

Manajemen Mutu Terpadu Pembelajaran di Sekolah

Mohammad Afnan

Institut Ilmu Keislaman Annuqayah (INSTIKA) Sumenep
mohammad.afnan@gmail.com

Abdul Halim

Institut Ilmu Keislaman Annuqayah (INSTIKA) Sumenep
abdulhalim45@gmail.com

Abstrak

Artikel ini membahas tentang manajemen mutu terpadu pembelajaran di sekolah. Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah filosofi dan sistem untuk pengembangan secara terus menerus (continuous improvement) terhadap jasa atau produk untuk memenuhi kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Sistem pengembangan secara terus menerus dan kepuasan pelanggan merupakan kalimat yang selalu ada dalam setiap definisi yang dikemukakan pakar terhadap MMT. Sistem pengembangan secara terus menerus menggambarkan bahwa MMT memiliki titik tekan pada proses dan bekerja dengan mendasarkan pada sistem.

Kata Kunci: manajemen mutu terpadu, pembelajaran, sekolah.

Pendahuluan

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia. Pendidikan merupakan kegiatan universal yang ada dalam kehidupan manusia. Di manapun di dunia terdapat masyarakat, disana lah terdapat pendidikan. Meskipun pendidikan merupakan suatu gejala yang umum dalam setiap kehidupan masyarakat, namun perbedaan filsafat dan pandangan hidup yang dianut oleh masing-masing bangsa atau

masyarakat menyebabkan adanya perbedaan penyelenggaraan termasuk perbedaan sistem pendidikan.

Pendidikan juga dikatakan sebagai suatu proses yang dinamis. Hal ini dimengerti karena pendidikan harus selalu disesuaikan dengan semangat zaman agar selalu sesuai dengan tuntutan zaman yang selalu mengalami perkembangan. Reformasi pendidikan merupakan respon – baik secara proaktif maupun reaktif – sekaligus suatu keniscayaan terhadap perkembangan tuntutan global sebagai suatu upaya untuk mengadaptasikan sistem pendidikan yang mampu mengembangkan sumber daya manusia untuk memenuhi tuntutan zaman yang sedang berkembang. Melalui reformasi pendidikan, pendidikan harus berwawasan masa depan yang memberikan jaminan bagi perwujudan hak-hak azasi manusia untuk mengembangkan seluruh potensi dan prestasinya secara optimal guna kesejahteraan hidup di masa depan.

Undang – undang sisdiknas tahun 2003 menyatakan pendidikan nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat, dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berahlak, sehat beriman, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab

Salah satu aspek penting dalam pendidikan adalah proses pembelajaran. Aspek ini seringkali memang menjadi fokus penting dalam pendidikan. Bahkan pendidikan, walaupun memiliki makna yang luas, lebih cenderung dimaknai sebagai proses pembelajaran *an sich*. Namun demikian, pembelajaran yang selama ini sudah dan sedang dilakukan, belum menyentuh substansi serta harapan yang ingin dicapai. Pembelajaran yang dilakukan hanya merupakan pembelajaran asal-asalan yang tidak mempunyai dasar pijakan yang kuat, sehingga pembelajaran tidak memenuhi harapan *stake holder* pendidikan karena dipandang tidak memiliki mutu yang baik dan menghasilkan *output* dengan mutu yang tidak baik pula. Dalam konteks inilah, Manajemen Mutu Terpadu (MMT) memiliki signifikansi implementasi dalam ranah pembelajaran.

Pembelajaran dan Menejemen Mutu Terpadu (MMT)

Dalam diri manusia terkandung makna sebagai makhluk sosial yang pasti memerlukan orang lain dalam dunia pendidikan akan menjadi hal penting dalam berhubungan satu sama lain. Hubungan ini disebut dengan interaksi, dan interaksi ini bisa dengan cara langsung atau tidak, serta proses dari interaksi itu dalam pendidikan sebagiannya melalui rangkaian pembelajran pembelajaran dari guru ke murid. Jika di amati dengan cermat bisa dikatakan bahwa proses interaksi siswa dapat dibina dan merupakan bagian dari proses pembelajaran, seperti yang

dikemukakan oleh Corey (1986) dalam Syaiful Sagala dikatakan bahwa :

‘ Pembelajaran adalah suatu proses dimana lingkungan seseorang secara sengaja dikelola untuk memungkinkan ia turut serta dalam tingkah laku tertentu dalam kondisi- kondisi khusus atau menghasilkan respons terhadap situasi tertentu.”

Selanjutnya Syaiful Sagala , menyatakan bahwa pembelajaran mempunyai dua karakteristik, yaitu :

“ Pertama, dalam proses pembelajaran melibatkan proses berfikir. Kedua , dalam proses pembelajaran membangun suasana dialogis dan proses Tanya jawab terus menerus yang diarahkan untuk memperbaiki dan meningkatkan kemampuan berfikir siswa , yang pada gilirannya kemampuan berfikir itu dapat membantu siswa untuk memperoleh pengetahuan yang mereka konstruksi sendiri. “¹

Proses interaksi yang dibangun seperti yang digambarkan diatas diharapkan siswa dari hasil pembelajran yang baik itu dapat berhubungan dengan sesamanya dengan baik yang tercermin dari diri siswa itu sendiri sebagai pengalaman yang didapat dari proses ia belajar.

Pembelajaran yang dilakukan terutama di kelas ini menjadi sangat penting mengingat pembelajaran ini adalah bagian inti dalam melakukan transfer of knowledge atau value yang semua itu haruslah bermuara pada mutu siswa yang handal

¹.Sagala, Syaiful, *Menejmen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan,Pembuka Ruang Kreatifitas,Inovasi dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Otonomi Sekolah*.Bandung : Alfabeta,2001,Hal.50

yang menyentuh pada tiga aspek kognitif afektif dan psikomotorik hal ini bisa diwujudkan dengan pendekatan Manajemen mutu terpadu dalam pembelajaran.

Pengertian MMT, Manajemen mutu terpadu atau bisa juga disebut *Total Quality Manajemen* merupakan salah satu pola manajerial dalam upaya merespon perubahan masyarakat yang terjadi begitu cepat dan terus menerus. Goetsh dan Davis dalam Tjiptono dan La Rajab seperti yang dikutip Baharuddin dan Moh. Makin (2010:30-31). menyatakan bahwa *Total Quality Manajemen* (TQM) dapat dilihat dari dua aspek, yaitu:

- a. *Total Quality Manajemen* (TQM) didefinisikan sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha, dengan upaya memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan yang terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi.
- b. Menyangkut cara pencapaiannya, dan berkaitan dengan lingkungan, dan berkaitan juga dengan sepuluh karakteristik yang terdiri dari 1) berfokus pada pelanggan (internal dan eksternal), 2) berobsesi tinggi pada kualitas, 3) menggunakan pendekatan ilmiah, 4) memiliki komitmen jangka panjang, 5) kerja sama tim, 6) menyempurnakan kualitas secara berkesinambungan, 7) menerapkan kebebasan yang terkendali, 8) memiliki

kesatuan tujuan, 9) melibatkan dan memberdayakan karyawan.²

Menurut Edward Sallis (1993:13) bahwa “*Total Quality Management is a philosophy and a methodology which assist institutions to manage change and set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures.*”³

Pendapat di ini menekankan pengertian bahwa manajemen mutu terpadu merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal terutama yang menyangkut hal yang bersentuhan langsung dengan siswa dengan kata lain pembelajaranya.

Nyata sekali, bahwa pendapat tersebut menunjukkan bahwa MMT bukan sekedar prosedur atau tahapan-tahapan dalam menyelesaikan suatu masalah, tetapi sebuah filsafat dan metodologi untuk membantu lembaga dalam menghadapi perubahan agar selalu sesuai dengan kebutuhan dan harapan pihak-pihak luar atau stakeholder.

Sedangkan Kovel Jarboe dalam Syafaruddin (2002), Sherr & Gregory (2004) mengemukakan bahwa MMT adalah suatu filosofi komprehensif tentang kehidupan dan kegiatan

². Baharuddin dan Makin Moh, *Menejmen Pendidikan Islam Transformasi Menuju Sekolah/Madrasah Unggul*, Malang : 2010, Hal. 30-31

³.Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Educational Series. . 1993: Hal.13

organisasi yang menekankan perbaikan berkelanjutan sebagai tujuan fundamental untuk meningkatkan mutu, produktifitas, dan mengurangi pembiayaan. Pendapat ini membuktikan bahwa MMT merupakan manajemen yang tidak hanya mementingkan produk tetapi lebih mementingkan proses. Produk yang bermutu pasti dihasilkan oleh proses yang bermutu pula. Untuk dapat mencapai proses yang bermutu, organisasi harus memiliki filosofi yang menyeluruh terhadap mutu yang dipahami oleh semua komponen organisasi. Dengan difahaminya filosofi tersebut, seluruh komponen organisasi akan selalu melakukan pekerjaan sebaik mungkin, sehingga dapat terhindar dari berbagai kesalahan dalam meningkatkan efisiensi⁴.

MMT bukan hanya milik manajer puncak saja, tetapi MMT merupakan manajemen yang mencakup semua orang, semua pekerjaan dan semua proses dalam organisasi seperti yang didefinisikan Pulungan Ismail:

Fokus : Pelanggan internal dan eksternal

Definisi : Memenuhi persyaratan pelanggan

Kawasan : Setiap aspek dalam organisasi

Tanggungjawab: Setiap orang

Standar: Benar pada tahap awal (*right first time*) – sesuai dengan tujuan

Metode: Pencegahan bukan pendeteksian

⁴. Syafaruddin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan: Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo

Pengukuran : Tidak ada kesalahan (*zero defect*)

Budaya: Pengembangan secara terus menerus

Jadi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah filosofi dan sistem untuk pengembangan secara terus menerus (*continuous improvement*) terhadap jasa atau produk untuk memenuhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Sistem pengembangan secara terus menerus dan kepuasan pelanggan merupakan kalimat yang selalu ada dalam setiap definisi yang dikemukakan pakar terhadap MMT. Sistem pengembangan secara terus menerus menggambarkan bahwa MMT memiliki titik tekan pada proses dan bekerja dengan mendasarkan pada sistem.

Konsep Pembelajaran Menurut MMT/TQM

a. Konsep Proses Belajar Mengajar

Peningkatan mutu pembelajaran adalah suatu proses yang sistematis yang terus menerus meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan faktor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar target sekolah (pendidikan) dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien. Peningkatan mutu berkaitan dengan target yang harus dicapai, proses untuk mencapai dan faktor-faktor yang terkait. Dalam peningkatan mutu ada dua aspek yang perlu mendapat perhatian, yakni aspek kualitas hasil dan aspek proses mencapai hasil tersebut.

Proses belajar mengajar merupakan suatu proses yang bersifat kompleks dan dinamis yang dilakukan oleh guru dan peserta didik dengan bantuan sumber belajar serta dilaksanakan pada lingkungan pendidikan. Menurut Joyce seperti yang dikutip oleh Popi Sopiadin, inti kegiatan belajar mengajar adalah mengatur lingkungan dimana siswa dapat berinteraksi. Interaksi yang dimaksud disini adalah hubungan timbal balik antara guru dengan siswa yang merupakan syarat utama bagi berlangsungnya proses belajar mengajar.⁵

Proses belajar mengajar merupakan proses interaksi antara siswa sebagai pihak yang belajar dan guru sebagai pihak yang mengajar, sehingga guru merupakan penentu kegiatan didalam kelas dan ruang kelas merupakan tempat untuk membangun metode mengajar sehingga organisasi kelas menjadi lebih efektif.

Untuk meningkatkan hasil belajar dari dalam kelas, Wilson & Davis seperti yang dikutip oleh Popi Sopiadin, menyarankan untuk mengubah paradigma pendidikan tradisional, yang meliputi mengajar dengan berceramah dan siswa mengerjakan latihan soal. Maka, dengan paradigma baru pendidikan seorang guru tidak hanya berceramah akan tetapi harus menguasai disiplin ilmu yang diajarkan dan menguasai strategi dan metode mengajar.⁶

Dalam hal ini Anderson seperti yang dikutip oleh Syaiful Bahri Jamarah berpendapat bahwa proses belajar

⁵ Sopiadin, Popi, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa* (Bogor, Ghalia Indonesia: 2010), hlm., 44

⁶ Ibid., hlm 44

mengajar merupakan dasar dari rancangan kurikulum yang berkaitan antara tujuan atau standart, penilaian, kegiatan, dan materi.⁷

Sehingga dari penjelasan di atas dapat sedikit kami simpulkan bahwa dalam proses iteraksi tersebut dibutuhkan komponen – komponen pendukung antara lain, tujuan yang akan dicapai, materi pelajaran, peserta didik, guru, metode yang digunakan, situasi dan lingkungan yang mendukung yang akan memungkinkan kegiatan belajar mengajar berjalan dengan baik, dan penilaian terhadap hasilnya. Artinya antara yang satu dengan yang lain saling berkaitan, karena hasil jangka panjang yang paling penting dari proses belajar mengajar adalah meningkatnya kemampuan belajar yang lebih mudah dan efektif pada masa mendatang yang disebabkan oleh bertambahnya pengetahuan dan kemampuan yang didapatkan setelah mengikuti proses belajar.

Selain dari itu yang tidak kalah pentingnya dalam konsep pembelajaran menurut MMT adalah proses dalam mencapai tujuan itu, artinya guru sebagai pendidik yang sering berinteraksi langsung dengan siswa perlu mengawal betul tahap tahap proses itu mulai dari semenjak bertatap muka di kelas sampai diluar kelas, mulai dari pemberian tugas sampai pada pembimbingannya tanpa harus mencekal kemandirian

⁷ Jamarah, Bahri, Syaiful. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.2006, Hal.33

siswa sampai betul betul tujuan dalam pembelajaran tercapai.

Selain dari itu pembelajaran yang dilakukan pada siswa harus juga melibatkan orang tua dengan artian pelibatangannya terkait dengan ketersambungan ilmu yang didapat dari kelas sekaligus menjalin kemitraan untuk lebih memberikan rasa puas pada pelanggan karena merekalah yang akan merasakan hasil dari apa yang dibelajarkan di kelas.

Sifat keterbukaan dengan melibatkan *share holder* seperti itu akan menciptakan kondisi *symbiosis mutualism* dan ini akan sangat membantu dalam tercapainya sebuah tujuan yang ingin dicapai baik skala mikro maupun makro.

b. Konsep Mutu Proses Belajar Mengajar

Mutu proses belajar mengajar adalah pelayanan dalam melaksanakan proses belajar mengajar yang efektif dilaksanakan, baik di dalam kelas maupun diluar kelas dan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan siswa. Artinya, proses belajar mengajar yang bermutu adalah proses belajar mengajar yang memberikan kesempatan untuk belajar siswa. Untuk itu, sangat diperlukan adanya pengelolaan kelas yang efektif.

Mutu pembelajaran dilihat dari seberapa efektif pelayanan proses belajar mengajar. Prinsip-prinsip pelayanan

proses belajar mengajar yang efektif menekankan pada pemahaman mengenai:

- 1) Pembelajar
- 2) Proses belajar
- 3) Adanya dorongan dan lingkungan yang menantang
- 4) Membangun kemitraan belajar
- 5) Membentuk dan merespon, dalam konteks variasi budaya dan sosial.

Prinsip-prinsip diatas didasarkan pada asumsi bahwa:

- 1) Setiap orang adalah pembelajar
- 2) Belajar merupakan proses sepanjang hayat
- 3) Orang belajar dalam konteks budaya dan sosial, berinteraksi dengan yang lain.
- 4) Aspek pokok dari proses belajar mengajar, meliputi mengidentifikasi cara belajar yang lebih baik, menciptakan kesempatan belajar, dan mengevaluasi dampak belajar.
- 5) Prinsip-prinsip belajar mengajar yang efektif merupakan dasar untuk peningkatan praktik belajar mengajar.⁸

c. Manajemen Kelas.

Dalam proses KBM dapat berjalan dengan efektif jika siswa diberi kesempatan untuk belajar secara aktif dan dikelola dengan baik. Menurut Popi Shopiatin dalam buku manajemen

⁸. Shopiatin, Popi, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa* (Bogor, Ghalia Indonesia: 2010), hlm., 46

belajar berbasis kepuasan siswa dikatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesempatan untuk belajar siswa diantaranya:

- 1) Cakupan kurikulum yang dibahas oleh guru pada saat proses belajar mengajar berlangsung
- 2) Waktu yang digunakan untuk mempelajari subjek yang diujikan
- 3) Banyaknya waktu didalam pelajaran yang dihabiskan siswa untuk terlibat didalam proses belajar mengajar.

Waktu yang digunakan untuk melaksanakan tugas pelajaran pada proses belajar mengajar sangat tergantung pada manajemen kelas dan manajemen perilaku.

Perencanaan Pembelajaran yang Bermutu

Dalam konsep perencanaan MMT haruslah Seluruh aktifitas melalui proses yang tersistem, sistematis dengan artian kalam dalam pembelajaran harus dilakukan perencanaan (*Plan*) untuk mengajar terlebih dahulu. Perencanaan yang sudah dibuat tidak boleh langsung dipakai sebagai standar pelaksanaan, tetapi harus terlebih dahulu dilakukan pengujian (*Do*) untuk menghindari kesalahan yang fatal. seluruh proses yang dilakukan dalam proses MMT juga harus mendasarkan pada data yang kuat bukan

mendasarkan pada opini seperti yang dilakukan dalam manajemen tradisional (Sonhadji, 1999 :3-20).⁹

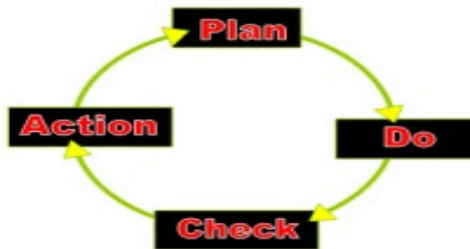
Hal tersebut disebabkan oleh salah satu prinsip dari MMT yang lebih pada tindakan pencegahan daripada penyelesaian masalah sehingga kegiatan asesmen dalam proses MMT merupakan kegiatan sentral yang harus dilakukan.

Kondisi tersebut tersebut juga dikemukakan oleh (Sonhadji, 1999) bahwa salah satu perbedaan antara manajemen tradisional dengan MMT adalah jika manajemen tradisional lebih menekankan pada memeriksa kesalahan, sedangkan MMT lebih menekankan pada mencegah kesalahan dan menekankan kualitas¹⁰.

Data yang dihasilkan dari proses pengujian (*Check*) tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan modifikasi dan pengembangan pada desain pembelajaran yang akan dilakukan di kelas. Hasil modifikasi tersebut itulah yang kemudian dijadikan pijakan dalam pelaksanaan proses manajemen (*Act*), demikian seterusnya proses tersebut berulang, sehingga selalu ada proses pengembangan dengan mendasarkan pada hasil evaluasi dan asesmen. Konsep perencanaan dalam pembelajaran bisa dilihat dibagan berikut:

⁹. Sonhadji, K Hasan. *Penerapan Total Quality Management dan ISO 9000 dalam Pendidikan* . Jurnal Ilmu Pendidikan. 1999 : 3-20.

¹⁰ Ibid. 1999 : 21



Strategi Pembelajaran yang Bermutu

Setelah perencanaan matang dan sudah dijalankan diperlukan strategi yang baik dalam pembelajaran agar sesuai dengan harapan.

Sebelum membahas lebih jauh terlebih dahulu akan dijelaskan tentang arti dari strategi pembelajaran menurut Kozna (1989) dalam Hamzah,B.Uno, (2007:3), dikatakan bahwa strategi pembelajaran adalah setiap kegiatan yang dipilih, yaitu yang dapat memberikan fasilitas dan bantuan kepada peserta didik menuju tercapainya tujuan pembelajaran tertentu.¹¹

Berbagai strategi yang dapat dikembangkan untuk dapat memenuhi harapan dan dapat memberikan layanan terbaik pada mereka (pelanggan/costomer) dalam hal ini adalah peserta didik bahkan orang tua siswa adalah, dengan dekat pelanggan, hal ini penting dilakukan agar diketahui apa yang diinginkan dari sekolah dimana mereka belajar. Pendektan ini harus dilakukan oleh semua pihak yang ada di sekolah itu agar benar benar memuaskan karena

¹¹ Uno,B,Hamzah, *Model Pembelajaran*, Jakarta Bumi Aksara, 2007.Hal.19

konsep MMT adalah kesatuan langkah dan cara agar betul betul memuaskan¹².

Karena pembelajaran adalah bagian integral inti maka hal ini perlu melibatkan semua perangkat pernaknat yang mendukung seperti staf dan karyawan karena dalam MMT komponen yang akan dilalui dalam mewujudkan mutu peserta didik yang handal adalah Produk, proses, organisasi, pemimpin, dan komitmen.¹³

Kalau dalam konteks pembelajaran harus melakukan proses KBM mengetahui betul kondisi situasi dari peserta didik dan berusaha sedekat mungkin dengan mereka terutama dalam merespon terhadap pelajaran yang diberikan. Karena dengan demikian akan gampang untuk mendeteksi respon dari peserta didik terkait dengan KBM yang dilakukan.

MMT salah satu fokusnya pemuasan pelanggan maka siapapun yang terlibat dalam pembelajaran itu harus mampu melayani, melayani ini bagian dari strategi untuk pelanggan benar benar merasa bahwa apa yang mereka butuhkan benar benar akan dicapai.¹⁴

Semua strategi pembelajaran untuk meningkatkan mutu itu bipadatkan menjadi, *pertama*, kegiatan pembelajaran pendahuluan *kedua*, penyampaian informasi *ketiga*, partisipasi peserta didik dalam proses pembelajaran *keempat*, tes dan *kelima*, kegiatan lanjutan.¹⁵

¹² .Rosyada,Dede, *Paradigma Pendidikan Demokratis*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group,2007,Hal.276.

¹³ .Komariyah,Aan, *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif* Jakarta : PT.Bumi Aksara,2006. Hal.30

¹⁴ .Mulyasa,E, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Bandung : PT.Remaja Rosda Karya, Hal. 228

¹⁵ . Uno,B,Hamzah, Ibid. 2007: 3-7

Kendali Mutu Pembelajaran

Usaha peningkatan mutu bukanlah merupakan beban kerja pada satu bagian meskipun dalam pendidikan yang sering berinteraksi langsung dengan pelanggan (siswa) guru tapi beban ini bukan hanya pada guru tersebut, melainkan usaha terpadu dari setiap individu yang turut berkepentingan (konsep *stake holder*), mulai dari proses penciptaan sampai pada penyerahan produk atau jasa kepada pelanggan. Sebagai hasil akhir diharapkan terwujudnya satu makna mutu yang berarti¹⁶

Dengan demikian kita memperoleh kepercayaan diri lebih dalam bahwa keikutsertaan, keterlibatan dukungan positif dari kita dan semua pihak yang turut berkepentingan tadi sangat diharapkan untuk bersama sama mengadakan peningkatan mutu hasil karya kita bersama. Karena MMT sangat menekankan konsep total sistem dengan memperhatikan pentingnya interaksi dan interdependensi dalam unsur yang berkepentingan untuk mencapai sasaran yang terintegrasi karena masing dari kita pasti ada kekurangan yang hal itu bisa ditimpali dengan sistem kebersamaan kalau dalam pembelajaran yang secara langsung adalah guru dan murid, yang satu sama lain saling melengkapi itulah MMT. Jadi dalam pembelajaran MMT ini adalah harus ada sebuah keadaan yang dicipta atau tercipta agar apa yang hendak di inginkan dari pembelajaran bisa terwujud dengan tentunya memperhatikan semua yang terlibat terutama peserta didik dan yang lain yang punya hubungan dengan tercapainya tujuan tersebut.

¹⁶.Heryanto, Eko, Marbun,BN, *Pengendalian Mutu Terpadu*.Jakarta : PT. Gramedia,1993,Hal.92.

Kendala lain yang timbul setelah persoalan kelemahan diri seperti digambarkan di atas karena MMT adalah kerja sistem maka yang muncul adalah konflik kepentingan. Pribadi yang selalu merasa dirinya turut berkepentingan yang tidak selamanya terpenuhi kebutuhannya. Jadi, ada baiknya kalau setiap pribadi yang nantinya akan turut terlibat dalam penerapan pemecahan masalah itu, telah kita libatkan sedini mungkin selama proses pemecahan persoalan berlangsung. Dengan demikian akan melahirkan gagasan untuk mengadakan kelompok diskusi yang mampu memecahkan persoalannya sendiri secara terpadu hal inilah yang dinamakan gugus kendali mutu atau *Quality Control Circle* yang diharapkan usaha tersebut pada peningkatan mutu yang terpadu dalam pembelajaran (pendidikan)

Jadi gugus kendali mutu adalah kelompok kerja kecil pada wilayah tertentu dalam pendidikan adalah sekolah tertentu yang secara suka rela mengadakan pengendalian mutu dengan mengidentifikasi, menganalisis dan mencari pemecahannya.¹⁷

Simpulan

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah filosofi dan sistem untuk pengembangan secara terus menerus (*continuous improvement*) terhadap jasa atau produk untuk memenuhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Sistem pengembangan secara terus menerus dan kepuasan pelanggan merupakan kalimat yang selalu ada dalam setiap definisi yang

¹⁷Ibid. ,1993 : 95.

dikemukakan pakar terhadap MMT. Sistem pengembangan secara terus menerus menggambarkan bahwa MMT memiliki titik tekan pada proses dan bekerja dengan mendasarkan pada sistem

Konsep pembelajaran menurut MMT adalah proses dalam mencapai tujuan itu, artinya guru sebagai pendidik yang sering berinteraksi langsung dengan siswa perlu mengawal betul tahap tahap proses itu mulai dari semenjak bertatap muka di kelas sampai diluar kelas, mulai dari pemberian tugas sampai pada pembimbingannya tanpa harus mencekal kemandirian siswa sampai betul betul tujuan dalam pembelajaran tercapai.

Selain dari itu pembelajaran yang dilakukan pada siswa harus juga melibatkan orang tua dengan artian pelibatannya terkait dengan ketersambungan ilmu yang didapat dari kelas sekaligus menjalin kemitraan untuk lebih memberikan rasa puas pada pelanggan karena merekalah yang akan merasakan hasil dari apa yang dibelajarkan di kelas. Sifat keterbukaan dengan melibatkan *share holder* seperti itu akan menciptakan kondisi *simbiosis mutualism* dan ini akan sangat membantu dalam tercapainya sebuah tujuan yang ingin dicapai baik sekala mikro maupun makro.

Perencanaan dalam pembelajaran harus dilakukan perencanaan (*Plan*) untuk mengajar terlebih dahulu. Perencanaan yang sudah dibuat tidak boleh langsung dipakai sebagai standar pelaksanaan, tetapi harus terlebih dahulu dilakukan pengujian

(Do) untuk menghindari kesalahan yang fatal. seluruh proses yang dilakukan dalam proses MMT juga harus berdasarkan pada data yang kuat bukan berdasarkan pada opini seperti yang dilakukan dalam manajemen tradisional. Hal tersebut disebabkan oleh salah satu prinsip dari MMT yang lebih pada tindakan pencegahan daripada penyelesaian masalah sehingga kegiatan asesmen dalam proses MMT merupakan kegiatan sentral yang harus dilakukan.

Kondisi tersebut tersebut juga dikemukakan oleh bahwa salah satu perbedaan antara manajemen tradisional dengan MMT adalah jika manajemen tradisional lebih menekankan pada memeriksa kesalahan, sedangkan MMT lebih menekankan pada mencegah kesalahan dan menekankan kualitas, Data yang dihasilkan dari proses pengujian (*Check*) tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan modifikasi dan pengembangan pada desain pembelajaran yang akan dilakukan di kelas. Hasil modifikasi tersebut itulah yang kemudian dijadikan pijakan dalam pelaksanaan proses manajemen (*Act*), demikian seterusnya proses tersebut berulang, sehingga selalu ada proses pengembangan dengan berdasarkan pada hasil evaluasi dan asesmen.

Strategi pembelajaran dalam melakukan proses KBM dengan mengetahui betul kondisi situasi dari peserta didik dan berusaha sedekat mungkin dengan mereka terutama dalam merespon terhadap pelajaran yang diberikan. Karena dengan demikian akan gampang

untuk mendeteksi respon dari peserta didik terkait dengan KBM yang dilakukan.

Strategi MMT salah satu fokusnya pemuasan pelanggan maka siapapun yang terlibat dalam pembelajaran itu harus mampu melayani, melayani ini bagian dari strategi untuk pelanggan benar benar merasa bahwa apa yang mereka butuhkan akan tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Baharuddin dan Makin Moh, *Menejmen Pendidikan Islam Transformasi Menuju Sekolah/Madrasah Unggul*, Malang : 2010,
- Heryanto, Eko, Marbun,BN, *Pengendalian Mutu Terpadu*.Jakarta : PT. Gramedia,1993,
- Jamarah, Bahri, Syaiful. *Strategi Belajar mengajar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.2006.
- Komariyah,Aan, *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif* . Jakarta : PT.Bumi Aksara,2006.
- Mulyasa,E, *Menajdi Kepala Sekolah Profesional*, Bandung : PT.Remaja Rosda Karya,2003
- Rosyada,Dede, *Paradiqma Pendidikan Demokratis*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group,2007.
- Sagala, Syaiful, *Menejmen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan,Pembuka Ruang Kreatifitas,Inovasi dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Otonomi Sekolah*.Bandung : Alfabeta,2001,
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Educational Series. 1993

Sonhadji, K Hasan. Penerapan Total Quality Management dan ISO 9000 dalam Pendidikan . *Jurnal Ilmu Pendidikan*. 1999,

Sopiatin, Popi, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*,Bogor: Ghalia Indonesia: 2010.

Syafaruddin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan: Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo

Uno,B,Hamzah, *Model Pembelajaran*, Jakarta Bumi Aksara, 2007.