

## MANAJEMEN BERBASIS MUTU

Ella Siti Chaeriah \*)

Program Studi Manajemen UNKRIS

Alamat: Kampus UNKRIS, Jatiwaringin Jakarta Timur

Email : ellasitichaeriah@outlook.com

**Abstract:** Quality management is a phenomenon. Advanced culture that supports arts and crafts allow shoppers choose goods with higher quality standards compared to the normal stuff. In a society that appreciates the arts and crafts, one of the tasks of the management company or owner of the company is the head of the workshop, as well as train and supervise employees and interns. The company set the standard, assessing the work of the employees and ordered rework or repair is necessary. Jobs in crafts has a limitation that is only capable of producing little other dipihak products, but has the advantage that is every product can be made independently in accordance with the wishes of the customer. Craft work approach towards quality score is the primary input when the initial establishment of quality management as a part of management science.

**Kata kunci:** Management and quality

### PENDAHULUAN

Revolusi industri mengganti pendekatan pekerjaan kerajinan dengan produksi massal dan pekerjaan berulang yang bertujuan untuk menghasilkan barang yang sama dalam jumlah yang besar. Penggagas awal di Amerika Serikat terhadap pendekatan ini adalah Eli Whitney, saat dia menganjurkan pembuatan komponen senapan, yang memiliki sifat mampu-tukar, sehingga dapat membentuk lini perakitan senapan. Penggagas selanjutnya adalah Frederick Winslow Taylor, seorang insinyur mekanik yang mengupayakan perbaikan efisiensi industrial. Dia sering disebut sebagai "bapak manajemen ilmiah," Dia merintis gagasan Pergerakan Efisiensi (*Efficiency Movement*) yang kemudian menjadi bagian dari dasar-dasar manajemen mutu, termasuk aspek standardisasi dan praktik perbaikan. Henry Ford juga merupakan tokoh penting yang menerapkan praktik manajemen mutu dalam lini perakitan mobil Ford.

Di Jerman, Karl Friedrich Benz, yang sering disebut sebagai penemu

kendaraan bermotor, mencoba praktik produksi secara perakitan, walaupun produksi massal sepenuhnya baru dilaksanakan oleh Volkswagen setelah perang dunia kedua. Sejak periode ini, maka selanjutnya perusahaan di Eropa dan Amerika Serikat berfokus kepada produksi dengan biaya yang lebih rendah dan efisiensi yang lebih tinggi.

Sistem Manajemen Mutu adalah sistem yang terdapat di dalam organisasi dapat mempengaruhi pelanggan untuk mencoba produk baru yang ditawarkan organisasi, dan kemudian tetap setia untuk terus memakai produk yang ditawarkan organisasi tersebut. Semakin mudah pelanggan untuk mendapatkan produk yang ditawarkan organisasi melalui kemudahan sistem yang ada, semakin setia pula pelanggan memakai produk yang ditawarkan organisasi tersebut.

Oleh karena itu, terdapat suatu standar untuk sistem yang diterapkan oleh manajemen, semakin baik sistem yang diterapkan manajemen dalam organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi untuk mendapatkan standar internasional bagi penerapan sistem

manajemen di dalam organisasinya. ISO 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari sistem manajemen mutu.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Mutu

Menurut W Edward Deming, Mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa.

Menurut Joseph Juran, Mutu ialah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu (1) teknologi; yaitu kekuatan; (2) psikologis, yaitu rasa atau status; (3) waktu, yaitu kehandalan; (4) kontraktual, yaitu ada jaminan; (5) etika, yaitu sopan santun.

Menurut Philip B Crosby, Mutu ialah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.

Dari ketiga tokoh ini dapat kita ambil kesimpulan bahwasanya mutu itu suatu kebutuhan konsumen terhadap kepuasan pelanggan sepenuhnya terhadap suatu barang yang dibutuhkan atau mutu merupakan suatu ukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap sebuah produk.

Pengertian Sistem Manajemen Mutu menurut Gasperz (2002;10) adalah sebagai berikut :

“Suatu Sistem Manajemen Mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi”

Sistem Manajemen Mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Sedangkan menurut Stephen (1997) ISO 9001:2000 didefinisikan sebagai berikut : “ISO 9001:2000 *is concerned with specifying requirements for a quality system. A quality system is composed of an organizational structure, documented ptcedures, and tools. The goal is to present attributes of the organization's structure, procedures and/or tools that must be present in order to satisfy the requirements of ISO 9001:2000*”

Sistem Manajemen Mutu menjelaskan bahwa ISO 9001:2000 berhubungan dengan Sistem Manajemen Mutu. Sistem Manajemen Mutu dibentuk dari struktur organisasi, dokumentasi, prosedur dan alat-alat yang terdapat di dalam organisasi. Dan tujuannya adalah untuk memberikan transparansi mengenai struktur organisasi, prosedur, dan alat-alat organisasi yang kemudian dapat memberi kepuasan kepada konsumen.

Dalam hal ini dari dua pengertian yang telah disebutkan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa sistem manajemen mutu merupakan suatu alat yang diterapkan dalam suatu organisasi, yang diterapkan untuk memberikan suatu transparansi mengenai aktivitas dalam organisasi. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan, dan dapat

memenuhi kebutuhan para pelanggan dan pasar.

## PEMBAHASAN

### Tujuan Sistem Manajemen Mutu

Menurut Gasperz (2002) tujuan dari sistem manajemen mutu sebagai berikut: 1. Menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu; Kesesuaian antara kebutuhan dan persyaratan yang ditetapkan pada suatu standar tertentu terhadap proses dan produk yang dihasilkan oleh perusahaan sangat penting. 2. Memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi; Keputusan pelanggan adalah reaksi emosional dan rasional positif pelanggan. Untuk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, segenap personil organisasi dituntut untuk memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.

### Beberapa langkah dalam Menerapkan Sistem Manajemen Mutu

Penerapan suatu proses dalam suatu organisasi biasanya memiliki beberapa langkah, untuk kasus penerapan sistem manajemen mutu menurut Gasperz (2002) urutan-urutan yang diberikan hanya merupakan suatu petunjuk, yang dapat saja dilakukan bersamaan atau dalam susunan yang tidak harus berurut, tergantung pada kultur dan kematangan organisasi, tetapi semua langkah ini harus diperhatikan secara serius dan konsisten. Dan langkah-langkahnya adalah sebagai berikut : 1. Memutuskan untuk mengadopsi suatu standar sistem manajemen mutu yang akan diterapkan. Standar-standar sistem manajemen mutu itu dipilih berdasarkan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Berkaitan dengan hal ini, sistem manajemen mutu ISO

9001:2000 dapat dipilih. 2. Menetapkan suatu komitmen pada tingkat pemimpin senior dari organisasi (*top management commitment*). Implementasi dari sistem manajemen mutu membutuhkan komitmen dari manajemen organisasi dan semua standar sistem manajemen mutu membutuhkan komitmen ini agar dapat didokumentasikan. Komitmen organisasi terhadap mutu dapat ditunjukkan sejak awal melalui penandatanganan pernyataan kebijakan mutu organisasi, dan berikutnya diikuti oleh sikap dan perilaku manajemen yang konsisten dalam menerapkan prosedur-prosedur kerja. 3. Menetapkan suatu kelompok kerja (*working group*) atau komite pengarah (*steering committee*) yang terdiri dari manajer-manajer senior. Semua manajer senior harus berpartisipasi aktif dan paham secara benar tentang persyaratan-persyaratan standar dari sistem manajemen mutu itu. 4. Menugaskan wakil manajemen (*management representative*). Organisasi harus menugaskan wakil manajemen, yang bebas dari tanggung jawab lain, serta harus mendefinisikan wewenang dan tanggung jawab untuk menjamin bahwa persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu itu diterapkan dan dipelihara. 5. Menetapkan tujuan-tujuan mutu dan implementasi sistem. Tidak ada metode baku atau tunggal dari implementasi sistem manajemen mutu dalam organisasi. Bagaimanapun, program implementasi (prosedur-prosedur kerja) harus merupakan tanggung jawab dari semua anggota organisasi dan dilakukan secara benar dari awal. 6. Meninjau ulang sistem manajemen mutu yang sekarang. Berkaitan dengan hal ini perlu dilakukan suatu audit sistem atau penilaian terhadap sistem manajemen mutu yang ada. 7. Mendefinisikan struktur organisasi dan tanggung jawab. Pengembangan suatu sistem manajemen mutu menghadirkan

suatu kesempatan ideal untuk suatu organisasi melakukan evaluasi terperinci dan meninjau ulang struktur manajemen yang ada. 8. Menciptakan kesadaran mutu (*quality awareness*) pada semua tingkat dalam organisasi. Kesadaran mutu dapat dibangkitkan melalui serangkaian pelatihan tentang mutu guna menjawab pertanyaan-pertanyaan: apa itu mutu?, mengapa perlu memiliki sistem manajemen mutu?, apa itu manual mutu?, mengapa harus mendokumentasikan sistem manajemen mutu dalam prosedur-prosedur sistem dan prosedur-prosedur kerja terperinci?, apa itu kebijakan mutu organisasi?, mengapa memerlukan kerjasama dalam implementasi sistem manajemen mutu?, dan lain-lain. 9. Mengembangkan peninjauan ulang dari sistem manajemen mutu dalam manual (buku panduan) mutu. Hal ini berkaitan dengan peninjauan ulang secara singkat dari sistem manajemen mutu itu dan apakah kebijakan dan dokumen-dokumen yang diperlukan telah lengkap dan tersusun rapi dalam sistem manajemen. 10. Menyepakati bahwa fungsi-fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur-prosedur. Berkaitan dengan hal ini perlu mengembangkan suatu diagram alir dari aktivitas bisnis organisasi dan menentukan hal-hal kritis yang akan mempengaruhi keberhasilan organisasi. 11. Mendokumentasikan aktivitas terperinci dalam prosedur operasional atau prosedur terperinci. Hal ini berkaitan dengan dokumen-dokumen spesifik terhadap produk, aktivitas-aktivitas atau proses-proses dan harus ditempatkan pada lokasi kerja sehingga mudah dibaca oleh karyawan atau pekerja yang terkait. 12. Memperkenalkan dokumentasi sekali manual mutu dan prosedur - prosedur telah disepakati, maka implementasi dari praktek-praktek sistem manajemen mutu pada tingkat manajemen dapat dilakukan. 13. Menetapkan partisipasi karyawan dan

pelatihan dalam sistem. Tahap ini akan menjadi sangat penting untuk keberhasilan dan efisiensi dari sistem manajemen mutu. 14. Meninjau ulang dan melakukan audit sistem manajemen mutu. Peninjauan ulang sistem manajemen mutu diperlukan untuk menjamin kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar dari sistem manajemen mutu itu.

### **Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu**

Dalam menerapkan suatu proses di organisasi selalu memiliki manfaat, dan menurut Gasperz (2002;17) terdapat beberapa manfaat dari penerapan sistem manajemen mutu yaitu: 1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi dalam ISO 9001:2000 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan mutu telah direncanakan dengan baik. 2. Perusahaan yang telah bersertifikatkan ISO 9001:2000 diijinkan untuk mengiklankan pada media massa bahwa sistem manajemen mutu dari perusahaan itu telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan *image* perusahaan serta daya saing dalam memasuki pasar global. 3. Audit sistem manajemen mutu dari perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 dilakukan secara periodik agar registrasi dari lembaga registrasi sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem manajemen mutu. Hal ini akan menghemat biaya dan mengurangi duplikasi audit sistem manajemen mutu oleh pelanggan. 4. Perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO9001:2000 secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, sehingga apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok yang bersertifikat ISO 9001:2000, akan menghubungi lembaga registrasi. Jika

perusahaan itu telah terdaftar pada lembaga registrasi bertaraf internasional, maka hal itu berarti membuka kesempatan pasar baru. 5. Meningkatkan mutu dan produktivitas melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal menjadi lebih baik. 6. Meningkatkan kesadaran mutu dalam perusahaan. 7. Memberikan pelatihan secara sistematis kepada seluruh karyawan dan manajer organisasi melalui prosedur-prosedur dan instruksi-instruksi yang terdefinisi secara baik. 8. Terjadi perubahan positif dalam hal kultur mutu dari anggota organisasi, karena manajemen dan karyawan terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2000 yang umumnya hanya berlaku tiga tahun.

Di dalam mutu pendidikan, yang meliputi input, proses *output* dan *outcome*, maka memerlukan partisipasi aktif dan dinamis dari orang tua, siswa, guru dan staf lainnya termasuk institusi yang memiliki kepedulian terhadap pendidikan sekolah harus melakukan tahapan kegiatan untuk menunjang mutu pendidikan sebagai berikut: 1. Penyusunan basis data dan profil sekolah lebih presentatif, akurat, valid dan secara sistematis menyangkut berbagai aspek akademis, administratif (siswa, guru, staf), dan keuangan. 2. Melakukan evaluasi diri (*self assesment*) untuk menganalisa kekuatan dan kelemahan mengenai sumber daya sekolah, personil sekolah, kinerja dalam mengembangkan dan mencapai target kurikulum dan hasil-hasil yang dicapai siswa berkaitan dengan aspek-aspek intelektual dan keterampilan, maupun aspek lainnya. 3. Berdasarkan analisis tersebut sekolah harus mengidentifikasi kebutuhan sekolah dan merumuskan visi, misi, dan tujuan dalam rangka menyajikan pendidikan

yang berkualitas/bermutu bagi siswanya sesuai dengan konsep pembangunan pendidikan nasional yang akan dicapai.

Hal penting yang perlu diperhatikan sehubungan dengan identifikasi kebutuhan dan perumusan visi, misi dan tujuan adalah bagaimana siswa belajar, penyediaan sumber daya dan pengelolaan kurikulum termasuk indikator pencapaian peningkatan mutu tersebut. Berangkat dari visi, misi dan tujuan peningkatan mutu tersebut sekolah bersama-sama dengan masyarakatnya merencanakan dan menyusun program jangka panjang atau jangka pendek (tahunan termasuk anggarannya).

Dari uraian diatas dapatlah kita simpulkan, suatu lembaga pendidikan harus memperbaiki intern lembaga dengan memperbaiki sistem pengelolaan dan kerja sama dalam meningkatkan lembaga dan mengevaluasi seluruh *stakeholder* lembaga, baru setelah itu mengadakan promosi keluar (eksternal) berupa hasil (*output*) yang bermutu yang diharapkan masyarakat.

### **Kontribusi Dalam Manajemen Mutu Pendidikan.**

Menurut W Edward Deming masalah mutu terletak pada masalah manajemen dalam hal ini mutu dihadapkan pada lembaga pendidikan harus mengukur dari hal-hal yang berkaitan dengan manajemen.

Ada 14 poin W Edward Deming yang termasyhur dan merupakan kombinasi baru tentang manajemen mutu dan seruan terhadap manajemen untuk merubah pendekatannya, yaitu : 1. Ciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa dengan tujuan agar bisa kompetitif dan tetap berjalan serta menyediakan lowongan pekerjaan. 2. Adopsi falsafah baru. 3. Hindari ketergantungan inspeksi massa untuk mencapai mutu. 4. Akhiri praktek menghargai bisnis dengan harga. 5.

Tingkatkan dengan secara konstan sistem produksi dan jasa untuk meningkatkan mutu dan produktivitas. 6. Lembagakan pelatihan kerja. 7. Lembagakan kepemimpinan. 8. Hilangkan rasa takut agar setiap orang dapat bekerja secara efektif. 9. Uraikan kendala-kendala antar departemen. 10. Hapuskan slogan, desakan dan target serta tingkatan produktifitas tanpa menambah beban kerja. 11. Hapuskan standar kerja yang menggunakan quota numerik. 12. Hilangkan kendala-kendala yang merampas kebanggaan 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.

Dari keempat belas poin yang diutarakan W Edward Deming di atas dianalisis atau dilihat dari kepuasan pihak konsumen dalam hal ini yang dimaksud adalah para peserta didik dan masyarakat yang bersangkutan dalam dunia pendidikan.

Dalam merencanakan mutu pendidikan, Joseph Juran menggunakan pendekatan Manajemen Mutu Management (*Strategic Quality Management*) yang banyak dibicarakan dan di terapan akhir-akhir ini.

SQM (*Strategic Quality Management*), adalah sebuah proses tiga bagian yang didasarkan pada staf pada tingkat yang berbeda yang memberi kontribusi unik terhadap peningkatan mutu. Pimpinan lembaga memiliki pandangan strategis tentang organisasi atau lembaga, wakil pimpinan memiliki pandangan operasional tentang mutu, dan para guru memiliki tanggung jawab terhadap kontrol mutu.

SQM (*Strategic Quality Management*), cocok diterapkan dalam konteks pendidikan sejalan dengan gagasan *Consultant at Work* oleh John

Miller dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. John Miller berpendapat bahwa manajemen senior (Dewan Rektor) perlu menggunakan manajemen mutu strategis dengan cara menyusun visi, prioritas dan kebijakan universitas.

Joseph Juran memperkenalkan tiga peroses kualitas atau mutu diantaranya sebagai berikut: 1. Perencanaan mutu (*quality planning*) yang meliputi kualitas pelanggan, menentukan kebutuhan pelanggan, menyusun sasaran mutu, dan meningkatkan kemampuan proses. 2. Pengendalian mutu (*quality control*), terdiri dari memilih dasar pengendalian, memilih jenis pengukuran, menyusun standar kerja, dan mengukur kinerja yang sesungguhnya, 3. Perbaikan dan peningkatan mutu (*quality improvement*), terdiri dari: mengidentifikasi perbaikan khusus, mengorganisasi lembaga untuk mendiagnosis kesalahan, menemukan penyebab kesalahan peningkatan kebutuhan untuk mengadakan perbaikan.

Joseph Juran berpendapat bahwa penggunaan sebuah pendekatan untuk meningkatkan mutu pendidikan harus tahap demi tahap sebab semua bentuk peningkatan mutu harus dilakukan dengan cara tahap demi tahap.

Menurut Joseph Juran komponen manajemen mutu diatas secara sistematis menjadi hal-hal dibawah ini: 1. Membangun kesadaran terhadap kebutuhan dan kesempatan untuk pengembangan. 2. Menyusun tujuan yang jelas untuk pengembangan. 3. Menciptakan susunan organisasi untuk menjalankan proses pengembangan. 4. Menyediakan pelatihan yang sesuai. 5. Mengambil pendekatan terhadap penyelesaian masalah. 6. Mengidentifikasi dan melaporkan pelaksanaan. 7. Mengetahui keberhasilan. 8. Mengomunikasikan hasil. 9. Melaporkan perubahan dan 10. Mengembangkan peningkatan tahunan pada seluruh proses pendidikan.

Dalam mengelola mutu pendidikan, hemat penyusun seorang pimpinan harus memperhatikan komponen-komponen diatas, selain itu harus mengevaluasi sejauh mana keberhasilan yang telah dilakukan yang berkaitan dengan perencanaan The Juran Trilogy tentang mutu (*Quality Planning*), pengendalian mutu (*Quality Control*), dan perbaikan serta peningkatan mutu (*Quality Improvement*).

B. Philip Crosby menyatakan bahwa sebuah langkah sistematis untuk mewujudkan mutu akan menghasilkan mutu yang baik. Penghematan sebuah institusi akan datang dengan sendirinya ketika institusi tersebut melakukan segala sesuatunya dengan benar. selalu berusaha agar berhati-hati dalam setiap langkah yang meliputi input, seperti bahan ajar (kognitif, afektif dan psikomotorik) metodologi, sarana prasarana dan sumber daya lainnya. Sedangkan Mutu dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada perestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun tertentu.

Ada 14 langkah Philip B Crosby untuk meraih manajemen mutu pendidikan, yaitu : 1. Komitmen Manajemen (*Management Commitment*). 2. Membangun Tim Peningkatan Mutu (*Quality Improvement Team*). 3. Pengukuran Mutu (*Quality Measurement*). 4. Mengukur Biaya Mutu (*The Cost Of Quality*). 5. Membangun Kesadaran Mutu (*Quality Awareness*). 6. Kegiatan Perbaikan (*Corrective Action*). 7. Perencanaan tanpa cacat (*Zero Defects Planning*). 8. Menekankan Perlunya Pelatihan Pengawas (*Supervisor Training*). 9. Menyelenggarakan Hari Tanpa Cacat (*Zero Defects Day*). 10. Penyusunan Tujuan (*Goal Setting*). 11. Penghapusan Sebab Kesalahan (*Error Cause Removal*). 12. Pengakuan (*Recognition*). 13. Mendirikan Dewan-dewan Mutu (*Quality Councils*). 14. Lakukan Lagi (*Do It Over Again*).

Jika diperbandingkan antara studi W Edward Deming, Joseph Juran dan Philip B Crosby akan ditemukan beberapa persamaan dan perbedaan .

Persamaannya adalah : 1. Mereka menganggap bahwa *customer* baik internal maupun eksternal adalah penting. 2. Peranan manajer adalah merupakan tanggung jawab utama untuk peningkatan kualitas. 3. Mengakui terjadinya krisis kualitas yang segera harus diperbaiki atau ditingkatkan melalui beberapa tindakan. 4. Di dalam melihat segi pentingnya kualitas, Philip Crosby mengetengahkan kebiasaan-kebiasaan kualitas pada organisasi, sedangkan W Edward Deming memperlihatkan obsesi kualitas dalam rangka memberikan kepuasan kepada customer dan implikasi lain juga dapat membuat organisasi tetap dalam situasi yang cenderung kompetitif. 5. Menyukai tindakan yang konkrit dari pada sekedar dengan menggunakan slogan dan peringatan. 6. Training merupakan investasi untuk masa depan. 7. Partisipasi aktif dalam usaha-usaha pemecahan masalah. 8. Penggunaan teknik dan pengetahuan ilmiah. 9. Diklat merupakan suatu yang penting. 10. Pentingnya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, W Edward Deming menyebutnya dengan lakukan terus dan selamanya sedangkan Philip Crosby menyebutnya berulang lagi. 11. Perlunya sebuah organisasi pengendali mutu. 12. Peranan pimpinan adalah merupakan tanggung jawab utama untuk meningkatkan kualitas.

Adapun perbedaannya adalah sebagai berikut: 1. W Edward Deming lebih menekankan pada manajemen yang cukup keras dibandingkan dengan Philip Crosby. 2. Pendekatan yang dilakukan W Edward Deming lebih bersifat spesifik dan Philip Crosby lebih bersifat general. 3. W Edward Deming mengusulkan perlunya mencari isu-isu kunci atau pokok yang ditindak lanjuti dengan

peningkatan secara kontinu dan dilarikan pada konsep optimisme pada sistem yang menyeluruh, disisi lain Philip Crosby setelah menemukan isu-isu pokok ditindak lanjuti dengan trilogi kualitas yaitu perencanaan, pengawasan, dan perbaikan. 4. W Edward Deming lebih memperdulikan pada konsep pendidikan sedangkan Philip Crosby mengutamakan pada membangun bagian-bagian serta merinci pelaksanaan. 5. W Edward Deming lebih memfokuskan pada manajemen dan proses dari pada kelulusan sedangkan Philip Crosby lebih mementingkan pada hasil. 6. W Edward Deming percaya penuh bahwa kualitas manajemen dan pertanggung jawaban pada tindakan perbaikan ditujukan pada seluruh karyawan sedangkan Philip Crosby mementingkan pertanggung jawaban kualitas terletak pada manajer menengah. 7. Melihat kebanyakan realitas pendidikan dewasa ini yang dihadapkan kepada berbagai bentuk persaingan, oleh karena itu upaya meningkatkan mutu atau kualitas pendidikan sangat diutamakan.

## KESIMPULAN

Dari uraian di atas dapat disimpulkan : 1. Menurut W Edward Deming, Mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa. 2. Menurut Joseph Juran, Mutu ialah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu (1) teknologi; yaitu

kekuatan; (2) psikologis, yaitu rasa atau status; (3) waktu, yaitu kehandalan; (4) kontraktual, yaitu ada jaminan; (5) etika, yaitu sopan santun. 3. Menurut Philip B Crosby, Mutu ialah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi. 4. Sistem Manajemen Mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. 5. Menurut Gasperz, Sistem Manajemen Mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi. 6. Menurut W Edward Deming masalah mutu terletak pada masalah manajemen dalam hal ini mutu dihadapkan pada lembaga pendidikan harus mengukur dari hal-hal yang berkaitan dengan manajemen.

Ada 14 poin W Edward Deming yang termasyhur dan merupakan kombinasi baru tentang manajemen mutu dan seruan terhadap manajemen untuk merubah pendekatannya. 14 poin diungkapkan Philip Crosby dan 3 poin oleh Joseph Juran mengenai kontribusi mereka dalam manajemen mutu. 8. Berdasarkan teori yang diungkapkan oleh W Edward Deming, Joseph Juran, dan Philip B Crosby tentang kontribusi strategi manajemen mutu pendidikan, pendapat mereka sangat unik dan menarik untuk diterapkan di dunia pendidikan sekarang ini. Mereka berpendapat cukup logis, W Edwors Deming cukup rinci dan sangat jelas,

senada dengan teori yang diungkapkan oleh Joseph Juran, yakni tiga aspek sebagai *Quality Planing*, *Quality Qontrol* dan *Quality Improvement*, lebih kuat lagi teori yang di ungkapkan oleh Philip B Crosby Bahwa bekerja tanpa salah adalah hal yang sangat mungkin, ungkapan ini mendorong untuk selalu berusaha agar berhati-hati dalam setiap langkah yang meliputi input, seperti bahan ajar (kognitif, afektif dan psikomotorik) metodologi, sarana prasarana dan sumber daya lainnya. Sedangkan Mutu dalam kontek hasil pendidikan mengacu pada perestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bush, Toni dan Marianne Coleman, *Manajemen Mutu*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2012
- Dani, Kuswara dan Cepti Triatna, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Graeme, Knowles, 2011. *Quality Management*, bookboon.com
- Gasperz, Vincent, 2002. *ISO 9001 : 2000 and Contunial Quality Improvement*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadis, Abdul dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung: Penerbit AlfaBeta, 2010
- <http://Kminoz.Wordpress.Com/2010/05/25/Profil-W-Edward-Deming/> diambil Tanggal 02 Oktober 2013, pukul 20.30
- <http://www.Josephjuran.com/25years/crosby>. Diambil Tanggal 02 Oktober 2013, pukul 20.30
- <http://www.philipcrosby.com/25years/crosby>. Diambil Tanggal 02 Oktober 2013, pukul 20.30
- Listio Prabowo, Sugeng, *Impementasi Sistem Manajemen Mutu*, (Malang: UIN-Malang press, 2009
- Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, Malang: UIN Maliki Press, 2010
- Mulyasana, Dedy, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011
- Nata, Abuddin, *Manajemen Pendidikan Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2007
- Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadutotal Quality Management Abad 21* Study Kasus dan Analisis, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004
- Qomar, Mujamil, *Manajemen Pendidikan Islam*, Jakarta: Erlangga, 2007
- Rusman, *Manajemen Kurikulum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009
- Sallis, Edward. Alih Bahasa Ali Riyadi, Ahmad & Fahrurrozi. *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Irchisod, 2006
- Swardi, *Dampak Srtipikasi Terhadap Peningkatan Kualitas Guru*, Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), Salatiga, 2010
- Usman, Husaini, *Manajemen: Teori, Praktek & Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011