

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan penelusuran pustaka yang berupa buku, hasil penelitian, karya ilmiah, ataupun sumber lain yang digunakan peneliti sebagai rujukan atau perbandingan terhadap penelitian yang peneliti lakukan. Peneliti akan mengambil beberapa sumber sebagai bahan rujukan atau perbandingan baik dari buku-buku maupun dari hasil penelitian. Adapun buku yang akan menjadi rujukannya, antara lain: “*Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*” karya Edward Sallis, “*Pendidikan Berbasis Mutu*”, karya Jerome S. Arcaro, dan “*Homeschooling A leap for better learning*” karya Sumardiono. Edward Sallis mengatakan, bahwa dalam operasi TQM dalam dunia pendidikan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan, di antaranya: *pertama*, perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*), *kedua*, menentukan standar mutu (*Quality Assurance*), *ketiga*, perubahan kultur (*Change of Culture*), *keempat*, perubahan organisasi (*Upside-down Organization*), dan *kelima*, mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*).

Adapun karya ilmiah yang membahas tentang manajemen peningkatan mutu, di antaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Khasan Ubaidillah, NIM: 3105104, tahun 2009 dengan judul, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus*, beliau membahas tentang bagaimana pihak madrasah tersebut menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di lembaga mereka sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas lembaga pendidikan Islam.¹⁴
2. Penelitian yang dilakukan Oleh Mashudi, NIM: 053311109, tahun 2011 dengan judul, *Pelaksanaan Manajemen Mutu Kegiatan Ekstrakurikuler Di SD Islam Al Azhar BSB Semarang*, beliau membahas tentang bagaimana pelaksanaan dan

¹⁴ Khasan Ubaidillah, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2000 Pada Ma NU Banat Kudus*. Tahun 2009.

strategi manajemen mutu yang diterapkan di SD Islam Al Azhar BSB Semarang.¹⁵

Semua hasil penelitian diatas membahas tentang manajemen yang digunakan oleh masing-masing madrasah dalam upaya peningkatan mutu pendidikan, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah Manajemen Mutu *Homeschooling* Kak Seto Cabang Semarang

Setelah menelaah berbagai karya tulis berupa hasil penelitian yang ada dan buku-buku yang sudah diterbitkan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa skripsi yang berjudul “*Manajemen Mutu Homeschooling Kak Seto Cabang Semarang*” memang belum pernah ada yang melakukan penelitian-penelitian sebelumnya.

B. Kerangka Teoritik

1. Manajemen Mutu dalam Dunia Pendidikan

Peneliti dalam hal ini akan menjelaskan mengenai apa yang akan dibahas. Jadi, pembaca dapat mengetahui ke arah mana pembahasan dalam kerangka teoritik ini. kerangka teoritik akan membicarakan tentang pengertian manajemen mutu, fungsi dan tujuannya, serta pentingnya sistem manajemen mutu dalam dunia pendidikan, pengertian *homeschooling*, sejarah *homeschooling*, model-model *homeschooling*, *homeschooling* vs sekolah formal serta keunggulan dan keterbatasan *homeschooling*. Lebih jelasnya, maka dapat dilihat dalam pembahasan dibawah ini.

a. Pengertian Manajemen Mutu

“Manajemen secara etimologi yang diambil dari kata “*to manage*” dalam Echols dan Shadily mempunyai arti mengurus, mengatur, melaksanakan atau mengelola”.¹⁶ Secara terminologi, manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya yang lain guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

¹⁵ Mashudi, *Pelaksanaan Manajemen Mutu Kegiatan Ekstrakurikuler Di SD Islam Al Azhar BSB Semarang*, tahun 2011

¹⁶ John M. Echols dan Hassan Shadily, 2003, *An English-Indonesian Dictionary, Cet. XXV*, (Jakarta: PT Gramedia, 2003), hlm. 372.

Adapun rumusan manajemen menurut H. Fayol, yang dikutip oleh Ibrahim Ishmat Muttawi', adalah sebagai berikut:

يقصد بالإدارة التنبؤ والتخطيط والتنظيم واصدارالوامروالتنسيق والرقابة¹⁷

Yang dimaksud dengan manajemen adalah aktifitas mempersiapkan perencanaan, pengorganisasian, pengambilan kebijakan, pengkoordinasian dan pengawasan.

"Manajemen yang baik adalah manajemen yang tidak jauh menyimpang dari konsep dan yang sesuai dengan obyek yang ditanganinya serta tempat organisasi itu berada. Manajemen harus bersifat fleksibel, artinya bahwa manajemen dapat menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dan kondisi".¹⁸

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Menurut Stephan Uselac, yang dimaksud mutu bukan hanya produk dan jasa saja, namun juga mencakup proses, lingkungan dan manusia. Jadi, mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, lingkungan dan manusia untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan guna memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁹

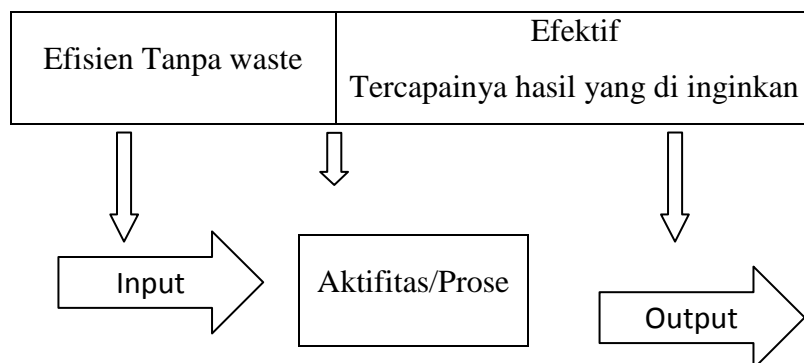
Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh jasa pelayanan pendidikan secara internal maupun eksternal yang menunjukkan kemampuannya memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat mencakup *Input*, *Proses* dan *Output* pendidikan sekolah dapat dikatakan bermutu apabila prestasi sekolah khususnya prestasi peserta didik menunjukkan pencapaian yang tinggi dalam (1) prestasi akademik yaitu nilai rapor dan nilai kelulusan memenuhi standar yang ditentukan. (2) memiliki nilai kejujuran, ketaqwaan, kesopanan dan mampu mengapresiasi nilai-nilai budaya, dan (3) memiliki tanggung jawab yang tinggi dan kemampuan yang diwujudkan dalam bentuk keterampilan sesuai dengan dasar ilmu yang diterimanya di sekolah.

¹⁷ Ibrahim Ishmat Mutowi dan Amin Ahad Hasan, *Al-Ushul al Idariyah li al Tarbiyah* (Ar-Riyad: Dar al Syuruq, 1996), hlm. 13.

¹⁸ Musfirotn Yusuf, *Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 7.

¹⁹ F. Tjiptono dan A. Diana, *Total Quality Management (TQM) edisi revisi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 3.

Gambar 2.1. Proses Manajemen Mutu²⁰



Memenuhi harapan mutu pendidikan yang tinggi tentu diperlukan desentralisasi yang tinggi terhadap fungsi-fungsi manajemen di sekolah untuk mengoptimalkan kebijakan pada tingkat manajemen sekolah dalam melaksanakan programnya.

Deskripsi manusia seutuhnya menghendaki agar pendidikan yang diberikan meliputi berbagai kemampuan yang relevan dengan kebutuhan perkembangan manusia seutuhnya. Yang dilandasi oleh dorongan untuk bertahan dalam hidup bersama dengan orang lain maupun dorongan untuk berkembang. Hal ini berarti dalam kompetensi yang dimiliki oleh setiap individu dalam konteks kehidupan harus selalu dapat diadaptasikan pada perubahan cepat yang terus menerus. Strategi peningkatan mutu pendidikan yang menuju pasar pengembangan keterampilan yang relevan, nyata, dan bermakna itulah yang diperlukan dalam kehidupan masyarakat keterampilan hidup bukan saja kompetensi dalam mengelola dirinya untuk tumbuh kembang, seperti membaca, menulis, dan berhitung. Namun juga kompetensi menguasai pengetahuan, keterampilan dalam berbagai situasi spesifik di rumah, ditempat kerja, masyarakat, dan bagaimana ia mengadakan relasi dengan orang lain. Bagaimanapun, mutu bukanlah sesuatu yang terjadi secara tiba-tiba dan muncul dihadapan para guru, karyawan, dan kepala sekolah. Mutu harus direncanakan.²¹

²⁰ Syahu Sugian O, *Kamus Manajemen (mutu)*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 172.

²¹ Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik Dalam Meningkatkan Mutu pendidikan*, (Bandung, Alfabeta:2009). hlm170-171

“Pada dasarnya manajemen mutu dapat didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan *performance* secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi / proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua SDM dan modal yang tersedia”.²²

"Mutu merupakan sebuah cara untuk menentukan apakah produk terakhir sesuai dengan standar apa belum. Produk atau layanan yang memiliki mutu, dalam konsep relative ini tidak mesti harus mahal dan eksklusif".²³

ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mendefinisikan manajemen mutu sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan mutu, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta menerapkannya melalui alat-alat seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu, dan peningkatan mutu. Tanggung jawab untuk manajemen mutu ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*), dan penerapannya harus melibatkan semua anggota organisasi.

“Sedangkan manajemen mutu menurut Santoso dalam buku *Total Quality Management (TQM)*, merupakan sistem manajemen yang mengangkat mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi”.²⁴

Meskipun manajemen mutu dapat didefinisikan dalam berbagai versi, namun pada dasarnya manajemen mutu berfokus pada perbaikan terus-menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Suatu organisasi harus memastikan penetapan proses-prosesnya, bagaimana proses tersebut saling berinteraksi, sumber daya apa yang diperlukan untuk menyajikan produk dan bagaimana prosesnya diukur serta ditingkatkan. Jika hal-hal tersebut telah ditetapkan, maka diperlukan penetapan suatu sistem pengendalian dokumentasi bersama pedoman

²² Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 6

²³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSOD, 2008), hlm. 53

²⁴ F. Tjiptono dan A. Diana,, *Total Quality Management (TQM) edisi revisi*, hlm. 4.

mutu dan pengendalian terhadap catatannya.²⁵ Apabila kebijakan mutu didasarkan kepada sistem evaluasi, Inspeksi, dan monitoring maka hasilnya adalah kepengawasan dan pengendalian, seperti yang selama ini terjadi, berbeda dengan halnya paradigma UU SISDIKNAS 2003, dimana kebijakan mutu didasarkan kepada sistem penjaminan mutu terpadu (*Total Quality Ansuransi System*), maka hasil yang diharapkan adalah perbaikan mutu secara berkelanjutan.²⁶

b. Manajemen Mutu Pada *Homeschooling*

Pendidikan dianggap sebagai satu investasi yang paling berharga dalam bentuk peningkatan kualitas sumber daya insane untuk diukur sejauh mana masyarakatnya mengenyam pendidikan. Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh suatu masyarakat, maka semakin majulah bangsa tersebut. Kualitas pendidikan tidak saja dilihat dari kemegahan fasilitas pendidikan yang dimiliki, tetapi sejauh mana *output* (lulusan) suatu pendidikan dapat membangun sebagai manusia yang paripurna sebagaimana tahapan pendidikan tersebut.

Penyelenggaraan pendidikan di Indonesia dilakukan dalam tiga jalur, yaitu pendidikan formal, non formal, dan informal. Hal ini sebagaimana disuratkan dalam undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang system pendidikan Nasional pasal 1 ayat 10, 11, 12, dan 13: (10) satuan pendidikan adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, non formal, dan informal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan. (11) pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. (12) pendidikan non formal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang (13) pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Penyelenggaraan pendidikan yang dilakukan secara terstruktur (dalam arti memiliki kurikulum dan system pengelolaan yang sistematis) adalah pendidikan

²⁵ Syahu Sugian O, *Kamus Manajemen (mutu)*, hlm. 114.

²⁶ Hanief Saha Ghafur, *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Di Indonesia "Suatu Analisis Kebijakan"*, (Jakarta, Sinar Grafika Offset: 2008), hlm.88.

yang diselenggarakan pada jalur pendidikan formal dan non formal. Jalur formal ini sering disebut dengan sebagai pendidikan persekolahan dan pendidikan sepanjang hayat (*life-long learning*).²⁷ Sedangkan Pendidikan informal dilakukan oleh keluarga dan lingkungan (UUSPN pasal 27 ayat 1). Artinya seseorang dapat menyelenggarakan pendidikan informal untuk peserta didik yang merupakan anggota keluarganya atau tetangga yang tinggal di lingkungannya.²⁸ Pendidikan informal ini dilaksanakan dalam bentuk belajar secara mandiri. mengingat fungsi dan prinsip penyelenggaraan pendidikan, dan mengingat tidak dicantumkannya jenis, apalagi jenjang pendidikan, yang menetapkan batasan pendidikan informal, maka dapat ditafsirkan bahwa pendidikan informal mencakup spektrum yang paling luas diantara ketiga jalur pendidikan yang ada di Indonesia. Jenis pendidikan yang tergolong pada pendidikan informal diantaranya adalah *Homeschooling*, Sekolah alam, Sekolah *Outdone*, dan lain-lain.

Pada hakikatnya pendidikan yang menyumbang terhadap pembangunan bangsa adalah pendidikan pada tiga jalur tersebut. Ketiga jalur tersebut merupakan trilogy pendidikan yang secara sinergis membangun bangsa melalui pembangunan sumber daya insane dari tidak tahu menjadi tahu, dari tahu menjadi terampil, dan dari terampil menjadi ahli.

Sumbangan pendidikan terhadap pembangunan bangsa tentu bukan hanya sekedar penyelenggaraan pendidikan, tetapi pendidikan yang bermutu, baik dari sisi *Input*, *output*, dan *outcome*. *Input* pendidikan yang bermutu adalah guru-guru yang bermutu, peserta didik yang bermutu, kurikulum yang bermutu, fasilitas yang bermutu, dan berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Proses pendidikan yang bermutu adalah proses pembelajaran yang bermutu. *Output* pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi yang disyaratkan. Dan *Outcome* yang pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi atau terserap pada dunia usaha atau dunia industri.

²⁷ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. *Manajemen Pendidikan* (Alfabeta, Bandung:2009). hlm.287-278

²⁸ Seto Mulyadi, *Home Schooling Keluarga Kak-Seto*, hlm. 34

c. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu

Menurut Deming ada 14 prinsip mutu yang harus dilakukan organisasi/perusahaan jika menghendaki tercapainya mutu, yaitu:

- 1) Ciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa, dengan tujuan agar bisa kompetitif dan tetap bekerja serta menyediakan lowongan pekerjaan.
- 2) Adopsi filosofis baru.
- 3) Hindari ketergantungan pada inspeksi massa untuk mencapai tujuan. Inspeksi tidak akan meningkatkan atau menjamin mutu.
- 4) Akhiri praktek menghargai bisnis dengan harga.
- 5) Tingkatkan secara konstan sistem produksi dan jasa, untuk meningkatkan mutu dan produktivitas, dan selanjutnya turunkan biaya secara konstan.
- 6) Lembagakan pelatihan kerja.
- 7) Lembagakan kepemimpinan.
- 8) Menghilangkan rasa takut, agar setiap orang dapat bekerja secara efektif.
- 9) Uraikan kendala-kendala antar departemen.
- 10) Hapuskan slogan, desakan, dan target, serta tingkatkan produktifitas tanpa menambah beban kerja.
- 11) Hapuskan standar kerja yang menggunakan *quota numeric*.
- 12) Hilangkan kendala-kendala yang merampas kebahagiaan karyawan atas keahliannya.
- 13) Lembagakan aneka program pendidikan yang meningkatkan semangat dan peningkatan kualitas kerja.
- 14) Tempatkan setiap orang dalam tim kerja agar dapat melakukan transformasi.²⁹

²⁹ Menurut Deming ada 14 prinsip mutu, yaitu: 1) Ciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa, dengan tujuan agar bisa kompetitif dan tetap bekerja serta menyediakan lowongan pekerjaan. Deming percaya bahwa terlalu banyak organisasi yang memiliki tujuan jangka pendek dan tidak melihat apa yang akan terjadi pada 20 atau 30 tahun yang mendatang. Mereka harus memiliki rencana jangka panjang yang didasarkan pada visi masa depan dan inovasi baru. Mereka harus terus menerus berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan mereka. 2) Adopsi filosofis baru. Sebuah organisasi tidak akan mampu bersaing jika mereka terus mempertahankan penundaan waktu, kesalahan, bahan-bahan cacat dan produk yang jelek. Mereka harus membuat perubahan dan mengadopsi metode kerja yang baru. 3) Hindari ketergantungan pada inspeksi massa untuk mencapai tujuan. Inspeksi tidak akan meningkatkan atau menjamin mutu. Deming berpendapat bahwa manajemen harus melengkapi staf-staf mereka dengan pelatihan tentang alat-alat statistic dan teknik-teknik yang dibutuhkan mereka untuk mengawasi dan mengembangkan mutu mereka sendiri. 4) Akhiri praktek menghargai bisnis dengan harga. Menurut Deming harga tidak memiliki apa-apa tanpa ukuran mutu yang dijual. Metode yang ditawarkan mutu terpadu adalah mengembangkan hubungan dekat dan berjangka panjang dengan pemasok. 5) Tingkatkan secara konstan sistem produksi dan jasa, untuk meningkatkan mutu dan produktivitas, dan selanjutnya turunkan biaya secara konstan. Ini merupakan tugas manajemen untuk mengarahkan proses peningkatan dan menjamin bahwa ada proses perbaikan yang berkelanjutan. 6) Lembagakan pelatihan kerja. Pemborosan terbesar dalam sebuah organisasi adalah kekeliruan menggunakan keahlian orang-orangnya secara tepat. Mempergunakan uang untuk pelatihan tenaga kerja adalah penting, namun yang lebih penting lagi adalah melatih dengan standar terbaik dalam kerja. Pelatihan adalah alat kuat dan tepat untuk perbaikan mutu. 7) Lembagakan kepemimpinan. Deming mengatakan bahwa kerja manajemen bukanlah mengawasi melainkan memimpin. Maka dari hal tersebut adalah berubah dari manajemen tradisional yang selalu memperhatikan hasil ~ indikator-indikator prestasi, spesifikasi dan penilaian ~ menuju peranan

“Prinsip mutu adalah sejumlah asumsi yang dinilai dan diyakini memiliki kekuatan untuk mewujudkan mutu, akan hal ini, berbagai ahli dan organisasi mencoba merumuskan prinsip-prinsip yang paling tepat untuk dapat mewujudkan mutu dalam organisasi”.³⁰ Ada delapan prinsip mutu yang berdasarkan versi ISO, yaitu sebagai berikut:

- 1) Berfokus kepada pelanggan (*customer focus*).
- 2) Kepemimpinan (*leadership*).
- 3) Keterlibatan semua orang (*involvement of people*).
- 4) Pendekatan proses (*process approach*).
- 5) Manajemen dengan pendekatan sistem (*system approach to management*).
- 6) Peningkatan berkelanjutan (*continual improvement*).
- 7) Pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan (*factual approach to decision making*).
- 8) Relasi dengan pemasok yang saling menguntungkan (*mutually beneficial supplier relationships*).³¹

kepemimpinan yang mendorong peningkatan proses produksi barang dan jasa yang lebih baik. 8) Menghilangkan rasa takut, agar setiap orang dapat bekerja secara efektif. Keamanan adalah basis motivasi yang dibutuhkan para pegawai. 9) Uraikan kendala-kendala antar departemen. Orang dalam departemen yang berbeda harus dapat bekerjasama sebagai sebuah tim. 10) Hapuskan slogan, desakan, dan target, serta tingkatkan produktifitas tanpa menambah beban kerja. Tekanan untuk bekerja giat mempresentasikan sebuah pemaksaan kerja oleh seorang manajer. Slogan dan target memiliki sedikit dampak praktis terhadap pekerja. 11) Hapuskan standar kerja yang menggunakan *quota numeric*. Mutu tidak dapat diukur dengan hanya mengkonsentrasikan pada hasil proses. Bekerja untuk mengajar *quota numeric* sering menyebabkan terjadinya pemotongan dan penyusutan produk. 12) Hilangkan kendala-kendala yang merampas kebahagiaan karyawan atas keahliannya. Hal ini perlu dilakukan dengan menghilangkan sistem penilaian dan penghitungan jasa. Deming telah berupaya keras menentang sistem penilaian yang mana diyakini menempatkan pekerja dalam kompetisi antara satu dengan yang lain dan merusak kerja tim. 13) Lembagakan aneka program pendidikan yang meningkatkan semangat dan peningkatan kualitas kerja. Semakin tahu, orang akan semakin giat bekerja. 14) Tempatkan setiap orang dalam tim kerja agar dapat melakukan transformasi. Transformasi menuju sebuah kultur mutu adalah tugas setiap orang. Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 100-103.

³⁰ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. *Manajemen Pendidikan*, hlm. 298

³¹Ada delapan prinsip mutu yang berdasarkan versi ISO, yaitu sebagai berikut: 1) Berfokus kepada pelanggan (*customer focus*). Sebuah organisasi tergantung kepada pelanggannya, sehingga manajemen organisasi perlu mengerti kebutuhan pelanggan saat ini dan kebutuhan mendatang pelanggannya, organisasi harus dapat memenuhi kebutuhan dan berjuang untuk melampaui harapan pelanggan. 2) Kepemimpinan (*leadership*). Pemimpin harus menetapkan tujuan dan arah organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara suatu lingkungan kerja yang baik di mana semua personil dapat terlibat penuh dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. 3) Keterlibatan semua orang (*involvement of people*). Personil di setiap tingkatan adalah hal yang penting dari suatu organisasi dan keterlibatan kemampuan mereka dapat sangat bermanfaat bagi perusahaan. 4) Pendekatan proses (*process approach*). Hasil yang diinginkan dapat dicapai dengan lebih efisien ketika kegiatan dan sumber daya yang ada dikelola sebagai suatu proses. 5) Manajemen dengan pendekatan sistem (*system approach to management*). Mengidentifikasi, mengerti, dan menangani semua proses yang

Menurut hemat penulis dari berbagai macam pendapat tentang prinsip-prinsip manajemen mutu pada hakikatnya sama semua tidak terlepas *customer* (Pelanggan), dan perbaikan terus menerus.

d. Komponen-komponen Manajemen Mutu

Manajemen peningkatan mutu terpadu merupakan konsep manajemen sekolah sebagai inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan, dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah. Komponen-komponen terkait untuk peningkatan mutu tersebut ialah:

- 1) Mutu sekolah
- 2) Guru
- 3) Siswa kurikulum
- 4) Dukungan dana
- 5) Sarana, dan prasarana
- 6) Peran orang tua siswa³²

Diantara komponen diatas yang paling berperan dalam peningkatan mutu ialah peran dan fungsi guru serta peran kepemimpinan kepala sekolah. Dalam meningkatkan profesional guru, diperlukan suatu pendekatan pembinaan manajemen mutu terpadu. Oleh sebab itu transformasi menuju mutu terpadu dalam pendidikan prosesnya dimulai dengan mengembangkan suatu visi mutu, antara lain: memfokuskan pada pemenuhan berbagai kebutuhan dari pelanggan mempersiapkan secara total keterlibatan masyarakat dalam suatu program, menyusun berbagai sistem untuk mengukur nilai tambah dari pendidikan sistem penunjang dimana staf dan peserta didik perlu mengelola perubahan serta

berhubungan sebagai suatu sistem yang dapat memberi kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. 6) Peningkatan berkelanjutan (*continual improvement*). Peningkatan berkelanjutan dari performa keseluruhan organisasi harus menjadi tujuan tetap dari organisasi. 7) Pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan (*factual approach to decision making*). Keputusan yang efektif dalam organisasi didasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah mutu dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. 8) Relasi dengan pemasok yang saling menguntungkan (*mutually beneficial supplier relationships*). Organisasi dan para pemasoknya merupakan hubungan yang saling bergantung dan saling menguntungkan sehingga dapat memperkuat kemampuan keduanya untuk menciptakan nilai tambah. Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz media, 2008), hlm. 309-312.

³² Umiarsi dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Daerah*, (Yogyakarta, Ircisod, 2010). hlm.115

melakukan upaya peningkatan dan perbaikan terus-menerus kemudian senantiasa menghasilkan produk pendidikan ke arah yang lebih baik.

Kepala sekolah dan guru diharapkan mampu meningkatkan kemampuannya dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan bidangnya masing-masing. Usaha mengikat mutu pendidikan tersebut dilakukan melalui pendekatan konsep manajemen mutu terpadu, sehingga diharapkan kepala sekolah dan guru mampu meningkatkan kemampuannya secara maksimal dalam pengelolaan layanan pembelajaran peserta didik yang muaranya pada peningkatan mutu pendidikan.³³

Komponen-komponen mutu merupakan bagian-bagian yang harus ada dalam upaya untuk mewujudkan mutu. Bagian-bagian merupakan pendukung yang menjadi persyaratan dimilikinya mutu, beberapa komponen mutu yang dimaksud adalah:

1) Kepemimpinan yang berorientasi pada mutu

Manajer puncak harus mengarahkan upaya pencapaian tujuan secara terpadu dengan memberikan, menggunakan alat dan bahan yang komunikatif, menggunakan data, dan mengidentifikasi orang-orang (SDM, Dalam implementasi TQM sebagai kunci proses manajemen, manajer puncak berperan sebagai penasehat, guru, dan pimpinan.

2) Pendidikan dan pelatihan

Perwujudan mutu berdasarkan pada keterampilan setiap pegawai dalam merencanakan, mengorganisasi, membuat, mengevaluasi, dan mengembangkan barang/jasa sebagaimana tuntutan pelanggan. Pemahaman dan keterampilan pegawai menjadi kunci untuk mewujudkan hal itu melalui aplikasi pemahaman dan kemampuannya. Perkembangan tuntutan pelanggan inilah yang terus berkembang dan harus direspon positif oleh manajer puncak melalui penyiapan SDM/pegawai yang kompeten dalam bidangnya.

3) Struktur pendukung

Manajer puncak akan memerlukan dukungan untuk melakukan perubahan yang dianggap perlu dalam melaksanakan strategi pencapaian mutu.

4) Komunikasi

Komunikasi dalam suatu organisasi yang berorientasi mutu perlu ditempuh dengan cara yang bervariasi agar pesan yang dikomunikasikan dapat tersampaikan secara efektif dan manajer puncak dapat berkomunikasi kepada seluruh pegawai mengenai suatu komitmen yang sungguh-sungguh untuk melakukan perubahan dalam usaha peningkatan mutu.

5) Ganjaran dan pengakuan

³³ Umiarsi dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Daerah*, hlm. 116.

Tim dan/atau individu-individu yang berhasil menerapkan prinsip-prinsip mutu dalam proses mutu harus diakui dan di beri ganjaran sebagaimana kemampuan organisasi, sehingga pegawai lainnya sebagai anggota organisasi akan mengetahui apa yang diharapkan.

6) Pengukuran

Menggunakan data hasil pengukuran (evaluasi) menjadi sangat penting di dalam menetapkan manajemen mutu. Hasil pengukuran merupakan informasi umpan balik bagi manajer puncak mengenai kondisi riil bagaimana gambaran proses mutu yang ada dalam organisasi.³⁴

e. Karakteristik Mutu

1) Karakteristik Mutu

Mutu memiliki 13 karakteristik seperti berikut:

- a) Kinerja (*Performa*), berkaitan dengan aspek fungsional sekolah.
- b) Waktu wajar (*Timeliness*), selesai dengan waktu yang wajar.
- c) Handal (*Reability*), usia pelayanan bertahan lama.
- d) Daya tahan (*Durability*), tahan banting.
- e) Indah (*Aesitics*), misalnya: eksterior dan interior sekolah ditata menarik. Taman ditanami bunga dan dipelihara dengan baik.
- f) Hubungan manusiawi (*Personal interface*), menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme.
- g) Mudah penggunaannya (*Easy use*), sarana dan prasarana dipakai.
- h) Bentuk khusus (*Feature*), keunggulan tertentu.
- i) Standar tertentu (*conformance to specification*), memenuhi standar tertentu. Misalnya: sekolah sudah memenuhi pelayanan minimal (SPM).
- j) Konsistensi (*Consistency*), keajegan, konstan, atau stabil.
- k) Seragam (*uniformity*), tanpa variasi dan tidak tercampur.
- l) Mampu melayani (*serviceability*) mampu memberikan pelayanan prima.
- m) Ketepatan (*accuracy*), ketepatan dalam pelayanan.

Mutu meliputi : 1) mutu produk, 2) mutu biaya, 3) mutu penyerahan, 4) mutu keselamatan, dan 5) mutu semangat/mori. Secara sederhana mutu memiliki karakteristik: 1) spesifikasi, 2) jumlah, 3) harga, 4) ketepatan waktu penyerahan.³⁵

³⁴ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*. hlm.302-304.

³⁵ Mutu memiliki 13 karakteristik seperti berikut: 1) Kinerja (*Performa*), berkaitan dengan aspek fungsional sekolah. Misalnya: kinerja guru dalam mengajar memberikan penjelasan meyakinkan dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap. Pelayanan administrative dan edukatif sekolah baik yang ditandai hasil belajar tinggi, lulusannya banyak, putus sekolah sedikit, dan yang lulus tepat waktu banyak. Akibat kinerja yang baik maka sekolah tersebut menjadi sekolah favorit. 2) Waktu wajar (*Timeliness*), selesai dengan waktu yang wajar. Misalnya: memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu, waktu ulangan tepat, batas waktu pemberian pekerjaan rumah wajar. Waktu untuk guru naik pangkat wajar. 3) Handal (*Reability*), usia pelayanan bertahan lama. Misalnya: pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan dari tahun ke tahun. 4) Daya tahan (*Durability*), tahan banting. Misalnya: meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan, tidak tutup. 5) Indah (*Aesitics*), misalnya: eksterior dan interior sekolah ditata menarik. Guru-guru membuat media pendidikan yang menarik. Warga sekolah berpenampilan rapi. 6) Hubungan manusiawi (*Personal interface*),

2) Karakteristik jasa pendidikan

Kotler mengartikan jasa sebagai berikut “*a service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product*”. Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lainnya yang secara prinsip tidak terwujud dan tidak berpindah kepemilikannya.³⁶

Dengan demikian karakteristik jasa dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Tidak terwujud (*intangible*), sehingga konsumsi tidak dapat melihat, mencium, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk menguranginya ketidakpastian maka konsumen mencari informasi tentang jasa tersebut.
- b) Tidak terpisahkan (*inseparability*), dimana jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu perusahaan jasa.
- c) Bervariasi (*variability*), dimana jasa seringkali berubah-ubah tergantung siapa, kapan, dan dimana menyajikannya.
- d) Mudah musnah (*perishability*), jasa tidak dapat dijual pada masa yang akan datang.
- e) Jasa tidak dapat disimpan dan dikonsumsi pada saat dihasilkan.
- f) Konsumen merupakan bagian integral dari proses produksi jasa.
- g) Setiap orang atau apapun yang berhubungan dengan konsumen mempunyai andil dalam memberikan peranan.
- h) Karyawan penghubung merupakan bagian dari proses produksi jasa.
- i) Kualitas jasa tidak dapat diperbaiki pada saat proses produksi karena produksi jasa terjadi pada saat *real time*.

menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme. Misalnya: warga sekolah saling menghormati, baik warga intern maupun ekstern sekolah, demokratis dan menghargai profesionalisme. 7) Mudah penggunaannya (*Easy use*), sarana dan prasarana dipakai. Misalnya: aturan-aturan sekolah mudah diterapkan, buku-buku perpustakaan mudah dipinjam dan dikembalikan tepat waktu. Penjelasan guru di kelas mudah dimengerti siswa. 8) Bentuk khusus (*Feature*), keunggulan tertentu. Misalnya: sekolah ada yang unggul dengan hampir semua lulusannya diterima di universitas bermutu. Unggul dengan bahasa Inggrisnya. Unggul dengan penguasaan teknologi informasinya (*komputerisasi*), ada yang unggul dalam karya ilmiah, kesenian, dan olahraga. 9) Standar tertentu (*conformance to specification*), memenuhi standar tertentu. Misalnya: sekolah sudah memenuhi pelayanan minimal (SPM). 10) Konsistensi (*Consistency*), keajegan, konstan, atau stabil. Misalnya: mutu sekolah dari dahulu hingga sekarang tidak menurun seperti harus mengontrol nilai siswa-siswanya. Warga sekolah konsisten antara perkataan dengan perbuatan. 11) Seragam (*uniformity*), tanpa variasi dan tidak tercampur. Misalnya: sekolah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu atau pilih kasih. 12) Mampu melayani (*serviceability*) mampu memberikan pelayanan prima. Sekolah mampu memberikan pelayanan primanya kepada pelanggan sekolah sehingga semua pelanggan merasa puas. 13) Ketepatan (*accuracy*), ketepatan dalam pelayanan. Misalnya: sekolah mampu memberikan pelayanan dengan yang diinginkan pelanggan sekolah, semua warga sekolah bekerja dengan teliti. Husaini Usman, *Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan)*, hlm. 516.

³⁶ Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan (Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelola Pendidikan Sekolah dan Madrasah)*, (Bandung, Pustaka Educa :2010), hlm. 263.

Berdasarkan ciri dan karakteristik tersebut maka pendidikan mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- a) Lebih bersifat tidak terwujud dari pada terwujud (*more intangible than tangible*);
- b) Produksi dan konsumsi bersamaan waktunya (*simultaneous production and consumption*);
- c) Kurang memiliki standard dan keseragaman (*less standardized and uniform*).³⁷

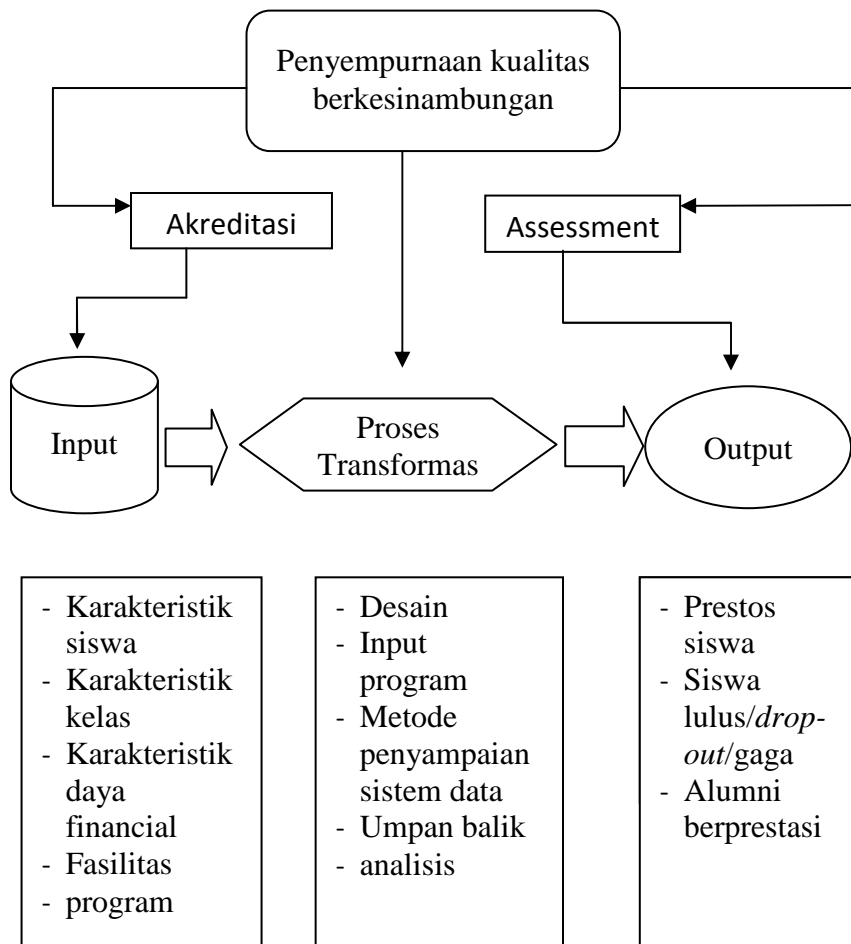
f. Perbaikan yang Berkesinambungan

Perbaikan yang berkesinambungan berkaitan dengan komitmen (*Continuous Quality improvement atau CQI*) dan proses *Continuous Proses Improvement*. Komitmen terhadap kualitas dimulai dengan pernyataan dedikasi pada Visi dan Misi bersama, serta pemberdayaan. Semua persiapan untuk secara inkremental mewujudkan visi tersebut. Perbaikan yang berkesinambungan tergantung kepada dua unsur. pertama: mempelajari proses, alat, dan keterampilan. Kedua: menerapkan keterampilan baru *small achievable project*, proses perbaikan berkesinambungan yang dapat dilakukan berdasarkan siklus PDAC *Plan, Do, Check, Action*. Siklus ini merupakan siklus perbaikan yang *never ending*, dan berlaku pada semua fase organisasi/ lembaga.³⁸

³⁷ Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan (Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelola Pendidikan Sekolah dan Madrasah)*, hlm. 263.

³⁸ Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta, Bumi Aksara: 2008), hlm. 119-120

Gambar 2.2 Perbaikan kualitas berkesinambungan dalam lembaga pendidikan



Lembaga pendidikan yaitu (1) pendekatan akreditasi, (2) pendekatan *Outcome assessment*, dan (3) pendekatan sistem terbuka . pendekatan akreditasi terfokus pada *input* lembaga pendidikan, seperti prestasi siswa, jumlah kelas, dan sumber daya fisik. Asumsi dasar pendekatan ini apabila tersedia *input* berkualitas tinggi, akan diperoleh hasil *output* yang berkualitas tinggi pula. Pendekatan ini memberikan data mengenai apa yang terjadi dalam sistem dan apa yang dihasilkan dari sistem tersebut. Penyempurnaan kualitas berkesinambungan dalam lembaga pendidikan dapat di ilustrasikan pada gambar 2.2³⁹

³⁹ Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, hlm.120-121

Sementara itu, pendekatan *outcome assessment* menekankan pentingnya evaluasi lulusan lembaga pendidikan, seperti prestasi siswa, *graduation*, dan pekerjaan atau jabatan. Sekali pun pendekatan ini memberikan kontribusi berharga bagi lembaga pendidikan, siswa, dan masyarakat, pemahaman atas *output* pendidikan hanya semata-mata proses pembelajaran. Baik pendekatan akreditasi maupun *outcome assessment*, keduanya lebih merupakan pendekatan terpotong-potong dalam upaya menjamin kualitas lembaga pendidikan. Untuk itu, dibutuhkan pendekatan sistem terbuka yang merupakan sistem jaminan kualitas terintegrasi bagi lembaga pendidikan. Pendekatan ini menekankan kebutuhan akan kualitas harus difokuskan pada tiga tahap utama, yaitu *input*, proses transformasi dan *output*. Upaya penyempurnaan kualitas harus difokuskan pada tiga tahap tersebut dengan mempertimbangkan tantangan atas perlunya pemenuhan standar kualitas baik secara nasional maupun internasional.⁴⁰

g. Pentingnya Manajemen Mutu dalam Pendidikan

Menghadapi gelombang globalisasi ekonomi akibat AFTA, APEC dan lain sebagainya, terdapat dua pilihan bagi para pelaku bisnis maupun produsen, yaitu masuk dalam arena kompetisi atau keluar dari arena kompetisi. Kedua keputusan tersebut memiliki konsekuensi yang sama beratnya. Memasuki iklim kompetisi dan perdagangan bebas seperti itu, maka strategi kompetisi yang paling dapat diandalkan oleh pelaku bisnis adalah strategi mutu.

Setiap perusahaan atau organisasi dalam konteks kompetisi global, harus bersaing dengan para pesaing lokal dan global. Peningkatan intensitas menuntut setiap perusahaan atau organisasi untuk selalu memperhatikan dinamika kebutuhan, keinginan, dan preferensi pelanggan serta berusaha memenuhinya dengan cara-cara yang lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaingnya.⁴¹

Perhatian setiap perusahaan atau organisasi tidak lagi hanya terbatas pada produk saja, namun juga pada aspek proses, SDM, dan lingkungan. Oleh karena itu, para pelaku bisnis dan produsen harus terus berusaha untuk mengembangkan

⁴⁰ Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, hlm. 119-121.

⁴¹ F. Tjiptono. dan Chandra, G., *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 115.

konsep dan teknologi mutu sejalan dengan trend globalisasi agar dapat memenangkan persaingan dalam pasar global.

Pada saat ini terdapat tiga konsep mutu yang paling populer yang telah dikembangkan oleh tiga pakar mutu tingkat internasional, yaitu W. Edwards Deming, Philip B. Crosby, dan Joseph M. Juran.

“W. Edwards Deming mendefinisikan mutu adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Philip B. Crosby mendefinisikan mutu adalah sebagai kesesuaian terhadap persyaratan. Sedangkan Joseph M. Juran mendefinisikan mutu adalah kesesuaian terhadap spesifikasi”.⁴²

Dalam upaya peningkatan mutu, pendidikan dipandang sebagai lembaga produksi yang menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya. Mutu jasa yang dihasilkan ditentukan oleh sejauh mana dia memenuhi kebutuhan pelanggan. Agar jasa yang dihasilkan itu secara terus-menerus disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, maka *feedback* dari pelanggan sangat penting untuk dijadikan dasar dalam menentukan derajat mutu yang harus dicapai.

Untuk mencapai derajat mutu yang diinginkan itu, lembaga pendidikan hanya menggunakan SDM yang terdidik dan yang baik, serta sistem dan pengembangan produksi jasa yang memiliki nilai tambah yang memungkinkan pelanggan memperoleh kepuasan yang tinggi.

Tujuan lembaga pendidikan adalah memproduksi jasa yang didistribusikan kepada semua pelanggan baik internal (guru dan karyawan), dan eksternal (khususnya yang primer yaitu siswa). Setiap aktivitas yang menjadi jasa yang diproduksi harus diberikan dalam tingkatan mutu yang lebih tinggi sehingga orang tua dan masyarakat bangga terhadap anak-anak mereka yang mendapat pendidikan bermutu tinggi yang mampu bersaing dalam berbagai bidang.

Penerapan sistem penjaminan mutu dalam manajemen mutu pendidikan diharapkan dapat memperkecil jurang kesenjangan mutu antar berbagai daerah. Lembaga pendidikan sebagai lembaga pelayanan atau jasa, dituntut untuk

⁴² Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas (Produk dan Jasa)*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2001), hlm. 142.

memberikan jaminan mutu kepada pelanggan eksternalnya yaitu masyarakat, dunia usaha, dan dunia industri.

Secara historis, sekolah merupakan lembaga pendidikan modern yang dikembangkan untuk membantu keluarga dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pendidikan. Sekolah diharapkan dapat menyediakan layanan pendidikan yang tidak dapat dilakukan oleh keluarga dan masyarakat. Keluarga dan masyarakat menaruh harapan kepada sekolah agar generasi mudanya dapat memiliki kemampuan-kemampuan yang dibutuhkan dalam menjalani kehidupan sebagai anggota masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, maka sistem manajemen mutu dianggap sangat penting dalam dunia pendidikan karena pendidikan berisi tentang pembelajaran masyarakat. Jika sistem manajemen mutu bertujuan untuk memiliki relevansi dalam pendidikan, maka ia harus memberi penekanan pada mutu pelajar. Sehingga lembaga pendidikan dapat dikatakan berhasil dalam memberi kepuasan kepada pelanggan.⁴³

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Organisasi bisnis dan non-bisnis pun berlomba-lomba mencanangkannya sebagai salah satu tujuan strategiknya, misalnya melalui slogan-slogan seperti “Pelanggan adalah Raja”, Kepuasan Anda adalah Tujuan Kami, dan sejenisnya.

Ketika fokus utama dari sekolah adalah pelanggan eksternalnya, maka penting untuk diingat bahwa setiap orang yang bekerja dalam masing-masing institusi tersebut turut memberikan jasa bagi para kolega mereka termasuk pelanggan internal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan institusi, dan akhirnya akan membuat pelanggan eksternal menderita. Padahal salah satu tujuan dari sistem manajemen mutu adalah memuaskan pelanggan, maka mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan itu sangat penting. Semua organisasi yang ingin mempertahankan

⁴³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 86.

keberhasilannya harus berobsesi pada mutu.⁴⁴ Mutu harus sesuai dengan persyaratan yang diinginkan pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pendidikan, maka sistem manajemen mutu sangatlah diperlukan dalam dunia pendidikan.

h. Fungsi dan Tujuan Manajemen Mutu

Standar sistem manajemen mutu mempunyai pengaruh baik untuk jangka pendek ataupun jangka panjang dan mempunyai penerapan taktis ataupun strategis. Pada dasarnya, sistem manajemen mutu merupakan suatu pendekatan manajemen menyeluruh untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara terus-menerus.⁴⁵

Tujuan dari pendekatan manajemen ini adalah melakukan perubahan dan peningkatan terus-menerus secara tetap sehingga menjadi jalan hidup dari setiap anggota organisasi dalam upaya memberikan kepuasan total kepada semua pihak yang terkait dengan institusi atau organisasi (*stakeholders*). Sistem manajemen mutu berfungsi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.

Sistem manajemen mutu juga berfungsi untuk memberikan pemahaman lebih jauh kepada semua anggota yang ada dalam organisasi atau institusi tentang penerapan manajemen mutu. Jadi, sistem manajemen mutu merupakan pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar, melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam mutu, produktivitas, dan kinerja lain dari suatu organisasi atau institusi.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka sistem manajemen mutu berfungsi sebagai alat untuk peningkatan mutu secara terus-menerus dan efisiensi organisasi atau institusi dalam hal mutu.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan sistem manajemen mutu adalah memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan itu memenuhi persyaratan mutu pelanggan.

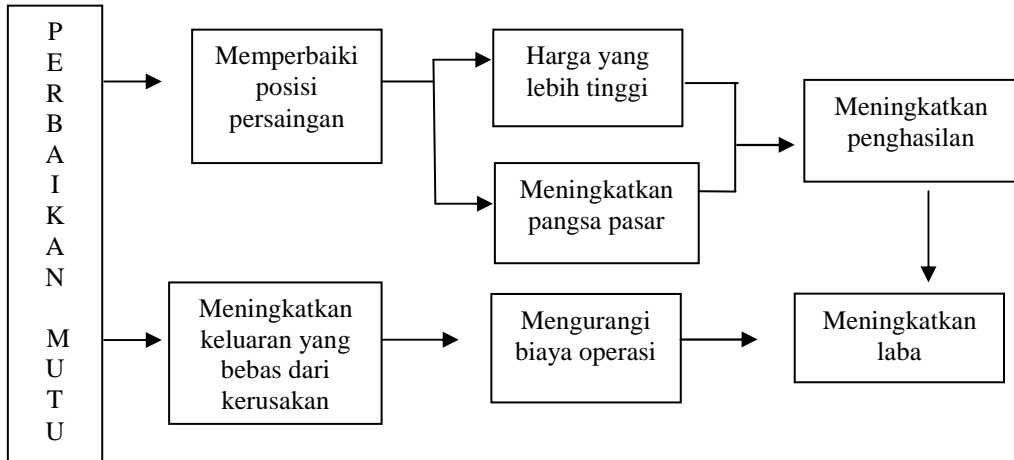
⁴⁴ Husaini Usman, *Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan)*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 460.

⁴⁵ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, hlm. 266.

i. Manfaat Manajemen Mutu

Menurut nasution manfaat manajemen mutu dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu: dapat memperbaiki posisi persaingan dan meningkatkan keluaran bebas dari keluaran seperti tempat pada gambar berikut:

Gambar 2.3 Manfaat TQM



Total quality manajemen memberikan jaminan bagi pelanggan, bahwa organisasi mempunyai tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mereka. Sebuah organisasi yang memahami mengapa mereka memperkenalkan TQM dapat menerapkan suatu sistem yang fleksibel yang cocok bagi mereka sendiri dan menyadari manfaat serta keefektifan yang dihasilkan oleh TQM.⁴⁶

TQM yang efektif harus dapat memastikan bahwa kegiatan-kegiatan bisnis diawasi dan di dokumentasikan. Hal ini memungkinkan setiap orang mengetahui apa yang mereka kerjakan dan bagaimana mereka mengerjakannya. Sebagaimana hasilnya, inefisiensi dan pemborosan dapat ditentukan sarannya dan kemudian dihilangkan. Manfaat TQM yang efektif baik sekali tetapi hal tersebut dapat direalisasikan oleh perusahaan yang mengenalinya: terkait erat dengan TQM menyita waktu dan sulit untuk menerapkan sistem hasil

⁴⁶ Sularso dan Nurdijanto, *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia*, "<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19414/4/Chapter%20II.pdf>. Diakses tanggal 27-07-2011

pertimbangan sempurna yang sesuai dengan organisasi yang dapat memajukan tujuan-tujuan bisnis.

Faure mengatakan manfaat-manfaat umum TQM yang efektif yang telah dipertimbangkan sebagai berikut:

- 1) Pelanggan-pelanggan yang setia karena barang dan jasa selalu di produksi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mereka.
- 2) Biaya-biaya operasional yang berkurang sebagai akibat pemborosan dihilangkan dan efisiensi ditingkatkan sebagai suatu hasil dari penghapusan ketidaksesuaian.
- 3) Daya saing dan profitabilitas diperbaiki karena biaya-biaya operasional berkurang.
- 4) Semangat pegawai ditingkatkan mereka bekerja dengan efisien.⁴⁷

2. Homeschooling dalam Dunia Pendidikan

Dalam sistem pendidikan nasional, penyelenggaraan *homeschooling* didasarkan pada undang-undang republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional (UU SISDIKNAS No. 20 Tahun 2003). Pasal 1 ayat 1: 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 keterampilan yang diperlukan oleh dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.⁴⁸

a. Pengertian Homeschooling

“Banyak publikasi dan pemberitaan mengenai *homeschooling*. Banyak pertanyaan dan keingintahuan mengenai *homeschooling* yang kadang kala juga disebut dengan istilah *Home Education* atau *Home Based Learning*”.⁴⁹

“Istilah *homeschooling* sendiri berasal dari bahasa Inggris berarti sekolah rumah. *Homeschooling* berakar dan tumbuh di Amerika”.⁵⁰ Dalam bahasa Indonesia, terjemahan yang biasanya digunakan untuk *homeschooling* adalah

⁴⁷ Sularso dan Nurdijanto, *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia*, “<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19414/4/Chapter%20II.pdf>. Diakses tanggal 27-07-2011

⁴⁸ Seto Mulyadi, *Home Schooling Keluarga Kak-Seto*, hlm. 33-34.

⁴⁹ Sumardiono, *Homeschooling A Lesp For Better Learning (Lompatan Cara Belajar)*, (Jakarta, PT.Alex Media Komputindo: 2007). hlm. 3.

⁵⁰ Nugroho Widiasmadi, *Spot Capturing*, hlm 201.

“sekolah rumah”. Istilah ini dipakai secara resmi oleh Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) untuk menyebutkan *homeschooling*. Selain sekolah rumah *homeschooling* kadang kala juga diterjemahkan dengan istilah sekolah mandiri. Tapi nama bukanlah sebuah isu yang utama, disebut apapun yang penting adalah esensinya.

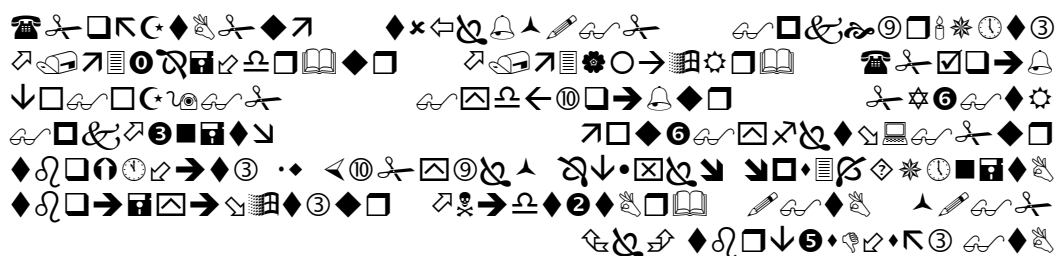
Homeschooling adalah model pendidikan alternatif selain di sekolah. Salah satu pengertian umum *homeschooling* adalah model pendidikan di mana sebuah keluarga bertanggung jawab sendiri atas pendidikan anaknya-anaknya dan mendidik anaknya dengan menggunakan rumah sebagai basis pendidikannya. alih-alih menyerahkan begitu saja tanggung jawab pendidikan maka kepada guru dan sistem sekolah, orang tua *homeschooling* bertanggung jawab secara aktif atau proses pendidikan anaknya.

Yang dimaksud bertanggung jawab secara aktif disini adalah keterlibatan penuh orang tua pada proses penyelenggaraan pendidikan, dimulai dalam hal penentuan arah dan tujuan pendidikan, nilai-nilai (value) yang ingin dikembangkan, kecerdasan dan materi pembelajaran hingga metode belajar serta praktik belajar keseharian anak-anak.

Analogi yang dapat digunakan untuk menjelaskan peran orang tua dalam proses *homeschooling* adalah seperti peran kepala sekolah dalam sistem pendidikan sekolah yang dikenal masyarakat. Sebagai kepala sekolah *homeschooling*, peran orang tua adalah bertanggung jawab atas keseluruhan proses belajar anak-anak. Kepala sekolah dapat merangkap sebagai guru, tetapi proses pengajaran anak-anak tidak harus dilakukan oleh kepala sekolah.⁵¹

⁵¹ Sumardiono, *Homeschooling A Lesp For Better Learning* (Lompatan Cara Belajar), hlm. 4-5

Demikian kurang lebih pengibaratan peran orang tua di dalam *homeschooling*. Pesan Al Quran surat At Tahrim (66) ayat 6 berbunyi:



Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, keras, dan tidak mendurhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan.(Q.S. At Tahrim 66:6)⁵²

Sesuai namanya proses *homeschooling* memang berpusat di rumah, proses *homeschooling* tidak hanya mengambil lokasi di rumah, paara orang tua *homeschooling* biasanya menggunakan sarana apa saja yang ada untuk pendidikan *homeschooling* pada anaknya.

Untuk pembelajaran, keluarga *homeschooling* dapat memanfaatkan fasilitas yang ada di dunia nyata, seperti fasilitas pendidikan (perpustakaan, museum, lembaga penelitian).fasilitas umum (taman, stasiun, jalan raya). Fasilitas sosial (mall, pameran, restoran, pabrik, sawah, perkebunan). Selain itu, keluarga *homeschooling* dapat menggunakan guru privat atau mendaftarkan anak pada kursus atau klub hobi (komik. Film, fotografi), dan sebagainya. Internet dan teknologi audio visual yang semakin berkembang juga merupakan sarana yang biasa digunakan oleh keluarga *homeschooling*.⁵³

Ditengah keraguan terhadap mutu pendidikan nasional, sekaligus mahalnya biaya sekolah berstandar internasional, kini banyak orang tua yang beralih menyekolahkan anak-anaknya di rumah melalui program yang dinamai *homeschooling*. Proses yang sebenarnya jarak jauh ini materinya disediakan oleh sebuah institusi pendidikan yang juga akan bertugas menguji para peserta di akhir

⁵² Al Qur'an dan Terjemahannya (Arab Saudi: Asy-Syarif Medinah Munawwarah, 1421 H), hlm. 951

⁵³ Sumardiono, *Homeschooling A Lesp For Better Learning*. hlm. 5-6.

tahun ajaran yang telah ditentukan untuk kenaikan tingkat atau mendapatkan sertifikat. Sekolah rumah adalah proses layanan pendidikan yang secara sadar, teratur dan terarah dilakukan oleh orang tua dan keluarga dimana proses belajar mengajar berlangsung secara kondusif. Tujuannya agar semua potensi anak yang unik dapat berkembang secara maksimal.⁵⁴ “Marsha Ranshom memberikan cara pemilihan kurikulum yang lebih detail. Ia berkata pemilihan kurikulum sangat tergantung pada gaya belajar, kepribadian anak, kemampuan dan kematangan anak dalam menyerap informasi, serta tujuan pendidikan yang ingin dicapai”.⁵⁵

b. Sejarah *Homeschooling*

Pendidikan di rumah bukanlah sebagai hal yang baru, sebelum ada sistem pendidikan modern (sekolah) sebagaimana yang dikenal saat ini, pendidikan dilakukan berbasis rumah. Sistem magang adalah model pendidikan yang sangat dikenal oleh masyarakat. Demikian pula belajar otodidak yang sampai sekarang masih dilakukan. Selain itu, para bangsawan zaman dahulu mengundang guru-guru privat untuk mengajar anak-anaknya.⁵⁶

HS (*homeschooling*) memang unik, tapi bukan berarti aneh. Pendidikan anak yang dipayungi oleh institusi keluarga adalah fondasi pendidikan yang paling sempurna. Kemunculan istilah HS yang berasal dari barat hanyalah sebuah istilah yang memudahkan penyebutan. Namun pada faktanya, pendidikan keluarga yang dimotori oleh orang tua sudah hidup berabad-abad lamanya, bahkan mungkin sejak zaman Nabi Adam a.s.

Kita tentu belum lupa bahwa para Nabi adalah para pendidik utama anak-anaknya dan memiliki pendidik yang terbaik semasa kecilnya. Tanggung jawab pendidikan itu mereka aktualisasikan lewat fase-fase kehidupan bersama anak-anak yang alami namun penuh dengan visi.⁵⁷

⁵⁴ Ade Sucipto, *Rumahku Sekolahku*, hlm. 41-45.

⁵⁵ Loy Kho, *Homeschooling Untuk Anak Kenapa Tidak?*, (Yogyakarta, Kanisius:2007), hlm.77-78.

⁵⁶ Sumardiono, *Homeschooling A Lesp For Better Learning*. hlm.19.

⁵⁷ Nilna, *Homeschooling Pendidikan Berbasis Keluarga*. <http://www.pustakanilna.com/pendidikan-anak/homeschooling-pendidikan-berbasis-keluarga/>. Diskses 11 Januari 2011

Nabi Ibrahim a.s mendidik langsung putranya Ismail dengan ajaran Allah lewat peristiwa-peristiwa nyata kehidupan. Bahkan sejak awal Ismail sudah dilibatkan dalam pendirian Baitullah ('Rumah' Allah) di Makkah dan dilatih sikap pengorbanannya lewat peristiwa penyembelihan. Semua itu memang bukanlah kebetulan, melainkan gabungan antara ketaatan dan usaha seorang manusia dan bimbingan Sang Khalik.

Begitu pula dengan Nabi Musa a.s, Nabi Isa a.s, beliau semua tumbuh terdidik dengan hadirnya orang-orang yang sangat peduli dengan pendidikan mereka. Nabi Musa a.s memiliki Aisyah dan Bunda kandungnya sebagai pengasuh dan juga pengarah, meski beliau hidup dalam lingkungan Firaun yang zalim. Adapun Nabi Isa a.s memiliki Maryam sebagai pengasuh dan pendidik yang disucikan Allah.

Demikian halnya dengan Nabi Muhammad saw terhadap putrinya Fathimah Az Zahra dan sepupunya Ali bin Abi Thalib, pendidikan untuk mereka telah dilakukan sejak kecil dengan tempaan-tempaan hidup yang keras, yang akhirnya mengokohkan iman serta akhlak dan pribadi mereka. Hal itulah yang akhirnya menjadi harta berharga yang mampu memelihara kualitas keturunan Nabi setelah Nabi tiada.⁵⁸

Sebagai sebuah ide mengenai sikap belajar, *homeschooling* merupakan pembudayaan. Artinya: *homeschooling* adalah proses panjang dan pengulangan terus menerus, sera penanaman kebiasaan positif yang berlangsung selama bertahun-tahun.⁵⁹

Sejak perkembangan revolusi industri, terjadi proses sistematisasi pendidikan dan proses belajar, perkembangan filsafat dan ilmu pengetahuan dan usaha untuk memaksimalkan proses pembelajaran selama berabad-abad menghasilkan sebuah evolusi system pendidikan yang kemudian kita kenal sebagai sekolah. Sekolah adalah suatu representatif institusional dari nilai-nilai modern yang dipegang manusia saat ini. sebagai institusi modern, sekolah

⁵⁸ Nilna, *Homeschooling Pendidikan Berbasis Keluarga*. <http://www.pustakanilna.com/pendidikan-anak/homeschooling-pendidikan-berbasis-keluarga/>. Diskses 11 Januari 2011.

⁵⁹ Ade Sucipto, *Rumahku Sekolahku*, hlm.13.

dijadikan sebagai solusi untuk mengatasi keterbatasan orang tua dalam mendidik anaknya secara sadar dan terencana. walau sekolah menjadi institusi pendidikan yang terbukti memberikan manfaat bagi kemanusiaan proses pencarian pendidikan yang terbaik tak pernah berhenti. Berbagai filsafat dan pemikiran terus lahir serta berinteraksi dengan kondisi social yang dialami oleh masyarakat.

Sejarah awal *homeschooling* yang berkembang dengan berbagai alasan. Selain karena keyakinan (*beliefs*), pertumbuhannya juga di picu karena ketidakpuasan atas sistem pendidikan di sekolah. Keadaan pergaulan sosial di sekolah yang tidak sehat juga memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan *homeschooling*. Walau awalnya dianggap sebagai kelompok konservatif dan penyendiri (*isolationists*), *homeschooling* terus berkembang dan membuktikan diri sebagai sistem yang efektif dan dapat dijalankan. Para praktisinya pun bervariasi, mereka memilih cara tersebut karena berbagai alasan dengan keragaman latar belakang social (*religious*, sekuler, kaya, kelas menengah, miskin, kota pinggiran, perdesaan) dan profesi (dokter, pegawai pemerintah, pegawai swasta, bahkan guru di sekolah umum).⁶⁰

Di Amerika Serikat *homeschooling* sudah lama berkembang, di Indonesia belum secara khusus yang meneliti akar perkembangan *homeschooling*. Sebagai sebuah istilah. HS atau sekolah rumah adalah sebuah istilah yang relative baru dalam khazanah pendidikan Indonesia tetapi kalau diruntut esensi dari filosofi, metode, dan praktik penyelenggaraannya, HS bukanlah sebuah hal yang benar-benar baru. Dengan menurut konsep-konsep kunci HS, kita mendapati bentuk-bentuk praktik HS pernah ada di Indonesia. Salah satu kunci HS adalah pembelajaran yang tidak berlangsung melalui institusi sekolah formal. Konsep ini membawa kita pada konsep pada konsep yang lebih umum yaitu konsep belajar otodidak atau belajar mandiri. Dengan mengambil konsep kunci seperti itu, kita mendapati tokoh-tokoh di Indonesia yang menempuh pembelajaran secara mandiri, salah satu contoh yang sangat terkenal adalah KH. Agus Salim.

Dalam bentuk umumnya, pembelajar secara otodidak ini memiliki berbagai variasi, diantaranya pembelajaran dengan cara magang (*internship*) yang banyak dipraktekkan keluarga Indonesia. pedagang/pengusaha yang mendidik anak-anak mereka agar menguasai dan meneruskan bisnis keluarganya merupakan salah satu contoh HS. Dalam level komunitas HS dapat juga di telusuri dari pendidikan berbasis

⁶⁰ Ade Sucipto, *Rumahku Sekolahku*, hlm.14-15.

agama seperti pesantren dan komunitas adat yang melakukan pembelajaran secara mandiri tanpa ketergantungan pada model pendidikan formal yang ada.

Saat ini perkembangan HS di Indonesia dipengaruhi oleh akses informasi yang semakin terbuka dan membuat para orang tua memiliki semakin banyak pilihan untuk pendidikan anak-anaknya. Banyak keluarga Indonesia yang belajar diluar negeri menyelenggarakan HS untuk memenuhi kebutuhan pendidikan anak-anaknya. Selain itu, ketidakpuasan terhadap kualitas pendidikan di sekolah formal juga menjadi pemicu bagi keluarga HS Indonesia untuk menyelenggarakan HS yang dinilai lebih dapat mencapai tujuan-tujuan pendidikan yang direncanakan oleh keluarga.⁶¹

c. Model-model *Homeschooling*

Pada dasarnya *homeschooling* bersifat *unique*. Karena setiap keluarga mempunyai nilai dan latar belakang berbeda, setiap keluarga akan melahirkan pilihan-pilihan model HS yang beragam. Pendekatan (*approach*) HS memiliki rentang yang lebar antara yang sangat tidak terstruktur hingga yang sangat terstruktur. Diantara model-model dan pendekatannya adalah:

1. *School at-home approach* adalah model pendidikan yang serupa dengan yang di selenggarakan di sekolah. Hanya saja, tempatnya tidak di sekolah, tetapi di rumah.
2. *Unit studies approach* adalah model pendidikan yang berbasis pada tema (unit study). Pendekatan ini banyak digunakan oleh keluarga HS. Metode *ini* berkembang atas pemikiran bahwa proses belajar seharusnya terintegrasi bukan terpecah-pecah. contoh tentang rumah, anak-anak dapat belajar bentuk geometric (Matematika), jenis-jenis rumah (Sejarah), fungsi rumah (IPA), profesi pembangunan rumah (IPS), dan sebagainya.
3. *The living approach* adalah model pendidikan melalui pengalaman dunia nyata.
4. *The classical approach* adalah model pendidikan yang dikembangkan pertengahan abad.
5. *The eclectic approach* adalah memberikan kesempatan kepada keluarga untuk mendesain sendiri program HS yang sesuai.

Sedangkan model-model HS di Indonesia lebih banyak di ketahui ada 3 macam diantaranya adalah model HS tunggal, HS majemuk dan HS komunitas.

1. HS tunggal adalah format sekolah rumah yang dilaksanakan oleh orang tua dalam satu keluarga yang dalam pelaksanaannya dengan sengaja tidak bergabung dengan keluarga yang lain yang menerapkan HS tunggal lainnya.

⁶¹ Sumardiono, *Homeschooling A Lesp For Better Learning*. hlm.24-26.

2. HS majemuk adalah format HS yang dilaksanakan oleh dua atau lebih keluarga HS yang lebih memilih menyelenggarakan satu atau lebih kegiatan bersama-sama.
3. HS komunitas adalah merupakan gabungan beberapa HS majemuk yang menyusun dan menentukan silabus serta bahan ajar bagi anak-anak HS⁶²

d. *Homeschooling* vs Sekolah Formal

Model pendidikan yang diakui oleh masyarakat adalah sistem pendidikan formal baik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta. Sekolah umum sering sekali dipandang sebagian orang lebih valid dan disukai. Namun bagi sebagian orang, sistem sekolah umum merupakan sekolah yang tidak memuaskan bagi perkembangan diri anak. Sekolah umum menjadi kambing hitam atas *output* yang dikeluarkannya. Hal ini terlibat dari *output* pendidikan formal banyak menjadi koruptor, pelaku mafia pengadilan, politisi pembohong, dan penipu kelas kakap. Alasan kekecewaan itulah yang memicu keluarga-keluarga memilih sekolah rumah alias *homeschooling* sebagai pendidikan alternative. Pada hakekatnya baik *homeschooling* atau sekolah umum, sama-sama sebagai sebuah sarana untuk menghantarkan anak-anak mencapai tujuan pendidikan seperti yang diharapkan. Namun *homeschooling* dan sekolah umum memiliki perbedaan.

Pada sistem sekolah, tanggung jawab pendidikan anak didelegasikan orang tua kepada guru dan pengelola sekolah. Pada *homeschooling*, tanggung jawab pendidikan sepenuhnya kepada orang tua. Sistem pendidikan di sekolah terstandarisasi untuk memenuhi kebutuhan anak secara umum, sementara sistem pendidikan *homeschooling* disesuaikan dengan kebutuhan anak dan kondisi keluarga. Pada sekolah jadwal belajar telah ditentukan dan diseragamkan untuk seluruh siswa. Pada *homeschooling* jadwal belajar fleksibel, tergantung pada kesepakatan antara anak dan orang tua. Pengelolaan di sekolah terpusat, seperti pengaturan dan penentuan kurikulum dan materi ajar. Pengelolaan pada *homeschooling* terdesentralisasi pada keinginan keluarga *homeschooling*. Kurikulum dan materi ajar dipilih dan ditentukan oleh orang tua.⁶³

e. Keunggulan dan Keterbatasan *Homeschooling*

⁶² Sumardiono, *Homeschooling A Lesp For Better Learning*. hlm.15-17.

⁶³ Nugroho Widiasmadi, *Spot Caturing*.. hlm.212-213.

Semua sistem pendidikan memiliki kelebihan dan kekurangan. satu sistem sesuai untuk kondisi yang berbeda. Dari pada mencari sistem yang super, lebih baik mencari sistem yang sesuai dengan kebutuhan anak-anak dan kebutuhan kita. Sistem pendidikan anak melalui sekolah memang umum dan sudah dipraktikkan selama bertahun-tahun lamanya. Saat ini, pendidikan melalui sekolah menjadi pilihan hampir seluruh masyarakat. Tetapi sekolah bukanlah satu-satunya cara bagi anak untuk memperoleh pendidikannya. Sekolah hanyalah salah satu cara bagi anak untuk belajar dan memperoleh pendidikannya sebagai sebuah institusi atau sistem belajar, sekolah tidaklah sempurna. Itulah sebabnya, selalu ada peluang pembaruan untuk memperbaiki sistem pendidikan; baik di level filosofi, institusi, pendekatan dan sebagainya.

Sebagai sosok yang bertanggung jawab untuk menghantarkan anak-anak pada masa depannya, orang tua memiliki tanggung jawab sekaligus pilihan untuk memberikan yang terbaik bagi anak-anaknya.⁶⁴

“*Homeschooling* menjadi alternatif pendidikan yang rasional bagi orang tua memiliki kelebihan dan keterbatasan *inheren* di dalam sistemnya. Tugas orang tua adalah memastikan yang maksimal untuk anak-anak dengan batasan yang dimilikinya”.⁶⁵

⁶⁴ Abe Saputra, *Rumahku Sekolahku*. hlm.67-68.

⁶⁵ Sumardiono, *Homeschooling A Lesp For Better Learning*. hlm.18.