



Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan melalui Penerapan *Total Quality Management (TQM)* di Era Transformasi Digital

Zuhur Diana^{1*}, Romi Faslah²

zuhurdiana1011@gmail.com^{1*}, romi@uin-malang.ac.id²

¹Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam

²Program Studi Manajemen

^{1,2}Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

Received: 21 05 2025. Revised: 10 06 2025. Accepted: 12 06 2025.

Abstract : The quality of education in the era of digital transformation brings its own challenges for educational institutions to be adaptive to technological advances and changes in student needs. In reality, there are still many educational institutions that do not have a structured and sustainable quality management system. Total Quality Management (TQM) is present as a managerial instrument that helps educational institutions in managing educational services optimally in order to provide satisfaction to customers so that they can achieve the expected quality. This study aims to examine the strategy for improving the quality of education in the digital era through the implementation of TQM. The method used is a literature study by collecting sources from books or scientific articles that are relevant to the research theme. The results of the study show that the strategy for improving the quality of education in the digital era can be carried out by applying the principles of TQM which include a focus on customer satisfaction, appreciation for individual contributions, fact-based management, and continuous improvement. However, its implementation is inseparable from various challenges such as the digital literacy gap, resistance to change, and limited infrastructure facilities. Solutions that can be taken to overcome these challenges include digital literacy training, strengthening an adaptive culture, and providing adequate infrastructure. By implementing TQM optimally, educational institutions are expected to be able to build a quality and globally competitive learning system.

Keywords : Total Quality Management, Education Quality, Digitalization.

Abstrak : Mutu pendidikan di era transformasi digital membawa tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan untuk adaptif terhadap kemajuan teknologi dan perubahan kebutuhan peserta didik. Pada kenyataannya masih banyak ditemui lembaga pendidikan yang belum memiliki sistem manajemen mutu secara terstruktur dan berkelanjutan. *Total Quality Management (TQM)* hadir sebagai instrumen manajerial yang membantu lembaga pendidikan dalam mengelola layanan pendidikan secara optimal guna memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga dapat mencapai mutu yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi peningkatan mutu pendidikan di era digital melalui penerapan TQM. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan mengumpulkan sumber-sumber dari buku atau artikel ilmiah

yang relevan dengan tema penelitian. Hasil kajian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pendidikan di era digital dapat dilakukan dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM yang meliputi fokus pada kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap kontribusi individu, manajemen berbasis fakta, dan perbaikan berkelanjutan. Namun, implementasinya tidak terlepas dari berbagai tantangan seperti kesenjangan literasi digital, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan sarana infrastruktur. Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi tantangan tersebut meliputi pelatihan literasi digital, penguatan budaya yang adaptif, dan penyediaan infrastruktur yang memadai. Dengan menerapkan TQM secara optimal, lembaga pendidikan diharapkan mampu membangun sistem pembelajaran yang bermutu dan berdaya saing secara global.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Mutu Pendidikan, Digitalisasi.

PENDAHULUAN

Pendidikan menjadi salah satu pondasi terkuat dalam membangun kemajuan suatu negara. Pendidikan yang berkualitas tentu dapat mencetak generasi yang memiliki kemampuan dan keterampilan untuk bersaing dalam dunia global (Ihsany & Arsyad, 2024). Di era digital saat ini, teknologi menjadi sarana utama untuk mempercepat akses informasi dan mempermudah interaksi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan. Transformasi digital telah mengubah cara pembelajaran konvensional menjadi berbasis digital dan memengaruhi sistem lembaga pendidikan secara menyeluruh. Transformasi menuntut penyesuaian dalam berbagai aspek, baik dari pendidik, peserta didik, maupun sistem pendukungnya. Perubahan ini mengakibatkan pendidikan harus mampu beradaptasi guna menjaga kualitas dan meningkatkan layanan pendidikan (Azis, 2019). Hingga saat ini, rendahnya mutu pendidikan menjadi masalah mendasar pendidikan di Indonesia. Kesenjangan mutu antar daerah seperti akses pendidikan, kualitas sumber daya manusia, maupun fasilitas yang mendukung perlu untuk diperbaiki.

Indikator pembangunan di tingkat provinsi menunjukkan bahwa terjadi perbedaan yang nyata, dimana terdapat daerah yang mampu memenuhi atau melampaui standar nasional, dan terdapat juga daerah yang tidak memenuhi standar nasional (Amirudin, 2019). Kesenjangan ini dapat diidentifikasi melalui angka partisipasi sekolah, tingkat putus sekolah, kualifikasi pendidik, dan kelayakan infrastruktur pendidikan (Amirudin, 2019). Dengan melihat berbagai permasalahan ini, pendidikan membutuhkan strategi manajemen yang komprehensif dan berkelanjutan. Salah satu pendekatan yang relevan dengan konteks ini adalah menerapkan konsep TQM dalam pendidikan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang memprioritaskan kualitas sebagai pendekatan strategis dan berfokus pada

kepuasan pelanggan, dengan partisipasi penuh dari seluruh elemen dalam perusahaan (Khadijah, 2019). TQM dalam pendidikan, sebagai pendekatan manajemen yang berorientasi pada mutu untuk memastikan bahwa semua komponen pendidikan telah berusaha dalam memberikan kepuasan kepada pihak terkait, meliputi peserta didik, orang tua, dan masyarakat. Lembaga pendidikan harus memposisikan diri sebagai layanan publik yang memberikan jasa kepada pelanggan (customer) sehingga membutuhkan pengelolaan sistem manajemen yang berkualitas (Ismail, 2018).

Filosofi TQM menekankan bahwa kualitas tidak hanya diperiksa atau dinilai dari *output* (hasil akhir) saja, akan tetapi mulai dari proses awal hingga menjadi suatu produk yang berkualitas. Hal ini tentu membutuhkan keterlibatan sumber daya manusia dan kerja sama antar anggota secara kolaboratif (Zaki, 2024). Apabila diimplementasikan dalam pendidikan, berarti peningkatan mutu tidak hanya diujikan saat evaluasi akhir atau saat akreditasi tiba. Melainkan rangkaian proses peningkatan mutu tersebut harus selalu dimonitoring untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam proses pendidikan melalui sistem yang terukur dan transparan. Adapun proses peningkatan mutu meliputi perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pengajaran, interaksi antara pendidik dengan peserta didik, dan evaluasi secara berkelanjutan (Nawawi & La'alang, 2020). Penelitian tentang TQM dalam bidang pendidikan telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Wulogening (2020) mengungkapkan bahwa peran kepala sekolah sangat vital dalam mengelola sistem manajemen perencanaan guna mendukung budaya mutu di lingkungan sekolah. Berikutnya, Mufidah (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa pendidik harus bekerja secara profesional dalam upaya mencerdaskan generasi bangsa melalui pembelajaran yang efektif dan adaptif.

Sementara itu Karisma (2023), menekankan strategi menghadapi perubahan dengan meningkatkan mutu pendidikan melalui siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Berdasarkan kajian di atas, terlihat bahwa keberhasilan penerapan TQM perlu didukung oleh kesiapan pemimpin, anggota, dan lembaga yang bersangkutan. Tujuan artikel ini untuk menganalisis prinsip-prinsip TQM sebagai dasar dalam merumuskan strategi meningkatkan mutu pendidikan di era digital, serta mengidentifikasi tantangan dan solusi yang relevan bagi *stakeholder* pendidikan. Artikel ini diharapkan dapat referensi teoritis dalam studi-studi selanjutnya mengenai strategi penerapan TQM dalam pendidikan, dan kontribusi praktis bagi lembaga pendidikan agar dapat menerapkan strategi TQM yang disesuaikan dengan tantangan zaman. Pembahasan dalam artikel ini akan

difokuskan pada konsep TQM, prinsip-prinsipnya, urgensi penerapannya dalam dunia pendidikan, strategi penerapan, serta tantangan dan solusi yang relevan dan mendukung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi pustaka (*library research*), yaitu mengumpulkan informasi yang relevan melalui berbagai sumber dan menganalisisnya untuk memperoleh kajian teori yang valid dan kredibel. Data dalam penelitian ini diambil dari berbagai literatur buku dan artikel ilmiah yang relevan dengan tema penelitian. Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan sumber-sumber informasi, memilih dan mengelompokkan materi yang sesuai dengan pembahasan. Langkah berikutnya, data tersebut dianalisis dan dipetakan untuk menjawab permasalahan penelitian yang sudah ditentukan di awal. Kajian ini berupaya menganalisis TQM sebagai sebuah pendekatan yang dapat memberikan strategi untuk meningkatkan mutu pendidikan di era digital, memuat tentang definisi, prinsip, urgensi, dan strategi penerapan TQM dalam Pendidikan digital serta tantangan dan solusi yang tepat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Istilah TQM terdiri dari tiga unsur kata, *Total* berarti melibatkan partisipasi dari seluruh anggota, *Quality* berarti usaha memberikan pelayanan yang optimal, dan *Management* berarti pengelolaan mulai dari perencanaan, tindakan, hingga evaluasi. TQM merupakan suatu pendekatan yang terstruktur, aplikatif, dan strategis diterapkan oleh perusahaan atau perusahaan dalam meningkatkan mutu guna memberikan kepuasan kepada pelanggan (Zohriah et al., 2024). Menurut Stephen P. Robbins (sebagaimana dikutip dalam Wijoyo, 2021), TQM merupakan upaya sistematis untuk mencapai kepuasan pelanggan secara konsisten melalui perbaikan berkelanjutan pada seluruh proses perusahaan. Dalam pandangan serupa, Juharni (sebagaimana dikutip dalam Suhendri, 2024) mendefinisikan TQM sebagai sistem manajemen yang berorientasi pada mutu sebagai barometer dari kepuasan pelanggan melalui kerja tim yang solid.

Pandangan ini di dukung oleh Dale dalam (Munizu, 2021) yang menyatakan TQM sebagai sinergi yang saling menguntungkan antar anggota perusahaan, yang memungkinkan terciptanya produk atau layanan berkualitas tinggi yang melampaui kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. TQM sebagai strategi dalam sistem manajemen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mengutamakan partisipasi dari manajer beserta seluruh karyawan, dan

menggunakan metode kuantitatif (Munizu, 2021). Edward Sallis (sebagaimana dikutip dalam Septiadi, 2019) seorang pakar manajemen mutu, mendefinisikan TQM sebagai kerangka berpikir dan pendekatan strategis untuk mengelola perubahan dalam sebuah perusahaan. TQM bukan seperangkat aturan yang kaku, akan tetapi keberadaannya justru digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja secara kontinu. TQM berfungsi sebagai alat untuk menyelaraskan seluruh aktivitas perusahaan sehingga setiap individu dapat bekerja secara optimal dan berpartisipasi aktif dalam upaya perbaikan mutu berkelanjutan.

Kesamaan pandangan di antara para tokoh menunjukkan bahwa TQM adalah suatu pendekatan manajerial yang menitikberatkan pada proses perbaikan terus-menerus dan partisipasi aktif seluruh elemen perusahaan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan melalui capaian mutu yang terbaik. Dalam konsep ini diibaratkan pelanggan sebagai seorang raja, dimana pelayan harus mengetahui kebutuhan raja mulai dari apa yang dibutuhkan, kapan dibutuhkan, dan bagaimana cara penyampaiannya. Pelanggan cenderung memiliki daya tarik yang dinamis dan berubah-ubah, sehingga penyedia layanan perlu responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Istilah mutu yang menjual (*sell-on quality*), diibaratkan sebagai kualitas produk atau jasa yang memuaskan pelanggan sehingga mereka akan kembali menggunakan produk tersebut dan kemungkinan merekomendasikannya kepada orang lain (Suhermanto & Anshari, 2018). Dengan demikian, perusahaan perlu mencari metode yang paling tepat dan cepat untuk mengenalkan produk atau jasa kepada pelanggan yang selera kebutuhannya sering mengalami perubahan.

Konsep TQM bermula dari dunia manajemen bisnis yang berorientasi pada optimalisasi kualitas mutu produk atau jasa. Namun seiring berjalannya waktu, TQM relevan diterapkan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang pendidikan. TQM menjadi pendekatan yang dinilai cukup efektif apabila diterapkan dalam dunia pendidikan untuk meningkatkan mutu lembaga pendidikan. Edward Sallis dalam (Indana, 2017) kembali mengemukakan bahwa TQM dalam pendidikan merupakan metodologi untuk perbaikan secara berkelanjutan yang menghasilkan instrumen fungsional yang dirancang untuk membantu lembaga pendidikan dalam merespon tuntutan dan kebutuhan pendidikan, baik di masa kini maupun masa depan secara efektif. Selanjutnya manajemen mutu pendidikan sebagai penerapan prinsip-prinsip mutu yang disesuaikan dengan karakteristik sekolah untuk mencetak lulusan yang kompeten dan mampu bersaing secara global sesuai tujuan pendidikan (Suhendri, 2024).

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang layanan publik, pendidikan berupaya memberikan kepuasan kepada pelanggan yang meliputi: peserta didik sebagai pelanggan

primer; orang tua, pemerintah, dan masyarakat sebagai pelanggan sekunder; serta pemakai atau penerima lulusan di perpendidikan tinggi maupun dunia kerja selaku pelanggan tersier (Indana, 2017). Penerapan TQM harus dilakukan secara kontinu (berkelanjutan) untuk mencapai tujuan pendidikan yang dapat diketahui dari indikator tingkat kepuasan para pelanggan. TQM erat kaitannya dengan kerja tim, sehingga keberhasilan atau kegagalan penerapannya sangat dipengaruhi oleh keterlibatan seluruh anggota dalam lembaga pendidikan. Dengan demikian, penerapan TQM ditujukan untuk membantu meningkatkan kualitas pengajaran, pelayanan pendidikan, dan sistem manajemen yang terstruktur (Nurhaepi et al., 2023).

Prinsip utama dalam TQM yang dapat menjadi landasan dalam penguatan mutu sebuah perusahaan menurut Hensler dan Brunell (sebagaimana dikutip dalam Wijoyo, 2021). *Customer satisfaction* (Kepuasan pelanggan). Konsep kepuasan pelanggan dalam TQM mengalami perluasan makna. Kualitas produk lebih ditekankan pada persepsi pelanggan, bukan hanya terbatas pada kesesuaian dengan spesifikasi tertentu. Perusahaan berupaya memuaskan kebutuhan pelanggan secara menyeluruh, termasuk pada aspek harga, keamanan, dan ketetapan waktu. Seluruh aktivitas perusahaan diarahkan untuk menciptakan nilai tambah guna meningkatkan kualitas hidup pelanggan. Jadi semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan mutu yang optimal. *Respect for people* (Penghargaan terhadap setiap individu). Perusahaan bertaraf internasional mengakui karyawan sebagai sosok yang memiliki keunikan, potensi, dan kreativitas yang luar biasa. Karyawan diposisikan sebagai aset berharga dalam peningkatan mutu sebuah perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan berupaya memperlakukan karyawan dengan penuh hormat dan apresiasi atas setiap kontribusi dan dedikasi yang telah mereka berikan.

Management by fact (Manajemen berbasis fakta). Perusahaan bertaraf internasional menekankan pengambilan Keputusan berbasis fakta, dimana setiap kebijakan ditentukan melalui analisis data, bukan sekedar intuisi atau pemikiran semata. Manajemen berbasis fakta menekankan pada dua hal, yaitu *prioritization* (prioritas), adalah upaya memfokuskan perbaikan pada aspek-aspek yang paling krusial, karena adanya keterbatasan sumber daya. Dan *performance variability* (variabilitas kinerja), adalah kesadaran akan adanya variasi kinerja dalam sistem perusahaan. Melalui pemanfaatan data statistik, manajemen mampu memproyeksikan hasil keputusan dan merancang strategi yang lebih efektif. *Continuous improvement* (Perbaikan berkelanjutan). Perusahaan perlu melakukan perbaikan berkelanjutan melalui pendekatan sistematis untuk mencapai kesuksesan. Hal ini dapat diwujudkan melalui penerapan siklus PDCAA (*Plan-Do-Check-Act-Analyze*), meliputi perencanaan, pelaksanaan,

evaluasi, tindakan, dan analisis lebih lanjut. Melalui penerapan siklus ini diharapkan dapat menjaga dinamika dan peningkatan mutu sebuah perusahaan secara konsisten.

Urgensi Penerapan TQM dalam Pendidikan. Pendidikan dipahami sebagai proses terencana yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan anak, agar ia memiliki pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang berguna baik bagi dirinya sendiri maupun lingkungannya (Alinata et al., 2024). Pada dasarnya pendidikan tidak hanya berorientasi pada unsur akademik semata, melainkan sebagai bentuk layanan publik yang berupaya memenuhi kepuasan para pemangku kepentingan, termasuk peserta didik, orang tua, pemerintah, dan masyarakat luas. Kualitas mutu layanan pendidikan dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kualitas pembelajaran, sarana prasarana, layanan administrasi, dan sebagainya. Untuk mengoptimalkan fungsi layanan tersebut, pendidikan perlu mengadopsi konsep TQM dalam proses pengelolaan lembaganya.

Beberapa urgensi penerapan TQM dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan sebagai berikut (Gunawan et al., 2024): 1) Peningkatan kualitas pembelajaran. Penerapan TQM mampu membantu lembaga pendidikan dalam mengevaluasi dan memperbaiki proses pembelajaran di sekolah. Hal ini mencakup penyesuaian kurikulum materi dengan kebutuhan peserta didik, peningkatan kualitas pengajaran yang efektif dan interaktif, serta penerapan sistem penilaian yang berorientasi pada pengembangan kompetensi. Perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus tentu bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan prestasi belajar peserta didik. 2) Kepuasan pemangku kepentingan. Dalam perspektif TQM, peserta didik merupakan pelanggan utama pendidikan, disertai orang tua, pemerintah, dan masyarakat turut memengaruhi mutu layanan pendidikan. Lembaga pendidikan harus memberikan layanan pendidikan yang responsif dan berkualitas kepada para pemangku kepentingan. Kepercayaan terhadap lembaga pendidikan dapat meningkat ketika peserta didik merasa diperhatikan kebutuhannya dan orang tua merasa puas dengan perkembangan anak. 3) Efisiensi operasional. Sebuah institusi pendidikan perlu meminimalisir segala bentuk pemborosan waktu, biaya, dan sumber daya yang tidak mendukung tujuan pembelajaran. Misalnya dengan mengatur jadwal yang efektif, memanfaatkan teknologi yang tepat guna, dan melakukan koordinasi dengan sesama *stakeholder* sekolah. Hal ini tentu sejalan dengan konsep TQM yang menekankan pengelolaan proses secara sistematis dan efisien. 4) Pengembangan profesional tenaga pendidik. TQM juga menekankan pentingnya pengembangan bagi karyawan atau tenaga kerja. Bagi *stakeholder* sekolah khususnya pendidik, perlu mendapatkan pelatihan dan pembinaan secara berkala dalam semua kompetensi, baik itu dari aspek pedagogi, teknologi pembelajaran

digital, maupun manajemen kelas. Melalui peningkatan kompetensi pendidik, diharapkan kualitas pembelajaran semakin bermakna dan dapat menjawab tantangan zaman sekaligus meningkatkan mutu dari sebuah lembaga pendidikan.

Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan melalui TQM. Pendidikan di era transformasi digital ditandai dengan integrasi teknologi dalam seluruh aspek pelaksanaannya mulai dari sistem pembelajaran hingga pengelolaan kelembagaan (Maulani et al., 2024). TQM sebagai sebuah pendekatan yang menawarkan strategi untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan termasuk dalam era digital saat ini. Strategi tersebut dapat berdasarkan prinsip-prinsip TQM yang disesuaikan dengan karakteristik pembelajaran berbasis teknologi. Beberapa strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di era digital dengan memfokuskan kepuasan peserta didik sebagai pelanggan utama. Dalam konsep TQM, peserta didik diposisikan sebagai pelanggan utama yang harus dipahami dan dipenuhi kebutuhannya (Septiadi, 2019). Di antara strategi yang relevan adalah melakukan survei kebutuhan belajar peserta didik melalui platform daring, menyediakan layanan bimbingan akademik online, dan menyesuaikan konten pembelajaran dengan kebutuhan peserta didik. Melalui strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan partisipasi dan kepuasan peserta didik dalam implementasi pendidikan masa kini.

Selanjutnya, melibatkan semua stakeholder untuk saling berpartisipasi dalam pelayanan pendidikan. Dalam konsep TQM, terdapat komponen total yang berarti melibatkan seluruh anggota dan mengintegrasikan seluruh fungsi manajemen (Sukirman et al., 2023). Unsur keterlibatan ini mengharuskan semua anggota, baik pendidik, staf administrasi, peserta didik, bahkan orang tua untuk berpartisipasi aktif dalam proses peningkatan mutu pendidikan. Hal ini dapat diimplementasikan dengan cara membentuk sebuah tim yang mengelola mutu pendidikan mulai dari perencanaan hingga pelaporan, termasuk pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi di dalamnya. Tim tersebut dapat melibatkan pendidik, staf administrasi, dan peserta didik untuk memberikan ide-ide perbaikan ataupun pengembangan pembelajaran berbasis digital. Perlu diperhatikan juga terkait penghargaan terhadap partisipasi dari setiap anggota guna mencapai mutu yang optimal sebagaimana prinsip TQM yang dikemukakan oleh Hensler dan Brunell. Jadi stakeholder ini bukan hanya dituntut memberikan kontribusi aktif saja, akan tetapi juga penting menghargai setiap ide atau gagasan yang dituangkan dalam forum.

Strategi berikutnya adalah manajemen berbasis fakta. Proses pengambilan keputusan harus didasarkan pada fakta, bukan semata penilaian subjektif dari perseorangan (Indadihayati & Hariyanto, 2023). Contoh penerapan dari strategi ini adalah menganalisis efektivitas

pembelajaran melalui data dari *Learning Management System* (LMS) seperti data daftar kehadiran, pengumpulan tugas, partisipasi dalam forum diskusi, dan tingkat capaian hasil belajar. Dengan menerapkan strategi berbasis data, potensi terjadinya manipulasi atau merekayasa informasi dapat diminimalisir karena seluruh data telah diverifikasi melalui sistem digital. Hal ini tentu berdampak pada proses pengambilan keputusan yang berdasarkan bukti empiris, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) menjadi strategi penting dalam penerapan TQM. Lembaga pendidikan perlu mengevaluasi secara rutin terhadap penggunaan LMS untuk mengidentifikasi adanya kendala teknis atau lainnya. Lembaga pendidikan juga dapat menyelenggarakan pelatihan literasi digital bagi pendidik maupun peserta didik. Tujuannya untuk membuka wawasan pengetahuan tentang teknologi dan khususnya bagi pendidik, mereka dapat mengembangkan konten pembelajaran yang relevan dengan kebutuhan karakteristik peserta didik masa kini (Annisa & Gyfend, 2021).

Tantangan dan Solusi Penerapan TQM. Penerapan TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di era digital tidak selalu mudah diterapkan, akan tetapi juga dihadapkan pada tantangan di lapangan. Masih saja ditemukan kendala dari segi teknik maupun non-teknik yang menghambat penerapannya. Oleh sebab itu, perlu dilakukan identifikasi dan analisis terhadap tantangan yang muncul dan menentukan solusi yang tepat untuk menangani masalah-masalah tersebut. Beberapa tantangan penerapan TQM dalam pendidikan di era digital antara lain: 1) Kesenjangan literasi digital, artinya tidak semua pendidik memiliki literasi digital yang memadai dalam mendukung pembelajaran berbasis teknologi. Hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor, seperti sulit mengakses internet untuk belajar, sekolah yang tidak menyediakan pelatihan untuk peningkatan kompetensi pendidik, atau pendidik yang justru tidak tertarik untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Kesenjangan ini tentu berdampak pada efektivitas penerapan manajemen mutu yang tidak berjalan dengan optimal. 2) Resistensi (penolakan) terhadap perubahan, sebagian orang enggan terlibat dalam penerapan TQM karena cenderung mempertahankan budaya konvensional, merasa tidak nyaman dengan inovasi teknologi, atau timbul ketakutan akan terjadinya perubahan baru dalam pola kerja. Sebenarnya budaya konvensional bukanlah sesuatu hal yang buruk, namun seiring dengan perkembangan zaman yang dinamis, menuntut setiap individu untuk mampu beradaptasi dengan pola-pola baru tanpa harus menghilangkan pola lama secara keseluruhan. 3) Keterbatasan infrastruktur teknologi, beberapa lembaga pendidikan mengalami kesulitan dalam mengakses internet yang stabil, ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak yang terbatas, dan minimnya

dukungan teknis dari lembaga pendidikan maupun pemerintah. Permasalahan tersebut tentu akan memperlambat proses transformasi mutu pendidikan yang berbasis teknologi (Nurdiana & Ulum, 2023).

Untuk mengatasi beberapa tantangan di atas, terdapat solusi yang dapat dilakukan sebagai berikut. 1) Pelatihan literasi digital, mengadakan pelatihan dalam bentuk workshop atau webinar untuk meningkatkan kemampuan pendidik maupun peserta didik dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital untuk optimalisasi kegiatan pembelajaran. 2) Manajemen perubahan yang adaptif, membangun budaya pendidikan yang mau menyesuaikan diri terhadap perkembangan dan inovasi baru. Misalnya dengan melakukan sosialisasi, pelatihan, dan memberikan apresiasi berupa pujian atau penghargaan atas kontribusi yang telah diberikan dalam peningkatan mutu pendidikan. 3) Investasi infrastruktur, menyediakan anggaran yang memadai untuk melengkapi sarana dan prasarana di sekolah, seperti perangkat laptop atau komputer. Ketersediaan infrastruktur yang lengkap dan didukung dengan kemampuan tenaga pendidik yang mumpuni, besar kemungkinan penerapan TQM dapat berjalan secara efektif dan menghasilkan mutu yang optimal.

SIMPULAN

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang melibatkan seluruh anggota organisasi untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Konsep ini sangat relevan diterapkan dalam bidang pendidikan yang menuntut layanan publik berbasis mutu, khususnya di era transformasi digital yang semakin maju. TQM menerapkan perbaikan terus-menerus pada semua aspek pendidikan, mulai dari kurikulum, pembelajaran, manajemen sekolah, hingga mencetak lulusan yang kompeten dan berkualitas. Di era transformasi digital ini, pendidikan perlu mengadopsi prinsip-prinsip TQM sebagai strategi meningkatkan kualitas pendidikan, meliputi pemenuhan kebutuhan terhadap pelanggan, penghargaan kepada kontribusi anggota, manajemen yang berorientasi pada fakta, dan perbaikan berkelanjutan. Prinsip tersebut dalam penerapannya tentu dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti kesenjangan literasi digital, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan infrastruktur yang mendukung. Oleh karena itu, solusi atas permasalahan tersebut dapat diatasi dengan cara mengadakan pelatihan literasi digital, membangun perubahan yang adaptif, dan memberikan sarana infrastruktur yang memadai. Penerapan TQM yang terintegrasi dengan perkembangan digital, dapat menjadi peluang bagi lembaga pendidikan untuk

meningkatkan efektivitas proses pembelajaran sekaligus membangun sistem pendidikan yang adaptif, inovatif, dan kompetitif dalam menghadapi tantangan era digital.

DAFTAR RUJUKAN

- Alinata, R., Sari, W. A., & Putri, Y. K. (2024). Makna Pendidikan Dalam Perspektif Islam dan Relevansinya Dengan Pendidikan di Indonesia. *Ihsanika : Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 2(3). <https://doi.org/10.59841/ihsanika.v2i3.1416>
- Amirudin, N. (2019). *Problematika Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di Era Digital*. <https://digitallibrary.ump.ac.id/261/4/16.%20PROBLEMATIKA%20PEMBELAJARAN%20PENDIDIKAN%20AGAMA%20ISLAM%20DI%20ERA.pdf>
- Annisa, A., & Gyfend, P. (2021). Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(07), <https://doi.org/10.46799/jst.v2i7.318>
- Azis, T. N. (2019). *Strategi Pembelajaran Era Digital*.
- Gunawan, I., Hariana, M., Omanudin, O., & Wiyatno, T. N. (2024). Penerapan Total Quality Management Pada Dunia Pendidikan Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan. *Journal on Education*, 6(4), 22381–22386. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i4.6405>
- Ihsany, M. F. B., & Arsyad, F. (2024). Pengukuran *Total Quality Management* (TQM) dalam Pendidikan. *Al Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), <https://doi.org/10.57146/alwildan.v2i1.2012>
- Indadihayati, W., & Hariyanto, V. L. (2023). Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi: Tantangan Dan Peluang. *Satya Sastraharing : Jurnal Manajemen*, 7(1), <https://doi.org/10.33363/satya-sastraharing.v7i1.1029>
- Indana, N. (2017). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan: (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng). *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), <https://doi.org/10.54437/alidaroh.v1i1.8>
- Ismail, F. (2018). Implementasi Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 10(2), <https://doi.org/10.30984/jii.v10i2.591>
- Karisma, L. A., & Nadziroh, I. F. (2023). Manajemen Mutu Perubahan dalam Peningkatan Kualitas Lembaga Pendidikan Islam di Madrasah Aliyah Negeri. *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 9(1), <https://doi.org/10.26594/dirasat.v9i1.3295>

- Khadijah, I. (2019). Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, 5(1). <https://doi.org/10.24042/alidarah.v5i1.754>
- Maulani, G., Isminarti, I., Ersani, E., & Dayurni, P. (2024). *Pendidikan di Era Digital*. PT Sarda Kurnia Pustaka.
- Mufidah, L.-L. N. (2015). Aktualisasi TQM Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru di Lembaga Pendidikan Islam. *Tadris: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), <https://doi.org/10.19105/tjpi.v4i1.246>
- Munizu, M. (2021). *Total Quality Management dan Daya Saing Organisasi*. UPT Unhas Press.
- Nawawi, M. A., & La'alang, A. (2020). Urgensi Peningkatan Mutu Dengan Menggunakan Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Pendidikan Islam Di Era Millennial. *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam dan Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2). <https://doi.org/10.36671/andragogi.v2i2.104>
- Nurdiana, A., & Ulum, M. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia di Institusi Pendidikan Islam: Tantangan dan Solusi. *Refresh: Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), <https://doi.org/10.59064/rmpi.v1i2.33>
- Nurhaepi, D., Permata, D., Mahmudah, S. I., Utami, Y. P., & Syarifuddin, E. (2023). Total Quality Manajemen Dalam Pendidikan. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(7), <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/3230>
- Septiadi, W. (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>
- Suhendri, M. (2024). Implementasi Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 3541–3552. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.9908>
- Suhermanto, S., & Anshari, A. (2018). Implementasi TQM Terhadap Mutu Institusi Dalam Lembaga Pendidikan. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i1.259>
- Sukirman, S., Suyono, S., & Santosa, A. B. (2023). *Manajemen Pendidikan Mutu Terpadu*. Nuta Media.
- Wijoyo, H. (2021). *Total Quality Management dalam Pendidikan* (1st ed.). CV. Penerbit Qiara Media. <https://www.ssrn.com/abstract=3937098>

- Wulogening, H. I., & Timan, A. (2020). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam sistem manajemen perencanaan kepala sekolah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(2), 137–146. <https://doi.org/10.21831/jamp.v8i2.31282>
- Zaki, C. (2024). Total Quality Management (TQM): Filosofi, Evolusi, dan Pendekatan Strategis. *Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 1, 10–20. <https://ejurnal.faaslibsmidia.com/index.php/inflasi/article/view/13>
- Zohriah, A., Adnan, A., Firdaos, R., & Badri, M. S. M. N. (2024). Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Lembaga Pendidikan Islam. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 4(1), <https://doi.org/10.47467/manageria.v4i1.4073>