

INTERPRETASI KAUM MILENIAL DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN

Ali Murtopo

Dosen Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Agama Isla Universitas Islam Indragiri

Abstrak

Pendidikan merupakan ujung tombak dari sebuah perjuangan bangsa untuk melawan kebodohan, maka tidak heran jika pendidikan senantiasa berbenah khususnya dalam peningkatan kualitas mutu dari semua sisi, mulai dari kelembagaannya hingga ke produk hasilnya (peserta didik), salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan terus mengaplikasikan teori pendidikan secara kontekstual dalam artian bahwa konsep pendidikan sejatinya harus mampu menyesuaikan konteks zamannya, termasuk konteks kekinian yang kemudian lebih populer disebut dengan zaman generasi milenial. Tulisan ini hadir sebagai stimulan awal bagi penggiat pendidikan tentang konsep pemahaman terhadap kaum milenial agar upaya mencerdaskan kehidupan bangsa yang di perjuangkan oleh negeri ini tidak menempati ruang kosong.

Kata kunci: *Interpretasi, Kaum Milenial, Peningkatan Mutu*

A. Pendahuluan.

Kualitas sebuah pendidikan seringkali atau bahkan mutlak menjadi syarat penting dalam upaya mempertahankan eksistensi sebuah lembaga pendidikan. Namun oleh sebagian pengelola lembaga pendidikan hal ini seringkali terabaikan, dikarenakan lebih terfokus pada kuantitas jumlah peserta didik sehingga tidak jarang kita temui

lembaga pendidikan yang orientasi utamanya adalah berlomba-lomba memperbanyak jumlah peserta didik.

Padahal sesungguhnya kuantitas saja tidak cukup untuk tetap bertahan, yang dibutuhkan selanjutnya adalah bagaimana eksistensi sebuah lembaga pendidikan tidak bertolak belakang dengan situasi dan kondisi masyarakat sekitar dengan tetap meng*update* diri (lembaga) sehingga eksistensi lembaga tersebut tetap ada. Ini yang oleh sebagian pakar disebut Interpretasi (pembacaan) kondisi kekinian.

Tulisan ini mencoba untuk sedikit memberikan deskripsi tentang konteks kekinian sebuah lembaga pendidikan, yakni kajian tentang kaum milenial yang notabene adalah umat manusia yang hidup dan berkembang dalam pusran kekuasaan teknologi informasi. Diharapkan dengan upaya mengakomodasi kebutuhan kaum milenial sebuah lembaga pendidikan akan bisa lebih bertahan dalam proses transformasi ilmu. Namun di satu sisi sebuah lembaga pendidikan semestinya tidak hanya mampu mengakomodasi kaum milenial, tetapi juga mampu melakukan peningkatan kualitas (mutu) dari kaum tersebut. Karena tugas dan fungsi sebuah proses pendidikan tidak hanya mencerdaskan kehidupan bangsa, tetapi juga harus mampu memberdayakan anak bangsa khususnya kaum milenial.

Semoga tulisan yang penuh dengan kekurangan dan kelemahan ini menjadi sedikit bekal bagi pengelola pendidikan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan mutu lembaganya. Aamin ya Rabbal ‘Alamin.

B. Manajemen Mutu Pendidikan

Secara umum, mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat.

Selanjutnya mutu atau kualitas, sebenarnya telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Akan tetapi sampai sekarang baik di dunia industri barang atau industri jasa, belum ada definisi yang sama tentang kualitas. Goetsch dan Davis mengibaratkan bahwa kualitas itu seperti istilah pornografi, yaitu sulit didefinisikan tetapi fenomenanya atau tanda-tandanya dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan nyata.

Selanjutnya menurut Goetsch dan David menyebutkan definisi kualitas yang diterima secara umum menyangkut elemen-elemen berikut:

1. Mempertemukan harapan pelanggan (*customer*).
2. Menyangkut aspek produk, servis, orang, proses dan lingkungan.
3. Kriteria yang selalu berkembang yang berarti bahwa sebuah produk sekarang berkualitas, tetapi di lain waktu mungkin tidak lagi berkualitas.

Jadi kualitas merupakan sesuatu yang dinamis yang selalu diasosiasikan dengan produk, servis, orang, proses dan lingkungan.

Prinsipnya bahwa komitmen yang harus dibangun dalam setiap diri kualitas adalah pemahaman bahwa:

1. Kualitas merupakan kunci ke arah program yang berhasil. Kurang perhatian terhadap kualitas akan mengakibatkan kegagalan dalam jangka panjang.

2. Perbaikan-perbaikan kualitas menuntut komitmen manajemen sepenuhnya untuk dapat berhasil.
3. Perbaikan kualitas adalah kerja keras. Tidak ada jalan pintas atau perbaikan cepat. Menuntut perbaikan budaya bagi organisasi secara keseluruhan.
4. Perbaikan kualitas menuntut banyak pelatihan.
5. Perbaikan kualitas menuntut keterlibatan semua karyawan secara aktif dan komitmen mutlak dari semua manajemen.

Konsep kualitas dalam pengelolaan lembaga pendidikan seharusnya benar-benar tanggap dan konsisten terhadap kualitas, baik kualitas manajemen yang dilihat dari proses maupun kualitas kegiatan-kegiatan pendidikan dan produk pelayanan jasa pendidikan.

Manajemen mutu pendidikan dapat dinyatakan sebagai karakteristik yang harus dipelihara secara kontinu guna memenuhi kebutuhan dan kemauan pelanggan atau masyarakat.

Tujuan dari manajemen mutu pendidikan adalah:

1. Untuk memelihara dan meningkatkan kualitas secara berkelanjutan (*sustainable*) yang dijalankan secara sistemik untuk memenuhi kebutuhan stakeholders. Pencapaian ini membutuhkan sebuah manajemen yang efektif agar tujuan tersebut tidak mengecewakan bagi para pelanggan atau masyarakat. Karena itu lembaga pendidikan harus mengambil peran aktif mewujudkan keinginan stakeholders.
2. Memperoleh masukan agar konsep manajemen ini dapat diimplementasikan dengan mudah dan sesuai dengan kondisi lingkungan Indonesia yang memiliki keragaman kultur, sosial

ekonomi masyarakat, dan kompleksitas geografis.

3. Menggalang kesadaran bahwa peningkatan mutu manajemen merupakan tanggung jawab semua komponen masyarakat, dengan fokus peningkatan mutu yang berkelanjutan pada tataran lembaga pendidikan.

Membangun manajemen mutu pendidikan harus menjadi agenda dan kerja nyata untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan visi dan misi baru.

Di lingkungan lembaga pendidikan, konsep manajemen mutu pendidikan secara sederhana dapat dilihat dari perolehan angka hasil ujian atau bagaimana alumni lembaga pendidikan tersebut dapat mengaplikasikan perolehan ilmu pengetahuannya dalam kehidupan sehari-hari dalam masyarakat. Atau dengan kata lain mereka dapat dipercaya menggambarkan derajat perubahan tingkah laku atau penguasaan kemampuannya meliputi ranah kognitif, afektif, dan psikomotorik.

Strategi Dasar untuk mencapai manajemen mutu pendidikan adalah:

1. Mengidentifikasi kekurangan dan masalah yang ada di lembaga.
2. Mengadopsi filosofis mutu.
3. Secara terus-menerus melakukan usaha-usaha perbaikan mutu.
4. Melibatkan semua orang yang bersangkutan dengan pendidikan.

Adapun ciri-ciri mutu pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Memiliki masukan siswa dengan potensi yang sesuai dengan tuntutan kurikulum.

2. Dapat menyediakan layanan pembelajaran yang bermutu.
3. Memiliki fasilitas sekolah yang menunjang efektivitas dan efisiensi kegiatan belajar mengajar.
4. Memiliki kemampuan menciptakan budaya sekolah yang kondusif sebagai refleksi dari kinerja kepemimpinan profesional.

C. Konsep Dasar Manajemen Mutu Pendidikan

Manajemen berasal dari bahasa latin “*manus*” yang artinya tangan dan “*agere*” yang artinya melakukan, kemudian diterjemahkan ke Bahasa Inggris dengan kata kerja “*to manage*” dengan kata benda management dan manager sebagai pelakunya. Kemudian, management diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi menejemen atau pengelolaan (pengaturan).

Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu, jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Mutu merupakan suatu gagasan yang dinamis, tidak mutlak. Dalam pandangan umum, mutu merupakan suatu konsep yang mutlak, seperti pada umumnya orang menilai sebuah restoran yang mahal atau mobil yang mewah.¹ Sedangkan dalam konteks TQM (*Total Quality Management*), mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan yang berlebihan.

¹ Hari Suderajat, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS)*, (Bandung: Cipta Cemas Grafika, 2005), h. 1.

Konsep manajemen mutu pendidikan (*Total Quality Education/ TQE*) merupakan sebuah konsep yang berasal dari *Total Quality Management (TQM)*. TQM pertama kali diperkenalkan pada tahun 1920-an oleh Edward Deming di Jepang. Deming adalah seorang warga Amerika yang menjadi salah satu konsultan perusahaan di Jepang. Konsep TQM pada awalnya berkembang dari pemikiran untuk mewujudkan produk yang bermutu sampai pada akhirnya meliputi semua aspek dalam organisasi.²

Para ahli manajemen telah banyak yang mengemukakan pengertian tentang *Total Quality Management (TQM)* atau yang dalam Bahasa Indonesia disebut dengan Menejemen Mutu Terpadu. Salah satu diantaranya adalah Deming, secara tegas menekankan pentingnya pencegahan dari pada memperbaiki kerusakan, hal inilah yang dinilai sebagai kontribusi unik dalam memahami bagaimana menjamin peningkatan mutu. Studi penting Deming adalah analisa mengenai kegagalan mutu. Hasil kajiannya menunjukkan bahwa penyebab kegagalan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu penyebab kegagalan khusus dan umum. Penyebab umum adalah adanya kegagalan sistem, yaitu berkaitan dengan proses internal lembaga. Hal tersebut dapat diatasi atau dikurangi jika dilakukan perubahan sistem, proses, dan prosedurnya. Sedangkan penyebab khususnya adalah gangguan yang datang dari komponen sistem yang bervariasi.³

² Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 290.

³ *Ibid.*, h. 294.

Manajemen Mutu Terpadu (TQM) merupakan suatu teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terfokus pada pencapaian kepuasan dari para pelanggan. Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang.⁴ *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.⁵

TQM atau mungkin bisa kita sebut sebagai Gerakan Mutu Terpadu dalam pendidikan masih tergolong baru. Hanya sedikit literatur yang memuat referensi tentang hal ini sebelum tahun 1980-an, beberapa upaya reorganisasi terhadap praktek kerja dengan konsep TQM telah dilaksanakan di beberapa universitas di Amerika dan beberapa pendidikan tinggi lainnya di Inggris. Ada banyak gagasan yang dihubungkan dengan mutu yang dikembangkan dengan baik oleh institusi-institusi pendidikan tinggi dan gagasan-gagasan mutu tersebut yang terus-menerus diteliti dan diimplementasikan di sekolah-sekolah.

⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2008), h. 73.

⁵ Nasution. M. N. *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), h.

Secara praktis sekolah-sekolah yang menggunakan indikator-indikator prestasi dalam meningkatkan mutu pendidikan secara tidak langsung telah menggunakan TQM sebagai suatu nilai untuk meningkatkan standar pelayanannya. Dengan kata lain bahwa untuk saat ini sangat diperlukan sebuah konsep untuk meningkatkan mutu pelayan pendidikan sebagai sebuah upaya untuk memajukan dan meningkatkan kualitas pendidikan khususnya dalam bidang layanan seperti dengan menggunakan konsep TQM.

Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan (dalam hal ini adalah siswa/masyarakat) dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholder lembaga pendidikan tersebut. Semua usaha/manajemen dalam TQM harus diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan para pelanggan.

D. Hambatan dalam Pelaksanaan TQM dalam Lembaga Pendidikan Islam

Berikut ini adalah kendala-kendala yang sering dihadapi dalam penerapan manajemen mutu terpadu/*total quality management* merinci kendala dalam menerapkan Manajemen Mutu Terpadu adalah:

1. Lemahnya kepemimpinan dan delegasi wewenang manajemen. Manajemen Mutu Terpadu akan berjalan sesuai dengan sasaran yang diinginkan jika pemimpin memiliki komitmen terhadap keterlibatan semua pihak. Artinya Manajemen Mutu Terpadu tidak akan berhasil manakala hanya diserahkan kepada tim

tertentu yang ditunjuk oleh pimpinan, sementara pimpinan langsung menyerahkan program Manajeme Mutu Terpadu tersebut kepada tim yang ditunjuk. Dengan demikian pimpinan dapat mensosialisasikan perbaikan mutu yang dilakukan oleh pimpinan.

2. Proses pengaturan yang tidak memadai. Program Manajemen Mutu Terpadu harus mengilhami seluruh kegiatan. Bagi sekolah, maka seluruh kegiatan akademik (proses belajar mengajar) harus memperoleh perhatian dalam meningkatkan kualitasnya.
3. Pemilihan pendekatan yang sempit dan dogmatik. Pendekatan yang sempit dan dogmatik tidak dapat secara fleksibel memenuhi tuntutan perkembangan. Ini berarti ada kemandegan atau bahkan akan terjadi proses status quo. Pendekatan yang sempit tidak akan memberikan kesempatan bagi peningkatan Manajeme Mutu Terpadu. Manajemen Mutu Terpadu berorientasi pada pelanggan. Pelanggan memiliki kepuasan yang selalu berkembang. Oleh karenanya pendekatan dogmatik dan sempit tidak sesuai dengan kepuasan pelanggan.
4. Kurangnya dukungan sistem informasi dan alat ukur keberhasilan Lembaga atau karena itu setiap lembaga harus memiliki data dasar dan tolok ukur yang dicanangkan oleh lembaga yang bersangkutan.

E. Aplikasi TQM Pada Lembaga Pendidikan Islam

Penetapan manajemen mutu pada lembaga pendidikan Islam dewasa ini merupakan suatu keharusan, sehingga diharapkan satuan pendidikan Islam baik sekolah maupun universitas diharapkan terus mampu bersaing dengan mengedepankan mutunya.

Untuk mengaplikasikan konsep TQM ke dalam pendidikan Islam, perlu kita meminjam prinsip-prinsip pencapaian mutu Edward Deming, berikut ini, ialah uraian tentang penerapan prinsip-prinsip tersebut ke dalam Pendidikan Islam, yaitu:

1. Untuk menjadi lembaga pendidikan Islam yang bermutu perlu kesadaran, niat dan usaha yang sungguh-sungguh dari segenap unsur di dalamnya. Pengakuan orang lain (siswa, sejawat dan masyarakat) bahwa pendidikan Islam adalah bermutu harus diraih.
2. Lembaga pendidikan Islam yang bermutu adalah yang secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada masyarakat pelanggannya, artinya harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan jasa yang diberikan oleh lembaga tersebut. Kebutuhan pelanggan adalah berkembangnya SDM yang bermutu dan tersedianya informasi, pengetahuan dan teknologi yang bermanfaat, karya/produk lembaga pendidikan Islam tersebut. Bentuk kepuasan pelanggan misalnya para lulusannya merasakan manfaat pendidikannya dalam meniti karirnya di lapangan kerja. Selain itu di dalam pendidikan Islam tersebut terjadi proses belajar-mengajar yang teratur dan lancar, guru-gurunya produktif, berperan aktif dalam

memajukan bangsa dan negara, dan lulusannya berperestasi cemerlang di masyarakat.

3. Perhatian lembaga pendidikan selalu ditujukan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan: siswa, masyarakat, industri, pemerintahan dan lainnya, sehingga mereka puas karenanya.
4. Dalam lembaga pendidikan Islam yang bermutu tumbuh dan berkembang kerjasama yang baik antar sesama unsur didalamnya untuk mencapai mutu yang ditetapkan. Sebagai contoh kelompok pengajar bekerjasama menyusun strategi pembelajaran siswa secara efektif dan efisien. Jika hanya satu atau dua saja guru yang mengajar secara baik tidaklah cukup, karena tidak akan menjamin terjadinya mutu siswa yang baik. Untuk itu, maka harus semua guru menjadi pengajar yang baik. Sebaliknya, jika gurunya menjadi pengajar yang baik, maka siswanya haruslah ingin belajar secara efektif. Proses belajar mengajar tidak dapat dikatakan efektif dan efisien jika hanya sepihak, gurunya saja atau siswanya saja yang baik. Interaksi yang baik antar sesama unsur dalam pendidikan Islam harus terjalin secara intensif, agar pencapaian mutu dapat berhasil sesuai harapan. Dalam upaya menggiatkan kerjasama antar unsur dalam pendidikan Islam tersebut perlu dibentuk “tim perbaikan mutu” yang diberi kewenangan untuk mencari upaya agar mutu pendidikan Islam lebih baik. Untuk ini pelatihan kepada tim terutama tentang cara-cara

bekerjasama yang efektif dan efisien dalam tim sangat diperlukan.

5. Diperlukan pimpinan yang mampu memotivasi, mengarahkan, dan mempermudah serta mempercepat proses perbaikan mutu. Pimpinan lembaga (kepala sekolah/madrasah, wakil kepala sekolah, hingga kepala bagian-bagian terkait) bertugas sebagai motivator dan fasilitator bagi orang-orang yang bekerja dibawah pengawasannya untuk mencapai mutu. Setiap atasan adalah pemimpin, sehingga ia haruslah memiliki kepemimpinan. Kepemimpinan haruslah yang membuat orang kemudian merasa lebih berdaya, sehingga yang dipimpin mampu melaksanakan tugas pekerjaannya lebih baik dan hasil yang lebih baik pula.
6. Semua karya lembaga pendidikan Islam (pengajaran, penelitian, pengabdian, administrasi dll.) selalu diorientasikan pada mutu, karena setiap unsur yang ada didalamnya telah berkomitmen kuat pada mutu. Akibat dari orientasi ini, maka semua karya yang tidak bermutu ditolak atau dihindari.
7. Ada upaya perbaikan mutu lembaga pendidikan secara berkelanjutan. Untuk ini standar mutu yang ditetapkan sebelumnya selalu dievaluasi dan diperbaiki sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.
8. Segala keputusan untuk perbaikan mutu pelayanan pendidikan/pengajaran selalau didasarkan data dan fakta

untuk menghindari adanya kelemahan dan keraguan dalam pelaksanaannya.

Mendasarkan hal-hal di atas, tampak bahwa sebenarnya mutu pendidikan Islam adalah merupakan akumulasi dari cerminan semua mutu jasa pelayanan yang ada di lembaga pendidikan Islam yang diterima oleh para pelanggannya. Layanan pendidikan Islam adalah suatu proses yang panjang, dan kegiatannya yang satu dipengaruhi oleh kegiatannya yang lain. Bila semua kegiatan dilakukan dengan baik, maka hasil akhir layanan pendidikan tersebut akan mencapai hasil yang baik, berupa “mutu terpadu.”

F. Proses Perencanaan TQM dalam Lembaga Pendidikan Islam

Dalam penerapan *total quality management* pada pendidikan ada beberapa perencanaan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan dan komitmen terhadap mutu harus datang dari atas pemimpin sekolah harus menunjukkan komitmen yang kuat dan selalu memotivasi kepala sekolah dan supervisor agar selalu berupaya keras dan serius.
2. Menggembirakan pelanggan adalah tujuan TQM. Hal ini dicapai dengan usaha yang terus menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik eksternal maupun internal.
3. Menunjuk fasilitator mutu. Terlepas dari posisi individualnya dalam hirarki birokrasi, fasilitator mutu harus menyampaikan perkembangan mutu langsung kepada kepala sekolah.

4. Membentuk kelompok pengendali mutu. Kelompok ini harus mempresentasikan perhatian-perhatian kunci dan merupakan representasi dari tim manajemen senior.
5. Menunjuk koordinator mutu. Dalam setiap insiatif dibutuhkan orang-orang yang memiliki waktu untuk melatih dan menasihati orang-orang lain.
6. Mengadakan seminar manajemen senior untuk mengevaluasi program. Manajemen senior akan sulit terlibat dalam proses, kecuali jika mereka mendapatkan informasi yang cukup.
7. Menganalisa dan mendiagnosis situasi yang ada. Proses perencanaan ini tidak bisa diremehkan karena ia sangat menentukan seluruh proses mutu.
8. Menggunakan contoh-contoh yang sudah berkembang ditempat lain. Ini bisa berupa adaptasi dari salah satu “guru” mutu, atau seorang tokoh pendidikan khusus atau mengadaptasi pola TQM yang diadopsi oleh institusi-institusi lain.
9. Mempekerjakan konsultan eksternal. Konsultan dapat digunakan dengan salah satu empat metode utama, *pertama*, mereka dapat memberikan nasehat awal dan memberi petunjuk serta merubah tim manajemen senior. *Kedua*, melatih. *Ketiga*, konsultan bisa memberi kritikus hebat ketika mereka diajak untuk mempertanyakan kebijakan-kebijakan institusi. *Keempat*, konsultan bisa bermanfaat dalam menyusun audit formal, penilaian dan evaluasi.
10. Memprakarsai pelatihan mutu bagi para staf. Pelatihan adalah tahap implementasi awal yang sangat penting agar staf

mengetahui dasar-dasar TQM, karena mereka membutuhkan pengetahuan tentang beberapa alat kunci yang mencakup tim kerja, metode evaluasi, pemecahan masalah, dan teknik membuat keputusan.

11. Mengkomunikasikan pesan mutu. Strategi, relevansi dan keuntungan TQM harus dikomunikasikan secara efektif. Di sana dapat terjadi banyak kesalah pahaman tentang tujuan mutu.
12. Mengukur biaya mutu. Pengukuran biaya mutu harus dilakukan untuk menyoroti upaya peningkatan mutu dan memberikan motivasi agar institusi terus berpegang pada program yang telah ditetapkan.
13. Mengaplikasikan alat dan teknik mutu melalui pengembangan kelompok kerja yang efektif. Pendekatan ini menfokuskan diri pada pencapaian kesuksesan awal.
14. Mengevaluasi program dalam interval yang teratur. Review dan evaluasi teratur harus menjadi bagian yang integral dalam program.

Dilihat dari pemaparan di atas, setiap kali akan menjelaskan suatu proses TQM dalam sebuah lembaga, ada beberapa persyaratan yang harus diperhatikan, seperti:

1. Komitmen dari manajemen puncak
2. Komitmen atau sumber daya yang dibuthkan
3. Organization-Wide Stoering Committe
4. Perencanaan dan publikasi

Dengan diterapkannya persyaratan dalam implementasi TQM, diharapkan bisa sesuai dengan apa yang diharapkan.

G. Tahapan Penerapan TQM dalam Lembaga Pendidikan Islam

Prosedur dalam mengimplementasikan TQM pada dasarnya menempuh tiga tahapan berikut:

1. Persiapan

Tahapan persiapan adalah aktivitas pertama dan utama yang harus dilakukan sebelum TQM dikembangkan dan dilaksanakan

2. Pengembangan sistem

Berdasarkan tahapan persiapan, pengembangan sistem dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: peninjauan dan pengembangan model atau sistem yang ada melalui penyusunan dokumen sistem kualitas, melakukan pelatihan dan sosialisasi prosedur dan petunjuk kerja kepada tim inti maupun tim imbas secara tuntas, dan melakukan penyiapan akhir baik sumber daya manusia maupun non manusianya secara cermat dan akurat dalam rangka memasuki tahapan implementasi sistem kualitas.

3. Implementasi sistem

Tahapan implementasi sistem menunjuk pada langkah-langkah sebagai berikut:

Melaksanakan uji coba sistem jaminan kualitas dalam lingkup tertentu berdasarkan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, and Adjust*), anggota tim menginformasikan kepada pimpinan maupun steering comunitis berkaitan dengan uji coba sistem jaminan kualitas yang telah dilaksanakan secara rinci, tim mengumpulkan data dan

informasi dari pelanggan (baik pelanggan internal maupun eksternal), melakukan tindakan koreksi dan pencegahan sesuai dengan harapan pelanggan, dan mendiskusikan/melaksanakan rapat pimpinan dan pelaksanaan sistem jaminan kualitas berkaitan dengan seluruh program yang ada untuk menghasilkan atau modifikasi proses yang diharapkan secara terus menerus dan berkesinambungan

H. Generasi Milenial

Yang termasuk dalam generasi milenial adalah generasi muda yang berumur 17-37 pada tahun ini. Milenial sendiri dianggap spesial karena generasi ini sangat berbeda dengan generasi sebelumnya, apalagi dalam hal yang berkaitan dengan teknologi. Generasi milenial memiliki ciri khas tersendiri yaitu, mereka lahir pada saat TV berwarna, handphone juga internet sudah diperkenalkan. Sehingga generasi ini sangat mahir dalam teknologi. Adapun karakteristik generasi milenial adalah:

- 1. Lebih percaya *User Generated Content* daripada informasi searah.**

Generasi milenial tidak percaya pada informasi yang bersifat satu arah. Mereka tidak terlalu percaya pada perusahaan besar dan iklan, mereka lebih mementingkan pengalaman pribadi ketimbang iklan atau review konvensional. Sebagai contoh dalam hal membeli suatu produk, generasi ini melihat review dan testimoni produk sebelum membelinya.

2. Milenial lebih memilih ponsel dibanding TV

Internet berperan sangat penting dalam kehidupan pada generasi ini. Bagi kaum milenial, iklan pada televisi biasanya dihindari. Generasi milenial lebih tertarik mendapat informasi dari ponselnya. Dengan mencarinya di Google atau perbincangan pada forum-forum, yang diikuti ini untuk selalu *up-to-date* dengan keadaan sekitar.

3. Milenial wajib memiliki media sosial

Komunikasi yang beroperasi pada kaum-kaum milenial sangatlah lancar. Namun bukan berarti komunikasi itu selalu terjadi dengan tatap muka, tapi justru sebaliknya. Banyak dari kalangan milenial melakukan semua komunikasinya melalui teks *messaging* atau juga *chatting* di dunia maya, dengan membuat akun yang berisikan profil dirinya, seperti Twitter, Facebook, hingga Line. Akun media sosial juga dapat dijadikan tempat untuk aktualisasi diri dan ekspresi, karena apa yang di tulis tentang dirinya di situ adalah apa yang akan semua orang baca. Jadi, hampir semua generasi milenial dipastikan memiliki akun media sosial sebagai tempat berkomunikasi dan berekspresi.

4. Milenial mulai banyak melakukan transaksi secara *cashless*

Generasi ini lebih suka tidak repot membawa uang, karena sekarang hampir semua pembelian bisa dibayar menggunakan kartu, sehingga lebih praktis, hanya perlu gesek atau tapping. Mulai dari transportasi umum seperti bis dan commuter line yang sudah menggunakan sistem e-money, hingga berbelanja baju dengan kartu kredit dan kegiatan jual beli lainnya.

I. Penutup

Sebagai kalimat penutup perlu kiranya sedikit penulis jelaskan benang merah dari persoalan substansi dari peningkatan mutu pendidikan kaum milenial, yakni harus kuatnya niat dan motivasi dari pimpinan yang sifatnya kontinyu serta update diri dari semua personel yang terlibat dalam upaya peningkatan mutu tersebut. Sebab jika hanya tekad yang kuat tidak cukup mampu untuk menopang peningkatan mutu tersebut tanpa disertai dengan potensi dari semua sisi kelembagaan, mulai dari sumberdaya manusianya, kemudian sumberdaya sarana dan prasarananya yang memadai serta yang tidak kalah pentingnya adalah kurikulum yang terencana dan terukur.

Kemudian lagi juga harus dilakukan evaluasi terstruktur sebagai bentuk penilaian keberhasilan peningkatan mutu tersebut. Juga jangan samapai terlupakan adalah mempersiapkan solusi atas setiap hambatan dan tantangan yang kadang kala muncul secara tidak terduga.

Penguasaan terhadap teknologi informasi kekinian juga menjadi rukun penting dalam upaya peningkatan mutu kaum milenial, sebab mereka kaum milenial hidup dalam kekuatan teknologi informasi, bahkan ada yang menjadikan teknologi informasi sebagai tuhan mereka. Wallahu ‘alam bissawab.

DAFTAR PUSTAKA

- M.N. Nasution, *Management Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001
- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2008
- Hari Suderajat, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS)*, Bandung: Cipta Cemas Grafika, 2005
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Purwandi I. Dkk, *Milenial Nusantara*. Pt Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Dumatubun, A.E, *Kebudayaan, kesehatan Orang Papua Dalam Perspektif Antropologi Kesehatan*, Jayapura: Universitas Cendrawasih, 2002
- Ali, Hasanuddin, dkk, *The Urban Middle Class Milenials Indonesia: Finanacial and online behavior*, Jakarta : PT Alvara Strategi Indonesia, 2017.

