



Analisis Manajemen Mutu Terpadu Prof Saggaf Dalam Pandangan Islam

Kisti Robati^{1*}, Hariyanto²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Bahasa Arab Ar Raayah, Sukabumi, Indonesia

E-mail: kisti_robati@arraayah.ac.id¹, hariyanto@arraayah.ac.id²

Submission: 26-11-2024	Revised: 23-12-2024	Accepted: 18-01-2025	Published: 28-01-2025
------------------------	---------------------	----------------------	-----------------------

Abstract

There are still aspects of the TQM (Total Quality Management) concept that do not align with Islamic principles. Therefore, the researcher will analyze the TQM principles presented by Prof. Assagaf in order to derive a more suitable concept. This research is a library study that emphasizes the analysis of literature from verses, hadiths, and other relevant sources. The results of this study indicate that the principle of prioritizing customer satisfaction is not fully in line with Islam; instead, it should prioritize self-improvement, followed by internal customers, and then external customers. The concepts of satisfaction and quality should also be adjusted to Islamic principles. As for the principle of respecting employees, it can be implemented if the concept of taqwa (piety) is practiced, selecting appropriate members and humanizing individuals, while not excluding the possibility of sanctions if necessary. Fact-based management can be applied if a team is formed to collect facts, process them, and use them in the improvement process, without neglecting human performance tendencies. To achieve continuous improvement maturity, generational development is necessary, and the PDCA (Plan-Do-Check-Act) program should be practiced along with subsequent improvements. This process should involve all parties, with each playing their respective roles.

Keywords: *Integrated Quality Management (TQM); Principles of Integrated Quality Management; and Islamic Perspective.*

Abstrak

Masih terdapat konsep TQM yang belum sesuai dengan konsep Islam, oleh karena itu peneliti akan menganalisis prinsip TQM yang dipaparkan oleh Prof. Assagaf, untuk mendapatkan konsep tersebut, penelitian ini merupakan penelitian studi pustaka yang menekankan pada analisis literatur ayat, hadits dan sumber-sumber lainnya, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa prinsip mengutamakan kepuasan pelanggan kurang sesuai dengan Islam seharusnya mengutamakan perbaikan diri, kemudian pelanggan internal dan selanjutnya pelanggan eksternal, demikian pula dengan konsep kepuasan dan mutu, sedangkan prinsip menghargai keberadaan karyawan dapat terlaksana, jika dipraktekkan konsep takwa, memilih anggota yang sesuai dan memanusiasikan manusia, namun tidak menafikan sanksi, adapun manajemen berbasis fakta dapat terlaksana, jika sudah terbentuk team dalam mengumpulkan fakta, mengolahnya dan menggunakannya dalam proses perbaikan dengan tidak mengesampingkan kecenderungan kinerja manusia, dan untuk memperoleh kematangan perbaikan secara berkelanjutan dibutuhkan kaderisasi dan dipraktekkan program PDCA serta perbaikan setelahnya, dengan mengikutsertakan semua pihak sesuai dengan porsinya masing-masing.

Kata Kunci : Manajemen Mutu Terpadu; Prinsip Manajemen Mutu Terpadu; Pandangan Islam.



A. PENDAHULUAN

Manajemen sangat dibutuhkan dalam dunia pendidikan, sebagai perantara keberhasilan dari sebuah lembaga pendidikan, Islam sendiri telah memberikan acuan dalam banyak hal sebagai bentuk manajemen yang baik, manajemen tidak hanya digunakan untuk mencapai keberhasilan, namun juga untuk meningkatkan kualitas dari sebuah pendidikan yang dilaksanakan, seperti meningkatkan kualitas guru dan hasil ujian peserta didik, yang kemudian dikenal dengan manajemen mutu terpadu (Muin, 2023, Hal 38). Islam telah memperhatikan hal tersebut di dalam hadits dan ayat, diantaranya adalah firman Allah *ta'ala* dalam surat al-Hasyr ayat 18, yang memerintahkan umat Islam untuk melihat dengan saksama, merencanakan dengan baik dan teliti akan apa yang akan diperbuat untuk hari mendatang:

Hal tersebut diperkuat dengan hadits-hadits diantaranya adalah sebuah hadits yang diriwayatkan oleh al-Bukhari dari Anas *radhiallah'anhu* (Al-Bukhari, 1422, Juz 5, Hal 12), yang menyatakan bahwa umat Islam diperintahkan untuk menyibukkan diri dengan hal-hal yang lebih berguna untuk hari kemudian, hal ini mengisyaratkan pada bentuk manajemen yang bagus untuk mencapai hal tersebut.

Dalam hadits lain disebutkan bahwa setiap amal yang dikerjakan seorang muslim hendaknya harus mencapai derajat ketuntasan yang baik, hal tersebut tentunya tidak dapat dilakukan kecuali dengan manajemen yang bagus pula, hadits tersebut diriwayatkan oleh (Majah, n.d, Juz 7, Hal 349) beberapa ayat dan hadits tersebut menunjukkan bahwa bahwa setiap muslim harus mempersiapkan dengan matang apa yang akan dikerjakan di hari esuk, dan itu merupakan bentuk manajemen yang harus dilakukan oleh seorang muslim untuk mendapatkan hal yang lebih baik dari hari kemudian.

Hal tersebut telah didukung oleh Nabi Muhammad secara praktek dalam banyak hal, diantaranya dakwah beliau dan tarbiyah yang beliau praktekkan kepada para sahabatnya yang baru masuk Islam di rumah al-Arqom, merupakan manajemen yang matang, sebab ia adalah seorang pemuda dari bani mahzum yang masih muda, yang belum tersebar keislamannya, Kaumnya memusuhi Nabi Muhammad dan rumahnya jauh dari kaumnya, sehingga Quraisy tidak menaruh curiga terhadap rumah tersebut (as-

Sarjani, n.d, Pelajaran 5, Hal 14), dari sisi lain tarbiah pada awal keislaman seseorang dengan tarbiah kepemimpinan dalam keadaan lemah dari segi kualitas dan kuantitas serta sebagai cikal-bakal pergerakan yang lebih besar (At-Tauhid Wa al-Wasathah Fi at-Tarbiah Ad-Dakwiyah, n.d, Hal 79), ini merupakan manajemen yang tepat, dengan mengedepankan mutu dalam hal tersebut.

Namun kendati demikian, masih ada lembaga pendidikan Islam yang belum mempraktekkan manajemen mutu dalam lembaganya dengan berbagai alasan diantaranya adalah ketidaktahuan, keengganan atau ketidak mampuan, standar mutu dalam pendidikan atau lembaga pendidikan klasik kadang sering diabaikan, sehingga mengakibatkan ketidakteraturan manajemen yang ada di lembaga tersebut yang pada akhirnya akan memperlemah lembaga tersebut atau bahkan mengakibatkan kebangkrutan, mengungkapkan tentang pentingnya manajemen mutu bahwa perusahaan yang akan memenangkan persaingan dalam segmen pasar yang telah dipilih harus mampu mencapai tingkat mutu, bukan hanya mutu produknya, akan tetapi mutu ditinjau dari segala aspek, seperti mutu bahan mentah dan pemasok harus bagus (bahan baku yang jelek akan menghasilkan produk yang jelek pula), mutu sumber daya manusia (tenaga kerja) yang mampu bekerja secara efisien sehingga harga produk bias lebih murah dari pada harga pesaingnya, promosi yang efektif (bermutu), sehingga mampu memikat para pembeli sehingga pada gilirannya akan meningkatkan jumlah pembeli (Ibrahim & Rusdiana, 2021, Hal 34).

Hal tersebut merupakan tantang bagi Lembaga pendidikan Islam pada zaman sekarang ini yang membutuhkan sebuah solusi, yang mudah untuk diterapkan dan sesuai dengan ajaran Islam, akan tetapi belum ditemukan teori dalam manajemen mutu yang benar-benar bersumber dari ajaran Islam itu sendiri, sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut untuk mendapatkan konsep tersebut, oleh sebab itu peneliti akan berusaha untuk mengkaji konsep TQM khususnya yang berkaitan dengan prinsip-prinsip dasar dari TQM tersebut, dari sudut pandang Islam, karena luasnya materi yang berkaitan dengan prinsip TQM dan banyaknya pendapat dalam hal tersebut dan keterbatasan waktu yang ada, maka peneliti akan memusatkan penelitiannya pada konsep tentang prinsip TQM yang diutarakan oleh Prof Saggaf.

Terdapat beberapa penelitian yang meneliti tentang analisis TQM menurut Islam, namun belum mengkaji konsep yang diajukan oleh Prof. Assagaf dan belum pula mengkaji ayat dan hadits yang berkaitan dengan hal tersebut, ini yang menjadi kebaruan dari penelitian ini diantara penelitian-penelitian terdahulu yang mengkaji tentang hal tersebut adalah Analisis Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan Islam (Ajidin, 2022), Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Islam (Al-Ikhlash et al., 2022), Manajemen Mutu Dalam Perspektif Islam (Dian & Wahyuni, 2019), Manajemen Mutu Terpadu Dalam Perspektif Pendidikan Islam (Mahmudin et al., 2018), Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit (Studi Literature) (Haryanti et al., 2024). Diharapkan penelitian ini memberikan sumbangsih dalam TQM berbasis Islam yang dapat di terapkan di berbagai lembaga pendidikan Islam khususnya dan lembaga Islam pada umumnya.

Dalam landasan teori ini ada beberapa hal penting yang perlu dibahas, sehingga konsep TQM ini dapat dipahami dengan baik: pengertian mutu, pengertian TQM dan sejarah singkat tentang TQM tersebut dan maksud dari prinsip. Menurut KBBI itu berarti: baik (tinggi) mutunya, berbobot dan mempunyai mutu (kualitas), atau (ukuran) baik buruk suatu benda, kadar, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya) atau bisa disebut juga dengan kualitas (*Arti Kata Mutu - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, n.d.*), Prof Saggaf mengatakan bahwa kualitas berasal dari bahasa inggris (Quality) yang pada asalnya berasal dari bahasa perancis kuno yaitu (Qualite) yang berarti mempunyai sifat baik dan terbaik, Saggaf menerangkan bahwa suatu produk dinyatakan berkualitas apabila memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan yang sesuai dengan harapan konsumen tersebut, mutu ini berkaitan dengan aspek nilai yang berbeda dari orang ke orang yang lain, tingkat pendidikan, sosial ekonomi dan sebagainya (S Pettalongi, 2016, Hal 3), jadi mutu menurut bahasa dapat dikatakan sebagai kualitas atau ukuran baik-buruknya sesuatu

Walaupun mutu itu bersifat subjektik namun menurut Tjiptiono dan Diana mengatakan dalam Saggaf bahwa mutu mempunyai elemen-elemen dasar yang menjadi acuan yaitu: yang pertama adalah mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang kedua adalah mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan dan yang terakhir adalah mutu merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang) (S Pettalongi, 2016, Hal 3).

Sedangkan maksud dari TQM secara istilah adalah Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan, Al Hilyatul), pendapat lain menyatakan bahwa TQM adalah sebuah filosofi dengan alat-alat dan proses-proses implementasi praktis yang ditujukan untuk mencapai sebuah kultur perbaikan terus menerus yang digerakkan oleh semua pekerja sebuah organisasi "(Siregar, 2022, Hal 28), jadi secara umum TQM berarti sebuah usaha yang dilakukan oleh suatu lembaga secara terstruktur dengan melibatkan segala aspek dalam lembaga tersebut dan bersifat terus menerus untuk mencapai mutu yang diharapkan.

Adapun maksud dari Prinsip menurut KBBI prinsip adalah asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, bertindak, dan sebagainya atau berarti dasar (*Arti Kata Prinsip - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, n.d.*) Para pakar TQM memiliki perbedaan pendapat tentang rumusan dan aspek-aspek yang menjadi prinsip pelaksanaan TQM walaupun pada dasarnya memiliki kesamaan-kesamaan (S Pettalongi, 2016, Hal 15), dari penukilan tersebut dapat disimpulkan pula bahwa prinsip-prinsip TQM ini merupakan perkara Ijtihad yang bisa ada perbedaan pendapat dari kalangan ahli dalam ilmu tersebut, hal tersebut menandakan bahwa konsep ini belum sepenuhnya sempurna sehingga memberikan peluang bagi para ulama dan cendikiawan muslim untuk merumuskannya dan mendasarkan perumusan tersebut pada ajaran-ajaran Islam.

Dari hal tersebut pula dapat disimpulkan juga bahwa TQM merupakan buah pemikiran manusia yang dihasilkan dari penelitian dan percobaan dan bukan bertumpu pada wahyu ilahi yang tetap oleh karena itu boleh jadi setiap ahli akan memaparkan TQM dengan berbagai macam teori yang menurutnya sesuai dan cocok dengan keberhasilan yang diharapkan.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Bentuk penelitian ini adalah kualitatif studi pustaka atau yang dikenal dengan *library research* atau penelitian kualitatif non interaktif yang dikenal dengan penelitian analisis, penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas, sosial sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual atau kelompok yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengungkapkan atau menggambarkan dan menjelaskan (Arief, 2014, Hal 154), adapun penelitian kualitatif studi pustaka, maka penelitian yang mengadakan kajian tersebut berdasarkan analisis dokumen dan konsep (Nasir, 2018).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Prof Saggaf setelah menukilkan berbagai pendapat para ahli berkaitan dengan prinsip TQM, dan melihat masih ada perbedaan pendapat dari ahli ke ahli yang lain, beliau menyatakan bahwa Prinsip TQM bisa disederhanakan menjadi empat: memperhatikan kepuasan pelanggan, menghargai keberadaan karyawan atau pegawai (respek pada setiap orang), menetapkan keberhasilan kinerja dan melakukan perbaikan secara terus menerus atau berkesinambungan (S Pettalangi, 2016, Hal 18).

1. Kepuasan Pelanggan

Berkaitan dengan prinsip pertama yaitu kepuasan pelanggan beliau menyatakan bahwa: maksud dari pelanggan dalam lembaga pendidikan adalah peserta didik karenanya pelayanan bermutu harus tumbuh dan berkembang dalam diri semua pimpinan, guru (pendidik), teknisi, pegawai administrasi untuk peserta didik, secara umum pelanggan meliputi atas pelanggan internal dan pelanggan eksternal, akan tetapi menurut Zulian Yamit pelanggan dapat dibagi menjadi tiga bentuk yaitu: pelanggan internal yang berarti setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk di dalam perusahaan atau organisasi, pelanggan perantara yaitu mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara untuk mendistribusikan atau menyampaikan produk pada pihak konsumen atau pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal ini bukan sebagai pemakai akhir dan pelanggan eksternal yaitu pemakai akhir

dari produk yang sering disebut sebagai pelanggan yang nyata (real customer) (S Pettalongi, 2016, Hal 18).

Dalam prinsip ini beliau juga memaparkan hal yang berkaitan dengan kualitas, kualitas adalah kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, hal tersebut ditentukan oleh pelanggan, dalam TQM kepuasan pelanggan merupakan hal yang mendasar, pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya adalah masalah yang sangat mendasar dan yang menjadi tujuan utama dalam TQM tersebut, karena itu selain memahami bentuk-bentuk pelanggan, perlu juga diketahui karakteristik dari pelanggan seperti pengetahuannya, kelas sosial, pengalaman, pendapatan maupun harapan, oleh karenanya setiap organisasi atau lembaga diperlukan pemahaman terhadap apa yang diharapkan dari produk dan jasa yang dihasilkan, sehingga perbaikan secara terus menerus dapat dilakukan dan kepuasan juga dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan (S Pettalongi, 2016, Hal 19).

Beliau menukilkan pendapat Zulian Yamit yang menyarankan untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, organisasi atau lembaga dapat melakukan dengan tahapan-tahapan, yaitu: mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan, mengetahui proses pengambilan keputusan pelanggan dalam memilih produk lembaga, membangun citra lembaga atau organisasi, membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat terealisasi jika lembaga atau organisasi menjadikan kepuasan kebutuhan pelanggan sebagai strategi yang berkelanjutan dan bukan hanya kebijakan sesaat, dan memberikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan tidak hanya kepada pelanggan eksternal tetapi juga kepada pelanggan internal, atau para karyawan dan pegawai dan hal tersebut harus menjadi tujuan setiap level dalam lembaga guna meningkatkan *bonaviditas* dan citra organisasi yang dilakukan dengan mengupayakan segala aspek baik harga, keamanan ataupun ketepatan waktu (S Pettalongi, 2016, Hal 19).

Konsep Fokus pada pelanggan perlu ditinjau ulang dan diperlukan penjelasan yang lebih rinci, sehingga konsep ini dapat dipahami dengan baik, terutama yang berkaitan dengan kesesuaiannya dengan Islam, karena manajemen yang kita anut adalah manajemen Islami, konsep ini dianggap kurang sesuai dengan Islam, karena Islam

mengutamakan perbaikan diri sebelum perbaikan orang lain, sebagaimana dalam firman Allah *ta'ala* dalam surat al-Baqarah ayat 44, hal tersebut diperkuat oleh hadits yang diriwayatkan oleh al-Bukhari (Al-Bukhari, 1422), yang menyatakan bahwa orang yang memerintahkan orang untuk berbuat baik, namun ia melakukan yang sebaliknya, maka ia akan mendapatkan dosa yang menghantarkannya ke dalam api neraka.

Hadits tersebut menunjukkan bahwa memperbaiki diri sebelum memperbaiki orang lain merupakan hal yang diutamakan, dan semua itu dalam Islam diniatkan sebagai bentuk ibadah kepada Allah *ta'ala*, ikhlas karena mengharap ridho-Nya dengan selalu memberikan yang terbaik yang dia dapat kerjakan, hal tersebut tercermin dalam surat al-Bayyinah ayat 5, hal tersebut selaras dengan hadits yang diriwayatkan oleh yang diriwayatkan oleh Abu Ya'la (Abu Ya'la, 1984, Juz 7, Hal 349), yang menyatakan bahwa Allah *ta'ala* menyukai hambanya yang menyempurnakan amalnya ketika ia mempunyai kewajiban untuk menyelesaikan suatu kegiatan.

Jadi pelanggan bukan pusat amal yang menjadi tujuan utama dalam manajemen mutu terpadu Islam, akan tetapi tujuan utama adalah ridha Ilahi, dengan proses yang benar dan untuk kemaslahatan Islam, karena dengan ridho tersebut keberkahan akan muncul dan berkembang, hal tersebut tercermin dalam hadits yang diriwayatkan oleh al-Bukhari (Al-Bukhari, 1422, Juz 7, Hal 126), yang menyatakan bahwa proses yang benar itulah yang dinilai di sisi Allah *ta'ala*, bukan fokus pada keinginan pelanggan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa yang berharga di sisi Allah *ta'ala* adalah usaha seseorang menuju tujuan utama tersebut bukan hasil yang secara langsung terlihat, Nabi sendiri juga telah melakukan hal tersebut, setelah memperbaiki dirinya, menguatkan dirinya, barulah beliau berdakwah kepada orang lain, As-Sa'di menyatakan bahwa awal ayat yang diturunkan kepada Nabi setelah kejadian di gua Hira adalah al-Muzammil yang di dalamnya terdapat perintah untuk bangun dan meninggalkan tidurnya, untuk sholat malam dan membaca al-Quran dengan tartil serta memahami dan mentadaburinya (Ali, 1997, Juz 7, Hal 126), hal tersebut diperkuat dengan turunnya ayat al-Mudatsir yang memerintahkan beliau untuk memperbagus diri dengan mengagungkan Allah *ta'ala*, membersihkan pakaian dan hatinya dari kotoran dan dosa, ikhlas dalam memberi dan bersabar, hal tersebut diperintahkan setelah perintah untuk memperingatkan manusia

dari adzab Allah ta'ala , (Ali, 1997, Juz 3, Hal 449), barulah setelah itu membangun organisasi untuk memperbaiki komunitas dan setelahnya fokus kepada perbaikan umat atau pelanggan.

Dan itulah yang dilakukan oleh Rasulullah setelah memperbaiki dirinya karena Allah ta'ala, beliau mengajak sanak kerabatnya untuk mengikuti ajaran yang benar, setelah itu beliau mentarbiah secara terus menerus selama 13 tahun, dengan tarbiyah yang baik, berupa tarbiah *qiyadah* (At-Tauhid Wa al-Wasathah Fi at-Tarbiah Ad-Dakwiyah, n.d, Hal 79), sehingga terbentuklah organisasi yang kuat, hal tersebut sesuai dengan hakikat surat al-Ashr, bahwa seseorang termasuk orang yang tidak merugi ketika dia telah melaksanakan empat hal penting yaitu beriman dengan rukun iman yang enam, beramal shalih dengan mengerjakan perintah dan menjauhi larangan dan saling menasehati dalam kebenaran untuk mentauhidkan Allah ta'ala, beramal dengan al-Quran, amar ma'ruf dan nahi munkar dan menyukai untuk saudaranya sebagaimana ia menyukai untuk dirinya sendiri serta saling menasehati dalam kesabaran dalam ketaatan kepada-Nya, untuk meninggalkan maksiat dan sabar dalam qodho dan qodar (Az-Zuhaili, 1418, Hal 79) Kemudian setelah memperbaiki dirinya, berdakwah kepada para sahabat dekatnya (al-Mubarakfuri, n.d.) seraya memperbaiki dan mendidik para sahabatnya (pelanggan internal) (al-Mubarakfuri, n.d.), barulah memulai perbaikan dan gerakan untuk memperbaiki pelanggan eksternal (masyarakat pada umumnya), yang beliau lakukan bersama dengan sahabatnya (al-Mubarakfuri, n.d, Hal 68). Hal tersebut juga dilakukan beliau karena Allah ta'ala.

Kepuasan pelanggan tersebut harus juga diartikan dengan benar karena setiap manusia mempunyai pandangan-pandangan masing-masing mengenai kepuasan bagi dirinya: boleh jadi kepuasan berkaitan dengan hal yang diharamkan oleh syariat ini, boleh jadi kepuasan menurut sebagian dari mereka berkaitan dengan materi saja yang berupa sarana prasarana, kebutuhan pokok dan kebutuhan sekunder serta tersier terpenuhi, boleh jadi kepuasan menurut sebagian dari mereka hanya mementingkan kesenangan anaknya saja tanpa memperdulikan orang lain dan boleh jadi kepuasan adalah ketercapain tujuan menjadi seorang alim yang mumpuni dari segi ilmu, adab dan muamalah, hal tersebut dikarenakan segala sesuatu dari jalan kebaikan dan keburukan

sudah jelas, dan manusia mempunyai keinginan untuk menentukan jalan hidupnya, namun sebagian tidak mendapatkan taufik dari Allah ta'ala sehingga tidak memilih jalan yang benar (As-Sa'di, 2000, Hal 475).

Oleh karena itu harus ada penentuan jenis kepuasan tersebut yang sesuai dengan Islam, diantaranya harus tidak bertentangan oleh syariat Islam, baik dari segi akidah, akhlak maupun fiqih, diantara dalam yang mendukung hal tersebut adalah surat al-Hasyr ayat 7, surat ali Imran ayat 32, dan an-Nisa' ayat 13, yang mana ayat-ayat tersebut memerintahkan umat Islam untuk taat kepada ajaran Allah ta'ala dan Rasul-Nya, dan meninggalkan larangan-larangan-Nya (As-Sa'di, 2000, Hal 128), begitu juga harus mendukung tercapainya kompetensi dan keilmuan yang sesuai dengan jenjang yang telah ditentukan.

Adapun kepuasan pelanggan internal, maka berkaitan dengan hak dan kewajiban, yang berkaitan dengan adanya kepuasan batin dari pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya, kerjasama yang bagus, pengakuan keberadaan dan harga diri dan ukuwah (keterbukaan, saling tolong menolong, tidak berprasangka buruk dsb), hal tersebut tercermin dalam surat ali-Imran ayat 159 tentang kebaikan perilaku Rasulullah selaku pemimpin kepada para sahabatnya, al-Maidah ayat 2 tentang kerjasama yang baik dalam kebaikan dan ketakwaan, al-Hujurat ayat 10 tentang asas persaudaraan diantara kaum muslimin dan begitu juga hadits yang diriwayatkan oleh Muslim (Muslim, 1991, Juz 4, Hal 1999) yang memerintahkan kaum muslimin untuk menjaga hak-hak saudaranya seolah-oleh dia adalah bagian dari tubuhnya sendiri.

Kepuasan pelanggan juga terrealisasi dengan adanya kepuasan materi yang mendukung tercapainya kepuasan batin diantaranya adalah gaji yang cukup, dan pemimpin tidak mendzoliminya dengan tidak memberikan gajinya atau mengahirkannya atau mengurangnya tanpa alasan yang benar serta sarana dan prasaranan yang memadai, hal tersebut terdapat dalam hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah (Majah, n.d, Juz 2, Hal 817), tentang larangan mengakhirkkan gaji pekerja, dan hadits hadits Muslim (Muslim, 1991, Juz 4, Hal 1997) tentang larangan mendzolimi orang lain dengan menghinanya, mencacinya, memakan hartanya dan lain sebagainya.

Berkaitan dengan kewajibannya sebagai pelanggan internal, maka ia harus mengerjakan kewajibannya dengan baik dan tidak menguranginya atau meninggalkannya, sebagaimana dalam surat al-Muthaffin 1, as-Sa'di menjelaskan bahwa sebagaimana dia mengambil haknya secara penuh dia juga berkewajiban untuk memberikan kewajibannya secara penuh juga (As-Sa'di, 2000, Hal 915), ia juga bertindak sebagai pendidik dan berjiwa islami yang mampu mendidik, mentarbiah, sebagaimana dalam surat al-Maidah ayat 78-79 dan mau berpartisipasi aktif dalam semua kegiatan dan melakukannya dengan itqon sebagaimana hadits Ibnu majah (Majah, n.d, Juz 7, Hal 349).

Dia juga harus memiliki ikhlas dalam beramal sebagaimana hadits al-Bukhari (Al-Bukhari, 1422, Juz 1, Hal 6), yang menganjurkan untuk ikhlas dalam beramal, karena setiap perbuatan tergantung pada niatnya, berkarakter amanah, mendukung dan tidak berhianat hal tersebut tercermin dalam yang diriwayatkan oleh al-Bukhari (Al-Bukhari, 1422, Juz 1, Hal 16) yang berkaitan dengan sifat-sifat munafik.

Adapun untuk pelanggan eksternal maka pemimpin juga harus memenuhi hak dan kewajibannya, yaitu mendapatkan hak yang layak dan bermutu dalam pendidikan yang sedang ditempuh yang sesuai dengan syariat Islam dan adab Islami, hal tersebut dapat dipahami dari awal berdirinya Kuttab di zaman Nabi, yang bermula dari tawanan Badr, yang belum mampu membayar uang tebusan, maka ia berkewajiban mengajari anak-anak kaum muslimin membaca dan menulis, sebagaimana riwayat Ahmad (Ahmad, 2001, Juz 4, Hal 92) tentang anak yang dipukul oleh salah satu dari mereka, sehingga ayahnya mengingkarinya, karena pendidikan yang dia lakukan kurang bermutu.

Namun disisi lain pelanggan eksternal tidak bisa berlepas tangan akan tugas pendidikan yang seharusnya dia emban, masih ada beban baginya untuk ikut serta dalam pendidikan dari segi kewajiban membayar, kewajiban mendidik anak, kewajiban memberi semangat anak dan menasehatinya oleh karena itu walaupun Nabi seorang pendidik untuk semua sahabatnya, hal yang menunjukkan tentang hal tersebut adalah hadits Muslim (Muslim, 1991, Juz 4, Hal 1708) tentang memberi salam kepada anak kecil.

Namun di sisi lain, beliau juga masih memerintahkan para orang tua untuk mendidik anaknya dengan mengenalkannya dengan ibadah dan adab diantaranya adalah sholat dan adab ketika tidur antara anak laki-laki dan perempuan seperti hadits abu

dawud (Dawud, n.d, Juz 1, Hal 133) dan seperti adab makan seperti hadits al-Bukhari (Al-Bukhari, 1422, Juz 7, Hal 68).

Berkaitan dengan mutu dalam pendidikan Islam harus ada dua kriteria penting yang perlu diperhatikan yaitu kesesuaiannya dengan syariat Islam, diantaranya adalah dibiasakan meninggalkan yang haram seperti hadits Bukhori (Al-Bukhari, 1422, Juz 2, Hal 127) yang menceritakan tentang al-Hasan cucu Rasulullah yang memakan sedekah yang diharamkan.

2. Menghargai Keberadaan Karyawan Dan Pekerja (Respek Terhadap Setiap Orang)

Untuk prinsip yang kedua adalah respek terhadap setiap orang, Prof Saggaf mengatakan bahwa: dalam suatu organisasi atau lembaga, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik, sehingga itu karyawan atau pegawai adalah sumber daya organisasi yang paling penting dan bernilai, dibutuhkan komitmen dan keterlibatan secara penuh dari seluruh karyawan atau pegawai dalam penerapannya, tidak setengah-setengah dan bersifat kemanusiaan, yakni mengikut sertakan, memberi inspirasi dan memberlakukan karyawan secara manusiawi dalam mencapai mutu, bahkan setiap karyawan atau pegawai dalam organisasi bagaimanapun posisinya hendaknya diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan, keberhasilan dalam pengembangan mutu sangat ditentukan dan dipengaruhi oleh komitmen dari semua komponen yang ada dalam organisasi dan komitmen secara bersama dalam organisasi untuk melakukan perbuatan dengan baik adalah bentuk integritas diri seseorang terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya, keberhasilan mewujudkan tujuan organisasi menjadi cermin keberhasilan bersama (S Pettalongi, 2016, Hal 19).

Peneliti menyatakan bahwa untuk mencapai hal tersebut maka ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan, yang menyangkut pandangan lembaga terhadap setiap individu di lembaga tersebut, yang pertama hal tersebut dapat terrealisasi jika setiap dari pemimpin dan anggota menganut konsep takwa, dengan keyakinan bahwa tidak ada orang yang paling tinggi derajatnya di sisi Allah *ta'ala* kecuali orang yang paling baik dalam melaksanakan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya, karena sikap ini akan

menafikan sebagai bentuk kesombongan yang disebabkan oleh harta, kedudukan, ilmu dan sebagainya, sehingga khususnya para pemimpin dapat bergaul dengan baik kepada bawahannya begitu pula diantar bawahannya, Allah *ta'ala* berfirman dalam surat al-Hujarat ayat 13, tentang yang baik bagus di sisi Allah *ta'ala* adalah yang paling bertakwa.

Hal tersebut senada dengan hadits Nabi tentang tidak adanya perbedaan antara orang arab dan non arab dan orang hitam dengan putih kecuali dengan derajat ketakwaan di sisi-Nya, hadits ini diriwayatkan oleh al-Baihaqy (Al-Baihaqi, 2003, Juz 7, Hal 132).

Supaya prinsip ini dapat berjalan dengan baik pula lembaga wajib memilih orang yang mempunyai kemampuan yang sesuai dengan spesifikasi yang diminta, sebagaimana yang telah dipraktekkan oleh Nabi ketika menentukan pekerjaan kepada para sahabatnya, diantara sahabatnya: Muadz adalah sahabat yang pandai dalam bidang halal dan haram dan seorang pendakwah, Zaid sahabat yang pandai dalam ilmu faroidh, Kholid sebagai panglima perang yang Tangguh, seperti dalam hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Hibban (Ibnu Hibban, 1993, Juz 16, Hal 74), dan al-Bukhari yang berkaitan dengan dakwah Muadz ke Yaman (Al-Bukhari, 1422, Juz 2, Hal 128), dan Khalid Ibnu Walid sebagai panglima perang (Al-Bukhari, 1422, Juz 5, Hal 143).

Sedangkan sebagian sahabatnya yang dirasa tidak mampu memimpin, maka tidak diberikan kepemimpinan, namun penolakannya dilakukan dengan dengan sikap yang baik, dan alasan yang jelas, sebagaimana ketika Nabi menolak kepemimpinan Abi Dzar, karena kelemahan beliau dalam kepemimpinan, hal tersebut terdapat dalam riwayat Muslim (Muslim, 1991, Juz 3, Hal 1457).

Konsep memanusiakan manusia dalam bekerja baik itu dilembaga pendidikan atau ditempat lainnya merupakan konsep Islam yang mendasar, bahkan Islam memanusiakan seorang hamba sayaha, dan memerintahkan tuannya untuk memberikan pakaian, makanan dan tidak membebaninya dengan beban pekerjaan yang terlalu berat, hal tersebut tercermin dalam hadits yang diriwayatkan oleh Muslim (Muslim, 1991, Juz 3, Hal 1284):

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ: «لِلْمَمْلُوكِ طَعَامُهُ وَكِسْوَتُهُ، وَلَا يُكَلَّفُ مِنَ الْعَمَلِ إِلَّا مَا يُطِيقُ» (رواه مسلم)

Hadits ini memberikan kita penjelasan bahwa sampai seorang hamba sahaya sekalipun tidak boleh diperlakukan seenaknya, pekerjaan yang diberikan kepadanya harus sesuai dengan kadar kemampuannya dan diberikan hal baik itu makanannya, minumannya dan pakaiannya, maka hukum bagi seorang yang merdeka harus lebih mulia dari hal tersebut.

Pemimpin harus bermuamalah baik kepada semua pihak dalam lembaga tersebut, sebagaimana tercantum dalam surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (آل عمران: ١٥٩)

Dan menunjukkan sikap baik kepada orang yang kurang disukai, dengan cara yang sesuai, yang tidak mengakibatkan kepada perpecahan dan kehancuran lembaganya, seperti dalam hadits al-Bukhari (Al-Bukhari, 1422, Juz 3, Hal 1284):

عَنْ عُرْوَةَ بْنِ الزُّبَيْرِ، أَنَّ عَائِشَةَ، أَخْبَرَتْهُ: أَنَّهَا اسْتَأْذَنَ عَلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَجُلًا فَقَالَ: «اأْتِدُّنَا لَهُ، فَبِئْسَ ابْنُ الْعَشِيرَةِ - أَوْ بِئْسَ أَخُو الْعَشِيرَةِ -» فَلَمَّا دَخَلَ أَلَانَ لَهُ الْكَلَامَ، فَقُلْتُ لَهُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، قُلْتَ مَا قُلْتَ، ثُمَّ أَلَنْتَ لَهُ فِي الْقَوْلِ؟ فَقَالَ: «أَيُّ عَائِشَةَ، إِنَّ شَرَّ النَّاسِ مَنْزِلَةً عِنْدَ اللَّهِ مَنْ تَرَكَهُ - أَوْ وَدَعَهُ النَّاسُ - اتِّقَاءَ فُحْشِيهِ» (رواه البخاري)

Keterlibatan penuh semua pihak untuk mencapai keberhasilan, baik dari tingkat bawah sampai tingkat atas, ini merupakan bentuk kerjasama yang bagus dalam sebuah lembaga, semua bekerjasama dalam hal kebaikan dan takwa dan tidak saling berselisih,

hal yang demikian itu telah diperintahkan oleh Allah *ta'ala* dalam surat Ali Imran ayat 103 dan al -Maidah ayat 2.

Hal tersebut juga sudah dipraktekkan oleh Nabi Muhammad di banyak hal, seperti dalam perang khondak, Ibnu Abi Syaibah (Ibnu Abi Syaibah, 1409, Juz 7, Hal 378) meriwayatkan tentang kerjasama yang solid antara pemimpin dan anggotanya dalam mengerjakan tugas bersama untuk menggali parit sebagai sarana untuk menghalau kamum musyrikin dan para pendukungnya, hal tersebut juga menunjukkan bahwa semua pihak harus merasa bertanggungjawab akan keberhasilan bersama, dan semua pihak wajib mengemban amanat bahwa dia adalah pemimpin dalam bidang yang ia tekuni, dalam hadits al-Bukhari , (Al-Bukhari, 1422, Juz 3, Hal 120) disebutkan tentang kepemimpinan dan tanggungjawab dari setiap individu sesuai dengan kadarnya masing-masing, dengan memberikan semua kemampuan yang dia bisa berikan demi untuk kemaslahatan Islam dan keberhasilan tujuan yang telah ditentukan, hal tersebut sesuai dengan hadits yang diriwayatkan oleh al-Bukhari (Al-Bukhari, 1422, Juz 8, Hal 129) tentang kecintaan kepada Nabi semasa hidupnya harus melebihi kecintaannya terhadap dirinya dan keluarganya.

Namun hal tersebut tidak berarti melarang untuk menggunakan sebuah sanksi yang mana kesalahan tidak bisa ditolerer lagi, seperti kisah 3 orang sahabat yang dengan sengaja mengabaikan perintah jihad dari Nabi, maka mereka mendapatkan sanksi dari Nabi, hal tersebut diterangkan oleh Allah *ta'ala* dalam al-Quran ayat at-Taubah ayat 118. dan tentunya semua hal tersebut berdasarkan atas asas keihlasan mengharapkan pahala dan keridhaan Allah *ta'ala* seperti dalam surat al-Bayyinah ayat 5, akhlak mulia serta asas keadilan dan kemampuan yang dimiliki serta keberhasilan bersama dan itu semua tidak lepas dari peran pemimpin yang baik, dalam Islam semua itu dilakukan untuk memperoleh keridhaan Allah *ta'ala* dan keberhasilan bersama untuk keberhasilan Islam, sesungguhnya Allah *ta'ala* mencela Qorun yang tidak melibatkan Allah dalam kekayaannya dan keberhasilannya, sebagaimana dalam surat al-Qhoshash ayat 78.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Prinsip ketiga yang beliau sampaikan adalah manajemen berdasarkan fakta yaitu organisasi atau lembaga pada era global harus berorientasi pada fakta, atau lazim juga disebut manajemen berbasis kinerja, artinya kegiatan yang dilakukan memprioritaskan pada standar kerja yang dihasilkan, dan setiap keputusan selalu di dasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*), ada dua konsep pokok yang berhubungan dengan hal ini yakni: pertama, prioritas, yaitu suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek dalam saat yang bersamaan, oleh karena itu dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Kedua, variabilitas (*keadaan bervariasi; kecenderungan berubah-ubah; keadaan berbagai macam*) kinerja manusia, data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan begitu manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan, konsep ini menuntut peran pimpinan dalam setiap organisasi untuk dapat mengimplementasikan konsep TQM, terutama dalam mewujudkan manajemen berbasis kinerja. Setiap pemimpin harus bertanggung jawab atas apa yang dipimpinnya (S Pettalangi, 2016, Hal 20).

Peneliti menyatakan bahwa untuk dapat melaksanakan hal tersebut diperlukan beberapa hal penting diantaranya adalah dibutuhkan team yang solid untuk mengumpulkan fakta, mengkajinya, mendalaminya dan mengonsepanya kemudian mempraktekkannya, manajemen berdasarkan fakta memang sudah dipraktekkan oleh Nabi Muhammad dari sejak awal dakwah yang beliau bangun di Makkah dari dakwah secara sembunyi-sembunyi, terang-terangan, hijrah, membangun peradaban dari di Madinah hal tersebut tidak berdasarkan perasaan namun berdasarkan kajian lapangan yang matang dan didukung dengan wahyu (al-Mubarakfuri, n.d, Hal 64), adapun dalil yang menunjukkan akan pentingnya fakta dalam manajemen adalah surat an-Nahl ayat 125 yang menunjukkan akan pentingnya dakwah dengan hikmah, mau'idzoh hasanah dan dengan jidal yang baik, hal tersebut tidak akan terrealisasi dengan baik kecuali sudah ada fakta yang tersedia, begitu juga dalam surat Yusuf ayat 8 tentang pentingnya ilmu

dalam berdakwah dan ar-Rum ayat 42 yang berkaitan dengan perintah untuk memperhatikan balasan bagi orang-orang yang dzalim.

Adapun perbaikan berdasarkan fakta, hal tersebut juga dilakukan oleh Nabi yang berupa perbaikan setelah kejadian dan sebelum kejadian, seperti dalam surat al-Baqarah ayat 104, yang melarang kaum Muslimin untuk mengatakan *Ra'ina* kepada Nabi, karena kata tersebut bermakna buruk dalam Bahasa yahudi ini merupakan perbaikan sebelum terjadi kejadian untuk menghindari hal yang tidak diinginkan, sebagai bentuk *sad ad-dzarai'*, begitu juga dengan hadits yang diriwayatkan oleh al-Bukhari (Al-Bukhari, 1422) tentang kejadian dua orang yang diazab di kuburnya karena tidak menjaga kebersihan dirinya dari air kecil dan mengerjakan *namimah*, maka Nabi menasehati beberapa sahabatnya dengan hasihat yang sesuai dengan kejadian tersebut, walaupun mereka belum mengerjakan keburukan tersebut.

Adapun perbaikan setelah terjadi, sebagaimana termaktub dalam beberapa hadits diantaranya yang diriwayatkan oleh at-Tirmidzi tentang kejadian sebelum perang Hunain, dimana para sahabat yang baru masuk Islam, meminta kepada Nabi pohon yang besar untuk menggantungkan pedang mereka sebagaimana hadits at-Tirmidzi (Muhammad At-Tirmidzi, 1975, Hal 64) begitu juga dengan kejadian Ma'iz yang dirajam sebagaimana hadits yang diriwayatkan an-Nasa'i (an-Nasa'i, 2001, Juz 6, Hal 437).

Adapun yang berkaitan dengan kecenderungan berubah-ubah dari kinerja manusia, hal tersebut sudah menjadi perhatian khusus pada zaman nabi, seperti kisah Handzolah yang mengira dirinya seorang munafik, namun Nabi menasihatinya bahwa belajar agama itu harus ada senggangnya hal tersebut terdapat dalam hadits Muslim (Muslim, 1991, Juz 4, Hal 2106) begitu juga riwayat Muslim yang lainnya (Muslim, 1991, Juz 4, Hal 2173) menukilkan bahwa Nabi memberikan nasihat kepada sahabatnya dengan selang waktu tertentu, selama hal tersebut tidak melanggar syariat, maka masih bisa ditoleransi.

Oleh karena itu seorang pemimpin harus memberikan waktu istirahat yang cukup dan adil bagi para anggotanya, karena manusia bukan robot yang dapat bekerja 24 jam non stop, untuk memperkuat sahabatnya, Nabi terkadang menguatkan sebagian dainya dengan mengutus 2 orang atau lebih, sebagaimana dalam hadits yang diriwayatkan oleh

al-Bukhari (Al-Bukhari, 1422, Juz 4, Hal 65) berkaitan pengutusan Abu Musa al-Asyariy dan muadz ke Yaman untuk berdakwah.

4. Perbaikan Berkelanjutan

Prinsip terakhir yang beliau sampaikan adalah perbaikan berkelanjutan atau terus menerus, perbaikan ini untuk menunjukkan bahwa perbaikan terhadap proses-proses yang dilakukan untuk memperbaiki mutu, dilakukan dengan langkah-langkah yang meningkat, yang tidak pernah berhenti dan bukan merupakan tindakan sekali jadi, konsep yang bisa dipakai adalah siklus *plan, do, check and action* (PDCA) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Langkah-langkah dalam perbaikan berkelanjutan telah dirinci oleh Zulian Yamit yaitu: memilih proses yang akan diperbaiki dengan sasaran tertentu, menyusun dan menetapkan tim untuk melakukan perbaikan tersebut, menyusun bagan alur dari proses yang akan diperbaiki, menemukan penyimpangan dan permasalahan yang ada pada proses, menyarankan perbaikan-perbaikan, melakukan perbaikan sebagai pilot proyek, mengukur tingkat keberhasilannya, melakukan perbaikan dan melakukan perbaikan masalah lainnya (S Pettalongi, 2016, Hal 21).

Perbaikan berkesinambungan ini harus dikendalikan dari pimpinan teratas, namun proses penerapannya dilakukan dari bawah, misalnya pemilihan proses yang akan diperbaiki, memerlukan fokus terhadap sasaran yang ingin dicapai dan merupakan proses "top down", sedangkan penyelesaian masalah yang memerlukan partisipasi dan komitmen dari staf dan pegawai merupakan pekerjaan "bottom up" (S Pettalongi, 2016, Hal 21).

Peneliti menyatakan bahwa untuk memperoleh kematangan perbaikan secara berkelanjutan dibutuhkan beberapa hal diantaranya adalah mengadakan kaderisasi generasi dengan tarbiyah dari segi akidah, akhlak, ibadah dan kepemimpinan, yang mana hal tersebut telah dilaksanakan oleh Nabi Ketika masih di Makkah, sehingga muncul kader-kader penerus dakwah Nabi seperti: Abu bakr, Musab ibn Umair, Muadz Ibn Jabal, Abu Musa al-Asyariy dan kader-kader pejuang Islam seperti Hamzah, Umar, Abu Bakr, Utsman, Ali, Abdurrohman ibn auf, hal tersebut sebenarnya juga sudah dilakukan oleh

para Nabi terdahulu seperti Nabi Zakaria *'alaihissalam* yang meminta keturunan dari Allah supaya ada generasi penerus yang setelahnya yang melanjutkan perjuangannya, hal tersebut tercantum dalam surat Maryam 5-6. maka sudah selayaknya seorang pemimpin harus menjadikan dirinya sebagai partner bagi saudaranya yang lebih muda yang mempunyai bakat, sehingga ia akan memperoleh pengganti yang cocok untuk meneruskan perjuangannya, maka pemimpin kharismatik yang hanya mementingkan dirinya tidak akan memberikan manfaat bagi lembaganya di kemudian hari, boleh jadi lembaga tersebut akan mati jika tidak ada penerus yang baik bagi lembaganya dikemudian hari.

Adapun *plan, do, check and action* (PDCA) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif, sudah dilaksanakan oleh Rasulullah yaitu ketika beliau mendidik para sahabatnya dengan pendidikan khusus di rumah al-Arqom Ibn Abi al-Arqam, yang dilanjutkan dengan dakwah secara sembunyi-sembunyi, kemudian dakwah secara terang-terangan, kemudian hijrah, kemudian membangun negara dan peradaban di Madinah, kemudian menyebarkan Islam keseluruh penjuru dunia, hal tersebut merupakan perbaikan secara berkelanjutan yang dilakukan oleh Nabi, yang telah meliputi langkah-langkah perencanaan yang berupa penentuan rumah Arqam, penentuan kegiatan yang akan dilakukan dan lain sebagainya, pelaksanaan rencana, yang berupa pelaksanaan hal tersebut, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif yang berupa muhasabah dan perbaikan organisasi dakwah, sehingga dengan hal tersebut Nabi dan para sahabatnya bisa bertahan di Makkah selama 13 tahun (*At-Tauhid Wa al-Wasathah Fi at-Tarbiah Ad-Dakwiyah*, n.d.), perbaikan secara terus menerus dan kegiatan yang berkelanjutan tersebut sudah tercantum dalam surat as-Syarh ayat 7.

Proses perbaikan ini harus mengikutsertakan semua pihak baik dari pimpinan maupun anggotanya, sesuai dengan porsi dan tugas masing masing anggota dan pemimpin, hal tersebut juga sudah dilakukan oleh Rasulullah dalam proses dakwah beliau, beliau sebagai pemimpin utama bertugas mengumpulkan anggota, mentarbiyahnya, menyusun strategi pergerakan dan berdiri digaris depan dalam melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan tersebut, sebagaimana dalam Hadits al-

Bukhari yang menyebutkan bahwa setelah turun surat asy-Syuara ayat 214, Nabi menyeru kaumnya untuk mengikuti ajaran Islam (Al-Bukhari, 1422, Juz 6, Hal 111), yang mana hal tersebut juga dibantu oleh para sahabatnya seperti pengutusan Musab Ibnu Umair ke Madinah dan Muadz Ibn jabal ke Yaman, seperti dalam penukilan sebelumnya, bahkan Nabi menegaskan dalam haditsnya bagi setiap muslim kewajiban untuk menyampaikan haditsnya walaupun hanya mengetahui satu hadits saja, hal tersebut termaktub dalam riwayat al-Bukhari (Al-Bukhari, 1422, Juz 4, Hal 170):

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو، أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: « بَلِّغُوا عَنِّي وَلَوْ آيَةً » (رواه البخاري)

Beliau juga mengikutsertakan yang kaya dan kuat dalam dakwahnya, sebagaimana dalam Hadits at-Tirmidzi (At-Tirmidzi, 1975, Juz 5, Hal 626) dan mengikutsertakan yang tidak kaya dan yang lemah dalam proses perbaikan tersebut, sebagaimana dalam hadits Abu Dawud (Abu Dawud, 2009, Juz 3, Hal 32):

عَنْ جُبَيْرِ بْنِ نُفَيْرِ الْحَضْرَمِيِّ، أَنَّهُ سَمِعَ أَبَا الدَّرْدَاءِ، يَقُولُ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: « ابْعُوثِي الضُّعَفَاءَ، فَإِنَّمَا تُرْزَقُونَ وَتُنصَرُونَ بِضَعْفَائِكُمْ » (رواه أبو داود)

D. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemimpin dalam sebuah lembaga memegang peran sentral dalam keberhasilan manajemen mutu terpadu pendidikan Islam, dia yang bertugas menggerakkan semua elemen dalam lembaga tersebut, dalam menjalankan manajemen mutu terpadu seorang pemimpin membutuhkan 4 hal prinsip penting: memperhatikan kepuasan pelanggan, menghargai keberadaan karyawan atau pegawai (respek pada setiap orang), manajemen berbasis fakta dan melakukan perbaikan secara terus menerus atau berkesinambungan, kepuasan pelanggan dalam pendidikan Islam hendaknya tidak bertentangan dengan syariat Islam dan harus mendukung tercapainya kompetensi dan keilmuan yang sesuai dengan jenjang yang telah ditentukan, begitu juga dengan mutu harus ada dua kriteria penting yang perlu diperhatikan yaitu kesesuaiannya dengan syariat Islam dan kesesuaiannya dengan

Marohil Numuu (tahapan perkembangan anak) serta kekhususan anak dari segi jenis kelamin dan bakat.

Prinsip mengutamakan kepuasan pelanggan kurang sesuai dengan Islam seharusnya mengutamakan perbaikan diri, kemudian pelanggan internal dan selanjutnya pelanggan eksternal, konsep kepuasan dan mutu juga harus disesuaikan dengan konsep Islam, sedangkan prinsip menghargai keberadaan karyawan dapat terlaksana jika dipraktekkan konsep takwa karena Allah *ta'ala*, memilih anggota sesuai dengan spesifikasi dan memanusiakan manusia, namun bisa diterapkan sanksi tertentu pada jika dibutuhkan, adapun manajemen berbasis fakta dapat terlaksana dengan baik jika sudah terbentuk team yang solid dalam mengumpulkan, mengolah fakta tersebut, dan menggunakannya dalam proses perbaikan dengan tidak mengesampingkan kecenderungan kinerja manusia, dan untuk memperoleh kematangan perbaikan secara berkelanjutan dibutuhkan kaderisasi generasi dan dipraktekkan program perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh serta perbaikan setelahnya, yang mengikutsertakan semua pihak dari pimpinan sampai bawahan dengan porsinya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Dawud. (2009). Sunan Abi Dawud. (S. ' aib A. ' Uth & M. K. Q. Al-Balali, Eds.) (1st ed.). Al-Maktabah Al-Ashriyyah.
- Abu Ya'la. (1984). Musnad Abi Ya'la. (H. Salim Asad, Ed.) (1st ed.). Damaskus: Dar al-Ma'mun litturats.
- Ahmad. (2001). Musnad Al-Imam Ahmad Ibnu Hanbal (1st ed.). berut: Muassasah Ar-Risalah.
- Ajidin, A. (2022). Analisis Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan Islam. *Khazanah : Journal of Islamic Studies*, 1(2).
- Al-Baihaqi. (2003). Syu ' abu Al-Iman (Juz 10). (A. A.-' A. ' A. A. Hamid, Ed.). Riyadh: Maktabah Ar- Rasyid.
- Al-Bukhari. (1422). Al-Jami ' Al-Musnad Ash-Shahih Al-Mukhtashar Min Umur Rasulillah Shallahu ' Alaihi Wassalam Wa Sunanihi Wa Ayyamihi (1st ed.). Dar Thuqi Al-Najah.
- Ali, M. A.-S. (1997). Shofwatu At-Tafasir. Al-Kairo: Dar-Ashobuni.
- Al-Ikhlash, Sayuti, U., Fery, A., Sabri, A., & Hidayati. (2022). Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Islam. *Journal on Education*, 5(2).
- al-Mubarakfuri, S. ar-R. (n.d.). Ar-Rahiq al-Makhtum (1st ed.). Berut: Dar al-Hilal.
- an-Nasa'i. (2001). As- Sunan al-Kubro (1st ed.). Berut: Muassah ar-Risalah.
- Arief, Z. A. (2014). metodologi penelitian. bogor: widya sakti.
- Arti kata mutu - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (n.d.). Retrieved 15 December 2024, from <https://kbbi.web.id/mutu>
- Arti kata prinsip - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (n.d.). Retrieved 16 December 2024, from <https://kbbi.web.id/prinsip>
- As-Sa'di, A. (2000). Taisir Al-Karim Ar-Rahman (Vol. 1). Muassasah Ar-Risalah.
- as-Sarjani, R. (n.d.). As-Sirah an-Nabawiyah. al-Maktabah asy-Syamila.
- ath-Thabrani. (1994). Al-Mu'jam al-Kabir. (Hamdi, Ed.). Riyadh: Dar al-Shamai'i.
- At-Tauhid Wa al-Wasathah Fi at-Tarbiah ad-Dakwiyah. (n.d.).
- At-Tirmidzi. (1975). Sunan A-Tirmidzi (2nd ed.). Mesir: 1975, Syarikah Maktabah Wa Mathba ' ah Musthafa Al-Babi Al-Hilabi.

- at-Tirmidzi. (1998). Sunan at-Tirmidzi. Berut: Dar al-Maghrib al-Arabiyy.
- Az-Zuhaili, W. (1418). At-Tafsir Al-Munir Fi Al-Akidah Wa Asy-Syariah Wa Al-Manhaj. Damaskus: Dar Al-Fikr Al-Mu'ashir.
- Dawud, A. (n.d.). Sunan Abi Dawu. Berut: Al-Maktabah Al-Ashriyyah.
- Dian, & Wahyuni, A. (2019). Manajemen Mutu Dalam Perspektif Islam. Jurnal Idaarah, 3(2).
- Haryanti, R., Wulansari, M., Rachmadanti, A. D., Diotama, F., & Paramarta, V. (2024). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit (Studi Literature). Obat: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan, 2(2).
- Ibnu Abi Syaibah. (1409). Al-Kitab al-Mushonaf Fi al-Ahadits Wa al-Atsar (1st ed.). ar-Riyadh: Maktabah ar-Rusd.
- Ibnu Hibban. (1993). Shahih Ibnu Hibban. Berut: Muassasah ar-Risalah.
- Ibrahim, T., & Rusdiana, H. A. (2021). Manajemen Mutu Terpadu. (Tim Editorial IPS, Ed.) (1st ed.). Bandung: Yrama Widya.
- Mahmudin, Indra, H., & Supraha, W. (2018). Manajemen Mutu Terpadu Dalam Perspektif Pendidikan Islam. Seminar Nasional 2018 "Membangun Budaya Literasi Pendidikan & Bimbingan Dan Konseling Dalam Mempersiapkan Generasi Emas".
- Majah, I. (n.d.). Sunan Ibnu Majah. (Muhammad Fuad Abdu Al-Baqi, Ed.). Dar Ihya Al-Kutub Al- ' Arabiyyah Wa Faishal ' Isa Al-Babi Al-Halabi.
- Muhammad At-Tirmidzi. (1975). Sunan At-Tirmidzi. (Muhammad Fuad Abdul Al-Baqi, Ed.) (2nd ed.). Mesir: Musthafa Al-Babi Al-Halabi.
- Muslim. (1991). Al-Musnad Ash-Shahih Al-Mukhtashar Bi Naqli Al- Adli 'An Al - Adli Ila Rasulullah Shallahu 'Alaihi Wa Sallam. (M. F. A. A.- Baqi, Ed.). Berut: Dar Ihya At-Turats Al-Arabi.
- Nasir, J. A. (2018). Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Guru Dan Murid Dalam Perspektif Kisah Musa Dan Khidir Dalam Surat Al-Kahfi Ayat 60-82. Nuansa: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Dan Keagamaan Islam, 15(1), 173. doi:10.19105/nuansa.v15i1.1916
- S Pettalongi, S. (2016). Manajemen Mutu dalam Pendidikan. (A. Dara Dewi, Ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Siregar, R. (2022). Manajemen Mutu Terpadu1. (Syafaruddin & M. Syukri, Eds.). Medan: Pusdrika Mitra Jaya.