

## **Implementasi *Total Quality Management* Berbasis *Akhlakul Karimah* dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan di STAIN Mandailing Natal**

**Nuraini**

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, Sumatera Utara  
email: [ainistainmadina@gmail.com](mailto:ainistainmadina@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Management of an organization is the main foundation in an effort to improve the quality of education, the success or failure of an organization is determined by whether or not the management of management is good. The concept of Total Quality Management in collaboration with the values of akhlakul karimah in its implementation is an innovation of continuous improvement that focuses not only on output but also on process. Therefore, this study aims to determine how the implementation of the concept of Total Quality Management based on akhlakul karimah in improving the quality of education. Qualitative research methods with descriptive methods, namely reviewing and then describing the situation that became the object of study. Data analysis was carried out by collecting the data obtained and then describing it to obtain conclusions. The results of the study concluded that the Mandailing Natal State Islamic College is still result-oriented not process so continuous improvement is needed, this is why it is necessary to apply the concept of Total Quality Management starting from planning, process, evaluation, and follow-up as an effort to improve the quality of education.*

**Keywords:** *total quality management, education quality, akhlakul karimah*

### **ABSTRAK**

Manajemen suatu organisasi merupakan pondasi pokok dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan, keberhasilan ataupun kegagalan suatu organisasi ditentukan oleh baik tidaknya tata kelola manajemen tersebut. Konsep *Total Quality Management* yang dikolaborasikan dengan nilai-nilai *akhlakul karimah* dalam pelaksanaannya merupakan inovasi perbaikan terus-menerus yang tidak hanya berfokus pada *output* tetapi juga pada proses. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi konsep *Total Quality Management* berbasis *akhlakul karimah* dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yaitu menelaah kemudian menggambarkan tentang keadaan yang menjadi obyek kajian. Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data yang didapatkan kemudian dideskripsikan untuk mendapatkan kesimpulan. Hasil penelitian disimpulkan bahwa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal masih berorientasi pada hasil bukan dengan proses sehingga diperlukan perbaikan secara berkesinambungan, hal inilah perlu diterapkan konsep *Total Quality Management* dimulai dari perencanaan, proses, evaluasi dan tindak lanjut sebagai upaya peningkatan kualitas pendidikan.

**Kata kunci:** *total quality management, kualitas pendidikan, akhlakul karimah*

## A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sesuatu hal yang penting sehingga tidak mungkin terlepas dari kehidupan manusia. Pendidikan mempunyai peran yang signifikan bukan hanya memajukan suatu negara akan tetapi juga dalam pembentukan karakter masyarakat. Oleh karena itu, berkembang atau tidaknya suatu negara bergantung pada sistem pendidikannya (Burhanuddin, 2020). Keberhasilan lembaga pendidikan tidak terlepas dari penerapan manajemen dalam meningkatkan kualitas/mutu pendidikan dengan menerapkan konsep dan prinsip penjaminan mutu serta memodifikasinya sesuai dengan kebutuhan, seperti mengadopsi konsep *Total Quality Management* ke dalam dunia pendidikan sebagai suatu sistem manajemen berbasis mutu yang dilakukan bersama oleh *stakeholder* organisasi secara totalitas (Septiadi, 2019).

Namun pada era globalisasi atau modernisasi dewasa ini, dunia pendidikan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan yang ada baik dalam bidang teknologi maupun informasi yang begitu pesat, sehingga dunia pendidikan mampu melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan sehingga sesuai dengan tujuan pendidikan nasional (Budiman, 2017). Tujuan pendidikan nasional pada dasarnya adalah suatu upaya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, kecerdasan yang diharapkan bukan hanya semata kecerdasan intelektual semata melainkan menyeluruh dalam berbagai aspek sesuai dengan yang termaktub dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan nasional (Irawati and Susetyo, 2017) yang menyatakan bahwa :

“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan”.

Adanya kata akhlak mulia yang dalam agama Islam dikenal sebagai *Akhlakul Karimah* dalam rumusan tersebut memberikan isyarat yang kuat bahwa akhlak mulia diharapkan akan menjadi karakter nasional bangsa Indonesia. Hal tersebut merupakan cita-cita yang diharapkan dapat diwujudkan melalui sistem pendidikan yang berjenjang dan berkelanjutan (Ali et al., 2021). Oleh karena masyarakat Indonesia mayoritas adalah beragama Islam sehingga menjadi daya dukung dalam mewujudkan masyarakat yang berakhlak mulia dengan berdasarkan kepada nilai-nilai yang terkandung dalam ajaran Islam sesuai dengan Alquran dan Hadis. Sehingga dengan konsep ini nantinya akan menghasilkan generasi yang sempurna (*insan kamil*), yaitu generasi yang memiliki potensi baik secara jasmani, rohani

berupa intelektual, emosional, sosial yang berlandaskan nilai-nilai ajaran Islam sehingga nantinya generasi yang tercipta tidak hanya memiliki kompetensi akademik semata akan tetapi memiliki kompetensi religius dan rasa kemanusiaan (sosial) yang baik (Hardiyati and Baroroh, 2019).

Karakteristik dalam pendidikan Islam bermuara pada penekanan aspek akhlak sesuai dengan tujuan Nabi Muhammad Saw diutus untuk menyempurnakan akhlak manusia. Meskipun demikian, pengembangan akhlak tersebut kurang mendapat perhatian dalam dunia pendidikan sehingga terdapat distorsi antara cita-cita pendidikan nasional dengan realitas sosial yang ada. Hal ini dipengaruhi oleh pesatnya teknologi dan informasi yang memberikan pengaruh signifikan dalam kehidupan masyarakat (Wahyudi, 2020). Globalisasi ataupun modernisasi dewasa ini mampu menciptakan budaya yang homogen sehingga mampu menyeragamkan selera, gaya hidup, nilai dan karakteristik serta kepentingan masyarakat. Kondisi inilah yang semakin menyulitkan dalam mengembangkan nilai-nilai *akhlakul karimah* dalam penyelenggaraan dunia pendidikan dalam arti yang lebih komprehensif termasuk pada lingkup pendidikan tinggi (Lubis and Anggraeni, 2019).

Penyelenggaraan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi memiliki permasalahan tersendiri di mana isu utamanya adalah tentang bagaimana kualitas/mutu pendidikan (Annisa and Gyfend, 2021), hal ini ditandai dengan akreditasi yang didapatkan perguruan tinggi tersebut, baik akreditasi institusi maupun program studinya, tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional di bidangnya, lulusannya bisa diterima bekerja di pemerintahan ataupun swasta yang berdaya saing tinggi dan yang terpenting adalah pendidikan tinggi tersebut memiliki arah dan tujuan ke depan yang jelas sehingga mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pendidikannya (Wathoni, 2021), sehingga hal tersebut merupakan suatu tolak ukur dalam menarik minat masyarakat termasuk di STAIN Mandailing Natal salah satu Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri (PTKN) di bawah naungan Kementerian Agama RI.

STAIN Mandailing Natal merupakan transformasi dari Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta di bawah naungan Kopertais Wilayah IX Sumatera Utara yang bernama STAI Mandailing Natal (STAIM). Pendirian STAIM ini seiring dengan perjalanan pemekaran Kabupaten Mandailing Natal dari Kabupaten Tapanuli Selatan di Provinsi Sumatera Utara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1998 Nomor 188, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3794). Selain itu, pendirian STAIM juga tidak terpisahkan

dengan keberadaan banyaknya pondok pesantren di Kabupaten Mandailing Natal, sehingga STAIM diharapkan menjadi wadah bagi santri/santriwati untuk melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi.

Keberadaan pondok pesantren inilah yang menjadi potensi utama dalam pendirian STAIM sehingga didirikan pada tahun 2000 di bawah Yayasan Universitas Madina (YUM), kemudian pada tahun 2006 STAIM dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Mandailing Natal sampai pada tahun 2016. Setelah diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah tersebut bahwa Pemerintah Daerah tidak boleh mengelola Perguruan Tinggi. Oleh karena itu dibentuklah yayasan baru yang akan menaungi STAIM yang dikenal dengan Yayasan Pendidikan Mandailing Natal (YPMN) pada tahun 2017. Yayasan Pendidikan Mandailing Natal (YPMN) inilah yang menghantarkan STAIM menjadi salah satu Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri (PTKN) di bawah Kementerian Agama RI melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pendirian STAIN Mandailing Natal.

Transformasi STAIN Mandailing Natal diharapkan mampu meningkatkan kualitas pendidikan di Kabupaten Mandailing Natal terutama dalam bidang keagamaan sehingga mampu memberikan kualitas terbaik sesuai dengan yang diharapkan. Kenyataan yang terjadi berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan, kualitas/mutu pendidikan belum mampu secara signifikan memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga masih dibutuhkan perbaikan terus-menerus di berbagai bidang termasuk kualitas/mutu pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan langkah inovatif secara profesional dengan manajemen yang unggul dari penyelenggara pendidikan tersebut (Yuniarti, 2021). Langkah inovatif tersebut tentunya memiliki keterkaitan dengan konsep penerapan manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) berbasis *akhlakul karimah* dalam bidang pendidikan, sehingga dengan manajemen tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas/mutu pendidikan di STAIN Mandailing Natal.

### **Konsep *Total Quality Management***

*Total Quality Management* difahami sebagai suatu konsep manajemen yang dinamis dengan mengikutsertakan seluruh *stakeholder* dalam menerapkan metode pengendalian kualitas/mutu untuk mendapatkan kepuasan pelanggan (Septiadi, 2019). Hal ini merupakan pengembangan dari metode penjaminan mutu pendidikan. Kunci utama dalam konsep ini adalah komitmen yang tinggi dalam melakukan penjaminan mutu yang dilakukan secara terus-menerus. Dalam pelaksanaannya mesti dilakukan secara bersama/menyeluruh dari tiap *stakeholder* sehingga tidak ada unsur yang diabaikan (Sarmono, Supriyanto, and Timan,

2020). Dengan kata lain, *Total Quality Management* merupakan suatu konsep manajemen dalam upaya meningkatkan dan mengembangkan produktifitas. Dalam konteks pendidikan hal tersebut merupakan suatu filosofi dalam metodologi bagaimana melakukan perbaikan secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi kebutuhan, keinginan maupun harapan dalam pengembangan mutu pendidikan di masa yang akan datang (Munir, 2018).

### **Konsep Akhlakul Karimah**

Akhlak merupakan budi pekerti, sikap, tingkah laku maupun kebiasaan, yaitu sikap ataupun tingkah laku dari manusia secara alami dan telah menjadi suatu kebiasaan (Ya'kub, 1996). Akhlak sebagai suatu sifat yang tertanam dalam jiwa manusia yang mendorong untuk melakukan perbuatan tanpa membutuhkan pertimbangan akal pikiran. Akhlak ini setara pemaknaannya dengan moral dan etika yang pada umumnya sering sejajarkan dengan istilah budi pekerti bahkan lebih jauh disebut juga sebagai karakter (Nawali, 2018). Konsep moral dan etika yaitu menguraikan tentang suatu perilaku manusia dilihat dari perspektif nilai baik atau buruk, moral biasanya bersifat praktis sementara etika bersifat teoritis sebagai ukuran dalam menilai suatu perbuatan itu bernilai baik atau buruk (Bafadhol, 2017). Dalam Islam akhlak itu terbagi dua, yaitu *akhlakul karimah* dan *akhlakul madzmumah*. *Akhlakul karimah* atau yang dikenal dengan akhlak mulia merupakan suatu sikap dari kepribadian yang senantiasa berada dalam kontrol agama sehingga mendatangkan nilai-nilai kebaikan dan kemaslahatan kepada manusia. Sebaliknya *akhlakul madzmumah* atau akhlak yang tercela merupakan sikap yang berasal dari hawa nafsu sehingga mendatangkan nilai-nilai keburukan dan *mafsadat* kepada manusia (Mustofa and Kurniasari, 2020).

### **Kualitas Pendidikan**

Kualitas dalam arti lain disebut juga dengan mutu. Kualitas merupakan suatu tolak ukur penilaian terhadap suatu produk ataupun jasa sehingga kualitas dapat dimaknai sebagai keunggulan suatu produk yang dihasilkan baik berupa barang maupun jasa (B. Suryosubroto, 2004). Dengan demikian, kualitas dapat disimpulkan sebagai tolak ukur dalam penilaian tentang proses pemberdayaan suatu produk yang mampu mendukung dalam upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien termasuk dalam bidang pendidikan. Kualitas pendidikan dinilai dari kepuasan pelanggan sebagai pengguna utama. Pelanggan dalam pendidikan ada yang dikenal dengan pelanggan internal dan eksternal (Sallis, 2012). Kualitas pendidikan bukan merupakan sesuatu yang ada dengan sendirinya melainkan hasil dari proses demi proses yang dilalui. Apabila suatu proses yang dilalui berjalan secara efektif

dan efisien maka tidak menutup kemungkinan akan menghasilkan pendidikan yang berkualitas demikian sebaliknya.

## **B. METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yaitu menelaah kondisi obyek kajian secara alami untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala yang terjadi sehingga mendapatkan data yang akurat kemudian data yang didapatkan dianalisis sesuai dengan kondisi yang terjadi (Creswell 2010). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang aktivitas, kondisi dan peran *Total Quality Management* berbasis *akhlakul karimah* sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pendidikan di STAIN Mandailing Natal.

### **Sumber Data**

Sumber data merupakan data empiris yang dikumpulkan untuk memecahkan permasalahan yang berasal dari berbagai sumber (Sandu Siyoto, 2015). Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data utama dan data pendukung, sumber data utama berasal dari hasil wawancara maupun observasi yang mendalam, selebihnya merupakan data pendukung seperti dokumentasi dan sebagainya (Lexy J. Moleong, 2010).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk memperoleh data yang akurat. Dalam hal ini, digunakan tiga model teknik dalam pengumpulan data tersebut sebagai berikut :

1. Observasi (pengamatan) yaitu melakukan pengamatan secara mendalam dan sistematis terhadap permasalahan yang diteliti (Hadi, 2004).
2. Wawancara yaitu tanya jawab dengan informan penelitian untuk mendapatkan keterangan-keterangan terkait permasalahan yang diteliti (Arikunto, 2006).
3. Dokumentasi yaitu upaya pencarian tentang dokumen yang berhubungan dengan permasalahan berupa catatan, notulen rapat, agenda dan data lainnya yang bersifat documenter (Arikunto, 2006).

### **Analisis Data**

Analisis data merupakan serangkaian proses pengorganisasian ataupun pengurutan data yang dikumpulkan ke dalam suatu pola ataupun kategori sehingga data tersebut dapat dirumuskan (Miles Matthew B., 1992). Adapun langkah yang dilakukan adalah:

1. Pengumpulan data, yaitu proses pengumpulan data baik melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi.
2. Reduksi data, yaitu proses seleksi terhadap data yang dikumpulkan dengan memilih dan mengkategorikan data sehingga memiliki makna.
3. Display data, yaitu penyajian data setelah proses reduksi data telah selesai sehingga memudahkan dalam memahami suatu pola ataupun kategori.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu serangkaian proses verifikasi ataupun meninjau ulang terhadap kesimpulan dari data yang didapatkan sehingga menjadi konfigurasi yang utuh.

### **C. HASIL PEMBAHASAN**

#### ***Total Quality Management Berbasis Akhlakul Karimah***

Sebagai upaya mempersiapkan generasi yang berkualitas, pendidikan memiliki peranan yang sangat penting, dunia pendidikan merupakan sarana yang paling utama dalam pengembangan dan pembinaan generasi muda, sehingga dalam konteks ini peranan dunia pendidikan sangat dituntut agar bisa berbenah dalam menyesuaikan dengan kebutuhan (Meilia and Murdiana, 2019). Di samping itu, seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maka kehidupan sosial, ekonomi dan pendidikan juga tidak bisa dibatasi oleh ruang dan waktu yang menuntut adanya Sumber Daya Manusia yang memiliki kualitas berdaya saing tinggi (Munir, 2018). Oleh karena itu dunia pendidikan harus segera berbenah dalam memperbaiki kualitas sehingga memiliki kualitas yang mampu bersaing. Kualitas pendidikan bukan hanya meliputi *input*, proses maupun *output*, melainkan juga *outcome* yaitu kualitas lulusan, sehingga untuk mampu beradaptasi dengan situasi tersebut, konsep *Total Quality Management* perlu dikembangkan dalam suatu organisasi (Zjulla, 2015).

*Total Quality Management* dikembangkan bukan hanya sebagai konsep yang berorientasi pada kualitas akhir, namun juga menekankan kualitas dalam prosesnya, sumber daya manusia dan hal-hal yang berkaitan dengannya demi untuk menghasilkan produk yang diharapkan oleh pengguna ataupun konsumen. Secara filosofis difahami bahwa bahwa *Total Quality Management* ini merupakan suatu upaya pendekatan yang menekankan pada perbaikan ke arah yang lebih baik secara terus-menerus dengan menyesuaikan dengan visi dan misi organisasi (Muslim and Sururin, 2018). Melalui pendekatan tersebut diharapkan akan mampu memaksimalkan kualitas yang berdaya saing tinggi. Hal ini merupakan strategi serta usaha dengan karakteristik pendekatannya berfokus pada kepuasan pengguna baik internal maupun eksternal. Upaya yang dilakukan antara lain pengambilan keputusan dalam

memecahkan masalah dengan berbasis data dan aturan, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan berkesinambungan, pemberdayaan sumber daya manusia, memiliki komitmen dan kerjasama tim yang solid (Anwar, 2020).

Dalam konteks pendidikan *Total Quality Management* dapat dimaknai sebagai proses pembelajaran yang berkesinambungan dengan program yang dilakukan secara kreatif, inovatif dan konstruktif. Hal yang ditekankan dalam konteks ini adalah program yang ditawarkan dapat merubah kultur dan mindset sebagai upaya perbaikan yang terus-menerus baik dari Sumber Daya Manusia maupun sarana dan prasarana pendukungnya (Nawawi and La'alang, 2020). Oleh karena itu, manajemen organisasi harus disesuaikan dengan kebutuhan sehingga dalam proses implementasinya diperlukan adaptasi yang tepat agar tidak memberikan dampak negatif. Berdasarkan uraian tersebut, ada beberapa konsep yang perlu dikembangkan dalam konsep *Total Quality Management* ini antara lain, terkait kualitas, kepuasan pengguna, perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan seluruh stakeholder organisasi (Fahrudin, 2020).

### 1. Kualitas

Konsep kualitas pada *Total Quality Management* yang diadopsi adalah konsep mutu relatif, dalam hal ini terdapat dua aspek utama, *pertama*, produk yang dihasilkan sesuai dengan kualifikasi dan spesifikasi, *kedua*, produk yang dihasilkan mampu memuaskan harapan dan kebutuhan. Selanjutnya, *quality in preseption* bertambahnya keinginan pengguna terhadap lulusan (*outcome*) dari organisasi pendidikan.

### 2. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna sangat ditentukan oleh sebuah produk dan siapa yang menggunakan produk tersebut, sehingga organisasi pendidikan berada pada posisi penyedia jasa yang memberikan pelayanan sesuai kebutuhan. Jasa yang diberikan meliputi, pendidikan, bimbingan pembelajaran, penilaian, pelayanan administrasi. Sementara pengguna yang dimaksud itu adalah *internal customer* meliputi tenaga pendidik dan kependidikan dan *eksternal customer* meliputi, peserta didik, orangtua/masyarakat, pemerintah daerah dan pengguna lulusan.

### 3. Perbaikan berkesinambungan

Dalam upaya penerapan perbaikan yang berkesinambungan bukanlah semudah membalikkan telapak tangan, seorang pimpinan harus mampu merubah kultur dan mindset yang dilakukan terus-menerus dalam jangka panjang sehingga membutuhkan waktu lama. Dalam hal ini dibutuhkan peruban sikap dan pola pikir dalam melaksanakan proses tersebut agar ke depan mampu memberikan dampak yang baik. Oleh karena itu, seorang pimpinan

harus memberikan kepercayaan kepada anggota organisasi untuk kemudian memberikan delegasi dalam pengambilan keputusan secara tepat. Hal ini dimaksudkan agar anggota organisasi merasa memiliki tanggung jawab dalam setiap tugas pokok dan fungsinya dengan merujuk kepada visi, misi, tujuan serta strategi organisasi.

#### 4. Pemberdayaan seluruh stakeholder organisasi

Pemberdayaan seluruh stakeholder dalam proses perbaikan yang berkesinambungan merupakan hal yang penting karena akan membentuk kerjasama tim (*team work*) yang solid, sehingga diharapkan akan memberikan perbaikan yang efektif dalam situasi kerja dan akan menanamkan sikap dan rasa memiliki dan pada akhirnya akan menumbuhkan tanggung jawab kerja. Kunci sukses dalam penerapan *Total Quality Management* adalah terciptanya kerjasama antara internal dan eksternal secara efektif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, peran pimpinan dalam hal ini adalah mendelegasikan wewenang secara tepat bukan hanya sekedar mengawasi dan mengontrol (Yuniarti, 2021).

Di samping itu, hal yang dibutuhkan dalam penerapan *Total Quality Management* adalah berfokus pada *akhlakul karimah* (akhlak mulia) yaitu sikap atau perbuatan yang termotivasi atas dorongan dari dalam hati yang bersumber pada ajaran dan nilai-nilai Alquran dan Hadits sehingga keadaan tersebut diharapkan akan melahirkan sikap yang jujur, amanah, profesional, loyalitas dan penuh tanggung jawab (Bafadhol, 2017). Dalam ajaran Islam, posisi akhlak menempati peran yang sangat penting karena merupakan bagian dari hubungan horizontal ataupun vertikal. Demikian halnya dalam peningkatan mutu pendidikan, nilai-nilai akhlak mutlak ditanamkan dalam seluruh proses mewujudkannya. Sikap ataupun perbuatan dianggap sebagai akhlak apabila dilakukan berulang sehingga menjadi suatu kebiasaan dan dilakukan dengan kehendak dan kemauan sendiri yang datang dari dalam hati tanpa ada unsur paksaan ataupun tekanan. Akhlak tidak hanya terbatas pada hubungan manusia dengan Tuhan namun juga mengatur hubungan manusia dengan sesamanya dalam kehidupan (Mahmud, 2019).

Akhlak dalam Islam bukan hanya sekedar sopan santun ataupun budi pekerti namun menempati kedudukan yang sentral, sehingga akhlak merupakan barometer keimanan sesuai dengan tujuan Rasulullah Saw diutus yaitu untuk menyempurnakan akhlak. Kalau dicermati lebih mendalam bahwa tujuan Rasulullah Saw bersifat umum melingkupi seluruh aspek kehidupan termasuk dalam pekerjaan. Ketika seseorang bekerja secara profesional dengan loyalitas tinggi serta dibarengi dengan nilai-nilai akhlak, seperti, kejujuran dan amanah sehingga menumbuhkan sikap tanggung jawab bukan hanya terhadap diri sendiri ataupun

pimpinan namun juga tanggung jawab kepada Allah Swt, sehingga dengan sikap seperti itu akan melahirkan keikhlasan yang bernilai ibadah (Gultom and Arif, 2017).

Dalam konsep ajaran Islam, dasar ataupun pedoman akhlak adalah Alquran dan Hadits, sehingga ukuran baik ataupun buruk dalam Islam harus mengacu kepada Alquran dan Hadits bukan menurut kadar ukuran dari manusia. Kalau ukuran baik ataupun buruk ditentukan menurut ukuran dari manusia niscaya ukurannya akan berbeda-beda. Melalui Alquran dan Hadits dapat dipahami nilai-nilai baik dan buruk dalam sifat dan perilaku manusia, sebab kalau didasarkan pada akal manusia tentu tidak akan sama. Prinsip akhlak merupakan *moral force* yang terletak dalam keimanan seseorang sebagai kekuatan internal yang dimiliki umat Islam sebagai penggerak dan motivasi dalam merefleksikan dalam sikap dan tanggungjawab.

### **Implementasi *Total Quality Management* Berbasis Akhlakul Karimah Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di STAIN Mandailing Natal**

Konsep *Total Quality Management* sebagai suatu sistem manajemen organisasi yang berfokus pada kualitas mutu berdasarkan pada keikutsertaan partisipasi semua anggotanya untuk mewujudkan kesuksesan terus-menerus dan dengan jangka waktu panjang. Penerapan dari *Total Quality Management* bukan merupakan suatu tata kelola organisasi yang hasilnya langsung diperoleh dalam waktu dekat, akan tetapi membutuhkan waktu dan proses tahapan-tahapan yang harus dilalui. Hal ini diwujudkan berdasarkan kepuasan dan manfaat bagi semua *stakeholder* ataupun masyarakat. Dengan kata lain, hal ini merupakan filosofi dalam pengelolaan suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna ataupun masyarakat dengan efisien dan efektif (Pambreni et al., 2019).

Keinginan dan tekad yang kuat bukanlah jaminan mendapatkan keberhasilan dalam penerapan *Total Quality Management*, sebab keberhasilannya bukan hanya dilihat dari antusiasme para anggotanya melainkan dari manajer dalam menerapkan sistem tersebut. Keberhasilan dan kegagalan suatu sistem berada pada seorang manajer bagaimana mengelola suatu konsep manajemen yang baik dan terus-menerus (berkesinambungan) untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam mewujudkan *Total Quality Management* dalam suatu organisasi (Hermanto Nst, 2018).

Dasar utama *Total Quality Management* dibutuhkan sebagai cara terbaik dan mampu bersaing sehingga unggul dalam persaingan global untuk menghasilkan kualitas terbaik sehingga dibutuhkan perbaikan berkesinambungan dalam proses tahapan-tahapan penerapan *Total Quality Management*. Penerapan manajemen yang efektif diharapkan dapat

meningkatkan kemampuan untuk bersaing secara kompetitif sehingga memberikan kepuasan dan keuntungan yang strategis (Zjulla, 2015). Seiring dengan pesatnya perkembangan dan dinamika era sekarang ini memunculkan persaingan yang terbuka lebar dalam berbagai sektor termasuk dalam hal pendidikan. Berbagai institusi pendidikan dituntut agar mampu bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada setiap penggunanya (Hafizhah, 2021). Pelayanan yang ditawarkan tentu harus memperhatikan standar mutu yang baik yaitu mampu memberikan kepercayaan dan kepuasan, oleh karena itu, institusi pendidikan harus memperhatikan sistem manajemen yang digunakan dalam peningkatan mutu pendidikannya termasuk Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

Keberadaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal pada lingkup yang strategis memunculkan tuntutan baru tentang bagaimana kesiapan memainkan peranan sebagai *agent of change*. Hal ini dimungkinkan untuk dikaitkan dengan tujuan dan fungsi pendidikan yang tidak hanya berorientasi pada perubahan secara individual akan tetapi lebih kepada perubahan secara sosial. Pada prinsipnya, transformasi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal sebagai salah satu Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri (PTKN) di bawah Kementerian Agama RI merupakan kelanjutan dari dukungan civitas akademika, masyarakat dan Pemerintah Daerah Kabupaten Mandailing Natal sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan keagamaan di wilayah yang berbasis pesantren. Untuk mewujudkan hal tersebut tentu harus dimulai dari manajemen yang strategis dalam organisasi sebagai proses yang berkesinambungan dan dilakukan terus-menerus sehingga dapat menjadi fondasi dasar dalam pengambilan kebijakan .

Persaingan dalam dunia pendidikan menghadirkan daya saing yang berkaitan erat dengan kecepatan dan ketepatan dalam perumusan dan pencapaian visi, misi, tujuan dan strategi yang akan dilakukan sehingga mampu bersaing dengan institusi pendidikan lainnya dalam menghadapi isu krusial yang sensitif dalam peningkatan mutu ataupun kualitas pendidikan terkait mutu, relevansi, akuntabilitas, profesionalisme, efisiensi, dan efektifitas serta sikap pimpinan dalam menjalankan manajemen dalam institusi pendidikan (Kartini, 2019). Hal ini merupakan pekerjaan rumah bagi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan bahwa penerapan manajemen mutu masih banyak yang belum maksimal baik dari Sumber Daya Manusia, manajemen tata kelola akademik, pelayanan, kerja sama tim dalam pekerjaan dan sebagainya sehingga perlu dilakukan upaya perbaikan yang terus-menerus. Kekurangberhasilan upaya perbaikan mutu

pendidikan selama ini dipengaruhi oleh strategi yang lebih bersifat *input oriented* dengan berasumsi apabila semua *input* sudah dipenuhi baik sarana maupun prasarana maka akan menghasilkan *output* yang baik. Padahal perlu dipahami bahwa dibutuhkan kreatifitas dan inovasi sebagai bentuk pembaharuan dalam menjawab tuntutan kebutuhan yang semakin kompleks yang tidak mungkin terhindari (Lubis and Anggraeni, 2019). Kreatifitas dan inovasi tersebut dimulai dari *input*, proses, *output* dan *outcome* berupa lulusan yang berkualitas serta harus diperhatikan esensi dari nilai-nilai *akhlakul karimah* dalam tahapan tersebut sehingga menumbuhkan sikap dan tanggungjawab bukan hanya terhadap pekerjaan ataupun pimpinan namun juga terhadap Allah Swt.

Sebagai Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKN) di bawah Kementerian Agama RI, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal harus mampu berbenah dengan mengedepankan inovasi dalam peningkatan mutu pendidikan untuk menciptakan *output* yang handal dan unggul berbasis *akhlakul karimah*. Manajemen yang dikembangkan menerapkan konsep dan langkah-langkah yang berfokus pada :

1. Upaya perbaikan terus-menerus

Upaya perbaikan dalam peningkatan mutu pendidikan berhubungan dengan adanya pembaharuan dalam sistem pendidikan yang meliputi kurikulum, standar kualifikasi pendidik, capaian pembelajaran serta pelaksanaan manajemen organisasi pendidikan berbasis *akhlakul karimah* sehingga terwujud visi, misi dan tujuan serta target yang diharapkan dengan strategi ataupun langkah-langkah yang direncanakan pada awal proses.

2. Penetapan Jaminan dan Standar Mutu

Kualitas mutu suatu produk yang baik tentu harus dijamin oleh sistem yang disebut dengan jaminan mutu, yaitu bagaimana memenuhi spesifikasi produk yang dihasilkan sesuai dengan standar mutu yang dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam sistem penjaminan mutu dengan mengedepankan nilai-nilai dan karakteristik *akhlakul karimah* dalam pelaksanaannya.

3. Menciptakan suasana dengan kultur yang baik

Institusi pendidikan merupakan lembaga formal sebagai sentral dalam memanusiasikan manusia dengan nilai-nilai luhur. Upaya mewujudkan hal tersebut salah satunya dengan berinovasi membuat kultur yang aplikatif dan adaptif dengan nilai-nilai yang mampu merubah *mindset* seluruh stakeholder sehingga memiliki identitas yang khas yang membedakan dengan institusi lain. Oleh karena itu, perlu

ditetapkan aturan yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan dengan memasukkan nilai-nilai *akhlakul karimah* di dalamnya.

4. Melakukan perubahan struktur organisasi

Perubahan struktur organisasi merupakan implementasi manajemen dalam rangka membagi tugas, pokok dan fungsi kepada seseorang sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya sehingga efektifitas pencapaian tujuan organisasi dapat terkoordinasikan dengan baik. Oleh karena itu, perubahan manajemen harus didasarkan pada niat baik yaitu memberikan suatu amanah kepada ahlinya sehingga memunculkan inovasi demi hasil yang maksimal.

5. Mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan.

Agar institusi pendidikan mampu berimprovisasi sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan, sudah seharusnya institusi pendidikan harus menjalin kerjasama dengan masyarakat sebagai pelanggan dengan bertukar informasi, masukan dan menjaga hubungan baik dengan mengedepankan nilai-nilai *akhlakul karimah*. Peran serta masyarakat dalam pendidikan menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan manajemen, karena pendidikan merupakan tanggungjawab bersama antara institusi pendidikan, masyarakat dan juga pemerintah.

Berdasarkan hal tersebut di atas, diperlukan penguatan implementasi *Total Quality Management* di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal dalam upaya perbaikan untuk peningkatan mutu pendidikan berbasis *akhlakul karimah* seperti kualitas, kepuasan pengguna, perbaikan terus-menerus dengan memberdayakan seluruh anggota organisasi/institusi dimulai dari aspek perencanaan, proses pelaksanaan, evaluasi dan kemudian tindak lanjut. Kreatifitas dan inovasi sebagai bentuk perubahan sistem pendidikan merupakan implementasi dari prinsip *Total Quality Management* yang berfokus pada proses perbaikan terus-menerus untuk mencapai misi dan target sesuai standar mutu yang diharapkan (Nguyen and Nagase, 2019).

Peningkatan kualitas/mutu pendidikan berbasis *akhlakul karimah* tentunya selain professional dan loyalitas yang tinggi akan tetapi harus diikuti oleh nilai-nilai kejujuran, amanah dalam setiap pelaksanaannya sehingga menumbuhkan sikap dan rasa tanggung jawab. Hal ini merupakan prinsip dan nilai *akhlakul karimah* yang merupakan *moral force* keimanan seseorang yang memberikan motivasi dalam merefleksikan dalam sikap dan tanggung jawab seseorang dalam setiap perumusan perbaikan dimulai dari perencanaan, proses, evaluasi maupun tindak lanjut yang senantiasa berada dalam kontrol agama sesuai dengan etika dan prinsip yang ada di dalam Alquran dan Hadits sehingga mendatangkan

nilai-nilai kebaikan dan kemaslahatan. Nilai *akhlakul karimah* merupakan pondasi pokok dalam aktivitas kehidupan, sehingga perbuatan tidak dianggap sempurna apabila tidak berlandaskan akhlak yang baik sesuai dengan ajaran agama Islam.

#### **D. KESIMPULAN**

*Total Quality Management* merupakan suatu pilar manajemen yang berorientasi pada perbaikan secara berkesinambungan dan terus-menerus dengan melibatkan seluruh stakeholder, tujuannya bukan hanya berorientasi terhadap *output* (hasil) tetapi juga memperhatikan terkait proses yang dilakukan. Manajemen seperti ini merupakan suatu pendekatan yang dilakukan dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas/mutu termasuk dalam dunia pendidikan. Implementasi konsep *Total Quality Management* merupakan solusi dalam memenuhi tuntutan pelanggan sesuai dengan kebutuhan sehingga lebih adaptif dalam menghadapi tantangan yang dihadapi. Upaya perbaikan tersebut dimulai dari perencanaan, proses, evaluasi dan kemudian dilakukan tindak lanjut dengan mengedepankan nilai-nilai *akhlakul karimah* dalam setiap tahapan-tahapan yang dilakukan. Nilai-nilai *akhlakul karimah* penting dimasukkan dengan tujuan untuk menumbuhkan sikap kejujuran, amanah, profesional dan tanggungjawab dalam pekerjaan bukan hanya terhadap diri sendiri dan pimpinan tetapi juga kepada Allah Swt sehingga dalam proses yang dilakukan bernilai ibadah disisi-Nya. Konsep *Total Quality Management* berbasis *akhlakul karimah* inilah yang seharusnya dilakukan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal sebagai metode untuk meningkatkan kualitas/mutu pendidikan sehingga visi, misi, tujuan serta strategi yang direncanakan bisa diwujudkan dengan tepat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, Agus, Agus Yosep Abduloh, Aan Hasanah, and Bambang Samsul Arifin. (2021). "PENDIDIKAN AKHLAK DAN KARAKTER SEBAGAI LANDASAN TEORI PENDIDIKAN KARAKTER BANGSA INDONESIA Agus. *HAWARI Jurnal Pendidikan Agama Dan Keagamaan Islam*, 2(1).
- Annisa, Ayu, and Pinkan Gyfend. (2021). Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(7). <https://doi.org/10.46799/jst.v2i7.318>.
- ANWAR, SAIFUL. (2020). IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM BISNIS PENDIDIKAN. *EDUKA: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.32493/eduka.v4i2.4263>.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- B. Suryosubroto. (2004). *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Bafadhol, Ibrahim. (2017). Pendidikan Akhlak Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam*, 06(12).
- Budiman, Haris. (2017). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan.” *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1). <https://doi.org/10.24042/atjpi.v8i1.2095>.
- Burhanuddin, Burhanuddin. (2020). PERKEMBANGAN PENDIDIKAN ISLAM: MERESPON TANTANGAN GLOBALISASI. *Jurnal Al-Qalam: Jurnal Kajian Islam & Pendidikan*, 7(1): 21–32. <https://doi.org/10.47435/al-qalam.v7i1.178>.
- Creswell, John. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*. Jakarta.: Grasindo.
- Fahrudin, Ahmad Afghor. (2020). Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Mamba’ul Hisan Sidayu Gresik. *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management*, 2(1). <https://doi.org/10.35719/jieman.v2i1.15>.
- Gultom, D. K, and M Arif. (2017). Kontribusi Nilai-Nilai Islam Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepemimpinan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(1).
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hafizhah, Zhahratul. (2021). Inovasi Pendidikan Era Revolusi Industri 4.0. *Seri Publikasi Pembelajaran*, 1(2): 22–23. <https://www.researchgate.net/publication/351091193>.
- Hardiyati, Mikyal, and Umi Baroroh. (2019). Pendidikan Perspektif Al-Quran (Studi Tafsir Tarbawi Karya Ahmad Munir). *Jurnal Penelitian*, 13(1).
- Hermanto Nst, Mulyadi. (2018). MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM PENDIDIKAN ISLAM. *Al-Muaddib: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial & Keislaman*, 3(1). <https://doi.org/10.31604/muaddib.v1i1.471>.
- Irawati, Eni, and Weppy Susetyo. (2017). IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL DI BLITAR. *Jurnal Supremasi*, 7(1). <https://doi.org/10.35457/supremasi.v7i1.374>.
- Kartini, E. (2019). APLIKASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM DUNIA PENDIDIKAN. *CENDIKIA*.
- Lexy J. Moleong. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin*. Bairut: Rosda Karya. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAA&hl=en>.
- Lubis, Zulkifli, and Dewi Anggraeni. (2019). Paradigma Pendidikan Agama Islam Di Era Globalisasi Menuju Pendidik Profesional. *Jurnal Online Studi Al-Qur’an*, 15(1). <https://doi.org/10.21009/jsq.015.1.07>.
- Mahmud, Akilah. (2019). Ciri Dan Keistimewaan Akhlak Dalam Islam. *Sulesana*, 13.
- Meilia, Maya, and Murdiana Murdiana. (2019). “PENDIDIK HARUS MELEK KOMPETENSI DALAM MENGHADAPI PENDIDIKAN ABAD KE-21. *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu Dan Budaya Islam*, 2(1). <https://doi.org/10.36670/alamin.v2i1.19>.
- Miles Matthew B., A. Michael Huberman. (1992). *Qualitative Data Analysis, Tjetjep Rohendi Rohidi (Terj.) Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Munir, Miftakhul. (2018). Keberadaan Total Quality Management Dalam Lembaga Pendidikan (Antara Prinsip Implementasi Dan Pilar Tqm Dalam Pendidikan). *Jurnal Realita*, 16(1).

- Muslim, Moh., and Sururin. (2018). Total Quality Management (TQM) Di Perguruan Tinggi. *Esensi*, 21(2).
- Mustofa, Ali, and Fitria Eka Kurniasari. (2020). Konsep Akhlak Mahmudah Dan Madzmumah Perspektif Hafidz Hasan Al- Mas'Udi Dalam Kitab Taysir Al-Khallaq. *Ilmuna*, 2(1).
- Nawali, Ainna Khoiron. (2018). "HAKIKAT, NILAI-NILAI DAN STRATEGI PEMBENTUKAN KARAKTER (AKHLAK) DALAM ISLAM. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 12(1). <https://doi.org/10.30984/jii.v12i1.885>.
- Nawawi, Muhammad Adlan, and Abd La'alang. (2020). URGENSI PENINGKATAN MUTU DENGAN MENGGUNAKAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) DALAM PENDIDIKAN ISLAM DI ERA MILLENIAL. *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 2 (2). <https://doi.org/10.36671/andragogi.v2i2.104>.
- Nguyen, Thi Le Ha, and Keisuke Nagase. (2019). The Influence of Total Quality Management on Customer Satisfaction." *International Journal of Healthcare Management*, 12(4). <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>.
- Pambreni, Yuni, Ali Khatibi, S. M. Ferdous Azam, and Jacqueline Tham. (2019). The Influence of Total Quality Management toward Organization Performance." *Management Science Letters*, 9(9). <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.5.011>.
- Sallis, Edward. (2012). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: Ircisod.
- Sandu Siyoto. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sarmono, Anne, Achmad Supriyanto, and Agus Timan. (2020). PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU PADA SISTEM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN INTERNAL. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 3(1). <https://doi.org/10.17977/um027v3i12020p38>.
- Septiadi, Wahyu. (2019). Tinjauan Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1). <https://doi.org/10.31538/ndh.v4i1.105>.
- Wahyudi, Tian. (2020). Strategi Pendidikan Akhlak Bagi Generasi Muda Di Era Disrupsi. *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 3(2).
- Wathoni, Kharisul. (2021). ALUMNI MENURUT PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM). *MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(01). <https://doi.org/10.21154/maalim.v2i01.3036>.
- Ya'kub, Hamzah. (1996). *Etika Islam Pembinaan Akhlakul Karimah*. Bandung: CV Diponegoro.
- Yuniarti, Rina. (2021). Peran Inovasi Dalam Total Quality Management Dan Kinerja Organisasi. *Pamator Journal*, 14(2). <https://doi.org/10.21107/pamator.v14i2.12024>.
- Zjulla, Nur. (2015). IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 3(1).