

MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM PERSPEKTIF AL-QUR'AN DAN AL-HADITS

Nur Efendi

Dosen UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Email: nurull4h1@gmail.com

Abstract

Quality is important is to be undertaken by an educational institution, especially institutions of Islamic education because quality is something addressed in the management of an Islamic educational institutions. Management generally have a lot of the concept of quality, but concept of quality in the Islamic educational management is little. Therefore, formulating and underlying concepts of quality in the Islamic educational management becomes important. Quality always associated with customers, stakeholder, users of products or services produced by an organization or individual. Quality is a measure used to assess the process and product. However, the quality usually determined by the customer, not the supplier. The concept of quality in management education can be synchronized with the Islam of the Koran and al-Hadith. The Koran and al-Hadith provide cues about quality in everything with the word ihsan. Ihsan means quality. If applicable and explained, apparently ihsan has implications for the quality of the process, the quality of the planning and control, which in turn produces quality development frameworks according to al-Qur'an and al-hadith.

Keyword: *Integrated Quality Management, Al-Qur'an, Hadith*

Abstrak

Mutu merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh suatu lembaga pendidikan, khususnya lembaga pendidikan Islam karena mutu merupakan sesuatu yang dibenahi dalam pengelolaan suatu lembaga pendidikan Islam. Manajemen pada umumnya memiliki banyak konsep mutu, tetapi konsep mutu dalam manajemen pendidikan Islam sedikit sekali. Oleh karena itu, merumuskan dan mendasari konsep mutu dalam manajemen pendidikan Islam menjadi penting. Kualitas selalu dikaitkan dengan pelanggan, pemangku

kepentingan, pengguna produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi atau individu. Kualitas adalah ukuran yang digunakan untuk menilai proses dan produk. Namun, kualitas biasanya ditentukan oleh pelanggan, bukan pemasok. Konsep mutu dalam manajemen pendidikan dapat diselaraskan dengan keislaman al-Quran dan al-hadits. Al-Quran dan al-hadits memberikan isyarat tentang kualitas dalam segala hal dengan kata *ihsan*. *Ihsan* berarti kualitas. Jika diterapkan dan dijelaskan, ternyata *ihsan* berimplikasi pada kualitas proses, kualitas perencanaan dan pengendalian, yang pada akhirnya menghasilkan kerangka pembangunan yang berkualitas menurut al-Qur'an dan al-hadits.

Kata kunci: Manajemen Mutu Terpadu, al-Qur'an, Hadits

Pendahuluan

Manajemen sangat diperlukan untuk mencapai tujuan pendidikan. Manajemen adalah kemampuan untuk mengatur dan melakukan kegiatan dengan baik. Proses pendidikan jika dijalankan tanpa dibarengi dengan fungsi-fungsi manajemen berupa: perencanaan, pengorganisasian, penggerak serta pengawasan maka tidak akan maksimal tercapainya tujuan pendidikan, karena sudah dapat dipastikan pelaksanaan pendidikan akan semrawut berjalan sendiri-sendiri tanpa adanya manajemen atau kerja sama yang telah disepakati dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan. Istilah *Total Quality Management* (TQM) merupakan penafsiran dari seluruh tugas-tugas yang telah dimanajerial dengan baik maka akan menghasilkan mutu atau kualitas yang baik dan maksimal.

Mutu merupakan sebuah ukuran berkualitas atau buruk suatu benda dengan kadar taraf derajat kecerdasan, kepandaian dan lainnya. Dalam Bahasa Inggris, mutu disebut atau diistilahkan dengan "*quality*". Tidak bisa dipungkiri bahwa mutu selalu melekat pada konsep input, proses, dan *output*.¹ Ketiga konsep tersebut tidak dapat dipisahkan dari manajemen

¹ M. H. Masyitoh, "Manajemen Mutu Pendidikan Perspektif QS. Ar-Ra'du Ayat 11 Dan Impelemtasinya Dalam Pengelolaan Madrasah" dalam *JUMPA Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 1, No. 1, Februari – Oktober 2020, hlm. 3.

mutu dan semuanya terkait satu dengan yang lain demi mencapai tujuan yang diimpikan. Manajemen mutu dalam konteks lembaga pendidikan merupakan metodologi mengenai perbaikan yang dilaksanakan secara terarah dan berkesinambungan sehingga mendapatkan alat yang praktis untuk menunjang lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan, pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang.

Perbaikan kualitas atau mutu membutuhkan beberapa pendekatan sistem secara menyeluruh. Pendekatan tersebut juga dapat di terapkan pada perbaikan mutu lembaga pendidikan Islam. Lembaga pendidikan yang mempunyai karakter Islam seperti pesantren, madrasah dan lain sebagainya tidak boleh tertinggal dalam mengupayakan *quality improvement* namun dengan tidak meninggalkan pegangan utama umat Islam yaitu al-Qur'an dan al-hadits atau mungkin tokoh-tokoh pemikir islam yang telah mencetuskan teori-teori mengenai perbaikan mutu.

Pembahasan

A. Konsep Mutu

Mutu (*quality*) dewasa ini merupakan isu penting yang dibicarakan hampir dalam setiap sektor kehidupan, di kalangan bisnis, pemerintahan, sistem pendidikan, dan sektor-sektor lainnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mutu adalah “ukuran baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya), kualitas.”² Dalam bahasa Inggris, mutu diistilahkan dengan: “*quality*”,³ sedangkan dalam bahasa Arab disebut dengan “*juudah*”.⁴

Secara terminologi, istilah mutu memiliki pengertian yang cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan bertentangan. Hal ini disebabkan karena tidak ada ukuran yang baku tentang mutu itu sendiri. Sehingga sulit

² Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Ed. Kedua) (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 677.

³ Peter Salim, *The Contemporary English-Indonesian Dictionary* (Third Edition) (Jakarta: Modern English Press, 1987), hlm. 1550.

⁴ Attabik Ali, *Kamus Inggris Indonesia Arab* (Edisi Lengkap) (Yogyakarta: Mukti Karya Grafika, 2003), hlm. 1043.

kiranya untuk mendapatkan sebuah jawaban yang sama, apakah sesuatu itu bermutu atau tidak.

Mutu adalah konsep yang kompleks yang telah menjadi salah satu daya tarik dalam semua teori manajemen. Lyod Dobbins dan Crawford Mason telah mewawancarai banyak penulis mengenai mutu, dan mereka menyimpulkan bahwa “Tidak ada 2 orang yang berbicara dengan kami dapat menyetujui dengan tepat bagaimana mendefinisikan mutu”. Mereka mengutip John Steward, seorang Konsultan di Mc. Kinsey “Tidak ada sebuah definisi mengenai mutu.... Mutu adalah perasaan menghargai bahwa sesuatu itu lebih baik daripada yang lain. Perasaan itu barulah sepanjang waktu, dan berubah dari generasi ke generasi, serta bervariasi dengan aspek aktifitas manusia.”⁵ Goetsch dan David, sebagaimana dikutip Munro dan Malcolm, mengibaratkan bahwa kualitas itu seperti halnya pornografi, yang sulit didefinisikan, namun fenomenanya atau tanda-tandanya dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan nyata.⁶ Namun demikian, ada kriteria umum yang telah disepakati bahwa sesuatu itu dikatakan bermutu, pasti ketika sesuatu itu bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Sebaliknya sesuatu itu dikatakan tidak bermutu, bila sesuatu itu mempunyai nilai yang kurang baik, atau mengandung makna yang kurang baik.

Dalam konteks pendidikan, apabila seseorang mengatakan sekolah itu bermutu, maka bisa dimaknai bahwa lulusannya baik, gurunya baik, gedungnya baik, dan sebagainya. Untuk menandai sesuatu itu bermutu atau tidak seseorang memberikan simbol-simbol dengan sebutan-sebutan tertentu, misalnya sekolah unggulan, sekolah teladan, sekolah percontohan dan lain sebagainya.

Menurut Pleffer dan Coote sebagaimana dikutip Aan Komariah, secara esensial istilah mutu menunjukkan kepada sesuatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang (*products*)

⁵ James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, and Daniel R. Gilbert, *Manajemen*, terj. Alexander Sindoro (Jakarta: P. T. Bhuana Ilmu Populer, 1996), hlm. 210

⁶ Lesley Munro dan Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: PT Gramedia, 2002), 6. Lihat juga Mukhamad Ilyasin dan Nanik Nurhayati, *Manajemen Pendidikan Islam: Konstruksi Teoritis & Praktis* (Malang: Aditya Media Publishing, 2012), hlm. 288.

dan/atau kinerjanya.⁷ Menurut B. Suryobroto, konsep “mutu” mengandung pengertian makna derajat (tingkat) keunggulan satu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa, baik yang *tangible* maupun *intangible*.⁸

Sebagaimana dikutip Amin Widjaja, Gregory B. Hutchins menyatakan bahwa mutu (*quality*) adalah “Kesesuaian/kecocokan dengan spesifikasi dan standar yang berlaku; cocok atau pas untuk digunakan (*fitnes for use*);Dapat memuaskan keinginan, kebutuhan dan pengharapan pelanggan dengan harga yang kompetitif”.⁹Edward Sallis sebagaimana dikutip Sanusi¹⁰ malah mengutip Pleffer dan Coote yang menyebut mutu sebagai konsep yang licik (*slippery concept*). Hal ini disebabkan istilah “bermutu”, berkaitan dengan sudut pandang dan sudut kepentingan pengguna istilah yang berbeda-beda. Perbedaan terjadi, disebabkan oleh konsep mutu yang bertolak dari standar absolute (*absolute concept*) dan standar yang relatif (*relatif concept*). Standar absolute beranggapan bahwa mutu memiliki ukuran nilai tertinggi, bersifat unik dan sangat berkaitan dengan ungkapan kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebenaran (*truth*) dan idealitas¹¹. Biasanya mutu dalam ukuran absolut sudah ditetapkan produsen secara subyektif. Misalnya berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan produsen, suatu barang dinyatakan memiliki ukuran mutu baik maka konsumen akan mengikuti standar tersebut dan sangat bangga dengan barang yang dipakainya sebagai sesuatu yang prestisius. Sementara yang relatif bertolak dari pikiran bahwa mutu merupakan sesuatu yang “*not be expensive and exclusive.....may be beautiful but not*

⁷ Aan Komariyah dan Cepi Triatna, *Visionary Leadership; Menuju Sekolah Efektif* (Jakarta: P. T. Bumi Aksara, 2008), hlm. 9.

⁸ B. Suryobroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 210.

⁹ Amin Widjaja Tunggal, *Audit Mutu (Quality Auditing)* (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 2.

¹⁰ Sanusi Uwes, *Manajemen Pengembangan Mutu Dosen* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999), hlm. 26.

¹¹ Komariyah dan Triatna, *Visionary Leadership.....*, hlm. 9.

necessarily so. They do not have to be special. They can be ordinary, common place, and familiar".¹²

Alasan definisi relatif, berdasarkan pada kenyataan adanya perbedaan antara kepentingan subyek penghasil barang atau jasa dengan kepentingan pemakai barang atau jasa. Namun justru dalam hal ini keanehannya. Saat subyek penghasil berorientasi pada kepentingan pemakai, para pemakai sendiri sendiri lebih berorientasi pada persepsinya.

Ukuran mutu yang absolut sulit diterapkan dalam dunia pendidikan dengan penilaian dari berbagai pihak dan manajemen jasa yang heterogen. Orang akan memandangnya dari berbagai arah dan semua arah atau aspek memiliki ukuran-ukuran mutu tertentu. Oleh karena itu, ukuran mutu harus diterapkan secara relatif, yaitu ditetapkan berdasarkan pelanggan. Dalam hal ini berarti bukan hanya produsen, tetapi pelanggan pun turut menentukan mutu itu. Dengan demikian, tolok ukur mutu yang baik bukan tolok ukur yang bersifat absolut, melainkan tolok ukur yang relatif yaitu yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mutu sekolah akan baik jika sekolah tersebut dapat menyajikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggannya.

Aan Komariyah menyatakan bahwa mutu merupakan suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang (*products*) dan atau jasa (*services*) tertentu berdasarkan pertimbangan obyektif atas bobot dan atau kinerjanya¹³. Menurut Crosby mutu adalah sesuai yang disyaratkan atau distandarkan (*quality is conformance to customer requirement*)¹⁴, yaitu sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan, baik *inputnya*, prosesnya maupun *outputnya*.¹⁵ Mutu dalam konsep Deming adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar.¹⁶ Menurut Feigenbaum, sebagaimana dikutip Abdul Hadis dan Nurhayati, mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk

¹² *Ibid.* hlm. 9.

¹³ Komariah, dan Triatna, *Visionary Leadership...*, hlm. 9.

¹⁴ Philip B. Crosby, *Quality is Free* (New York: New American Library, 1979), hlm. 58.

¹⁵ Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu* (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), hlm. 78

¹⁶ Edward W. Deming, *Out of Crisis* (Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, 1986), hlm. 176.

dianggap bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya pada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.¹⁷ Menurut Peter Drucker, sebagaimana dikutip Salusu, mutu dinyatakan sebagai produk atau servis, bukan seperti yang ditetapkan oleh pemasok, melainkan seperti yang diinginkan oleh klien atau konsumen; untuk produk dan servis yang diinginkanya itu, mereka mau dan rela membayarnya.¹⁸

Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan keluaran, baik pelayanan dan lulusan yang sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan (pasar)nya.¹⁹ Secara konseptual, mutu selalu berkaitan dengan pelanggan, pembeli, pemakai produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu lembaga maupun perseorangan. Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.²⁰ Mutu pendidikan yang dimaksudkan di sini adalah kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin.²¹

Dalam dunia bisnis, mutu akan selalu terkait dengan proses terjadinya suatu produk barang, maupun jasa dalam keseluruhan rangkaian proses, yakni bagaimana barang atau jasa tersebut dihasilkan dan disajikan kepada *customer*, dari mulai *input* bahan baku yang akan diproses, kemudian proses menjadikan bahan baku menjadi barang jadi, sampai pada *output* barang/jasa yang dihasilkan. Mutu, dalam konteks pendidikan, berkaitan dengan upaya memberikan pelayanan yang paripurna, dan

¹⁷ Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 86.

¹⁸ J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit* (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 469. Lihat juga Baharuddin dan Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan Islam: Antara Teori & Praktik* (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), hlm. 257.

¹⁹ Muhammad Fathurrohman dan Sulistyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam: Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam secara Holistik (Teoritik & Praktik)* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 44-45.

²⁰ Jarome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, terj. Yosai Triantara (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 75.

²¹ Ace Suryadi dan H.A.R. Tilaar, *Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 1993), hlm. 159.

memuaskan bagi para pemakai jasa pendidikan. Dalam sistem penyelenggaraan pendidikan, aspek mutu (*quality*) juga akan selalu berkaitan dengan bagaimana *input* peserta didik, proses penyelenggaraan pendidikan dengan fokus layanan peserta didik, sampai bagaimana *output* lulusan yang dihasilkan²²

Sagala menyatakan, bahwa mutu pendidikan adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh jasa pelayanan pendidikan secara internal, maupun eksternal yang menunjukkan kemampuannya, memuaskan kebutuhan yang diharapkan, atau yang tersirat mencakup *input*, proses, dan *output* pendidikan.²³ Mutu pendidikan tidak saja ditentukan oleh sekolah sebagai lembaga pengajaran, tetapi juga disesuaikan dengan apa yang menjadi pandangan dan harapan masyarakat yang cenderung selalu berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Bertitik tolak pada kecenderungan ini, penilaian masyarakat tentang mutu lulusan sekolahpun terus-menerus berkembang. Karena itu sekolah harus terus-menerus meningkatkan mutu lulusannya, dengan menyesuaikan perkembangan tuntutan masyarakat, menuju pada mutu pendidikan yang dilandasi tolok ukur norma yang ideal.

Kaizen juga berarti penyempurnaan yang berkesinambungan yang melibatkan setiap orang baik manajer maupun karyawan. Filsafat Kaizen menganggap bahwa cara hidup kita baik cara kerja, kehidupan sosial, maupun kehidupan rumah tangga, perlu disempurnakan setiap saat. Dalam falsafah Kaizen menekankan bahwa tidak satu haripun tidak boleh berlalu tanpa suatu Tindakan penyempurnaan dalam perusahaan. Kepercayaan bahwa harus ada penyempurnaan tanpa akhir telah berurat berakar dalam cara berpikir orang Jepang. Pepatah kuno Jepang mengatakan "Bila seseorang tidak kelihatan selama tiga hari, temannya harus memperhatikan dengan seksama untuk mengetahui apa yang telah dialami²⁴. Bila berbicara

²²Bedjo Sujanto, *Guru Indonesia dan Perubahan Kurikulum: Mengorek Kegelisahan Guru* (Jakarta: Sagung Seto, 2007), hlm. 116.

²³Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan: Pembuka Ruang Kreativitas, Inovasi, dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Sistem Otonomi Sekolah* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 170.

²⁴Masoaki Linai, *Kaizen Kunci Sukses Jepang dalam Persaingan*, Terj Mariani Ganda Mihadja (Jakarta: Taruma Grafika, 1996), hlm. 4.

tentang mutu, maka tidak dapat kita lupakan membicarakan tiga gagasan lainnya yang berkenaan tentang mutu, yaitu control mutu (*quality control*), jaminan mutu (*quality assurance*), dan mutu terpadu (*total quality*).²⁵

B. Pendidikan yang Bermutu

Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan keluaran, baik pelayanan dan lulusan yang sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan (pasar)nya. Secara konseptual, mutu selalu berkaitan dengan pelanggan, pembeli, pemakai produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu lembaga maupun perseorangan. Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.²⁶ Mutu pendidikan yang dimaksudkan di sini adalah kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin.²⁷

Arcaro menyatakan, bahwa untuk membangun sistem penyelenggaraan pendidikan yang bermutu memerlukan prasyarat sebagai berikut:²⁸ *Customer focus*, agar sekolah mengembangkan fokus mutu, setiap orang dalam sistem sekolah mesti mengakui bahwa setiap *output* lembaga pendidikan adalah *customer*. Keterlibatan total, setiap orang mesti terlibat dalam transformasi mutu. Manajemen mesti memiliki komitmen untuk memfokuskan ada mutu. *Measurement*, secara tradisional ukuran mutu atas keluaran sekolah adalah prestasi siswa. Ukuran dasarnya adalah hasil ujian. Bila hasil ujian bertambah baik, maka mutu pendidikan pun membaik. Memandang pendidikan sebagai sistem. Pendidikan mesti dipandang sebagai sebuah sistem. Ini merupakan konsep yang amat sulit dipahami para profesional pendidikan. Perbaikan berkelanjutan. Konsep dasarnya, mutu adalah segala sesuatu yang dapat diperbaiki. Mutu didasarkan pada konsep

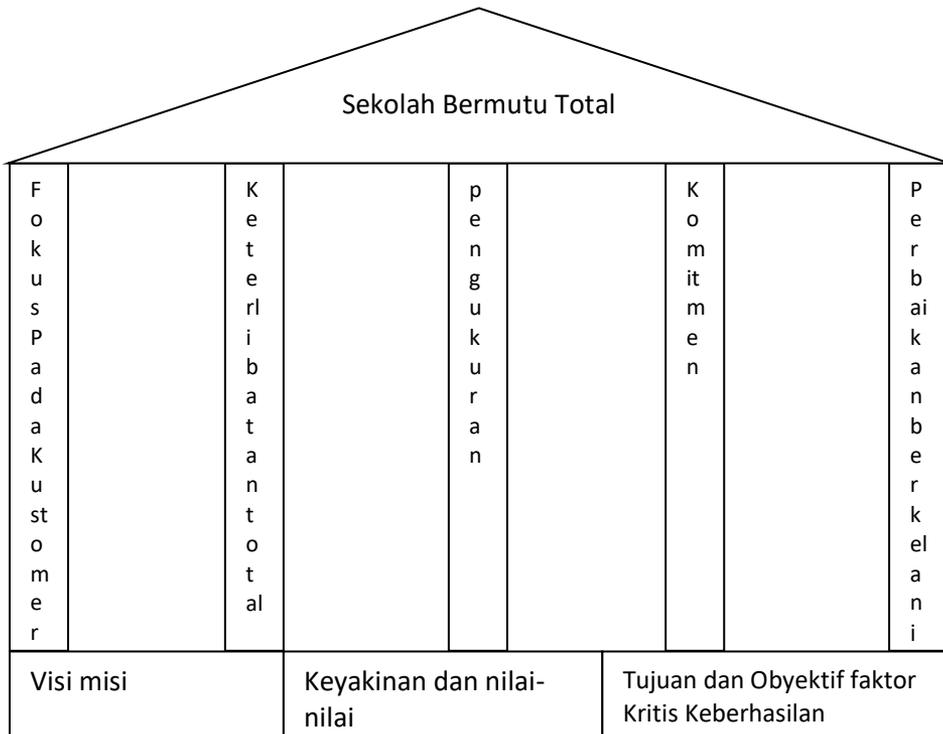
²⁵ Sallis, *Total Quality Management...*, hlm. 58-59.

²⁶ Jarome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, terj. Yosai Triantara (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 75.

²⁷ Ace Suryadi dan H.A.R. Tilaar, *Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 1993), hlm. 159.

²⁸ Arcaro, *Pendidikan Berbasis...*, hlm. 11-14.

bahwa setiap proses dapat diperbaiki dan tidak ada proses yang sempurna. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.²⁹



Gambar 1: 5 Pilar Mutu

Jadi untuk membangun mutu di setiap institusi pendidikan memerlukan komitmen bersama diantara seluruh komponen yang ada di sekolah, antara pimpinan sekolah, guru, siswa, staf sekolah lainnya, juga orang tua siswa. Misalnya, hal kecil yang mengindikasikan bahwa mutu telah mulai bersemi di sekolah adalah, komitmen terhadap disiplin waktu, disiplin belajar, budaya berkompetisi dan berprestasi, baik di kalangan guru maupun siswa, budaya bersih lingkungan, bersih dan rapi dalam berpakaian, sopan santun dalam bersikap dan bertutur kata, dan sejenisnya. Sehingga sekolah secara institusional memiliki pencitraan diri yang baik di mata

²⁹ *Ibid.*, hlm. 14 .

masyarakat luas, orang tua, dan siswa itu sendiri. Pencitraan yang baik inilah sebagai bekal bagi sekolah untuk maju, tumbuh, dan berkembang secara lebih baik.

C. Konsep Manajemen Mutu dalam Perspektif al-Qur'an

Mutu merupakan realisasi dari ajaran *ihsan*, yakni berbuat baik kepada semua pihak disebabkan karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan aneka nikmat-Nya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun. Ihsan berasal dari kata *husn*, yang artinya menunjuk pada kualitas sesuatu yang baik dan indah. Dictionary menyatakan bahwa kata *husn*, dalam pengertian yang umum, bermakna setiap kualitas yang positif (kebaikan, kejujuran, indah, ramah, menyenangkan, selaras, dll)³⁰. Selain itu, bisa dikatakan bahwa *ihsan* (bahasa Arab: احسان) adalah kata dalam bahasa Arab yang berarti kesempurnaan atau terbaik. Dalam terminologi ilmu tasawuf, *ihsan* berarti seseorang menyembah Allah seolah-olah ia melihatNya, dan jika ia tidak mampu membayangkan melihatNya, maka orang tersebut membayangkan bahwa sesungguhnya Allah melihat perbuatannya. Dengan kata lain ikhlas dalam beribadah atau ikhlas dalam melaksanakan islam dan iman. Jadi *ihsan* menunjukkan satu kondisi kejiwaan manusia, berupa penghayatan bahwa dirinya senantiasa diawasi oleh Allah. Perasaan ini akan melahirkan sikap hati-hati waspada dan terkendalinya suasana jiwa. Pada prinsipnya *ihsan* adalah kualitas beragamaanya seorang muslim.

Kata *husn* sering disamakan dengan kata *khayr*. Namun perlu diketahui bahwa *husn* adalah kebaikan yang tidak dapat dilepaskan dari keindahan dan sifat-sifat yang memikat, sementara itu *khayr* merupakan suatu kebaikan yang memberikan kegunaan konkrit, sekalipun sesuatu tersebut tidak indah dan tidak bersifat memikat.³¹ Jadi bisa dikatakan bahwa *husn* lebih dari sekedar *khair* (baik).

Kata *ihsan* adalah sebuah kata kerja yang berarti berbuat atau menegakkan sesuatu yang baik atau indah. Al-Qur'an menggunakan kata ini

³⁰ Sachiko Murata dan William C. Chittick, *Trilogi Islam: Islam, Iman, dan Ihsan*, terj; Ghufroon A (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 294.

³¹ *Ibid.*, hlm. 294.

dan bentuk aktifnya (*fa'il muhsin*) (orang yang mengerjakan sesuatu yang indah) dalam 70 ayat. Secara menonjol ia sering menunjuk pada Tuhan sebagai pelaku sesuatu yang indah, sehingga Muhsin merupakan salah satu dari nama-nama ketuhanan.³² Salah satunya sebagaimana termaktub dalam al-Qur'an surah al-Qashash/28: 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ
كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ

Artinya: Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (Q.S.al-Qashash/28: 77)³³

Maka dari itu, dalam konteks manajemen peningkatan mutu pendidikan Islam, sesuatu dikatakan bermutu jika memberikan kebaikan, baik kepada dirinya sendiri (lembaga pendidikan itu sendiri), kepada orang lain (stakeholder dan pelanggan). Maksud dari memberikan kebaikan tersebut adalah mampu memuaskan pelanggan.

D. Proses yang Bermutu di Lembaga Pendidikan

Proses yang bermutu ini dimulai dengan pemahaman bahwa untuk melakukan sesuatu yang berkualitas tersebut tidak boleh dilakukan dengan santai, dan harus dengan sungguh-sungguh. Seorang praktisi pendidikan, tidak boleh bekerja dengan seenaknya dan acuh tak acuh, sebab akan berarti merendahkan makna demi ridha Allah atau merendahkan Allah. Dalam surah Kahfi disebutkan:

³² *Ibid.*, hlm. 297.

³³ Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Madinah: Mujamma al-Malik Fahd Li Thiba'at al-Mushaf, 1998), hlm. 623.

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ إِلَهُ وَاحِدٌ فَمَنْ كَانَ يَرْجُو لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا

Artinya: Katakanlah: "Sesungguhnya aku ini hanya seorang manusia seperti kamu, yang diwahyukan kepadaku: "Bahwa sesungguhnya Tuhan kamu itu adalah Tuhan Yang Esa". Barang siapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorang pun dalam beribadah kepada Tuhannya". (Q.S.al-Kahfi/18: 110)³⁴

Maksud dari kata "mengerjakan amal shaleh" menurut al-Zuhaili, maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh di dunia berupa segala yang ditunjukkan oleh syariat bahwa sesuatu mengandung kebaikan dan pahala.³⁵ Ayat di atas adalah bekerja dengan baik (bermutu dan berkualitas), sedangkan kata "janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadah kepada Tuhannya" berarti tidak mengalihkan tujuan pekerjaan selain kepada Tuhan (*al-Haqq*) yang menjadi sumber nilai intrinsik pekerjaan manusia. Dalam konteks, manajemen pendidikan Islam, hal tersebut berarti untuk mencapai mutu suatu lembaga pendidikan, maka harus fokus pada proses dan pelanggan. Dari pemahaman ayat tersebut, maka prosesnya adalah dalam hal melakukan amal shaleh, sedangkan pelanggannya adalah Allah. Allah diibaratkan menjadi pelanggan, karena Ia-lah yang menentukan apakah manusia ini baik (bermutu) atau tidak.³⁶

Melakukan proses secara optimal dan komitmen terhadap hasil kerja selaras dengan ajaran ihsan. Sebagaimana dijelaskan oleh ayat di bawah ini:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah

³⁴ *Ibid.*, hlm. 460.

³⁵ Wahbah al-Zuhaili, *Tafsir al-Wajiz* (Mesir: Dar al-Kahiroh, 2011), juz 6, hlm. 223.

³⁶ Jika ditarik dengan konsep mutu, hal ini sama dengan konsep mutunya Peter Drucker dan Deming.

melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. (Q.S.al-Nahl/16: 90)³⁷

Tentu saja, keoptimalan dalam melaksanakan proses harus disertai dengan komitmen dalam melaksanakan proses tersebut. Tanpa komitmen yang baik dari anggota suatu lembaga pendidikan Islam, maka tidak mungkin proses yang bermutu akan terbentuk.

Maka dari itu, motivasi kepada seluruh anggota lembaga pendidikan Islam supaya melakukan proses yang sebaik-baiknya tersebut merupakan hal yang urgen. Nampaknya, ayat-ayat berikut ini menjelaskan motivasi kepada seseorang untuk mempunyai nilai guna. Seseorang harus bekerja secara efisien dan efektif atau mempunyai daya guna yang setinggi-tingginya, sebagaimana dijelaskan dalam al-Qur’an surah al-Sajdah/32: 7:

الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ

Artinya: ”Yang membuat segala sesuatu yang Dia ciptakan sebaik-baiknya dan Yang memulai penciptaan manusia dari tanah”. (Q.S.al-Sajdah/32: 7)³⁸

Ibn Katsir menjelaskan Allah Swt. menceritakan bahwa Dia telah menciptakan segala sesuatu dengan ciptaan yang sebaik-baiknya dan serapi-rapinya. Yakni Yang Menciptakan segala sesuatu dengan sebaik-baiknya, seakan-akan menurut takwilnya terjadi taqdim dan ta’khir dalam ungkapan ayat. Sesudah Allah menyebutkan tentang penciptaan langit dan bumi, kemudian Dia menyebutkan tentang penciptaan manusia.³⁹

Seseorang harus mengerjakan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan teliti (*itqan*), tidak separuh hati atau setengah-setengah, sehingga rapi, indah, tertib, dan bersesuaian antara satu dengan lainnya. Hal tersebut dijelaskan dalam surah al-Naml/27: 88:

³⁷ Depag RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya...*, hlm. 415.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 661.

³⁹ Ibn Katsir, *Tafsir al-Qur’an al-‘Adzim*, Juz 3 (Beirut: Dar al-Fikr, tt), hlm.

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي
أَتَقَّنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ

Artinya: "Dan kamu lihat gunung-gunung itu, kamu sangka dia tetap di tempatnya, padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (Begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu; sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan". (Q.S. al-Naml/27: 88)⁴⁰

Seseorang dituntut untuk memiliki dinamika yang tinggi, komitmen terhadap masa depan, memiliki kepekaan terhadap perkembangan masyarakat serta ilmu pengetahuan dan teknologi, dan bersikap istiqomah, seperti dijelaskan dalam ayat-ayat berikut ini:

وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ . فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (Q.S.al-Insyirah/94: 7-8)⁴¹

Secara bahasa, kata *faragha* bermakna kosong setelah sebelumnya penuh baik secara materi maupun non-materi. Misal, gelas berisi air yang kemudian diminum atau tumpah sehingga menjadi kosong, atau hati yang galau dipenuhi dengan kekhawatiran kemudian menjadi lega. Keduana peristiwa ini dapat disebut dengan *faragha*.⁴²

Adapun kata *fanshab* terdiri dari huruf *fa'* dan kata perintah *inshaba*. Kata perintah ini berasal dari kata *nashaba* yang bermakna menegakkan sesuatu sehingga menjadi nyata dan mantap. Kemudian, melalui kata ini terdapat kata *nashib* yang merupakan keadaan yang sudah nyata dan tegak karena usaha kita sebelumnya.

Alhasil, ayat ini meminta kita untuk selalu menyusul pekerjaan yang sudah selesai dengan mantap dengan pekerjaan yang lain. Dengan kata lain,

⁴⁰ Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*..., hlm. 605.

⁴¹ *Ibid.*, 1073

⁴² Qurasih Shihab, *Tafsir Al-Misbah* ..., jilid. 12, hlm. 364.

produktivitas harus selalu dimiliki setiap mukmin. Namun, produktivitas di sini bukan hanya memproduksi konten, melainkan terus melakukan aktivitas yang dapat memperbaiki diri setiap harinya. Tentu, dengan kualitas yang mantap.

Selain itu, ayat ini menginginkan agar kita tidak menjadi pengangguran. Menganggur dalam arti tidak memiliki rencana untuk dilakukan. Sehingga, waktu kita terbuang sia-sia atau akhirnya kita gunakan kepada hal yang sia-sia dan tidak memberi manfaat apapun kepada kita.

Al-Qurthubi menyampaikan dalam tafsirnya, banyak pendapat mufasir tentang penafsiran ayat "*faidza faragta*". Berikut pendapat-pendapat yang dinukil dalam tafsirnya: (1) Ibnu Abbas dan Qatadah berkata: "Maka apabila kamu telah selesai dari shalatmu, "fanshab" artinya bersungguh-sungguhlah dalam berdoa dan mintalah hajat-hajatmu kepada Allah. (2) Ibnu Masud berkata: "Apabila kamu telah selesai dari shalat fardhu, maka kemudian dirikanlah shalat malam atau qiyamul lail." (3) Al-Kalbi berkata: "Jika kamu telah selesai menyampaikan risalah, "fanshab" memintalah ampuni dosa-dosamu, dosa-dosa mukminin dan mukminat. (4) Al-Hasan dan Qatadah berkata: "Maka apabila kamu telah selesai memerangi musuh-musuhmu, bersegeralah ibadah kepada Tuhanmu". (5) Al-Junaid berkata: "Jika kamu telah selesai dengan urusan pencipta, maka bersungguh-sungguhlah dalam menyembah Dzat Yang Haq".⁴³

فَإِذْ لِكَ فَادَعُ وَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ

Artinya: "Maka karena itu serulah (mereka kepada agama itu) dan tetapkan sebagaimana diperintahkan kepadamu". (Q.S.al-Syuura/42: 15).⁴⁴

Ibn Katsir menjelaskan Serulah manusia kepada agama yang Kami wahyukan kepadamu, sebagaimana yang telah Kami perintahkan kepada semua rasul sebelum kamu termasuk para rasul yang mempunyai syariat-syariat yang besar lagi diikuti, seperti para rasul ulul 'azmi dan lain-lainnya. Yakni tetapkan kamu beribadah kepada Allah Swt. beserta orang-orang yang

⁴³ Syamsudin al-Qurthubi, *Tafsir al-Qurthubi* (Mesir: Darul Kutub al-Mishriyah, 1384 H/1964 M), juz XX, hlm. 109.

⁴⁴ Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya....*, hlm. 785.

mengikutimu, sebagaimana yang diperintahkan oleh Allah kepadamu.⁴⁵ Maka disini terdapat perintah untuk memiliki komitmen dalam hal yang sudah baik dan dipertahankan supaya lebih baik lagi.

Proses yang bermutu dapat dilakukan jika anggota lembaga pendidikan bekerja secara optimal, mempunyai komitmen dan istiqamah dalam pekerjaannya. Tanpa adanya komitmen dan istiqomah dari para (pekerja), dalam konteks lembaga pendidikan, civitas akademika, maka lembaga pendidikan tersebut tidak mungkin dapat melakukan proses yang bermutu. Maka dari itu, untuk melakukan proses yang bermutu juga dibutuhkan personalia yang bermutu dan berdedikasi tinggi juga. Sehingga berbuat yang optimal atau berkualitas itu harus dilakukan dalam semua jenjang, semua lini dalam lembaga pendidikan. Apabila semua civitas akademika lembaga pendidikan mampu menyadari akan hal tersebut, maka mutu lembaga pendidikan tersebut akan dapat tercipta.

E. Kontrol yang Bermutu

Dalam manajemen peningkatan mutu pendidikan, untuk dapat menghasilkan mutu yang baik, maka lembaga pendidikan Islam harus melakukan kontrol dan perencanaan yang bermutu. Ayat-ayat berikut ini nampaknya menjadi inspirasi bahwa kontrol dan perencanaan yang bermutu tersebut penting. Setiap orang dinilai hasil kerjanya, seperti dijelaskan dalam surah al-Najm/53: 39:

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى⁴⁶

Artinya: ”..dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”. (Q.S.al-Najm/53: 39)

Dengan melihat ayat di atas, maka setiap orang dalam bekerja dituntut untuk: 1) tidak memandang sepele bentuk-bentuk kerja yang dilakukan; 2) memberi makna kepada pekerjaannya itu; 3) insaf bahwa kerja adalah *mode of existence*; 4) dari segi dampaknya, kerja itu bukanlah untuk Tuhan, namun untuk dirinya sendiri.

⁴⁵ Ibn Katsir, *Tafsir al-Qur'an al-'Adzim*, Juz 4 (Beirut: Dar al-Fikr, tt), hlm. 172.

⁴⁶ Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya ...*, hlm. 874.

Jaminan mutu selalu mampu untuk diraih dan didapatkan, apabila suatu lembaga telah mengalami proses yang baik. Hal tersebut sesuai dengan ayat berikut ini:

⁴⁷ مَنْ عَمِلَ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِلْعَبِيدِ

Artinya: "Barang siapa yang mengerjakan amal yang saleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barang siapa yang berbuat jahat maka (dosanya) atas dirinya sendiri; dan sekali-kali tidaklah Tuhanmu menganiaya hamba-hamba (Nya)". (Q.S. Fushilat/41:46)

Ayat tersebut menyatakan bahwa suatu lembaga harus menjalankan proses yang baik supaya outputnya juga baik. Hasil tidak pernah mengkhianati proses. Proses yang baik juga akan menghasilkan hasil yang baik. Maka titik tekannya adalah lembaga pendidikan harus menjalankan penjaminan mutu. *Quality Assurance* sangat penting diterapkan dalam dunia pendidikan Islam, supaya lembaga pendidikan mampu bertahan dan tetap eksis di era modernitas sekarang ini. Yunus menjelaskan bahwa *Quality Assurance* sebagai bagian dari Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan suatu teknik untuk menentukan bahwa proses pendidikan telah berlangsung sebagaimana seharusnya. Dengan teknik ini akan dapat dideteksi adanya penyimpangan yang terjadi pada proses. Teknik ini menekankan pada monitoring yang berkesinambungan, dan melembaga, menjadi subsistem sekolah. *Quality assurance* akan menghasilkan informasi, yang merupakan umpan balik bagi sekolah sekaligus memberikan jaminan bagi orang tua siswa bahwa sekolah senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi siswa.⁴⁸

F. Konsep Manajemen Mutu dalam Perspektif al-Hadits

Hadits di bawah ini juga memperkuat supaya mutu tersebut dapat diwujudkan dengan baik, maka proses yang dilakukan juga harus bermutu.

⁴⁷ *Ibid.*, hlm. 780.

⁴⁸ Falah Yunus, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*. Dunia Guru. <http://www.dunia.guru.htm>. Diakses tanggal 22 Maret 2022.

إن الله عز وجل يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه⁴⁹

Artinya: “Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan dengan "tepat, terarah dan tuntas".

Maksudnya adalah jika proses apabila dilakukan dengan teratur dan terarah, maka hasilnya juga akan baik. Maka untuk mencapai mutu, proses juga harus dilakukan secara terarah dan teratur atau *itqan*.

Kekurangan tenaga dan fasilitas, tidak boleh menjadi alasan kita untuk malas bekerja. Di lingkungan Pendidikan Islam, bekerja adalah sekaligus berjuang. Para sesepuh dan pendahulu di Lembaga Pendidikan Islam sudah mewariskan semangat itu. Berjuang menambah ilmu dan meningkatkan kapabilitas sebagai pendidik maupun pegawai. Berjuang memberikan ilmu kepada masyarakat yang membutuhkan, dalam keadaan mudah maupun susah. Menyelesaikan beban kerja, didukung jumlah tenaga yang memadai adalah hal biasa. Tetapi, dengan keterbatasan tenaga SDM, kemudian sanggup bekerja secara optimal itu luar biasa. Itulah spirit kerja yang dibutuhkan saat ini. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dengan didukung sarana yang memadai adalah hal biasa. Tetapi, dengan fasilitas serba terbatas, kemudian bisa bekerja secara maksimal itu luar biasa. Itulah spirit kerja yang dibutuhkan oleh para juara (the winner).

Kalau bisa diselesaikan sekarang, kenapa harus nanti. Kalau bisa dikerjakan hari ini, kenapa harus menunggu besok. Cerita lama zaman jahiliyah, ada pekerjaan kantor kemudian dikerjakan dalam kegiatan dinas di luar kantor, namun ujung-ujungnya diselesaikan di kantor juga. Itu kebiasaan zaman jahiliyah yang harus ditinggalkan. Pekerjaan yang bisa diselesaikan di kantor, harus diselesaikan di kantor. Pekerjaan yang dikerjakan di luar kantor, harus diselesaikan disana, jangan dibawa ke kantor lagi sebelum selesai.

Hadits tersebut diperkuat oleh hadits di bawah ini:

⁴⁹ Al-Thabrani, *Mu'jam al-Ausath*, juz 2 (Mauqi'u al-Islam: Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005), hlm. 408. Sanad hadits ini adalah:

حدثنا أحمد قال : نا مصعب قال : نا بشر بن السري ، عن مصعب بن ثابت ، عن هشام بن عروة ، عن أبيه ، عن عائشة ، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال

إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ⁵⁰

Artinya: “Sesungguhnya Allah mewajibkan (kepada kita) untuk berbuat yang optimal dalam segala sesuatu”.

Ibnul ‘Atthar Asy-Syafi’i *rahimahullah* yang makruf dengan sebutan Mukhtashar An-Nawawi—sebagaimana julukan ini disebut oleh Ibnu Katsir—menyatakan tentang hadits Arba’in nomor urut 17 ini, bahwa hadits tersebut termasuk hadits singkat namun sarat makna, juga berisi kaedah pokok dalam agama ini. Hadits tersebut berisi perintah untuk berbuat baik pada diri sendiri, juga pada setiap makhluk, sampai pada saat menyembelih dengan berbuat baik pada hewan yang akan disembelih, dan perintah untuk menyenangkannya.⁵¹

Yang dimaksud, membunuh dan menyembelih dengan cara yang baik adalah dilihat dari sisi cara dan keadaan. Bentuk berbuat baik ketika membunuh misalnya ketika melaksanakan eksekusi hukum *qishash* (hukum mati pada pembunuh, pen.).⁵²

Hal ini diperkuat oleh perkataan Umar ibn al-Khatthab.

عَنْ عُمَرَ بْنِ الْخَطَّابِ قَالَ حَاسِبُوا أَنْفُسَكُمْ قَبْلَ أَنْ تُحَاسَبُوا⁵³

Artinya: “Dari Umar ibn al-Khatthab, dia berkata: koreksilah dirimu sekalian sebelum kamu sekalian dikoreksi”.

Perkataan tersebut apabila dipahami nampaknya menunjukkan adanya evaluasi bagi siapapun, baik itu personal maupun berupa organisasi terutama dalam rangka membangun *quality culture*. Maka seorang manajer

⁵⁰ Muslim al-Hajaj, *Shahih Muslim, juz 10* (Mauqi’u al-Islam Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005), hlm. 122, hadits no.3615. Lihat juga al-Thabrani, *Mu’jam al-Kabir, juz 6* (Mauqi’u al-Islam Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005), hlm. 427, hadits no. 6970

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ ابْنُ عَلِيَّةَ عَنْ خَالِدِ الْحَدَّاءِ عَنْ أَبِي قَلَابَةَ عَنْ أَبِي الْأَشْعَثِ عَنْ شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ قَالَيْنِئْتَانِ حَفِظْتُهُمَا عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ

⁵¹ Ibnul ‘Atthar, *Syarh Al-Arba’in An-Nawawiyah* (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, 2005), hlm. 112.

⁵² Yahya al-Nawawi, *Al-Minhaj Syarh Shahih Muslim*, 13 (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, 2005), 98

⁵³ Muhammad bin Isa al-Turmudzi, *Sunan Turmudzi, juz 8* (Mauqi’u al-Islam: Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005), hlm. 499.

harus selalu ber-*musahabah* dalam segala kegiatan yang ia putuskan dan lakukan, apakah kegiatan tersebut telah mampu mencapai tujuan atau tidak.

Sebuah lembaga pendidikan Islam akan bisa maju dan berkualitas apabila menerapkan TQM atau mengimplementasikan konsep *ihsan* secara keseluruhan. Implementasi TQM tentu harus didahului oleh perencanaan yang bermutu atau perencanaan *ihsan*. Perencanaan tersebut sebenarnya merupakan aplikasi niat atau sesuatu yang ingin diwujudkan dan dikehendaki. Kemudian *quality planning* ini *breakdown* dalam *benchmarking*. *Benchmarking*, yaitu kegiatan untuk menetapkan standar, baik proses maupun hasil yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Untuk kepentingan praktis, maka standar tersebut direfleksikan dari realitas yang ada.

Penerapan *ihsan* harus didukung dengan pelanggan (*klien*), kepemimpinan (*leadership*), tim (*team*), proses (*process*), dan struktur (*organization*). 1) Pelanggan atau *klien* adalah seseorang atau kelompok yang menerima produk atau jasa layanan. 2) Kepemimpinan (*leadership*) merupakan hal yang esensial dalam manajemen peningkatan mutu pendidikan, sehingga diperlukan *visionary leadership* kepala sekolah. 3) Tim (*team*) merupakan sarana yang harus dibangun oleh kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja, karena dalam manajemen peningkatan mutu lebih menekankan pada kejelasan tujuan dan hubungan *interpersonal* yang efektif sebagai dasar terjadinya kerja kelompok yang efektif. 4) Proses (*process*) kerja merupakan kunci yang harus disepakati dalam manajemen peningkatan mutu suatu sekolah/madrasah. 5) Struktur organisasi (*organization structure*) merupakan langkah kerja dalam pengorganisasian dan menentukan garis kewenangan dalam konteks manajemen peningkatan mutu sekolah.⁵⁴

Semuanya tersebut harus dikelola secara teratur (*itqan*). Pendidikan yang bermutu ditentukan oleh beberapa komponen yang terkait, mulai dari *input* (masukan), proses, dan *output* (keluaran), serta dengan pengelolaan manajemen. Setelah semuanya mampu dilaksanakan, maka selanjutnya

⁵⁴ W. Mantja, *Manajemen Pendidikan dan Supervisi Pengajaran* (Malang: Wineka Media, 2002), hlm. 33-34.

adalah mengadakan kontrol yang baik (*quality control*). *Quality Control*, yaitu suatu sistem untuk mendeteksi terjadinya penyimpangan kualitas *output* yang tidak sesuai dengan standar. Konsep ini berorientasi pada *output* untuk memastikan apakah mutu yang dihasilkannya sudah sesuai dengan standar yang ingin dicapai. Oleh karena itu, konsep ini menuntut adanya indikator yang pasti dan jelas.

Setelah ada kontrol yang baik, maka selanjutnya mampu untuk mengeluarkan *quality assurance*. *Quality Assurance*, yaitu mengacu pada penetapan standar, metode yang memadai, dan tuntutan mutu oleh sekelompok atau lembaga para pakar yang diikuti oleh proses pengawasan dan evaluasi yang memeriksa sejauh mana pelaksanaannya memenuhi standar yang telah ditetapkan. Sesuatu yang penting dalam proses *Quality Assurance* adalah publikasi dari yang telah ditetapkan tersebut. *Quality Assurance* yang bersifat *proses oriented*, yaitu proses yang sedang dilaksanakan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan sehingga bisa berhasil secara efektif (sesuai dengan standar). Sehingga pendidikan tinggi Islam pun perlu menyusun sistem dan mekanisme yang dapat digunakan sebagai wadah untuk mengaudit seluruh komponen lembaga dalam meningkatkan mutunya yang disebut dengan *quality assurance sistem*. Namun, semuanya itu tidak boleh terlepas dari *istiqamah* (continuitas). Apabila semua sistem tersebut mampu dilaksanakan dengan baik, maka *quality culture* akan mampu diciptakan dan bukan hanya mimpi belaka.

Kesimpulan

Kriteria umum yang telah disepakati bahwa sesuatu itu dikatakan bermutu, pasti ketika sesuatu itu bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Sebaliknya sesuatu itu dikatakan tidak bermutu, bila sesuatu itu mempunyai nilai yang kurang baik, atau mengandung makna yang kurang baik. Dalam konteks pendidikan, apabila seseorang mengatakan sekolah itu bermutu, maka bisa dimaknai bahwa lulusannya baik, gurunya baik, gedungnya baik, atau dalam bahasa lain input, proses dan outputnya baik dan sebagainya. Untuk menandai sesuatu itu bermutu atau tidak seseorang

memberikan simbol-simbol dengan sebutan-sebutan tertentu, misalnya sekolah unggulan, sekolah teladan, sekolah efektif dan lain sebagainya.

Manajemen mutu merupakan realisasi dari ajaran ihsan, yakni berbuat baik kepada semua pihak disebabkan karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan aneka nikmat-Nya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun. Ihsan berasal dari kata *husn*, yang artinya menunjuk pada kualitas sesuatu yang baik dan indah. *Ihsan* dalam konteks manajemen bermakna setiap kualitas yang positif (kebijaksanaan, kejujuran, indah, ramah, menyenangkan, selaras, dll). Dalam terminologi ilmu tasawuf, *ihsan* berarti seseorang menyembah Allah seolah-olah ia melihatNya, dan jika ia tidak mampu membayangkan melihatNya, maka orang tersebut membayangkan bahwa sesungguhnya Allah melihat perbuatannya. Maka dalam konteks manajemen pendidikan Islam, maka ihsan dimaknai sesuatu yang bermutu atau berkualitas, karena *ihsan* adalah kualitas ibadah seseorang.

Daftar Rujukan

- Al-Dimasqa, Abu al-Fida' Isma'il ibn Umar, *Tafsir al-Qur'an Adzim*, juz 8, Mauqi'u al-Islam: Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005.
- Al-Hajaj, Muslim, *Shahih Muslim*, Juz 10, Mauqi'u al-Islam Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005.
- Ali, Attabik, *Kamus Inggris Indonesia Arab*, Edisi Lengkap, Yogyakarta: Mukti Karya Grafika, 2003.
- al-Ja'fi, Muhammad bin Isma'il Abû Abdillah al-Bukhâriy, *al-Jâmi al-Shahîhal-Bukhari*, juz 1, Mauqi'u al-Islam: Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005.
- Al-Thabrani, *Mu'jam al-Ausath*, juz 2, Mauqi'u al-Islam: Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005.
- Al-Thabrani, *Mu'jam al-Kabir*, juz 6, Mauqi'u al-Islam Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005.
- Al-Turmudzi, Muhammad bin Isa, *Sunan Turmudzi*, juz 8, Mauqi'u al-Islam: Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005.
- Arcaro, Jarome S., *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, terj.Yosai Triantara, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

- Baharuddin, Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan Islam: Antara Teori & Praktik*, Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012.
- Crosby, Philip B, *Quality is Free*, New York: New American Library, 1979.
- Dalgharld, Jens J., Kai Kristenseen, Gopal K. Kanji, *Fundamental of Total Quality Management*, London: Taylor & Francis Group, 2002.
- Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah: dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Deming, Edward W., *Out of Crisis*, Cambridge: Massachussets Institute of Technologi, 1986.
- Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Madinah: Mujamma al-Malik Fahd Li Thiba'at al-Mushaf, 1998.
- Fathurrohman, Muhammad, Sulistyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam: Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam secara Holistik (Teoritik & Praktik)*, Yogyakarta: Teras, 2012.
- Hadis, Abdul, Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Ilyasin, Mukhamad, Nanik Nurhayati, *Manajemen Pendidikan Islam: Konstruksi Teoritis & Praktis*, Malang: Aditya Media Publishing, 2012.
- Komariyah, Aan, Cepi Triatna, *Visonary Leadership; Menuju Sekolah Efektif*, Jakarta: P. T. Bumi Aksara, 2008.
- Linai, Masoaki, *Kaizen Kunci Sukses Jepang dalam Persaingan*, Terj Mariani Ganda Mihadja, Jakarta: Taruma Grafika, 1996.
- Mantja, W., *Manajemen Pendidikan dan Supervisi Pengajaran*, Malang: Wineka Media, 2002.
- Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, Malang: UIN-Maliki Press, 2010.
- Munro, Lesley, Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: PT Gramedia, 2002.
- Murata, Sachiko, William C.Chittick, *Trilogi Islam: Islam, Iman, dan Ihsan*, terj;Ghufron A, Jakarta: Raja Grafindo Persada,1997.
- Sagala, Syaiful, *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan: Pembuka Ruang Kreativitas, Inovasi, dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Sistem Otonomi Sekolah*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Salim, Peter, *The Contemporary English-Indonesian Dictionary*, Third Edition, Jakarta: Modern English Press, 1987.

- Salis, Edward, *Total Quality Management*, Alih Bahasa, Ahmad Ali Riyadi, Yogyakarta: Ircisod, 2006.
- Salusu, J., *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Stoner, James A. F., R. Edward Freeman, and Daniel R. Gilbert, *Manajemen*, terj. Alexander Sindoro, Jakarta: P. T. Bhuana Ilmu Populer, 1996.
- Sujanto, Bedjo, *Guru Indonesia dan Perubahan Kurikulum: Mengorek Kegelisahan Guru*, Jakarta: Sagung Seto, 2007.
- Suryadi, Ace, H.A.R. Tilaar, *Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 1993.
- Suryobroto, B., *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi dan Aplikasi*, Jakarta: PT Grasindo, 2002.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ed. Kedua, Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Tunggal, Amin Widjaja, *Audit Mutu (Quality Auditing)*, Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Usman, Husaini, *Manajemen Teori Praktek dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Uwes, Sanusi, *Manajemen Pengembangan Mutu Dosen*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999.
- Yunus, Falah, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*. Dunia Guru. <http://www.dunia.guru.htm>. Diakses tanggal 22 Maret 2022.