

INTEGRASI MODEL MUTU PHILIP B. CROSBY DAN EDWARD SALLIS UNTUK MENINGKATKAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM

¹ Zikri Adib Kurnia, ² Romi Faslah

¹Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Email: zikri6547@gmail.com

² Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Email: romi@uin-malang.ac.id

Abstract, *Quality management in Islamic education aims to improve the quality of teaching and learning processes, curriculum, and educational services. The implementation of quality management within an educational institution can produce graduates who not only possess strong religious knowledge but also have skills that are relevant to the needs of contemporary society. The purpose of this paper is to explore three main objectives: first, to understand the paradigm of quality control models in Islamic education; second, to examine the quality control models from the perspectives of Philip B. Crosby and Edward Sallis; and third, to analyze the integration of Crosby's and Sallis' models in enhancing the quality of Islamic education. This study employs a library research method with a qualitative approach and is analyzed using the Miles and Huberman model. The findings of this research reveal that Philip B. Crosby's quality development model consists of 14 key elements: management commitment, quality improvement teams, quality measurement, cost of quality evaluation, quality awareness, corrective action, ad hoc committees, supervisor training, zero defect day, goal setting, error cause elimination, reward and recognition, and continuous implementation. In the development of Islamic education quality, Edward Sallis provides a comprehensive framework through several stages: recognition, development, implementation, evaluation, and maintenance. The integration of both models within the context of Islamic education can be implemented through quality-based planning, teacher capacity strengthening, and a holistic evaluation system.*

Keywords: *Quality Control Model, Philip B. Crosby, Edward Sallis, The Quality of Islamic Religious Education.*

Pendahuluan

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif, manajemen mutu pendidikan menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan, termasuk pendidikan Islam. Banyak lembaga pendidikan Islam, khususnya madrasah, tidak memiliki visi dan misi yang jelas dalam pengelolaan pendidikan. Hal ini menyulitkan dalam merancang program pengembangan yang sistematis dan terarah (Adelia & Mitra, 2021). Selain itu, Lulusan lembaga pendidikan Islam dinilai memiliki daya saing lebih rendah dibandingkan sekolah umum, baik pada tataran perguruan tinggi maupun dunia kerja. Ketidakmampuan beradaptasi dengan kebutuhan zaman menjadi salah satu factor (Sholikah & Samporno, 2022). Lebih lanjut Rahman & Akbar (2021) menyatakan bahwa masih banyak guru dan tenaga

kependidikan di lembaga pendidikan Islam yang belum memenuhi kualifikasi akademik dan profesionalisme yang dipersyaratkan. Hal ini berdampak Sikap Skeptis Masyarakat Banyak masyarakat masih memandang lembaga pendidikan Islam sebagai kelas dua dibandingkan sekolah umum.

Untuk menghadapi berbagai tantangan yang dihadapi lembaga pendidikan Islam, penguatan manajemen mutu menjadi suatu keharusan. Manajemen mutu pendidikan Islam bertujuan untuk meningkatkan kualitas proses pembelajaran, kurikulum, dan layanan pendidikan secara menyeluruh. Penerapan manajemen mutu yang efektif memungkinkan lembaga pendidikan menghasilkan lulusan yang tidak hanya memiliki penguasaan ilmu keislaman, tetapi juga keterampilan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat kontemporer. Manajemen mutu ini mencakup elemen penting seperti perencanaan strategis, pengendalian kualitas, dan perbaikan berkelanjutan yang melibatkan partisipasi aktif seluruh pemangku kepentingan, termasuk guru, peserta didik, orang tua, dan masyarakat (Santi dkk., 2024). Kolaborasi yang erat antar unsur tersebut dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan adaptif terhadap dinamika zaman. Namun demikian, pendidikan Islam masih dihadapkan pada dikotomi antara ilmu agama dan ilmu umum, yang menjadi hambatan dalam membentuk lulusan yang holistik dan kompetitif (Umar & Ismail, 2018). Oleh karena itu, diperlukan integrasi paradigma pendidikan Islam dengan perspektif barat agar mampu menjawab tantangan era global secara komprehensif.

Salah satu tokoh penting dalam manajemen mutu adalah Philip B. Crosby, yang dikenal dengan konsep *Quality is Free*. Konsep ini menegaskan bahwa kualitas bukanlah sesuatu yang mahal, melainkan kesesuaian terhadap persyaratan yang jika diterapkan dengan benar justru dapat menghindarkan lembaga dari pemborosan biaya akibat kualitas yang buruk (D. A. Rahman dkk., 2023). Dalam konteks manajemen mutu pendidikan, Crosby menekankan pentingnya sistem pencegahan kesalahan, penerapan standar kerja tanpa cacat (*zero defects*), serta penggunaan pengukuran biaya mutu sebagai alat pengendalian (Wijaya, 2019). Prinsip-prinsip ini relevan bagi lembaga pendidikan yang ingin meningkatkan kualitas tanpa menambah beban biaya operasional secara signifikan. Justru melalui pengurangan kesalahan dan inefisiensi, institusi pendidikan dapat melakukan penghematan sekaligus meningkatkan mutu layanan. Pendekatan ini mendorong institusi pendidikan untuk terus berinovasi dan menetapkan standar tinggi, guna menghasilkan lulusan yang unggul dan mampu bersaing dalam era globalisasi (M. L. Rahman, 2020b).

Selain Philip B. Crosby, tokoh lain yang berkontribusi dalam pengembangan manajemen mutu pendidikan adalah Edward Sallis. Dalam perspektif Edward Sallis (2014) mutu pendidikan bersifat relatif, bukan absolut. Artinya, kualitas tidak melekat secara tetap pada suatu layanan pendidikan, melainkan ditentukan oleh sejauh mana layanan tersebut memenuhi tujuan institusional dan memberikan kepuasan kepada pengguna (*fitness for purpose dan customer satisfaction*). Dalam kerangka ini, Sallis membedakan konsumen pendidikan menjadi dua kategori utama, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal mencakup para pendidik dan staf

pendidikan yang secara langsung terlibat dalam proses pembelajaran, sedangkan pelanggan eksternal terdiri dari tiga lapisan: pelanggan utama (peserta didik), pelanggan sekunder (orang tua, pemerintah, dan dunia kerja), serta pelanggan tersier (masyarakat luas dan pasar kerja) (Masitoh & Khoiruddin, 2017). Pendekatan ini menekankan pentingnya keterlibatan seluruh pemangku kepentingan dalam proses manajemen mutu pendidikan, sehingga lembaga pendidikan dapat merespons kebutuhan pengguna secara adaptif dan berkelanjutan.

Dengan memahami kontribusi pemikiran Philip B. Crosby yang menekankan pencegahan kesalahan dan efisiensi biaya, serta Edward Sallis yang menyoroti pentingnya kepuasan pelanggan dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, menjadi jelas bahwa keduanya menawarkan prinsip yang saling melengkapi. Oleh karena itu, mengadopsi dan mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen mutu dari kedua tokoh ini memberikan peluang bagi lembaga pendidikan Islam untuk menciptakan proses pembelajaran yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman. Integrasi ini menjadi langkah strategis dalam menjembatani pemikiran Barat dan nilai-nilai Islam, sehingga menghapus dikotomi antara ilmu agama dan ilmu umum (Febriyenti dkk., 2024). Pendekatan tersebut tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas lulusan yang memiliki kompetensi spiritual dan intelektual, tetapi juga memastikan bahwa pendidikan Islam tetap relevan di tengah dinamika masyarakat modern dan tantangan globalisasi. Dengan demikian, manajemen mutu pendidikan berperan penting sebagai fondasi untuk membentuk generasi Islam yang unggul, visioner, dan siap menghadapi masa depan secara holistik (Munzir, 2022).

Dengan mengadopsi dan mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen mutu dari Philip B. Crosby dan Edward Sallis, lembaga pendidikan Islam memiliki peluang untuk menciptakan proses pembelajaran yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman. Integrasi ini menjadi langkah strategis dalam menjembatani pemikiran Barat dan nilai-nilai Islam, sehingga menghapus dikotomi antara ilmu agama dan ilmu umum. Pendekatan tersebut tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas lulusan yang memiliki kompetensi spiritual dan intelektual, tetapi juga memastikan bahwa pendidikan Islam tetap relevan di tengah dinamika masyarakat modern dan tantangan globalisasi. Dengan demikian, manajemen mutu pendidikan berperan penting sebagai fondasi untuk membentuk generasi Islam yang unggul, visioner, dan siap menghadapi masa depan secara holistik (Munzir, 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas manajemen mutu dalam pendidikan Islam, namun belum secara spesifik mengintegrasikan prinsip-prinsip Philip B. Crosby dan Edward Sallis. penelitian M. L. Rahman (2020) mengangkat konsep *Zero Defect* yang ditawarkan oleh Crosby, yang dijabarkan ke dalam empat belas langkah implementatif untuk meningkatkan mutu lembaga pendidikan.

Sementara itu, Umar & Ismail (2018) mengintegrasikan manajemen mutu Pendidikan dengan pendekatan Edward Deming melalui siklus *Plan, Do, Check, Action* (PDCA) sebagai strategi untuk menjamin mutu pendidikan. Di sisi lain, Dian & Wahyuni (2019) menekankan bahwa manajemen mutu pendidikan dalam perspektif Islam memerlukan landasan yang kuat serta strategi yang tepat agar peningkatan mutu dapat terwujud secara berkelanjutan. Dengan demikian, terdapat kesenjangan yang penting untuk dikaji lebih lanjut, guna merumuskan model manajemen mutu pendidikan Islam dengan menintgrasikan kedua tokoh tersebut untuk meningkatkan mutu Pendidikan islam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami paradigma model manajemen mutu dalam pendidikan Islam, mengkaji model-model manajemen mutu dari perspektif Philip B. Crosby dan Edward Sallis, serta menganalisis integrasi kedua model tersebut sebagai strategi komprehensif untuk meningkatkan mutu pendidikan Islam. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kerangka konseptual yang dapat menjadi acuan bagi lembaga pendidikan Islam dalam merancang sistem manajemen mutu yang lebih efektif, relevan dengan konteks kontemporer, dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini diharapkan memperkaya khazanah keilmuan manajemen pendidikan Islam melalui integrasi teori manajemen mutu barat dengan nilai-nilai pendidikan Islam, serta memberikan dasar teoretis bagi penelitian lanjutan maupun implementasi praktis dalam kebijakan pendidikan

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (*library research*) (Zed, 2008). Pendekatan ini dipilih untuk mengkaji secara konseptual integrasi teori Philip B. Crosby dan Edward Sallis dalam upaya peningkatan mutu pendidikan Islam. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan paradigma model pengendalian mutu pendidikan Islam, menjelaskan model pengendalian mutu menurut perspektif Crosby dan Sallis, serta menganalisis integrasi kedua model tersebut dalam meningkatkan mutu pendidikan Islam. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dengan menelaah berbagai sumber yang relevan, sumber relevan, seperti buku dan artikel jurnal penelitian mutakhir yang terbit antara tahun 2017 hingga 2025, sehingga diperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai dasar kajian utama.

Adapun analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama. Pertama, reduksi data, yaitu proses pemilahan dan penyaringan informasi terkait teori Philip B. Crosby, Edward Sallis, serta konsep peningkatan mutu pendidikan Islam dari berbagai sumber pustaka. Kedua, penyajian data, yakni pengorganisasian informasi yang telah direduksi ke dalam kategori dan tema sesuai fokus penelitian. Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu perumusan model manajemen mutu pendidikan Islam melalui integrasi perspektif Crosby dan Sallis secara konseptual (Miles dkk., 2014).

Hasil dan Pembahasan

Manajemen Mutu Pendidikan Islam

Manajemen pendidikan Islam adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam konteks pendidikan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip ajaran Islam. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan lingkungan pembelajaran yang tidak hanya fokus pada aspek akademik, tetapi juga membentuk karakter dan moral peserta didik sesuai dengan nilai-nilai Islam (Kuntoro, 2019).

Lembaga pendidikan Islam akan mampu berkembang secara optimal apabila dalam sistem pengelolaannya mengintegrasikan manajemen mutu yang berpijak pada nilai *ihsan* secara menyeluruh. Konsep *ihsan* tidak hanya dimaknai sebagai kesalehan spiritual, tetapi juga sebagai prinsip profesionalitas dalam bekerja secara optimal dan penuh tanggung jawab. Implementasi manajemen mutu berbasis *ihsan* dimulai dengan perencanaan yang bermutu, yakni *quality planning* yang mencerminkan niat dan kesungguhan dalam merancang tujuan yang ingin dicapai. Perencanaan ini selanjutnya diwujudkan melalui proses *benchmarking*, yaitu penetapan standar mutu yang realistis dan kontekstual baik dari segi proses maupun hasil dalam periode tertentu. Dengan demikian, setiap aktivitas pendidikan didasarkan pada kerangka yang terukur dan sistematis untuk mencapai mutu yang diharapkan (Fathurrohman, 2018).

Mutu pendidikan tidak hanya ditentukan oleh perencanaan, tetapi juga oleh keterpaduan antara input, proses, dan output yang dikelola melalui prinsip *itqan*. *Itqan* merupakan sikap profesional yang menuntut kesungguhan, ketelitian, dan totalitas dalam menjalankan tugas, sehingga menghasilkan layanan pendidikan yang rapi, terstruktur, dan memenuhi standar kualitas. Nilai ini bertujuan untuk menciptakan hasil kerja yang memuaskan dan berdampak positif bagi penerima manfaat. Namun, pencapaian mutu yang berkelanjutan hanya dapat diwujudkan apabila didukung oleh sumber daya manusia yang unggul, memiliki komitmen yang kuat, serta istiqamah dalam pelaksanaan tugasnya. Tanpa integritas dan dedikasi dari para pelaksana, lembaga pendidikan akan kesulitan mewujudkan proses kerja yang efektif dan bermutu (Dian & Wahyuni, 2019). Oleh karena itu, kualitas lembaga sangat bergantung pada kekuatan manajemen dan integritas sumber daya manusianya.

Model Pengembangan Mutu Pendidikan dalam Perspektif Philip B. Crosby

Philip B. Crosby (1926-2001) adalah seorang tokoh manajemen kualitas asal Amerika Serikat yang dikenal luas berkat kontribusinya dalam pengembangan teori manajemen mutu. Lahir pada 18 Juni 1926 di Wheeling, West Virginia, Crosby menghabiskan masa mudanya di lingkungan yang mendorong nilai-nilai kerja keras dan disiplin. Ia melanjutkan pendidikan di Universitas Florida sebelum bergabung

dengan Angkatan Laut AS selama Perang Dunia II. Setelah perang, Crosby memulai kariernya di perusahaan ITT (*International Telephone and Telegraph*), di mana Crosby mulai menerapkan prinsip-prinsip manajemen kualitas. Crosby menerbitkan buku terkenalnya, *Quality is Free*, pada tahun 1979, yang menekankan bahwa investasi dalam kualitas dapat menghemat biaya dan meningkatkan produktivitas. Buku ini menjadi landasan bagi banyak organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif.

Crosby mengembangkan konsep "*Zero Defects*" yang menekankan pentingnya pencegahan cacat dan pembelajaran dari kesalahan. Crosby percaya bahwa kualitas adalah tanggung jawab semua orang dalam organisasi, bukan hanya tugas manajemen (Aiddha Yuniawati & Rijal, 2023). Dalam hal ini, kesalahan, kegagalan, dan pemborosan dapat dihilangkan jika institusi memiliki kemauan dan komitmen untuk mencapainya. Konsep ini tidak hanya berlaku di sektor industri, tetapi juga dapat diterapkan di berbagai bidang, termasuk pendidikan dan layanan kesehatan. Dalam konteks pendidikan, misalnya, pengurangan kegagalan peserta didik dapat dicapai dengan pendekatan yang lebih sistematis dan terencana. Crosby mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap persyaratan. Mutu produk atau layanan harus memenuhi ekspektasi yang telah ditetapkan. Dalam konteks pendidikan mencakup kriteria yang jelas, seperti peserta didik belajar di Lembaga dengan program tahfid dan lulus bisa menghafal 30 juz.

Crosby sangat percaya bahwa mutu itu gratis, sebuah pandangan yang mungkin terdengar kontroversial, tetapi memiliki dasar yang kuat. Menurut Crosby, banyak pemborosan dalam sistem yang menghambat upaya peningkatan kualitas. Ia menekankan bahwa jika organisasi dapat mengurangi atau menghilangkan pemborosan ini, maka biaya untuk mencapai mutu yang lebih baik akan menurun. Crosby memberikan "vaksin kualitas" (*Quality Vaccine*), yaitu: (1) Tujuan: manajemen merupakan satu-satunya alat yang akan mengubah citra organisasi, (2) Pendidikan: membantu semua komponen organisasi mengembangkan satu pengertian umum tentang kualitas dan memahami peran mereka masing-masing di dalam proses perbaikan kualitas, (3) penerapan: membimbing dan mengarahkan program perbaikan (Philip Crosby, 1984).

Pendekatan Crosby dalam manajemen mutu bersifat *top-down*. Artinya, komitmen untuk saling menguntungkan harus dimulai dari tingkat manajemen atas dan diteruskan ke seluruh organisasi. Manajemen perlu menunjukkan kepemimpinan yang kuat dan memberikan dukungan yang diperlukan untuk mendorong budaya saling menguntungkan di seluruh organisasi. Dalam implementasinya, semua karyawan perlu dilibatkan dalam upaya peningkatan mutu, sehingga setiap individu merasa memiliki tanggung jawab terhadap kualitas produk atau layanan yang dihasilkan. Selain itu, Crosby juga menggaris bawahi pentingnya pendidikan dalam mencapai mutu. Crosby percaya bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan sangat krusial untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kualitas. Dengan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang tepat, karyawan dapat

lebih siap untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang berkaitan dengan mutual (Hafizah, 2024).

Crosby mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap persyaratan, yang berarti bahwa pendidikan harus memenuhi ekspektasi dan kebutuhan peserta didik serta masyarakat. Dalam konteks pendidikan, ini mencakup kurikulum yang relevan, pengajaran yang efektif, serta fasilitas yang mendukung proses belajar mengajar. Dalam hal ini, pendidikan tidak hanya sekedar transfer pengetahuan, tetapi juga pembentukan karakter dan keterampilan yang dibutuhkan di dunia nyata. Penerapan konsep Crosby tidak hanya terbatas pada sektor manufaktur, tetapi juga relevan dalam sektor jasa dan juga Pendidikan. Dalam pendidikan, institusi dapat fokus pada pengurangan angka putus sekolah dan meningkatkan hasil belajar peserta didik. Philip B. Crosby, yang dikenal sebagai pionir dalam manajemen mutu, juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan mutu pendidikan. Meskipun fokus utamanya adalah pada industri dan bisnis, prinsip-prinsip yang dikemukakan Crosby dapat diterapkan secara luas dalam konteks pendidikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan hasil akademis peserta didik (Diyanus Abd Baqi, 2020).

Menurut Philip B. Crosby dalam *Quality is Free*, mutu ditentukan oleh empat prinsip utama, yaitu mutu sebagai kesesuaian dengan persyaratan, sistem mutu yang berorientasi pada pencegahan, standar kerja tanpa cacat, dan pengukuran mutu melalui biaya mutu (Sriwidadi, 2001). Dalam kerangka pengembangan mutu, Crosby mengusulkan 14 aspek yang saling melengkapi dalam pengendalian mutu pendidikan. Salah satu aspek mendasar adalah komitmen manajemen, yang mencakup penetapan visi yang jelas, penyediaan sumber daya yang memadai, komunikasi yang transparan, serta penyesuaian kebijakan berdasarkan umpan balik untuk menciptakan lingkungan perbaikan yang berkelanjutan. Selain itu, pembentukan tim perbaikan mutu memiliki peran strategis dalam mengidentifikasi masalah, merumuskan strategi, serta menjembatani kebutuhan sekolah dengan berbagai pemangku kepentingan sehingga kualitas pendidikan dapat ditingkatkan secara optimal. Tim ini melibatkan unsur-unsur penting dalam lembaga, termasuk kepala sekolah, guru, staf administrasi, orang tua, peserta didik, serta pemangku kepentingan lainnya yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan mutu secara kolektif.

Aspek selanjutnya dalam pengendalian mutu mencakup pengukuran mutu dan evaluasi biaya mutu. Pengukuran mutu dilakukan melalui pengumpulan data terkait hasil belajar peserta didik, efektivitas pengajaran, dan tingkat kepuasan pemangku kepentingan sebagai dasar untuk menilai kinerja pendidikan secara menyeluruh. Sementara itu, evaluasi biaya mutu membantu lembaga menentukan investasi yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas, sekaligus mengidentifikasi strategi pengalokasian sumber daya yang mampu memberikan keuntungan optimal

bagi pengembangan mutu. Selain itu, kesadaran mutu perlu ditumbuhkan melalui komunikasi yang efektif dan pelatihan yang menekankan pentingnya nilai kualitas dalam pendidikan, yang kemudian diperkuat dengan tindakan perbaikan berbasis umpan balik dan hasil evaluasi. Dalam proses ini, pembentukan komite ad hoc berperan penting untuk menangani isu-isu spesifik terkait mutu, dengan melibatkan individu yang memiliki keahlian di bidang tertentu untuk merumuskan solusi dan rekomendasi yang tepat. Di sisi lain, pelatihan pengawas menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kapasitas kepemimpinan mutu di lingkungan pendidikan, yang mencakup pengembangan keterampilan dan pengetahuan pengawas agar mampu memastikan penerapan standar mutu secara efektif di sekolah.

Lebih lanjut, inisiatif seperti *Hari Zero Defect* berperan penting dalam mendorong seluruh anggota organisasi untuk fokus pada pencapaian mutu tanpa cacat. Inisiatif ini menciptakan budaya perbaikan yang proaktif serta menumbuhkan komitmen terhadap kesempurnaan dalam setiap aspek pendidikan. Selain itu, penetapan sasaran yang jelas dan terukur menjadi kunci peningkatan kualitas. Sasaran tersebut harus spesifik, dapat dicapai, relevan, dan berbasis waktu sehingga memudahkan evaluasi kemajuan secara sistematis. Selanjutnya, penghapusan penyebab kesalahan berfungsi untuk mencegah terulangnya kesalahan yang sama sekaligus memastikan bahwa proses pendidikan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Di sisi lain, pemberian penghargaan dan pengakuan menjadi faktor penting untuk memotivasi seluruh anggota organisasi agar berkomitmen pada peningkatan mutu secara berkelanjutan. Selanjutnya, dewan mutu memiliki peran strategis dalam mengarahkan kebijakan dan strategi mutu agar tetap selaras dengan tujuan lembaga pendidikan. Terakhir, prinsip melakukan perbaikan secara berulang menegaskan bahwa proses peningkatan mutu harus terus dievaluasi, diukur, dan disesuaikan, sehingga lembaga pendidikan dapat senantiasa beradaptasi dengan perubahan dan berkembang secara berkesinambungan (Fahrani dkk., 2023).

Model Pengembangan mutu Pendidikan dalam Perspektif Edward Sallis

Edward Sallis adalah seorang ahli pendidikan dan penulis yang dikenal karena kontribusinya dalam pengembangan mutu pendidikan. Sallis memiliki latar belakang yang kuat dalam teori pendidikan dan manajemen, serta pengalaman praktis di berbagai lembaga pendidikan. Selain itu, Sallis terkenal dengan karyanya yang membahas pentingnya peningkatan mutu dalam sistem pendidikan. Salah satu karya terkenalnya adalah buku yang menguraikan model pengembangan mutu pendidikan yang sistematis dan berkelanjutan. Salah satu buku karyanya adalah "*Total Quality Management in Education*" yang membahas dasar-dasar dan metode *Total Quality Management* (TQM) dalam konteks Pendidikan. Melalui tulisannya, Sallis telah mempengaruhi banyak pendidik dan pengelola lembaga pendidikan di berbagai negara, membantu mereka memahami dan menerapkan praktik terbaik dalam pengembangan mutu Pendidikan (Kamiliya, 2024).

Dalam kerangka TQM Edward Sallis beranggapan bahwasannya konsep kualitas dipandang sebagai suatu istilah yang relative daripada absolut. Artinya kualitas bukanlah suatu atribut yang melekat pada produk atau jasa, melainkan berkaitan dengan tingkat kepatuhan layanan terhadap persyaratan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kualitas adalah suatu pendekatan evaluatif yang digunakan untuk memastikan apakah produk atau layanan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Dirga Ayu Lestari dkk., 2024). Tingkat kualitas yang tinggi tidak selalu berarti harga yang tinggi atau eksklusivitas. Dalam konsep kualitas yang relatif ini, terdapat dua karakteristik yang berbeda. Pertama adalah kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, sementara yang kedua adalah tingkat kepuasan dari pihak konsumen. Dalam konteks pendidikan, konsumen atau pelanggan dapat dibagi menjadi dua kelompok utama, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi pendidik dan staf pendukung, sementara pelanggan eksternal terdiri dari berbagai kelompok, dengan pelajar sebagai pelanggan eksternal primer, dan orang tua, lembaga pemerintah, pemberi kerja, serta masyarakat umum sebagai pelanggan eksternal sekunder dan tersier. Edward Sallis juga menyarankan bahwa pendidikan harus dianggap sebagai sektor jasa, dan oleh karena itu, tujuan utama dalam manajemen mutu seharusnya difokuskan pada memenuhi kebutuhan peserta didik sebagai prioritas utama (Arief, 2023).

Selain itu, Edward Sallis memandang mutu itu bukanlah tujuan akhir, akan tetapi mutu itu merupakan proses atau sesuatu yang harus terus menerus diperbaiki serta memenuhi kebutuhan dan harapan seluruh pemangku kepentingan termasuk peserta didik, guru, orang tua dan Masyarakat. Karena dalam pandangannya mutu Pendidikan itu merupakan sebuah hasil kolaborasi, evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan dan mutu pendidikan juga tanggung jawab bersama dan harus dikelola secara proaktif untuk mencapai hasil yang optimal (Saputra, 2023).

Dalam konteks pengembangan mutu pendidikan Islam, Edward Sallis menawarkan kerangka kerja komprehensif yang mencakup beberapa tahapan sistematis untuk memastikan peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Model ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan mutu pendidikan, tetapi juga membantu lembaga dalam memperbaiki praktik pengajaran dan manajemen pembelajaran. Kerangka ini terdiri atas lima tahapan utama: pengakuan, pengembangan, implementasi, evaluasi, dan pemeliharaan. Tahap pengakuan merupakan langkah awal yang krusial karena pada fase ini lembaga pendidikan mengidentifikasi kebutuhan akan perbaikan mutu. Proses ini dimulai dengan analisis menyeluruh terhadap kondisi yang ada, seperti kinerja akademik peserta didik, efektivitas pengajaran, dan umpan balik dari pemangku kepentingan seperti peserta didik, orang tua, serta guru. Pengumpulan data yang akurat dan relevan menjadi kunci untuk memahami kekuatan dan kelemahan sistem pendidikan. Selain itu,

lembaga perlu menciptakan kesadaran kolektif mengenai pentingnya peningkatan mutu dan mengaitkannya dengan standar kualitas yang diharapkan serta praktik terbaik di bidang pendidikan.

Setelah tahap pengakuan, tahap pengembangan dilakukan dengan merancang rencana strategis yang jelas dan terukur untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Rencana ini mencakup identifikasi area prioritas, seperti pengembangan kurikulum, inovasi metode pengajaran, dan dukungan terhadap peserta didik. Dalam fase ini, kolaborasi antara guru, pengawas, dan pemangku kepentingan lain sangat penting untuk merumuskan program dan strategi yang sesuai dengan kebutuhan lembaga. Pengorganisasian sumber daya, baik materi, pelatihan, maupun pendanaan, juga menjadi bagian integral dari tahap ini agar proses perbaikan dapat dilaksanakan secara optimal. Selanjutnya, tahap implementasi kemudian menjadi fase di mana rencana yang telah dirumuskan diaktualisasikan dalam praktik nyata. Pada tahap ini, partisipasi aktif semua pihak, termasuk guru, staf administrasi, dan peserta didik, sangat diperlukan. Proses implementasi menuntut dukungan dalam bentuk pelatihan dan komunikasi yang efektif untuk mengantisipasi berbagai tantangan yang mungkin muncul. Dengan demikian, strategi yang dijalankan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan mutu pendidikan.

Tahap berikutnya adalah evaluasi, yaitu proses menilai efektivitas strategi dan program yang telah diterapkan. Evaluasi ini dilakukan dengan memanfaatkan berbagai metode, seperti survei, wawancara, dan analisis hasil belajar peserta didik. Data yang diperoleh membantu lembaga memahami sejauh mana tujuan mutu telah tercapai serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari program yang dilaksanakan. Hasil evaluasi menjadi dasar penting dalam pengambilan keputusan, apakah strategi yang ada perlu dipertahankan, disesuaikan, atau diganti untuk mencapai hasil yang lebih optimal. Tahap terakhir adalah pemeliharaan, yang memastikan bahwa perubahan positif yang telah dicapai dapat dipertahankan dalam jangka panjang. Pada tahap ini, lembaga merumuskan strategi untuk menjaga dan meningkatkan standar mutu melalui pelatihan berkelanjutan, pengawasan rutin, serta penyesuaian berdasarkan umpan balik terbaru. Pemantauan kinerja secara berkala juga diperlukan untuk mengantisipasi masalah yang mungkin muncul di kemudian hari. Dengan demikian, upaya perbaikan mutu tidak hanya bersifat sementara, tetapi menjadi bagian dari budaya dan praktik pendidikan yang berkesinambungan (M. L. Rahman, 2020a).

Integrasi Model Pengembangan Mutu Philip B. Crosby dan Edwar Sallis dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Islam

Dari analisis peneliti, integrasi model pengembangan mutu Philip B. Crosby dan Edward Sallis dalam pendidikan Islam menawarkan pendekatan yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan fokus pada pencegahan, keterlibatan semua pihak, dan evaluasi berkelanjutan, lembaga pendidikan Islam dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan

karakter dan kecerdasan peserta didik secara holistic. Prinsip atau poin utama teori ahli yang dapat diterapkan dalam Pendidikan islam disajikan dalam tabel berikut ini:

No.	Teori Philip B. Crosby	Teori Edward Sallis
1.	Pendidikan berbasis kualitas	Keterlibatan semua pemangku Pendidikan
2.	Pencegahan daripada perbaikan	Evaluasi dan umpan balik

Berdasarkan tabel diatas, integrasi pendekatan Crosby dan Sallis dalam peningkatan mutu pendidikan Islam dapat dimulai dari perencanaan berbasis mutu. Dalam konteks ini, prinsip “zero defects” dari Crosby menekankan pentingnya mencegah kesalahan sejak tahap awal perencanaan pendidikan, bukan sekadar memperbaikinya di akhir. Pendidikan Islam yang bermutu menuntut perencanaan yang menyeluruh dan strategis, mencakup tujuan akademik sekaligus pembentukan karakter islami. Di sinilah pendekatan Sallis menjadi pelengkap, karena menekankan pentingnya siklus evaluasi dan umpan balik sebagai bagian dari manajemen mutu terpadu (*total quality management*). Evaluasi tidak dipandang sebagai aktivitas akhir, tetapi sebagai proses berkelanjutan yang memperkuat kualitas sistem pendidikan Islam secara konsisten dan adaptif.

Langkah selanjutnya yang penting adalah penguatan kapasitas guru. Dalam manajemen mutu pendidikan Islam, guru adalah kunci utama dalam menjamin proses pembelajaran berjalan secara efektif dan bernilai. Pelatihan guru tidak hanya difokuskan pada penguasaan materi akademik atau metodologi pengajaran, tetapi juga pada penguatan nilai-nilai spiritual dan etika Islam. Guru yang memahami konsep amanah dalam tugasnya akan lebih terdorong untuk menerapkan metode pembelajaran yang tidak hanya bebas dari kesalahan teknis, tetapi juga mendidik secara ruhani dan moral. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip Crosby tentang pentingnya pelibatan individu dalam menjamin mutu, dan didukung oleh pandangan Sallis tentang pentingnya membangun budaya mutu dalam seluruh unsur lembaga pendidikan.

Terakhir, penerapan sistem evaluasi yang holistik menjadi aspek penting dalam menjamin mutu pendidikan Islam. Evaluasi tidak hanya berfokus pada aspek kognitif atau akademik, tetapi juga mencakup aspek afektif dan spiritual, seperti akhlak, adab, dan komitmen keagamaan peserta didik. Dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan seperti guru, peserta didik, orang tua, dan pengelola Lembaga, evaluasi menjadi lebih partisipatif dan mencerminkan kebutuhan riil pendidikan. Pendekatan ini memperluas perspektif dalam menilai keberhasilan pendidikan, sebagaimana ditekankan dalam model Sallis yang menempatkan pelanggan (peserta didik dan masyarakat) sebagai pusat perhatian mutu. Penerapan prinsip-prinsip ini secara terpadu memungkinkan pendidikan Islam berkembang

menjadi sistem yang unggul, relevan, dan berkelanjutan, yang mampu melahirkan generasi *ulul albab* dengan kapasitas intelektual dan spiritual yang sesuai dengan tuntutan dan tantangan zaman (Hasibuan dkk., 2024).

Kesimpulan

Integrasi model pengendalian mutu dalam pendidikan agama Islam yang berfokus pada perspektif Philip B. Crosby dan Edward Sallis, menawarkan pendekatan yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Phil B. Crosby menekankan pentingnya pencegahan kesalahan dan prinsip "zero defect" dengan 14 aspek penting yang mencakup komitmen manajemen, tim perbaikan mutu, pengukuran mutu, pelatihan, dan penetapan sasaran, yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan pembelajaran yang berkualitas dan efisien. Sementara itu, Edward Sallis mengembangkan kerangka kerja yang holistik melalui tahapan pengakuan, pengembangan, implementasi, evaluasi, dan pemeliharaan. Sallis menekankan pentingnya keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam memastikan mutu pendidikan yang berkelanjutan. Dengan mengintegrasikan kedua model ini, lembaga pendidikan Islam dapat merencanakan strategi berbasis mutu, memperkuat kapasitas guru, dan menerapkan sistem evaluasi yang holistik yang tidak hanya mencakup aspek akademik, tetapi juga karakter dan nilai-nilai Islam. Hal ini diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang tidak hanya berpengetahuan agama yang kuat, tetapi juga memiliki keterampilan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, I., & Mitra, O. (2021). Permasalahan Pendidikan Islam di Lembaga Pendidikan Madrasah. *Islamika: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 21(01), 32–45.
- Aiddha Yuniawati, R., & Rijal, S. (2023). Analysis of the Effect of Total Quality Management on Work Motivation and Employee Performance: A Literature Review Analisis Pengaruh Total Quality Management terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan: Literature Review. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 3192–3197.
- Arief, M. (2023). Konsep Sekolah Yang Bermutu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Kedakwahan*, 15(30), 29–36. <https://doi.org/10.58900/jiipk.v15i30.19>
- Dian, D., & Wahyuni, A. (2019). Manajemen Mutu dalam Perspektif Islam. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v3i2.11281>
- Dirga Ayu Lestari, Mumu Zainal Mutaqin, & Solihin. (2024). Analisis Pemikiran Deming, Juran dan Crosby Terhadap Manajemen Mutu Pendidikan Karakter. *Masagi: Jurnal Pendidikan Karakter*, 1(2), 162–179. <https://doi.org/10.29313/masagi.v1i2.5430>

- Diyanus Abd Baqi, M. A. (2020). Kapita Selekta Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan. Dalam *Akademia Pustaka* (Vol. 53, Nomor 9).
- Fahrani, D. A., Riswandi, R., & Rini, R. (2023). Model Pengembangan Mutu Pendidikan dalam Perspektif Edward Sallis. *Paramurobi: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 6(2), 70–81. <https://doi.org/10.32699/paramurobi.v6i2.5941>
- Fathurrohman, M. (2018). Manajemen Mutu Pendidikan Islam Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadits. *AL-WIJDĀN Journal of Islamic Education Studies*, 3(2), 180–196. <https://doi.org/10.58788/alwijdn.v3i2.209>
- Febriyenti, D., Rizandi, H., Saputra, R., & Ardimen, A. (2024). Implementasi Pendekatan Integrasi dan Interkoneksi Ilmu Interdisipliner pada dalam Kajian Manajemen Pendidikan Islam. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 23(1), Article 1. <https://doi.org/10.47467/mk.v23i1.4485>
- Hafizah, M. sa'ajiz. (2024). *Sekolah Total Quality Management Dalam Sebuah Manajemen Pendidikan Formal ISO 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu: Sebuah Narrative Literature Review*. 03(06), 1–9.
- Hasibuan, A. S., Mubin, K., & Bangun, K. (2024). Rekontekstualisasi Tujuan Pendidikan Islam di Era Modern: Telaah Tafsir Al-Wasith & Al-Ibriz Atas QS. Ali Imran 187-191. *Raudhah Proud To Be Professionals : Jurnal Tarbiyah Islamiyah*, 9(3), Article 3. <https://doi.org/10.48094/raudhah.v9i3.797>
- Kamiliya, S. N. (2024). *Bagaimana Pemikiran Edward Sallis dalam Pendidikan terkait Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management (TQM)*. kompasiana. <https://www.kompasiana.com/nazwakamiliya0710/660b1548de948f604d4e36f3/bagaimana-pemikiran-edward-sallis-dalam-pendidikan-terkait-manajemen-mutu-terpadu-atau-total-quality-management-tqm>
- Kuntoro, A. T. (2019). Manajemen Mutu Pendidikan Islam. *Jurnal Kependidikan*, 7(1), 84–97. <https://doi.org/10.24090/jk.v7i1.2928>
- Masitoh, S., & Khoiruddin, H. (2017). Manajemen Pengendalian Mutu Pendidik di Madrasah. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.15575/isema.v2i2.4999>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Philip Crosby. (1984). *Quality without Tears The Art of Hassle Free Management*. Mc.Graw Hill Inc.
- Rahman, D. A., Hidayat, D. A., & Sugiharti, I. (2023). Konsep Islam tentang Total Quality Management. *Jurnal Studi Islam MULTIDISIPLIN*, 1(1), 109–147.
- Rahman, D., & Akbar, A. R. (2021). Problematika yang Dihadapi Lembaga Pendidikan Islam sebagai Tantangan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Nazzama: Journal of Management Education*, 1(1), 76–89.

- Rahman, M. L. (2020). Model Pengembangan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Philip. B. Crosby. *eL Bidayah: Journal of Islamic Elementary Education*, 2(1), 41–56. <https://doi.org/10.33367/jiee.v2i1.1079>
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education*. Routledge.
- Santi, H. A. N., Pratama, J. A., & Amrillah, R. (2024). Manajemen Mutu Pendidikan Islam. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(03), 110–116. <https://doi.org/10.56127/jukim.v3i03.1335>
- Saputra, F. R. dkk. (2023). TADBIR : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam TADBIR : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. *TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 11(02), 102–113.
- Sholikhah, S., & Samporno, S. (2022). Problematika Peningkatan Mutu Manajemen Lembaga Pendidikan Islam di Era Soecity 5.0. *Tadris: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Pendidikan Islam*, 16(1), 39–49.
- Sriwidadi, T. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. *The Winners*, 2(2), 107. <https://doi.org/10.21512/tw.v2i2.3817>
- Umar, M., & Ismail, F. (2018). Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam (Tinjauan Konsep Mutu Edward Deming dan Joseph Juran). *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.30984/jii.v11i2.581>
- Wijaya, M. H. (2019). Implementasi Manajemen Mutu di Sekolah. *MANAGERE: Indonesian Journal of Educational Management*, 1(1), 17–29.
- Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s)

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

