Jurnal Al-Ilm Volume. 3 No.1 2021
STIS HARSYI Lombok Tengah p-ISSN: 2685-175XI
e-ISSN: 2797-3204

PENGEMBANGAN MUTU DAN RESOLUSI KONFLIK MELALUI TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) BERBASIS PENDIDIKAN ISLAM

Sya'ban Abdul Karim[1]
Dosen Pendidikan Agama Islam
Universitas Islam Negeri Mataram
Email: abah.syabankarim@gmail.com

Wely Dozan[2]
Magisrter Studi Qur'an Hadis
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Email: welydozan 77@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu persoalan penting dalam dunia pendidikan Islam adalah bagaimana meningkatkan mutu secara universal dalam konteks lembaga pendidikan. Hakikat lembaga pendidikan merupakan wadah utama sebagai sasaran utama sekaligus tolak ukur akan keberhasilan pendidikan terhadap sebuah bangsa khususnya negara bangsa Indonesia.Pendidikan saat ini sudah seharusnya pemerintah memberikan perhatian maksimal terhadap pentingnya pengembangan pendidikan dan resolusi konflik melalui pendekatan Total Quality Manajemen (TQM) yang berbasis pendidikan di sekolah agar lembaga pendidikan harus senantiasa meningkatkan mutu guna menghadapi persaingan global. Fokus penelitian ini mengeksplorasi beberapa aspek secara garis besar, diantaranya, Pertama, Telaah pendekatan teoritik model Total Quality Manajemen (TQM) sebagai konsep pengembangan Pendidikan Islam. Kedua, Urgensi pendekatan Total Quality Manajemen (TQM) sebagai ajang menuju perubahan khususnya dalam konteks sebuah lembaga pendidikan. Ketiga, Analisis resolusi dan internalisasi pengembangan Total Quality Manajemen (TQM) terhadap pendidikan Islam. Secara teoritis, penelitian ini merupakan penelitian pustaka (*library research*) dengan menggunakan pendekatan analisis (*deskriptif*) untuk mendeskripsikan, kemudian menganalisa berbagai literatur yang terkait pada fokus penelitian yang dikaji. Secara ringkas bahwa, model pendekatan Total Quality Manajemen (TQM) menekankan pada aspek keterlibatan aktif dan penuh komitmen serta konsistensi tinggi dari seluruh anggota organisasi. *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan Islam sangat baik dan cocok diterapkan untuk melakukan terobosan sekaligus sebagai solusi terhadap resolusi pendidikan Islam tersebut.

Kata Kunci: Resolusi, Konflik, Total Quality Manajemen (TQM), Pendidikan, Islam

I. PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peran penting dalam kehidupan yang berkembang seiring nafas dan tuntunan zaman. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan merupakan sebagai proses membentuk manusia baik jasmani dan rohani sebagai *insan al-kamil* yaitu prinsip-prinsip jalan *ilahi* sesuai basis-basis Islam (Ramayulis, 2002). Oleh karena itu pendidikan secara universal khususnya di Indonesia mampu meningkatkan berbagai aspek-aspek kaitanya terhadap mutu pembelajaran agar mejudukan pendidikan secara merata dan setara dengan orientasi pendidikan nasional tersebut (A.Muslim, 2014). (Maimun, 2014:151) menyatakan, Untuk senantiasa mengupayakan peningkatan mutu pendidikannya, karena hal tersebut memang suatu kebutuhan dan keharusan demi mencapai cita-cita bangsa.

Secara teoritis, pendidikan merupakan sebuah rangkaian atau proses pemberdayaan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas individu serta kehidupan manusia (Ansori, 2015). Untuk meningkatkan keterampilan yang diperlukan dirinya, maysarakat, bangsa dan negara (Supriyoko, 2007). Adapn menurut Zubaidi (2005:7) menyatakan bahwa Pendidikan menjadi tumpuan harapan bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia, pendidikan menjadi sarana bagi pembentukan intlektualitas, budi pekerti, ahlakul karimah serta kecakapan peserta didik untuk memperbaharui dan meningkatkan kualitas pendidikan dari waktu ke waktu. Agar menerapkan pendekatan *modelling* dan *exemplary* dalam konteks mengarahakan peserta didik pada proses perubahan dan membiasakan peserta didik menegakkan nilai-nilai etika berbasis keteladan sehingga terjadi proses internalisasi intlektual bagi peserta didik. Hal ini upaya dilakukan dalam mewujudkan pendidikan Islam (Zuriah, 2011:119).

Namun demikian, sistem pendidikan Islam sangat penting meningkatkan mutu baik dalam konteks kualitas dan kuantitas disetiap lembaga tersebut. Pengembangan mutu pendidikan sebagai orientasi untuk mengembangakan pendidikan sebagai ajang perubahan segala aspek dalam lembaga pendidikan. Persoalan mutu bukan menjadi sasaran terhadap pendidik dan peserta didik. Lebih khususnya disetiap lembaga agar mampu meningkatan *controling* terhadap pembelajaran dan penyelenggaraan pendidikan. *Output* yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan. Dan *Outcome* bermutu adalah lulusan yang

mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi (Amin, 1998:15).

Maka dari itu manajemen mutu terpadu atau peningkatan kualitas harus dilakukan terus menerus agar suatu organisasi dapat berkembang sesuai dengan era globalisasi dan mampu bersaing dengan organisasi lainnya khususnya dalam dunia pendidikan, supaya lembaga pendidikan dapat menghasilkan pelanggan yang berprestasi dan meningkatkan dalam dunia pendidikan (Amin, 17-18). Disamping itu juga, konteks pendidikan yang ada di Indonesia ini merupakan hampir pendidikan khususnya mengalami berbagai problematika-problematika, hambatan, dan tantangan baik terhadap lembaga pendidikan, guru, peserta didik yang mencakup segala aspek yang berkaitan. Sehingga akhir-akhir ini, pendidikan mengalami berbagai konflik-konflik tentu hal ini adanya berbagai perbedaan fisik, persepsi, agama, adat istiadat, organisasi, partai, pengetahuan, tata nilai, serta kepentingan (Rosa, 2015).

Oleh sebab itu, peran penting dalam pendidikan sebagai pengembangan mutu dan mengatasi resolusi konflik yaitu mengembangkan model pendekatan Total Quality Management atau Manajemen mutu terpadu secara konsisten. Pendekatan tersebut dalam manajemen mutu terpadu (TQM) (Usman, 2014:149). Keberhasilan Sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Solusi yang sekiranya dapat membantu dalam menghadapi keterpurukan dalam dunia pendidikan, salah satunya perlu menerapkan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu secara konsisten (Maimun, 149).

Berdasarkan telaah dan problematika diatas bahawa, makalah makalah ini bertujuan menganalisa pengembangan mutu dan Total Quality Management dalam konteks pendidikan pendidikan Islam. Maka dari itu manajemen mutu terpadu atau peningkatan kualitas harus dilakukan terus menerus agar suatu organisasi dapat berkembang sesuai dengan era globalisasi dan mampu bersaing dengan organisasi lainnya khususnya dalam dunia pendidikan, supaya lembaga pendidikan dapat menghasilkan pelanggan yang ber prestasi dan meningkatkan lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi (Amin, 1998). Ada beberapa asumsi-asumsi dasar dalam penelitian

ini adalah secara garis besar untuk melihat perkembangan mutu pendidikan dan resolusi konflik melalui model TQM sebagai langkah dan objek dalam penelitian ini tersebut.

II. METODE

Berdasarkan kajian diatas, penelitian ini merupakan penelitian deksriptif (analitis) yaitu menganalisis dan mengkaji problematika-problematika dalam penelitian ini. Adapun jenis penelitian yaitu studi pustaka (library research) Secara sederhana penelitian kepustakaan adalah jenis penelitian yang berusaha menghimpun data dari berbagai literatur dan menjadikan sebagai objek utama analisisnya (Nana, 2012). Penulis mengumpulkan data dengan cara mengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Buku-buku, jurnal-jurnal dan sumber internet yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai objek penelitian yang diteliti tersebut..

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konsep Pendekatan Total Quality Manajemen TQM

Jika ditinjau dalam perspektik teoritis, model pendektan Total Quality Manajemen (TQM) mempunyai beberapa cakupan aspek penting yaitu, kualitas, manajemen, seni, menghendel, pengarahan dan sebagainya. Model pendekatan Total Quality Manajemen kaitanya terhadap pendidikan bertujuan untuk memperbaiki dan mengembangkan kualitas suatu lembaga pendidikan (Zulian, 2011:181). Jika ditelaah lebih spesipik berdasarkan beberapa pemikiran pendidikan. Misalnya dalam perspektif pemikiran pendidikan sebagai berikut:

a) Marimin mendefinisikan Total Quality Management (TQM) adalah mengembangkan sistem manajemen mencakup seluruh anggota organisasi dalam suatu lembaga untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan orang yang mengerjakannya (Marimin, 2004).
b) Baharun menjelaskan konsep TQM yaitu model pendekatan yang menekankan pada aspek mutu pendidikan untuk memaksimalkan proses pekerjaan yang mencakup suatu organisasi untuk dikembangkan secara terus menerus dan meningkatkan suatu kualitas kaitannya dunia pendidikan (Selamet, 1994:41).
c) Mulyasa meringkas konsep teoritis model pendekatan TQM menjadi beberapa aspek

penting yaitu, Pertama, guru sebagai pendidik mempunyai tanggung jawab utama dalam meningkatkan kualitas pembelajaran terhadap peserta didik dengan berbagai gaya pembelajaran agar mampu mengendalikan dan menguasai ruang kelas. Kedua, pendidikan sebagai salah satu upaya memecahkan problematika dalam kehidupan yang harus diselesaikan. Ketiga, mutu dalam konteks pendidikan sebagai sarana utama yang harus dikembangkan dengan meningkatkan duatu lembaga dan jajaran suatu lembaga dengan menerapkan TQM di lembaga pendidikan, masyarakat dapat menemukan mengapa sistem pendidikan yang ada saat ini tidak berjalan dengan baik (Mulyasa, 2007).

Berdasarkan uraian diatas, dapat diringkas secara spesipik yaitu TQM sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas terhadap proses suatu lembaga pendidikan.ini artinya model pendekatan tersebut memaksimalkan semua fungsi organisasi dalam falsafah holsitik yang dibangun atas dasar konsep mutu, kerja tim, efektifitas dan prestasi serta kepuasan pelanggan (Aminatun2014). Pendekatan model pembelajaran berbasis TQM mengupayakan sebagai sumber utama untuk mengembangkan mutudisuatu lembaga pendidikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan.

Total Quality Manajemen memiliki beberapa konsep yaitu *quality,* kepuasan pelanggan, perbaikan terus menerus dan menyeluruh di semua komponen organisasi yang mencakup segala aspek, diantaranya sebagai berikut:

a) *Qualitiy*

Quality atau kualitas menurut Mansyur dikutip dalam bukunya Fathurrohmmah & Sulistyorini bahwa kualitas pendidikan dapat dilihat dari segi proses dan produknya. *Pertama*, suatu pendidikan disebut bermutu dilohat dari segi proses, juga sangat dipengaruhi oleh kualitas masukannya atau disebut *input*. Proses belajar mengajar dikatakan ekfektif, apabila selama proses belajar berlangsung, peserta didik mengalami proses pembelajaan yang bermakna. Dalam hal ini proses pendidikan tidak hanya berjalan dengan lancar dan baik, melainkan memposisikan peserta didik sebagai subyek yang mendapatkan

perlakuan secara *humanistik*. Kedua, pendidikan disebut berkualitas dari segi produk, jika peserta didik menunjukkan ciri-ciri diantaranya penguasaan terhadap tugas-tugas belajar mereka dan hasil pendidikan sesuai dengan kebutuhan dalam hidupnya dan dunia kerja (Muhammad, 2012).

b) Kepuasaan pelanggan

Pendidikan adalah pelayanan dan jasa. Maka sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya. Pelannggan sekolah meliputi pelanggan internal dan eksternal sekolah. Pelanggan internal sekolah adalah orangtua siswa, pemerintah dan maysarakat termasuk komite sekolah. Sedangkan pelanggan eksternal sekolah adalah siswa, guru dan staf tata usaha (Husni, 2013).

c) Perbaikan Terus Menerus

Setiap lembaga pendidikan atau sekolah perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku adalah siklus PDCA, yang terdiri dari langkah perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksan hasil pelaksanaan rencana dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh (Husni,2013).

d) Menyeluruh

Semua fungsi dalam organisasi sebagai sumber kualitas sama pentingnya antara satu dengan yang lainnya, yaitu sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Untuk semua fungsi harus dilibatkan secara maksimal sehingga menunjang satu dengan yang lainnya (Umiarso,2011). Maka Menyeluruh dalam hal ini adalah perbaikan terus menerus tidak terbatas pada proses pembelajaran, melainkan dari semua komponen organisasi atau lembaga pendidikan.

Berdasarkan uraian di atas, dalam hal ini, guru sebagi manajer dalam organisasi kelas. Sebagai manajer, aktivitas guru mencakup merencanakan, mengorganisir, memimpin dan mengevaluasi hasil kegiatan belajar yang dikelolanya.

B. Telaah Teori Resolusi Konflik Dan Problematika Pendidikan Islam

Dalam istilah etimologi konflik adalah pertengkaran, perkelahian, perselisihan tentang aegumentasi, atau keinginan, dan pertentangan. Konflik juga bisa bermakna the overt struggle between individuals (*or groups within a society*,

or between nation states) yaitu pertentang yang dilakukan secara terbuka baik individi maupun kelompok dalam masyarakat atau bangsa (Abd A'la, 2002). Konflik terjadi mustahil dengan sendirinya, maka oleh karena itu ada banyak faktor yang menjadi penyebab lahirnya konflik. Dalam pandangan para sosiolog, konflik biasanya terjadi disebabkan karena perbuatan atas sumber-sumber kepemilkian, status sosial, dan keterbatasan kekuasan yang tidak merata didalam masyarakat. Konflik tidak (Abdon,2015).

Selain itu, konflik bisa disebabkan oleh banyaknya benturan antar-kepentingan dan pergeseran sosial konflik juga berpusat dari berbagai perbedaan, baik dari perbedaan fisik, anggapan, agama, adat istiada, organisasi, partai, penegtahuan, tata nilai dan juga kepentingan (Elya, 2015). Manusia pada dasarnya memilki kebutuhan dasar yang harus dipenuhi yaitu berupa fisik, psikologi, dan sosial. Jika kebutuhan dasar ini tidak terpenuhi maka akan menimbulkan konflik. Banyaknya kepentingan manusia dapat memicu munculnya konflik.

Tidak jarang konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat berujung pada tindakan kekerasan. Konflik sulit untuk ditiadakan, karena memang sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Upaya yang dapat dilakukan ialah menyelesaikan konflik tersebut, transformasi serta manajemen konflik menuju perdamaian atau hal positif lainnya. Secara spesipik, ada beberapa aspek yang menjadi konflik-konflik dalam konteks pendidikan yaitu mencakup struktur universal baik itu berupa mediasi, negosiasi, arbitrasi, dan lain-lain. Dalam konteks ini, pendidikan dan mutu sangat penting di implementasikan dalam pendidikan. Manajemen pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting sebab manajemen pendidikan yang baik akan menghasilkan pendidikan yang visioner artinya adalah pendidikan memiliki visi yang jelas sehingga dapat menghasilkan *output* yang berkualitas (Sulton, 2012).

Ada beberapa aspek penting yang ditelaah sehingga problemtaika yang sering dihadapi dalam konteks pendidikan yaitu, diantaranya sebagai berikut:

1. Relasi kekuasaan dan orintasi pendidikan Islam tujuan pendidikan sebagai mengembangkan karakter dan intlektual yang berbasis Islami merupakan insan al-kamil agar membentuk pribadi manusia menjadi lebih baik.sebagai pendidik

manusia agar proses pendidikan berhasil meraih tujuannya (Yusuf, 2013). Adapun orientasi pendidikan yaitu sebagaimana yang dicita-citakan secara nasional, dalam konteks era sekarang ini menjadi tidak menentu, atau kabur kehilangan orientasi mengingat adalah tuntutan pola kehidupan pragmatis dalam masyarakat Indonesia (Nasution, 1973). Hal ini patut untuk dikritisi bahwa globalisasi bukan semata mendatangkan efek positif, dengan kemudahan-kemudahan yang ada, akan tetapi berbagai tuntutan kehidupan yang disebabkan olehnya menjadikan disorientasi pendidikan.

2. Kurikulum Pendidikan yaitu bidang kurikulum sistem sentralistik ini juga mempengaruhi output pendidikan. Selain kurikulum yang sentralistik, terdapat pula beberapa kritikan kepada praktikpendidikan berkaitan dengan saratnya kurikulum sehingga seolah-olah kurikulum itu kelebihan muatan. Hal ini mempengaruhi juga kualitas pendidikan anak-anak terlalu banyak dibebani oleh mata pelajaran (Mujahid,2015).
3. Metode Pembelajaran kurangnya metode pembelajaran merupakan kurangnya proses mencapai keberhasilan dalam konteks pendidikan. Metode sebagai alat dan cara dalam melakukan perkembangan pendidikan Islam untuk memperbaharui dan meningkatkan kualitas pendidikan dari waktu ke waktu (Zubaidi, 2005:7). Pendekatan metode pembelajaran. Peran guru atau dosen sangat besar dalam meningkatkan kualitas kompetensi. Dalam mengajar, ia harus mampu membang-kitkan potensi guru, memotifasi, memberikan suntikan dan menggerak-kan melalui pola pembelajaran yang kreatif dan kontekstual konteks sekarang meng-gunakan teknologi yang memadai (Robiatul, 2018).
4. Mengembangkan Sumber Daya Manusia dan profesionalitas guru yaitu peran penting untuk dilakukan terhadap pendidikan Islam. Kurangnya pengembangan professional guru berdampak negative terhadap pendidikan melalui pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai kompetensi yang dimilikinya (Syaiful, 2009). Banyak guru dan tenaga kependidikan masih *underqualified*, *dan mismatch*, sehingga mereka tidak atau kurang mampu menyajikan dan menyelenggarakan

pendidikan yang benar-benar kualitatif (Aslamiyah,2013).

C. Analisis Implemtasi Total Quality Manajemen (Tqm) Berbasis Pendidikan Islam

Sebagaiaman awal penjabaran bahwa, pendidikan merupakan sebuah proses transformasi serta pendampingan terhadap peserta didik yang diajar dengan tujuan mengantarkan masa kanak-kanak tersebut ke arah yang lebih baik, baik anak secara individual maupun anak secara kelompok (Ahmad, 2008). Abdurrahman Albani dalam Abdurrahman An Nahlawy menjelaskan bahwa Pendidikan dalam kata *Tarbiyah* diartikan sebagai (1) menjaga fitrah anak yang sedang berkembang, (2) mengembangkan berbagai bakat anak dan kesiapan manusia secara menyeluruh, (3) mengarahkan fitrah dan bakat anak tersebut seluruhnya agar menjadi baik dan sempurna, dan (4) prosesnya dilakukan secara bertahap (Abdurrahman, 2010). Ditinaju dalam pemaparan teoritik diatas bahwa, Total Quality Management (TQM) dapat diimplementasikan dengan beberapa fase teoritik sebagaimana klasifikasi yang disampaikan Goetsch dan Davis (1994), yaitu fase persiapan, fase perencanaan, dan fase pelaksanaan (Fandi, 2003).

1. Fase Persiapan

Fase ini terdiri beberapa langkah-langkah, yang harus dipenuhi adalah adanya komitmen penuh dari manajemen puncak atas waktu dan sumber daya yang dibutuhkan. Langkah-langkahnya antara lain sebagai berikut:

a. Membentuk Tim dan kerjasama dalam merumuskan konsep pendidikan Islam ini artinya sistem manajemen dilembaga pendidikan lebih melakukan pembahasan tanpa mengganggu proses KBM (Kegiatan Belajar Mengajar).
b. Menyusun Pernyataan Visi dan Prinsip sebagai Pedoman. Usaha yang pertama dalam TQM adalah penyusunan visi organisasi dan pedoman operasi organisasi.
c. Pelatihan TQM. SC (Steering Commitee) membutuhkan pelatihan yang berkaitani dengan filosofi, teknik dan alat-alat TQM sebelum memulai aktifitas TQM. Dalam pelatihan ini, perlu mendatangkan pula seorang konsultan. Kemudian pada jangka panjangnya, juga diadakan pelatihan yang serupa sebagai follow up dari pelatihan yang pertama.

d. Menyusun tujuan umum da organisasi, planning, disuatu lembaga pendidikan.
e. Komunikasi dan Publikasi. Pemimpin puncak dan SC perlu mengkomunikasikan setiap informasi mengenai visi dan misi, prinsip-prinsip sebagai pedoman, tujuan dan konsep TQM.
f. Sekolah berdasarkan pernyataan visi yang telah ditetapkan.
g. Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan. SC harus secara obyektif mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi. Ini sangat penting untuk mencari pendekatan terbaik dalam pelaksanaan TQM dan bisa untuk menyoroti kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Kemudian melakukan perbaikan-perbaikan strategis ke depannya.
h. Identifikasi Pendukung dan Penolak. Langkah ini di dorong bisa dilakukan bersamaan dengan langkah identikasi kelemahan dan kekuatan atau sesudahnya.
i. Memperkirakan Sikap Karyawan. Dengan bantuan personalia atau konsultan luar, SC perlu berusaha memperkirakan sikap karyawan pada saat ini. Pimpinan
j. Mengukur Kepuasan Pelanggan yaitu evaluasi berusaha mendapatkan umpan balik obyektif dari para pelanggan guna menentukan tingkat kepuasan mereka. Survai kepada pelanggan sebaiknya dilakukan secara acak

2. Fase Perencanaan

Dalam fase ini ada empat (4) langkah yang harus dijalani secara sistematis. Karena semuanya membentuk sistem yang saling mempengaruhi. Adapun langkah-langkahnya adalah:

a. Merencanakan pendekatan implementasi terhadap pendidikan Islam. khusunya semua yang lembaga berkaiatan diantaranya, pengembangan administrasi, proses KBM kegiatan belajarmengajar, motivasi terhadap peseta didik, menguasai konsep pembelajaran, dan sebagainya yang berkaitan.
b. Identifikasi proyek bertanggung jawab untuk memilih proyek atau program kegiatan awal TQM, yang didasarkan pada kekuatan dan kelemahan perusahaan, personil yang terlibat, visi

dan tujuan, dan kemungkinan keberhasilannya.

c. KomposisiTim. Steering Committee membentuk komposisi tim-tim yang akan melaksanakan program TQM tersebut.

d. Pelatihan yaitu Pelatihan yang diberikan harus mencakup dasar-dasar TQM dan instrumen yang sesuai untuk melaksanakan program kegiatan yang akan mereka laksanakan.

3. Fase Pelaksanaan

a. Penggiatan Tim. Steering Committee memberikan bimbingan kepada setiap tim dan mengaktifkan mereka. Masing-masing tim menggunakan teknik TQM yang telah mereka pelajari. Mereka menggunakan siklus Plan-DO-Check-Action sebagai model proses TQM.

b. Umpan Balik Kepada Steering Committee. Masing-masing tim memberikan informasi umpan balik dari pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Survai formal pelanggan perlu dilakukan setiap tahun. Data yang diperoleh mengenai kepuasan pelanggan dikumpulkan dan diproses secara berkesinambungan.

c. Umpan balik dari Karyawan. Setiap tim yang berada dibawah kontrol SC secara periodik memantau sikap dan kepuasan karyawan yang ada dibawahnya. Kemudian mengadakan komunikasi ntensif dengan steering committee.

d. Memodifikasi Infrastruktur. Umpan balik yang diperoleh dari langkah-langkah di atas (dari tim proyek, pelanggan dan karyawan) akan dijadikan dasar oleh steering

D. Faktor-Faktor Hambatan dan Resolusi Konflik Pendekatan Total Quality Manajemen

Pendidikan memiliki peran penting dalam keseluruhan aspek kehidupan manusia. Dengan adanya pendidikan potensi-potensi dasar manusia dapat berkembang selama pendidikan itu terus berlangsung. Selain itu juga pendidikan beperan dalam merubah kepribadian manusia. Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penerapan TQM, yaitu sebagai berikut: Pertama, kurangnya sistem perencanaan disuatu lembaga pendidikan. Kedua, Organisasi perlu membentuk beberapa organisasi yang melibatkan semua karyawan. Untuk menunjang dan menumbuhkan kerja sama dalam tim, paling tidak ada dua hal yang

perlu diperhatikan. Pertama, baik pimpinan, guru maupun karyawan harus memiliki pemahaman yang baik terhadap perannya masing-masing.

Pendidikan yang setiap tahunnya berubah dan berkembang seiring dengan perkembangan zaman menuntut semua pihak dalam berbagai bidang termasuk guru untuk senantiasa meningkatkan kompetensinya. Dikarenakan "guru merupakan komponen paling penting dan menentukan dalam sistem pendidikan secara keseluruhan, yang harus mendapat perhatian sentral, pertama dan utama" (Mulyasa, 2011). Dalam rangka melakukan perubahan perilaku peserta didik secara berkelanjutan yang sejalan dengan tugas perkembangannya dan tuntutan lingkungan disekitarnya. Guru sebagai arsitek perubahanperilaku peserta didik dan sekaligus sebagai model panutan para peserta didik dituntut memiliki kompetensi yang paripurna.

Para guru perlu mempelajari cara menjadi pendidik yang efektif, sedangkan karyawan perlu mempelajari cara menjadi anggota tim yang baik. Kedua, organisasi sekolah harus melakukan perubahan budaya supaya kerja sama tim tersebut dapat berhasil. Apabila kedua hal tersebut tidak dilakukan sebelum pembentukan tim, maka hanya akan timbul masalah, bukannya pemecahan masalah.

Ketiga, Proses penyebarluasan (deployment). Dalam konteks pendidikan baik lembaga, media, dan sebagainya dapat dikembangkan dalam pendidikan Islam agar lembaga pendiidkan sebagai ajang dan pengembangan baik dalam beberapa aspek yang dimuat dalam suatu lembaga tersebut. Keempat, Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis. Ada pula organisasi sekolah yang hanya menggunakan pendekatan Deming, pendekatan Juran, atau pendekatan Crosby dan hanya menerapkan prinsipprinsip yang ditentukan di situ. Padahal tidak ada satu pun pendekatan yang disarankan oleh ketiga pakar tersebut maupun pakar-pakar kualitas lainnya yang merupakan satu pendekatan yang cocok untuk segala situasi. Bahkan pakar kualitas mendorong organisasi sekolah untuk menyesuaikan programprogram kualitas dengan kebutuhan mereka masing-masing.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan kajian analisis diatas bahwa, problometika dan resolusi konflik pendidikan merupakan hal yang lumrah terjadi dalam pengembangan pendidikan Islam. Namun demikian, pendidikan adalah sebagai

salah satu alternatif sebagai meningkatkan kualitas pendidikan lebih kuhusnya yaitu pengembangan suatu lembaga pendidikan melalui Total Quality Manajemen (TQM) yang mengatur suatu lembaga pendidikan baik hubunganya dalam konteks kualitas, mutu, perencanaan, organisasi, evaluasi yang mencakup berbagai aspek perencanaan dalam pendidikan Islam. Hal ini merupakan sebagai salah satu agar mewujudkan pendidikan dan mengatasi resolusi konflik dan problematika-problematika terhadap pendidikan Islam. Ada beberapa aspek pendekatan dalam model pendekatan TQM yaitu, Pertama, Quality. Kedua, kepuasan pelanggan. Ketiga, Evaluasi dan perbaikan terus menerus. Keempat perbaikan terus menerus dalam mengatasi masalah khusnya dalam pendidikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan yaitu TQM sebagai peranting penting dalam mengatasi berbagai tantangan resolusi konflik tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam,* Jakarta: Kalam Mulia, 2002.

Ahmad Muslim, *Manajemen Konflik Interpersonal Di Sekolah*, Jurnal: Paedagogy Fakultas Ilmu Pendidikan IKIP Mataram, Volume 1 Nomor 1 2014.

Maimun, *Menjadi Guru Yang Di rindukan (Pelita Yang Menerangi Jalan Hidup Siswa),* Yogyakarta;Kurnia Kalam Semesta,2014.

Raden Ahmad Muhajir Ansori, *Strategi Penanaman Nilai-Nilai Pendidikan Islam Pada Peserta Didik*, Jurnal: Pusaka Media, dan Kajian Islam, 2015.

Supriyoko, *Konfigurasi Politik Pendidikan Nasional*, Yogyakarta:Pustaka Fahima, 2007.

Zubaidi, *Pendidikan Berbasis Masyarakat (Upaya Menawarkan Solusi terhadap Problem Sosial),* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Nurul Zuriah, Pendidikan Moral dan Budi Pekerti Dalam Perspektif Perubahan, (*Menggagas,Platfom Pendidikan Budi Pekerti secara Kontekstual dan Futuristik*), Jakarta: Bumi Askara, 2011.

Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar*, Jakarta : Rineka Cipta, 1998.

Ellya Rosana, "*Konflik pada Kehidupan Masyarakat (Telaah Mengenai Teori dan Pemyelesaian Konflik pada masyarakat Modern*)", Jurnal Al-Adyan, Vol. X, No. 2, JuliDesember 2015.

Husain Usman, *Manajemen: Teori Dan Praktik Dan Riset Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara, 2013.

Nana Syahodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Ofseet, 2012.

Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Yogyakarta: dipura, 2001.

Marimin, *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.

Slamet, Margono. *Manajemen Mutu Terpadu dan Perguruan Tinggi Bermutu*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 1994.

Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Cet. 9, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

Aminatun Zahroh, *Total Quality Manajemen : Teori Dan Praktik Manajmen Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan,* Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2014.

Muhammad Fathurrohmah dan Sulisyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam : Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik* (Praktik Dan Teoritik), Yogyakarta :Teras, 2012.

Husain Usman, *Manajemen: Teori Dan Praktik Dan Riset Pendidikan,* Jakarta : Bumi Aksara, 2013.

Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah Di Era Otonom Pendidikan*, Yogyakarta:IRCiSod, 2011.

Abd A‟la, *Melampaui Dialog Agama,* Jakarta: Kompas Media Nusantara, 2002.

Adon Nasrullah Jamaludin, *Agama dan Konflik Sosial*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.

Ellya Rosana, "*Konflik pada Kehidupan Masyarakat (Telaah Mengenai Teori dan Pemyelesaian Konflik pada masyarakat Modern)*", dalam Jurnal Al-Adyan, Vol. X, No. 2, JuliDesember 2015, 217.

M. Sulton, *Problematika Manajemen Pendidikan*, Jurnal Ta'limuna. Vol.1, 2012.

Kadar M.Yusuf, Tafsir Tarbawi *(Pesan-pesan Al-Quran tentang pendidikan),* Jakarta:AMZAH,2013.

Harun Nasution, *Falsafah dan Mistisme Dalam Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1973.

Mujahid Damopolii, "Problematika Pendidikan Islam Dan Upaya-Upaya Pemecahannya", *TADBIR Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3 No. 1 Thn. 2015, hlm. 77.

Zubaidi, Pendidikan Berbasis Masyarakat (Upaya Menawarkan Solusi terhadap Problem Sosial), Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Robiatul Awwaliyah dan Hasan Baharun, "Telaah Epistemologi Terhadap Problematika Pendidikan Islam", *Jurnal Ilmiah DIDAKTIKA* VOL. 19 No. 1 Thn. 2018.

Syaiful Sagala, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan,* Bandung: Alfabeta 2009.

Siti Suwaibatul Aslamiyah, "Problematika Pendidikan Islam Di Indonesia", *AL HIKMAH Jurnal Studi Keislaman,* Vol. 3 No. 1, Thn. 2013.

Ahmad Munir, *Tafsir Tarbawi,* Yogyakarta: SUKSES Offest: 2008.

Abdurrahman An-Nahlawy, *Usul at-Tarbiyah Al-Islamiyah wa Asalibiha fil Baiti Wal Madrosati Wal Mujtama',* Damaskus: Dar-Fikr, cet, 28, 2010.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.