kuat. Dimensi kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral. Proses kepuasan pelanggan itu sendiri saling berhubungan antara berbagai paradigma, model dengan mode tetapi selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri. Pada intinya kepuasan pelanggan adalah response atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (customer) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman. Dengan pengertian itu, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan/ kelebihan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai (meet expectation) atau melebihi harapan (excellent) pelanggan

Dari beberapa definisi pelanggan di atas, maka dapat disimpulkan bahwasannya pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa kita untuk memenuhi tuntutan kebutuhan mereka, dan kita membutuhkan mereka untuk dapat menjalankan lembaga atau badan yang kita kelola.

3.3.3 Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam

Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan Islam merujuk pada sejauh mana harapan dan kebutuhan siswa, orang tua, dan masyarakat dapat dipenuhi. Kepuasan pelanggan dalam pendidikan Islam dapat diukur dengan beberapa indikator, antara lain:

a. Kualitas Pengajaran

Siswa merasa puas dengan metode pengajaran yang digunakan dan merasa terbantu dalam memahami ajaran Islam serta materi pelajaran.

b. Peningkatan Karakter dan Akhlak

Orang tua merasa puas jika anak-anak mereka berkembang dalam hal moral dan akhlak yang baik sesuai dengan nilai-nilai Islam.

c. Keterlibatan Orang Tua

Kepuasan orang tua dapat diukur dengan sejauh mana mereka merasa dilibatkan dalam perkembangan pendidikan anak, baik dalam proses belajar mengajar maupun dalam pengambilan keputusan.

d. Fasilitas dan Lingkungan Pembelajaran

Kepuasan siswa dan orang tua juga bergantung pada fasilitas pendidikan yang ada, seperti ruang kelas yang nyaman, peralatan pembelajaran yang memadai, dan lingkungan yang mendukung.

3.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam

Untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam pendidikan Islam, beberapa metode yang dapat digunakan antara lain:

a. Survei Kepuasan

Melakukan survei kepada siswa, orang tua, dan masyarakat untuk menilai kepuasan mereka terhadap kualitas pendidikan yang diberikan.

b. Wawancara dan Diskusi

Mengadakan wawancara atau diskusi dengan orang tua dan masyarakat untuk memperoleh umpan balik mengenai kualitas pendidikan.

c. Evaluasi Proses Pembelajaran

Melakukan evaluasi berkala terhadap proses pembelajaran untuk memastikan bahwa pengajaran yang diberikan sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan.

4. KESIMPULAN

Penerapan TQM berfokus pada perbaikan-perbaikan kualitas dan kuantitas sekolah, seperti perbaikan sarana prasarana, perbaikan output serta perbaikan program kerja yang menciptakan inovasi baru dalam program tersebut. Perbaikan yang sekolah SMP Al-Munawwaroh terapkan yakni perbaikan yang konsisten dan berlanjut pada setiap tahun Pelajaran. Kepuasan pelanggan, dalam hal ini siswa, orang tua, dan masyarakat, dapat tercapai jika prinsip-prinsip TQM diterapkan dengan konsisten dalam setiap aspek pendidikan Islam.

Proses mengetahui harapan pelanggan dilakukan dengan mengajukan empat pertanyaan utama, yaitu apa karakteristik jasa yang diinginkan pelanggan, beberapa tingkat kinerja yang dibutuhkan pelanggan, bagaimana urutan prioritas kepentingan dari setiap karakteristik, dan bagaimana kepuasan kinerja pelanggan pada saat ini. Apabila terjadi ketidakpuasan pelanggan, kemungkinan tindakan dari pelanggan adalah tidak melakukan apa-apa, atau melakukan komplain. Dalam dunia pendidikan terdapat beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu relationship marketing, superior customer service, unconditional guarantee, dan penanganan keluhan pelanggan.

REFERENSI

- Salis, Edward, Total Quality Management in Education. terj. Yogyakarta: IRCiSoD, 2006 , Out of Crisis, Cambridge: Massachussets Institute of Technologi, 1986.
- Crosby, Philip B. , Quality is Free, New York : New American Library, 1979
- 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>.
- Yamit Zulian, Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa (Yogyakarta: Ekonisia, 2001)
- Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30 (Semarang: CV. Toha Putra, 1989), hlm. 370.
- Salih, Edward, Total Quality Management in Education. terj. (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), p. 23.
- Gasperz, Vincent, Manajemen Kualitas, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- 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>.

