



TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) SEBAGAI MANAJEMEN MUTU ALTERNATIF PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA ARAB

Nur Fuadah¹, Eka Silfia Khumairah², Muhammad Jidan Badarab³, Lailatul Rifqoh Izzati⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang, Indonesia
Koresponden e-mail: nur02fuadah@gmail.com

Info Artikel

Diajukan: 9-23-2023

Diterima: 10-1-2023

Diterbitkan: 10-31-2023

Keywords:

Total Quality Management (TQM), Alternative Quality Management, Arabic Language Education Study Program.

Kata kunci:

Total Quality Manajemen (TQM), Manajemen Mutu Alternatif, Program Studi Pendidikan Bahasa Arab.

Abstract

The Arabic Language Education Study Program at the University of Muhammadiyah Malang is currently one of the PTMs that is trying to develop the quality of its education so that it can produce quality graduates. The results of this observation are 1) TQM management as an integrated alternative quality management in the Arabic language education study program at the University of Muhammadiyah Malang is carried out using performance indicators for organizers of study program academic activities consisting of input indicators, process indicators and output indicators. In implementing TQM for the UMM Arabic language education study program, there are four main elements that are continuously considered, namely customers, respect for everyone, management based on facts, and continuous improvement. The cycles carried out in the UMM Malang Arabic language education study program to maintain its quality include planning, implementation and evaluation. 2) Supporting factors for managing quality management in the Arabic Language Education Program at the University of Muhammadiyah Malang, namely leadership, students, lecturers, curriculum and collaboration networks. The inhibiting factors are no support from the external environment, inappropriate curriculum, lack of commitment from all stakeholders in the UMM Malang PBA study program, lack of management.

Abstrak

Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Universitas Muhammadiyah Malang saat ini merupakan salah satu PTM yang sedang berupaya mengembangkan mutu pendidikannya supaya dapat menciptakan lulusan yang berkualitas. Hasil pengamatan ini yaitu 1) Pengelolaan TQM Sebagai Manajemen Mutu Alternatif Terpadu Pada Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Di Universitas Muhammadiyah Malang dilakukan dengan Indikator kinerja penyelenggara kegiatan akademik program studi yang terdiri dari indikator masukan, indikator proses, dan indikator keluaran. Dalam pengimplementasian TQM program studi pendidikan bahasa Arab UMM ada empat unsur pokok yang terus diperhatikan yaitu pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Adapun siklus yang dilakukan di program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang untuk mempertahankan kualitasnya yakni dengan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. 2) Faktor pendukung pengelolaan manajemen mutu pada Program Pendidikan Bahasa Arab Di Universitas Muhammadiyah Malang yakni kepemimpinan, mahasiswa, dosen, kurikulum dan jaringan kerjasama. Adapun faktor penghambatnya yakni tidak ada dukungan dari lingkungan eksternal, kurikulum yang tidak sesuai, komitmen dari seluruh stakeholder yang ada di program studi PBA UMM Malang kurang, Manajemen yang kurang.

Pendahuluan

Meningkatnya mutu di suatu lembaga pendidikan yakni satu hal yang perlu diperhatikan oleh *stakeholder*. Hal ini menjadi penting dikarenakan berkembangnya zaman yang menjadi suatu aspek kehidupan untuk kemampuannya supaya menjadi terarah. Maka dari itu di setiap pendidikan khususnya perguruan tinggi mengalami



persaingan supaya bisa memberikan pertahanan untuk eksisnya melalui peningkatan mutu lembaganya. Ini merupakan sebuah aktivitas meningkatkan mutu di suatu lembaga melalui peningkatan mutu sumber daya yang memiliki keunggulan(Oey-Gardiner et al., 2007).

Indonesia mengalami peningkatan mutu SDM di dalamnya yang sangatlah tinggi ditinjau secara kuantitatif perkembangannya yang cukup besar. Mutu memiliki pertumbuhan yang sangat cepat serta lebih tinggi lagi ini dilakukan untuk pengejaran dan pensejajaran pendidikan di negara maju. Maka dari data kementerian Desa teknologi pendidikan menghimpun Indonesia untuk peningkatan mutu di lembaga pendidikannya yang sangat memprihatinkan(Oktaviani, 2022).

Di pembukaan UU 1945 alinea 4 diamanatkan untuk Indonesia hadir dalam kecerdasan kehidupan bangsa dengan pemenuhan pendidikan dengan memiliki mutu supaya warga Indonesia memiliki mutu yang bagus. Hal ini dituangkan di UU nomor 20 tahun 2003 terkait dengan sistem pendidikan nasional pada ayat 1 yang bunyinya bahwasanya setiap warga memiliki hak untuk memperoleh pendidikan yang berkualitas(Mudatsir, 2021)

Perhatian di berbagai perguruan tinggi dilakukan untuk perhitungan dengan terus melaksanakan perbaikan pendidikan di berbagai program perguruan tinggi. Kuantitas perguruan tinggi Muhammadiyah yang ada di berbagai wilayah memiliki jumlah 173 dengan memiliki kualitas yang rendah, tinggi dan sedang. Adapun PTM yang unggul yakni terdiri dari UMY, UMS, UMM UHAMKA dan UAD, sedangkan PTN yang berkualitas rendah terdiri dari 164 PTN dari 174 di Indonesia ini memberikan indikasi bahwasanya PTM memiliki pekerjaan yang perlu melakukan penyelesaian untuk peningkatan mutu pendidikan yang di jurusan di setiap program studinya(Syarifuddin, 2010)

Maka dari itu meningkatnya mutu pendidikan di Indonesia khususnya di perguruan tinggi perlu melakukan penerapan manajemen yang baik dengan salah satunya TQM *total quality manajemen* dalam setiap jurusannya terutama jurusan bahasa asing seperti bahasa Arab. TQM adalah sistem pengelolaan di suatu institusi dengan fokus kepuasan pelanggan serta perbaikan yang dilakukan dengan terus-menerus. Akan tetapi di akhir ini pereduksian manajemen pendidikan TQM pada pendidikan memiliki prinsip untuk memberikan penilaian yang dilakukan dengan terus-menerus di dalamnya.(Atmaja, 2016)

Penerapan diterapkannya TQM di perguruan tinggi memiliki kualitas di setiap pendidikan oleh karena itu TQM perlu menjadikan siswa sebagai konsumen pelanggan yang terutama. Oleh karena itu dalam diambilnya putusan yang strategis untuk organisasi pendidikan. Manajemen penerapan TQM harus diterapkan ini merupakan homogeni pada pihak yang memiliki pertanggungjawaban pada penyebab pendidikan yang hakiki akan hilangnyanya kebermaknaan.

Adapun penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Malang, dengan Adapun penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Malang melalui fokus pengamatan terkait dengan total quality manajemen yang menjadi manajemen multi mutual alternatif pada program studi pendidikan bahasa Arab dengan alasan bahwasanya kampus Ini adalah kampus PTN yang selalu memiliki upaya untuk pengembangan kualitas pendidikan di terutama di jurusan bahasa Arab yang sudah menghasilkan berbagai lulusan yang berkualitas dan memiliki banyak peminat Di berbagai periodenya ini dilihat pada peningkatan banyaknya mahasiswa di setiap periodenya. Perbaikan mutu program studi terus dilakukan supaya dapat menjadi program studi yang paripurna, Upaya ini dilaksanakan untuk meningkatkan sarana ataupun lainnya seperti pelayanan administrasi, Tri dharma pengajaran, pengabdian,

dikuatkannya SDM baik dosen ataupun karyawan serta mahasiswa serta berurusan kerjasama melalui institusi lainnya.

Berdasarkan keadaan digesernya pemikiran pendidikan di UMM ini perlunya pengelolaan mutu untuk penjaminan pada pelanggan supaya memiliki kepuasan. Melalui program pendidikan bahasa Arab ini menjadikan umm tetap eksis terlihat. Maka dari itu UMM perlu melakukan pembaruan pengelolaan mutu lembaganya supaya menciptakan output yang memiliki kualitas. Ini dikarenakan perguruan tinggi yang memiliki prodi BPA menimbulkan berbagai daya saing yang sangat ketat di dunia kerja.

Metode

Metode yang dipakai pada pengamatan ini yakni metode kualitatif yakni pengamatan yang dipakai untuk penyelidikan penemuan penggambaran serta penjelasan mutu serta keunikan pada aktivitas sosial yang bisa dijelaskan diukur ataupun penggambaran terkait dengan pendekatan kualitatif.(Akbar & Huda, 2017) Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field Research*). Pengamatan ini menggunakan jenis lapangan. Peneliti menggunakan jenis pengamatan lapangan dikarenakan pendekatan kualitatif memakai metode pengumpulan bukti berupa observasi, wawancara serta pendokumentasian (Sugiyono, 2018). Fenomena yang diangkat Pada pengamatan ini yakni terkait dengan *total quality management* yang menjadi manajemen multi alternatif di program pendidikan bahasa Arab . Dimana proses penyelidikan atau pemeriksa suatu permasalahan dilakukan Dengan dalam, rinci dan lengkap terkait dengan suatu aktivitas yang ada. Dengan menggunakan metode ini akan mengetahui bagaimana perkembangan suatu keadaan terhadap inovasi yang telah dilakukan kepala sekolah untuk menjadikan sekolah yang unggul.(Al., 2020)

Adapun teknik pengumpulan bukti yang dipakai pada pengamatan ini terdiri dari wawancara, observasi serta dokumen yang digantungkan di bukti yang telah dibutuhkan. Observasi adalah metode untuk mengumpulkan data di mana hasilnya digunakan sebagai bukti rekaman dari artikel dan informasi diperoleh melalui persepsi langsung terhadap kondisi pokok bahasan. Penulis menggunakan strategi observasi non partisipan untuk berbicara tentang fakta-fakta yang dapat diamati. Dengan menggunakan strategi ini, analis tidak harus pergi ke subjek yang dihadapi untuk berpartisipasi dalam latihan; sebaliknya, mereka dapat melihat bagaimana keadaan di lapangan dan bagaimana hasil dari upaya utama untuk membina pengembangan Institusi tercermin dalam subjek yang dihadapi. Wawancara adalah suatu metode di mana pernyataan-pernyataan dibuat untuk para saksi melalui pertukaran tanya-jawab secara lisan, dan narasumber kemudian menanggapi pertanyaan-pertanyaan ini. Para ilmuwan menggunakan pertanyaan yang tersusun untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan tentang inovasi kepala sekolah. Prosedur Dokumentasi adalah cara untuk mencari informasi mengenai objek penelitian melalui gambar ataupun dokumen-dokumen penting.

Peneliti menggunakan analisis data dari Miles Huberman di mana yakni dilakukan dengan 1)pereduksian data dengan penemuan bukti yang disesuaikan dengan makna serta problem pengamatan. Peneliti melakukan pemfokusan bukti untuk memberikan jawaban terkait dengan rumusan pengamatan 2) penyajian bukti yang dilakukan dengan figur dengan penggabungan naratif untuk pengetahuan terkait dengan penggambaran keadaan yang terjadi 3) pengambilan simpulan yang disesuaikan dengan pengamatan ataupun wawancara serta hasil pengamatan(Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, 2014).

Keabsahan bukti dalam pengamatan ini memakai triangulasi. Triangulasi dimaknai sebagai teknik pengumpulan bukti yang memiliki sifat penggabungan bukti yang didapatkan (Sugiyono, 2018). Pada pengamatan ini memakai triangulasi sumber serta triangulasi Teknik. Triangulasi sumber dilakukan untuk pengujian kredibilitas dan bukti dengan pengecekan bukti yang didapatkan dengan berbagai sumber. Peneliti memperoleh bukti dari sumber yang beda melalui cara yang sama. Adapun sumber peneliti yakni jurusan prodi, sekretaris prodi dan beberapa dosen di Universitas Muhammadiyah Malang. Triangulasi teknik dipakai untuk pengujian kredibilitas bukti yang dilakukan melalui pengecekan bukti pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Cara yang dipakai pada pengamatan ini dengan pengabservasian wawancara serta pendokumentasian(Sugiyono., 2018).

Hasil dan Pembahasan

Pengelolaan TQM Sebagai Manajemen Mutu Alternatif Terpadu Pada Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Di Universitas Muhammadiyah Malang

Mutu merupakan kualitas ataupun ukuran tentang baik ataupun buruk suatu benda ataupun derajat kemampuan seseorang. Crosby mengungkapkan mutu merupakan kegiatan penstandaran suatu produk yang memiliki kualitas yakni karena telah ditentukannya demi mengungkapkan kualitas, yang merupakan disesuaikan dengan pasar. Mutu memiliki kesesuaian terhadap pasar serta konsumen. Sallis mengungkapkan mutu ataupun kualitas merupakan suatu hal yang memberikan kepuasan atau kelampauan keinginan serta kebutuhan individu ataupun lainnya(Mulyadi dan Ava Swastika Fahriana, 2018)

Unggulnya mutu tidak memiliki batasan pada suatu wilayah industri akan tetapi diterapkannya juga pada lembaga pendidikan yang memiliki dampak yang sangat baik untuk siswa, guru ataupun dosen. Mutu merupakan suatu pengaplikasian tentang standar kebutuhan formal individu yang disesuaikan dengan sumber daya yang dipunya. Konsep kualitas digantungkan pada sudut pandang individu yang bermutu baik itu pada pandangan ataupun lainnya yang memiliki titik sama ataupun penekanan untuk peningkatan kualitas baik untuk produk barang ataupun pelayanan jasanya dengan pengelolaan yang profesional serta berkelanjutan.

Makna mutu merupakan kegiatan ketergantungan pada pemikiran pelanggan. Pelanggan memberikan putusan pada produk ataupun pelayanan jasa yang diterimanya bagus ataupun jelek. Oleh karena itu kualitas memiliki pesan yang relatif. Oleh karena itu kualitas memiliki harapan akan puasnya individu dalam pemakaian produk suatu barang ataupun jasa dengan keyakinan atau pemuasan kualitas. Mutu dikatakan puas apabila pemakaian produk atau jasa. Oleh karena itu pelanggan dalam pemakaian oleh pelanggan(Amtu, 2011).

Untuk membahas lebih lanjut terkait dengan pengelolaan mutu *total quality management* terdapat istilah kontrol mutu (*quality control*) ataupun penjaminan mutu (*quality assurance*) kontrol mutu secara sejarah adalah konsep dengan pelibatan unsur periode yang menjadi standar. Hal ini adalah kegiatan setelah menciptakan produk. Penjaminan mutu memiliki perbedaan dengan kontrol mutu yang ketika dilangsungkan ini memiliki tujuan untuk pencegahan ketidak samaan dalam menghasilkan suatu barang. Penjaminan mutu merupakan penghasilan produk ataupun jasa yang memiliki kebebasan dari kecatatan dan yang kekeliruan. Penjaminan mutu merupakan dipenuhinya spesifikasi produk yang memberikan hasil untuk produk di awal yang sangat baik (*right first time every time*) (Nasution, 2019)

Pengelolaan mutu terpadu atau *total quality manajemen* adalah kegiatan meluasnya atau mengembangkannya jaminan mutu. TQM merupakan suatu kegiatan usaha penciptaan budaya mutu yang memberikan dorongan untuk setiap individu yang memberikan rasa puas untuk pelanggannya. Pada konsep ini mutu dipadukan pada pelanggan sebagai seorang raja(Hidayat, 2018).

Sallis mengungkapkan bahwasanya pengelolaan mutu atau *total quality manajemen* merupakan kegiatan yang secara fungsinya bisa menjadi suatu fokus yang memiliki kesinambungan untuk peningkatan mutu. Oleh karenanya produk ini harus disesuaikan akan standarnya yang melakukan pelayanan. Pada dilaksanakannya atau dikembangkannya pada masyarakat konsep ini dimulai dengan kegiatan pemrosesan atau perangkaian aktivitas dalam pengintegrasian sumber daya yang dipunyainya yang perlu melakukan pengintegrasian. Untuk tahapan dilaksanakannya manajemen yang bisa dilakukan di kegiatan produksi yang bermutu. Maka dari itu setiap ke pekerjaan yang dilakukan untuk pengelolaan mutu perlu melakukan kegiatan merencanakan, menyiapkan melaksanakan serta aktivitas yang efektif efisien dalam memperoleh produk berupa barang ataupun jasa yang memiliki kemanfaatan untuk masyarakatnya(Hidayat, 2018).

Oleh karena itu untuk meningkatkan mutu di jurusan studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang dalam peningkatan mutu program studinya juga memperhatikan beberapa unsur baik itu input, process ataupun outputnya. Indikator kinerja penyelenggara kegiatan akademik program studi pendidikan bahasa Arab di UMM Malang dalam meningkatkan mutu program studinya Terdapat beberapa indikator yakni:

- a. Indikator Masukan, dimana dalam hal ini pengelola program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang memperhatikan hal-hal berikut seperti:
 - 1) Nilai ijazah calon mahasiswa, tingginya nilai ijazah bahasa Arab dari sekolah sebelumnya menjadikan mahasiswa muda untuk ikut dalam kegiatan pembelajaran
 - 2) Penilaian tes seleksi mahasiswa yakni banyaknya peminat PBA dari berbagai jumlah calon mahasiswa maka akan semakin bagus
 - 3) Penjumlahan serta kompetensi dosen, yakni jumlah dosen PBA melalui rasio 1 dosen PBA dengan membimbing 10 mahasiswa merupakan berukuran yang standar. Adapun terkait dengan syarat dosen S1 di PBA harus minimal lulus magister S2 dan perlu linear dengan memiliki kemampuan pedagogic, kepribadian sosial dan keprofesionalan.
- b. Indikator Proses, dimana dalam hal ini pengelola program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang memperhatikan hal-hal berikut seperti:
 - 1) Disesuaikannya aktivitas untuk kerangka akademik.
 - 2) Berdasarkan informasi yang didapatkan oleh peneliti bahwasanya di program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang juga memperhatikan angka putus kuliah. Prodi yang menyebabkan sedikitnya yang menyebabkan putus kuliah ataupun pindah prodi untuk kegiatan akademik.
- c. Indikator Keluaran dimana dalam hal ini pengelola program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang memperhatikan hal-hal berikut seperti:
 - 1) IPK (Indeks Prestasi Kumulatif). Di program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang apabila Tingginya IPK output menjadi tingginya
 - 2) Lama studi juga menjadi peningkatan, hal ini akan menjadi peningkatan pada kualitas program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang

Sesuai fenomena tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh juran biasanya mutu adalah suatu kesamaan produk dengan pemakaian produk dalam pemenuhan kepuasan pelanggannya (Nasution, 2019). Umumnya mutu bisa dimaknai merupakan kegiatan yang keseluruhan berupa barang ataupun jasa dengan penunjukan kemampuannya untuk pemuasan kebutuhan yang menjadi harapan. Oleh karena itu pada konteks pendidikan tersebut terdiri dari masukan pemrosesan dan pengeluaran.

Lembaga pendidikan dimaknai bermutu apabila telah memenuhi indikator tersebut yang dituntut oleh pemakai jasa pendidikan. Apabila *performance* tidak bisa melebihi syarat yang telah ditentukan *stakeholder* maka di suatu lembaga bisa menjadi unggul dikarenakan persyaratan kualitas yang dikehendaki untuk terus mengalami perubahan dan perkembangan. Oleh karena itu mutu menjadi dinamis dan terus melakukan perkembangan (Mulyasa, 2011).

Untuk pengimplementasian TQM di prodi pendidikan bahasa Arab UMN terdapat unsur pokok yang diperhatikan terdiri dari pelanggan, respek pada setiap orang, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan-perbaikan yang terus-menerus.

1. Unsur awal yakni pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal merupakan ketua prodi jurusan dosen dan staf PBA UMM Malang. Pelanggan eksternal merupakan mahasiswa yang terdiri dari orang tua ataupun Kepala Sekolah yang menerima lulusan PBA di sekolahnya sesuai dengan pasar kerja.
2. Unsur yang kedua merupakan respek pada setiap individu. Setiap individu TQM memiliki kemampuan serta memiliki keunikan. Maka dari itu produk PBA dianggap memiliki SDA yang terstruktur yang memiliki penilaian. Maka dari itu individu memiliki kesempatan dalam mengembangkan dirinya untuk mengantisipasi dan pengambilan keputusannya.
3. Unsur ketiga dalam jaminan mutu di studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang adalah pengelolaan sesuai fakta. Dalam hal ini PBA diorientasikan pada fakta yakni terdiri dari a) prioritas akan diperbaikinya aspek untuk kesamaan dengan mengingat sumber daya yang telah ditentukan. Maka dari itu pemakaian bukti manajemen serta tim dapat memberikan kefokuskan pada usaha dan keadaan yang telah ditentukan 2) variabilitas kinerja individu. Data bisa diperoleh dengan penggambaran mengenai variabilitas yakni bagian yang wajar pada setiap sistem organisasi. Oleh karena itu manajemen bisa memberikan prediksi output pada setiap keputusan yang telah dilaksanakan.
4. Unsur selanjutnya yakni perbaikan yang terus dilakukan. Suatu peningkatan mutu di program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang yakni dengan perbaikan berkesinambungan, yakni Untuk pemakaian model PDCA untuk peningkatan mutu yang dilakukan dengan berkelanjutan atau kajian mutu tertentu perguruan pendidikan tinggi. Dalam perbaikan berkesinambungan program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang menggunakan kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam menjaga mutu sehingga eksistensi jurusan masih tetap berkualitas.

Berdasarkan empat unsur yang telah ditemukan di lapangan tersebut sesuai dengan pendapat dari Sallis mengungkapkan bahwasanya TQM menjadi suatu pendekatan yang strategis untuk perjalanan roda organisasi dengan pemfokusan diri pada dibutuhkan pelanggannya. Tujuannya adalah untuk pencarian output yang lebih baik. TQM adalah kegiatan pengumpulan yakni satu pendekatan yang sistematis serta memiliki keahlian untuk peningkatan mutu yang tepat. Melalui kekonsistenan untuk pemenuhan kebutuhan keinginan pelanggan TQM bisa dipahami sebagai kegiatan filosofis untuk adanya suatu perbaikan hingga tujuan suatu lembaga bisa diraih dan serta dengan penglihatan komponen pada suatu organisasi (Sallis, 2011).

Tjiptono Mengungkapkan terdapat empat pokok di TQM yakni respek pada setiap individu, manajemen sesuai fakta serta perbaikan berkelanjutan dan fokus akan pelanggan (Tjiptono, 2019). Hal ini juga diungkapkan oleh Juharni yang mengungkapkan Manajemen terpadu merupakan kegiatan yang diajukan pada pelaksanaan mutu yang berkualitas. Oleh karena itu memerlukan perubahan budaya terhadap suatu organisasi melalui prinsip yakni kepuasan pelanggan, kepemimpinan, respect terhadap setiap orang, obsesi dengan Aktivitas kerja dan tim untuk perbaikan yang dilakukan terus-menerus (Asrina & Sihombing, 2019)

Adapun siklus yang dilakukan di program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang untuk mempertahankan kualitasnya yakni dengan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Siklus ini diberikan gambaran bahwasanya mutu perlu melakukan peningkatan yang dilakukan terus-menerus supaya memberikan kepuasan untuk pelanggannya yang diungkapkan sebagai berikut:

1. Perencanaan Kualitas

Perencanaan kualitas yang dilakukan oleh pengelola program studi pendidikan bahasa Arab di UMM Malang dengan terfokuskan pada

- a. Penentuan pelanggan
- b. Pengidentifikasian apa yang dibutuhkan pelanggan dan fokus pada kepuasan pelanggan, yang dilakukan untuk penentuan problem yang ada di PBA untuk perbaikan dan penyusunan solusi dalam pengatasan problem untuk peningkatan mutu
- c. Pengembangan produknya yakni terkait dengan sistem serta pemrosesan yang dibutuhkan dalam pemenuhan atau pelanggan dan harapannya. Tahap untuk ini terdiri dari:
 - (1) Memiliki visi misi pemimpin serta merumuskannya kebijakan mutu untuk mekanisme rapat dengan sama-sama diajukan pada program unggulan. Adanya keputusan ini memberikan pertanggungjawaban untuk pengelola mutu ataupun pemimpin untuk penentuan berhasil tidaknya mutu PBA di UMM
 - (2) Dirumuskannya visi misi serta tujuan program studi PBA dengan acuan program studi yang unggulan dengan pelibatan semua warga jajaran PBA dengan permusyawaratan
 - (3) Perencanaan program khusus dalam pencapaian sasaran kualitas melalui kegiatan merencanakan dengan strategis.
 - (4) Mempunyai strategi untuk mempublikasi keunggulan produk pada khalayak untuk penimbunan minat serta percaya masyarakat pada produk
 - (5) Memiliki komitmen serta kerjasama yang baik antar pihak pengelola dengan memberikan kesuksesan pada program lembaga menjadi program studi unggulan untuk diraihinya tujuan serta kepuasan pelanggan
- d. Penyebaran perencanaan pada level operasional.

2. Pelaksanaan Kualitas

Tahap kedua pelaksanaan perencanaan melalui perwujudan serta pemerhatian segala prosesnya. Adapun pelaksanaan kualitas Program Studi PBA ini yakni dengan

- a. Membentuk organisasi mutu

Memiliki standar organisasi yang menjadi dasar untuk melakukan pengelolaan mutu dengan control. Kebijakan mutu ini dilakukan di sistem penjaminan mutu yang diajukan pada 8 standar yang diambil poin penting berupa standar proses, lulus dan sarana prasarana.

b. Rekrutmen

Rekrutmen para mahasiswa program studi PBA yang berkualitas dengan menggunakan system seleksi masuk di perguruan tinggi. Dalam hal ini juga dilakukan dengan perekrutan dosen yang profesional,

c. Pelatihan dan pengembangan,

Ketua Prodi PBA UMM Malang pemberian penemuan hal yang baru untuk pengimplementasian pada semua program yang unggulan yang berupa aktivitas dalam penunjang kemampuan mahasiswa ataupun dosen dan staf.

d. Membentuk manajemen pembelajaran

Peran ketua prodi PBA yakni menjadi pemimpin untuk melakukan pengelolaan di jurusan PBA dengan sumber daya manusia untuk pembangunan komitmen serta kerjasama. Pemberian contoh teladan untuk para dosen staf serta Mahasiswa sehingga dapat menciptakan pembelajaran yang berkualitas.

e. Pemasaran dan publikasi, dimana program studi PBA ditawarkan dan dipasarkan supaya para masyarakat tertarik untuk masuk di jurusan ini dengan output mencetak mahasiswa yang berkualitas.

f. Penyelidikan dan pengakuan, dimana dalam meningkatkan mutunya program studi PBA fokus akan pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh para mahasiswa dan dosen serta pengabdian masyarakat

g. Penginduksian atau perantara mahasiswa

h. Tersedianya kurikulum serta pelaksanaan kegiatan belajar pembimbingan

i. Dinilainya kinerja pada program yang dilaksanakan

j. Disusunnya kegiatan administrasi dalam peninjauan ulang.

3. Perbaikan Kualitas

Tahap ketiga dengan pengamatan atau penelitian yang perlu dilakukan untuk ditemukannya problem yang diperbaiki. Berdasarkan problem-problem yang disusun rencana perbaikan untuk dilakukan selanjutnya.

Pengevaluasian dilakukan di setiap akhir tahun untuk mengetahui kegiatan program kerja yang telah dilakukan apakah masih ada problem di tahun selanjutnya. Untuk bisa dilakukan perbaikan dan penetapan perencanaan kerja diperbaikinya mutu ini dilakukan dengan *on going* serta dilakukan berkelanjutan. Tahap yang dilaksanakan di program studi BPA di UMM ini yakni:

a. Pengembangan infrastruktur yang dibutuhkan dalam pelaksanaan perbaikannya

b. Pengidentifikasian sub dengan pembukaan perbaikan serta pelaksanaan proyek perbaikan

c. Pembentukan tim proyek untuk tanggung jawab pada penyelesaian proyeknya

d. Pemberian tim supaya memiliki kebutuhan serta bisa mendiagnosis masalah untuk penentuan sumber utama serta pemberian solusi untuk pelaksanaan pengawasan serta memberikan pertahanan yang dibutuhkan.

Lalu setelah evaluasi atau perbaikan dilakukan perlu adanya tindak lanjut dengan Melaksanakan semua perencanaan untuk meningkatkan kualitas dengan melihat problem. Ketika evaluasi yang outputnya dilakukan pengamatan sehingga menghasilkan beberapa kemungkinannya:

1) Outputnya dikatakan berkualitas sehingga memiliki sangkut paut dengan dipakainya waktu yang selanjutnya

- 2) Output apabila tidak berkualitas ini memiliki kaitan yang tidak perlu dilakukan di kegiatan selanjutnya
- 3) Cara ini memiliki sangkutan tentang kondisi ataupun keadaan yang lain oleh karenanya pada nomor 3 ini kembali pada proses awal untuk terus dilakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

Beberapa siklus tersebut telah sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh W. Edward Deming Dilakukannya pengevaluasian yang terus dilakukan secara terus-menerus melalui pemakaian model PDCA (*plan, do, chek dan action*) yakni proses penghasilan dikembangkannya kualitas dengan terus-menerus atau *continue improvement* pada suatu lembaga perguruan tinggi.

Lebih lanjut secara operasionalnya Salis mengungkapkan bahwasanya TQM pada ditentukan akan beberapa faktor *satu* dengan penyesuaian diri terhadap spesifikasi yang dikatakan sebagai arah pencapaian serta kebermanfaatan produk ataupun jasa pada lulusan sarjana PBA. Ketika telah dilakukan spesifikasi serta standar program studi dengan disesuaikan maka output PBA memiliki output yang memiliki kualitas yang baik. Pendapat terkait dengan kualitas ini sering dikatakan sebagai kualitas yang sebenarnya (*quality in fact*) *kedua* dengan pemuasan serta pelampauan keinginan apa yang dibutuhkan oleh seorang pelanggan. Ini dikatakan sebagai suatu keyakinan atau (*quality in perception*) kualitas ini dikatakan sebagai kualitas yang pada suatu individu yang melihatnya.

Dari dua faktor ini bisa dikatakan bahwasanya standar mutu yakni:

- (1) Standar pada produk ataupun jasa (*quality in fact*)
 - (a) Terdiri akan disesuaikan dengan standar
 - (b) Disesuaikan dengan sasaran serta kebermanfaatan
 - (c) Tidak memiliki kecacatan dan
 - (d) Terus mengalami keefektifan sejak awal
- (2) Standar pelanggan (*quality in perception*)
 - (a) Dipuaskannya seorang pelanggan
 - (b) Pemenuhan apa yang dibutuhkan oleh seorang pelanggan dan
 - (c) Memberikan kesenangan pada pelanggannya.

Ketika telah mengetahui ungkapan tersebut apabila output PBA telah memiliki beberapa ketentuan maka dari itu untuk meningkatkan kualitas pendidikan di PBA UMM ini yang dilakukan melalui Tri dharma perguruan tinggi terdiri dari pengajaran, pengamatan serta pengertian masyarakat, penguatan SDM dan dosen, ditingkatkannya mutu siswa, kualitas sarana dan prasarana, pelayanan akademik serta adanya kerjasama dengan kampus lainnya. Lulusan PBA ini dikatakan bermutu.

Hal ini juga seperti yang diungkapkan oleh Asep Kurniawan yang mengungkapkan bahwasanya indikator berhasilnya suatu ditingkatkannya kualitas dengan diterapkannya TQM di suatu lembaga pendidikan dengan melihat pemimpinnya, pengajar, SDM, pengendaliannya integritasnya dengan memiliki pembelajaran yang bermutu yang memberikan bantuan kepada siswanya untuk mengembangkan kemampuan etika fisik dan interpersonal (Nur Arifah Dzul Qo'dah, 2022). Tidak hanya itu juga dengan adanya pelayanan administrasi yang bermutu dengan mempunyai output yang cerdas dan seimbang antara *HRD skill* serta *soft skill* serta inovatif serta mampu beradaptasi pada perkembangan iptek di lembaga kerjanya (Burhan, 2019)

Faktor Pendukung Dan Penghambat Pengelolaan Manajemen Mutu Pada Program Pendidikan Bahasa Arab Di Universitas Muhammadiyah Malang

Upaya meningkatkan mutu di pendidikan bahasa Arab ini memiliki faktor pendukung dan penghambat diantaranya yakni:

1. Kepemimpinan ketua program studi pendidikan bahasa Arab; ketua prodi atau jurusan yang memiliki dan memahami visi kerja secara jelas, mampu dan mau bekerja keras, mempunyai dorongan kerja yang tinggi, tekun dan tabah dalam bekerja, memberikan layanan yang optimal, dan disiplin kerja yang kuat dapat meningkatkan kualitas studi pendidikan bahasa Arab di UMM Malang
2. Mahasiswa; pendekatan yang dilakukan kedua oleh studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang dalam meningkatkan mutu program studinya dengan “mahasiswa sebagai pusat “ sehingga kompetensi dan kemampuan mahasiswa dapat digali sehingga prodi dapat menginventarisir kekuatan yang ada pada mahasiswa .
3. Dosen juga merupakan faktor pendukung studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang dalam meningkatkan mutu program studinya, pelibatan dosen secara maksimal , dengan meningkatkan kompetensi dan profesi kerja dosen dalam kegiatan seminar, lokakarya serta pelatihan sehingga hasil dari kegiatan tersebut diterapkan di prodi.
4. Kurikulum juga merupakan faktor pendukung studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang dalam meningkatkan mutu program studinya adanya kurikulum yang tetap tetapi dinamis, dapat memungkinkan dan memudahkan standar mutu yang diharapkan sehingga *goals* (tujuan) dapat dicapai secara maksimal.
5. Jaringan Kerjasama juga merupakan faktor pendukung studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang dalam meningkatkan mutu program studinya, berdasarkan temuan yang diperoleh peneliti jaringan kerjasama tidak hanya terbatas pada lingkungan kampus dan masyarakat semata (orang tua dan masyarakat) tetapi melalui pengorganisasian dengan lembaga sehingga kualitas jurusannya ada pada dunia kerja.

Dari temuan faktor pendukung tersebut telah sesuai dengan yang telah diungkapkan Denim melakukan pelibatan pada berbagai faktor yang terpadu pada peningkatan mutu dalam meningkatkan mutu pendidikan terdiri dari kepemimpinan, mahasiswa, dosen, kurikulum dan jaringan kerja sama(Nasution, 2019).

Hal ini sesuai dengan pendapat tinggi yang mengungkapkan bahwasanya terdapat 10 faktor yang memberikan pengaruh pada mutu pendidikan di perguruan tinggi seperti pengelolaan, pengabdian pada masyarakat, kurikulum, kegiatan pembelajaran, SDM, pelayanan akademik penelitian serta publikasi mahasiswa, keuangan serta sarana prasarana.

Adapun faktor yang menjadi penghambat manajemen mutu program pendidikan bahasa Arab di universitas Muhammadiyah Malang yakni:

- 1) Tidak mempunyai dukungan eksternal untuk mereka yang lolos di prodi ini dan menyebabkan putus serta pengunduran kuliah.
- 2) Kurikulum yang tidak sesuai.
Kurikulum di satuan pendidikan melalui perancangan yang sebenarnya dengan penawaran atau minimnya informasi. Banyak kurikulum di lembaga pendidikan tidak sesuai akan kebutuhan siswa. Sehingga pengelola program studi PBA disini perlu menyaring dan memperhatikan dengan betul semua kurikulum yang ada sehingga kegiatan pembelajaran dapat maksimal.
- 3) Komitmen seluruh *stakeholder* yang ada di program studi PBA yakni dengan kegiatan berkembangnya zaman para pendidik yang sepuh serta percepatan

penyesuaian karyawan melalui sistem kerja yang ada kurang profesional sehingga ketua jurusan perlu memberikan pelatihan dan pengembangan dengan terus menerus

4) Manajemen yang kurang.

Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam yang kurang efektif dan efisien menyebabkan Lembaga Pendidikan Islam mengalami ketertinggalan dengan Lembaga lain. Manajemen Pendidikan yang kurang tentu juga akan menghasilkan Pendidikan yang tidak berkualitas, baik itu dalam manajemen sarana prasarana, manajemen mutu, manajemen pembiayaan dan lainnya. Sehingga Lembaga Pendidikan Islam yang memiliki manajemen yang kurang baik tentunya akan kalah saing dengan Lembaga Pendidikan yang sudah tertata manajemennya. Oleh karena itu program studi PBA di UMM Malang terus melakukan perbaikan manajemennya sehingga menghasilkan mutu yang paripurna.

Simpulan

Pengelolaan TQM sebagai manajemen mutu alternatif terpadu pada Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Di Universitas Muhammadiyah Malang dilakukan dengan Indikator kinerja seperti masukan, indikator proses, dan keluaran. Dalam pengimplementasian TQM program studi pendidikan bahasa Arab UMM ada beberapa unsur yaitu pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Adapun siklus yang dilakukan di program studi pendidikan bahasa Arab UMM Malang untuk mempertahankan kualitasnya yakni dengan: 1) Perencanaan Kualitas dilakukan dengan Penentuan identifikasi apa yang dibutuhkan pelanggan, dikembangkan produk proses serta sistem untuk pemenuhan harapan pelanggan, penyebaran pada level operasional 2) pelaksanaan mutu dilaksanakan dengan dibentuknya organisasi rekrutmen, pelatihan serta kegiatan yang mengembangkan membentuk pengelolaan, pembelajaran, pemasaran, publikasi penyelidikan, pengorientasian mahasiswa baru, disediakannya kurikulum serta pelaksanaan pembelajaran, pembimbingan sebelum wisuda dan penyusunan layanan administrasi 3) perbaikan kualitas dilaksanakan dengan pengembangan infrastruktur yang dilakukan dalam pelaksanaan perbaikan mutu, pengidentifikasian kebutuhan perbaikan dengan pelaksanaan proyek perbaikan, pembentukan proyek untuk tanggung jawab, penyelesaian proyek pemberian tim untuk menganalisis problem yang menjadi masalah utama sehingga diberikannya alternatif solusi untuk pertahanan keuntungan yang didapatkan.

Faktor pendukung pengelolaan mutu pada Program Pendidikan Bahasa Arab Di Universitas Muhammadiyah Malang yakni kepemimpinan, mahasiswa, dosen, kurikulum dan jaringan kerjasama. Dimana pengelolaan yang bagus pada lima unsur tersebut akan menghasilkan program studi yang berkualitas. Adapun faktor penghambat pengelolaan manajemen mutu pada program pendidikan bahasa Arab Di Universitas Muhammadiyah Malang yakni: kurangnya dukungan eksternal, kurikulum yang tidak sesuai, komitmen dari seluruh stakeholder yang ada di program studi PBA UMM Malang kurang, manajemen yang kurang.

Daftar Rujukan

- Akbar, T., & Huda, M. (2017). Nelayan, Lingkungan, Dan Perubahan Iklim (Studi Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Pesisir Di Kabupaten Malang). *Wahana*, 68(1), 27–38. <https://doi.org/10.36456/Wahana.V68i1.630>
- Al., H. Et. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu Group.

- Amtu. (2011). *Onisimus. Manajemen Pendidikan Di Era Otonomi Daerah: Konsep Strategi Dan Implementasi*. . Alfabeta.
- Asrina, & Sihombing, A. M. (2019). Analisis Kebutuhan Pengembangan Bahasa Asing. *Turast: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 7(1), 29–44. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/turast/article/view/760>
- Atmaja, D. S. (2016). Manajemen Mutu Guru (Implementasi Undang-Undang, Peraturan Dan Kebijakan),. *At-Turats*, 1(1).
- Burhan, F. (2019). *Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Muhammadiyah Berbasis Total Quality Management (Studi Kasus Di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta)*.
- Hidayat, M. Y. (2018). Manajemen Mutu Kurikulum Dan Pembelajaran Bahasa Arab. *At-Turats*, 11(2), 113. <https://doi.org/10.24260/at-turats.v11i2.883>
- Matthew B. Miles Dan A. Michael Huberman. (2014). *Analisi Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohendi Rohin. Ui Press.
- Mudatsir, M. (2021). Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan. *Educational Journal Of Islamic Management*, 1(2), 55–67. <https://doi.org/10.47709/ejim.v1i2.1192>
- Mulyadi Dan Ava Swastika Fahriana. (2018). *Supervisi Akademik (Konsep, Teori, Model Perencanaan, Dan Implikasinya)*. Madani.
- Mulyasa, E. (2011). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, I. (2019). Penjaminan Dan Pengawasan Mutu Pendidikan Islam. *Jurnal Ittihad*, Vol. Iii(No. 1), 112.
- Nur Arifah Dzul Qo'dah. (2022). *Implementasi Total Quality Managemen (Tqm) Dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan Dan Citra Madrasah Di Mts Mambaus Sholihin Gresik (Issue 8.5.2017)*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Oey-Gardiner, M., Rahayu, S. I., Abdullah, M. A., Effendi, S., Darma, Y., Dartanto, T., & Aruan, C. D. D. P. A.-1. Pdfaniela D. (2007). *Era Disrupsi: Peluang Dan Tantangan Pendidikan Tinggi Indonesia*. <https://www.aipi.or.id/index.php?Pg=Detilpublikasi&Pid=67&Type=2#Reserach-Tool-Tab>
- Oktaviani, Y. (2022). Strategi Peningkatan Mutu Guru Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3).
- Sallis, E. (2011). *Total Quality Manajemen In Education (Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan. Cetakan Ke-12. Alih Bahasa: Riyadi & Fahrurrozi*. Ircisod.
- Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Cv Jejak.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Syarifuddin. (2011). *Total Quality Manajemen (Tqm) Sebagai Manajemen Mutu Alternatif Pada Program Studi Pendidikan Bahasa Arab*. 21–34.
- Tjiptono, F. Dan D. A. (2019). *Total Quality Manajemen*. Andi.