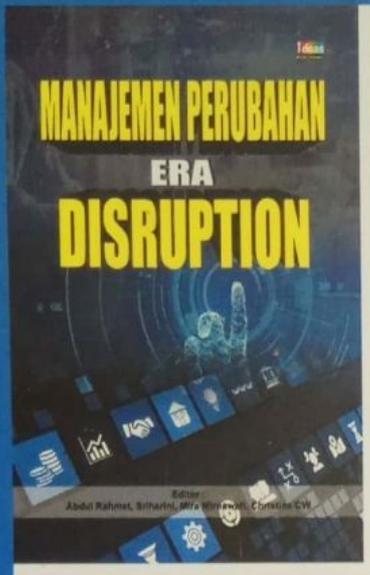


# MANAJEMEN PERUBAHAN

ERA

# DISRUPTION

Editor :  
Abdul Rahmat, Sriharini, Mira Mirnawati, Christina CW



# MANAJEMEN PERUBAHAN ERA DISRUPTION

Perubahan adalah keniscayaan. Butuh manajemen dalam perubahan Tidak lagi sekadar berubah, melainkan langsung menggeser atau menggantikan yang sudah berdiri sebelumnya dalam waktu yang cepat.

Lalu, apa yang sebenarnya terjadi? Apa yang sebaiknya dilakukan?

## **Jangan Nyaman Menjadi “Pemenang”**

Organisasi yang sudah lama berdiri, merasa bahwa dirinya tidak perlu lagi membuat banyak inovasi. Perasaan aman yang muncul tersebut dikarenakan oleh asumsi bahwa pelanggannya akan terus menerus loyal. Padahal pada kenyataannya, pergeseran segmen konsumen (dari yang sebelumnya Generasi X menjadi Millennials) memerlukan pengembangan dari berbagai aspek. Termasuk layanan.

## **Jangan Takut Mengkanibalisasi Produk Sendiri**

Belajar dari kasus kebangkrutan, sebuah organisasi hendaknya selalu melakukan inovasi-inovasi. Termasuk berani menjadi kanibal untuk produknya sendiri.

## **Membentuk Ulang atau Menciptakan yang Baru**

Di era disrupsi, Anda masih memiliki pilihan. Apakah Anda ingin melakukan reshape (membentuk kembali) atau create (mencipta). Anda pun juga memiliki pilihan untuk melakukan keduanya. Ketika Anda memutuskan untuk reshape, maka Anda bisa melakukan inovasi dari produk atau layanan yang sudah Anda miliki. Sedangkan jika Anda ingin membuat yang baru, Anda harus berani memiliki inovasi yang sesuai dengan kebiasaan konsumen. Memang terdengar klise, namun apabila Anda dapat “membaca” situasi dengan baik kemudian melihat peluang yang ada, maka Anda pun bisa bertahan di era disrupsi.

**ideas**  
PUBLISHING

Alamat : Jl. Ir. Joesoef Dalie (Ex Pangeran Hidayat) No.110 Kota Gorontalo 96128  
Surel : infoideaspublishing@gmail.com  
Website : www.ideaspublishing.co.id



# MANAJEMEN PERUBAHAN ERA *DISRUPTION*

Sri Vandayuli Riorini, dkk.

*Disrupsi menginisiasi lahirnya model bisnis baru dengan strategi lebih inovatif dan disruptif. Cakupan perubahannya luas mulai dari dunia bisnis, perbankan, transportasi, sosial masyarakat, hingga pendidikan. Era ini akan menuntut kita untuk berubah atau punah.*



Gorontalo, 2019

**IP.001.01.2019**

**MANAJEMEN PERUBAHAN ERA *DISRUPTION***

Sri Vandayuli Riorini, dkk.

Pertama kali diterbitkan

oleh **Ideas Publishing**, Januari 2019

Alamat: Jalan Pangeran Hidayat No. 110 Kota Gorontalo

Surel: [infoideaspublishing@gmail.com](mailto:infoideaspublishing@gmail.com)

Anggota Ikapi, No. 0001/ikapi/gtlo/II/17

ISBN : 978-602-5878-51-0

- Penyunting: Abdul Rahmat, Sriharini, Mira Mirawati, Christina CW
- Penata Letak: Nur Fitri Yanuar Misilu
- Sampul: Wisnu Wijanarko

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang  
dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian  
atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit

## PRAKATA

---

Buku ini tidak dapat terselesaikan tanpa izin Sang Maha Kuasa. Lantunan syukur alhamdulillah menjadi pembuka kata dari tim penulis untuk buku ini. Segala puji bagi Allah Swt., karena hanya Dia yang patut untuk dipuji sehingga buku yang berjudul *Manajemen Perubahan Era Disruption* dapat tersaji di hadapan pembaca.

Pada bagian pertama buku ini membahas tentang manajemen, ekonomi, dan bisnis era distrupsi. BAB 1, Stimulus dari Niat Pembelian Konsumen Melalui Aplikasi *Mobile*. BAB 2, Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. BAB 3, Pengaruh *Current Ratio* (Cr), *Debt To Equity Ratio* (Der), dan *Return On Assets* (Roa) terhadap Harga Saham pada Sektor Pertanian. BAB 4, "BHMD" Penggerak Ekonomi Masyarakat Pedesaan. BAB 5, *Disruptive Innovation* dalam Bisnis Asuransi di Indonesia. BAB 6, Gerakan Masyarakat Hidup Sehat Era Distrupsi. BAB 7, Posdaya di Tengah Distrupsi Ekonomi Kreatif. BAB 8, Peningkatan Daya Saing UMKM dalam Menghadapi Persaingan Global. BAB 9, *Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Pegawai. BAB 10, Perubahan Manajemen Sosial Era Distrupsi.

Bagian ke dua, hukum, politik, dan kebijakan publik. BAB 11 Implementasi Doktrin Penyingkapan Tabir Perusahaan (*Piercing The Corporate Veil*) pada Perseroan Terbatas. BAB 12, Budaya Menggugat dalam Praktik Peradilan Implementasi dari Asas Peradilan Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan. BAB 13, Tindakan Penyelidik dan Penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia. BAB 14, Praktik Peradilan Pidana: Antara Teori dan Praktik. BAB 15, Perlawanan Pihak III terhadap Sita Eksekutotial. BAB 16, Keterkaitan Prinsip Indemnitas dan Prinsip Subrogasi dalam Asuransi Barkah dan Rifkiyati Bachri. BAB 17, *New Pyschoactive Substences* (NPS) VS Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009. BAB 18, Konsep Diversi dalam Sistem Peradilan Pidana Anak.

Bagian terakhir, ketiga tentang pendidikan, sosial, dan budaya.. BAB 19, Tantangan Perguruan Tinggi Era Distrupsi. BAB 20, Media Berbasis Lingkungan dalam Pemahaman Konsep Pecahan di Sekolah Dasar, BAB 21, Menumbuhkan Karakter Siswa Berbasiskan Budaya



Lokal *Tabé'* di Era Digital. BAB 22, Mendidik di Era Kids Zaman Now. BAB 23, Metode Karya Wisata pada Penulisan Karangan Deskripsi di Sekolah Dasar. BAB 24, Penyelenggaraan Pendidikan Dasar Menuju Revolusi 4.0. BAB 25, Urgensi Mutu dan *Quality Assurance* di Era *Disruption*. BAB 26, *Learning Organization* dan Pengembangan Diri Guru. BAB 27, Optimalisasi Peran Masyarakat dalam Pembiayaan Pendidikan Madrasah di Era *Disruption*. BAB 28, Keseimbangan Indera, Akal, dan Hati. BAB 29, *Reforming Learning Quality through Lesson Study for Learning Community*. BAB 30, PAKEM, Model Pembelajaran Era Disrupsi. BAB 31, Revitalisasi Peran Pengawas Sekolah dalam Manajemen Perubahan di Era Disrupsi. BAB 32, Manajemen Pendidikan Vokasi dalam Era Disrupsi: Menghubungkan Bisnis dan Industri dalam Model Pembelajaran Berbasis Inovasi.

Buku ini merupakan respon dari bentuk fenomena disrupsi. Tanpa disadari, teknologi menyisipi celah kehidupan manusia dalam segala aspek. Fenomena ini berkembang pada perubahan pola dunia bisnis. Namun, dengan segala kemuthakhirannya, disrupsi juga merambah pada dunia hukum, pendidikan, sosial, dan budaya.

Pembahasan yang menarik disertai dengan argumen yang mumpuni membuat buku ini layak dibaca oleh setiap kalangan. Terlebih oleh mereka yang sangat menyadari akan hadirnya disrupsi. Dengan segala kekurangan dan kelebihanannya, akhirnya disrupsi tetap harus ada dan dinikmati di zaman ini.

Setiap tulisan tentu belum dapat dikatakan sempurna. Ketidaksempurnaan karena ketidaktahuan kami. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi kesempurnaan buku ini ke depannya.

Tidak ada lagi yang patut diutarakan selain ungkapan terima kasih mendalam kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penulisan buku ini dari awal hingga akhir. Semoga Allah Swt., senantiasa meridhai segala usaha kita. Amin.

Gorontalo, Januari 2019

Tim Penulis



# DAFTAR ISI

PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v

## BAGIAN 1 MANAJEMEN, EKONOMI, DAN BISNIS

### BAB 1

#### Stimulus dari Niat Pembelian Konsumen Melalui Aplikasi *Mobile*

Sri Vandayuli Riorini dan Abdul Rahmat.....3

### BAB 2

#### Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Iskaba Pratama

Christina Catur Widayati dan Harin Dian Novianti..... 17

### BAB 3

#### Pengaruh *Current Ratio* (Cr), *Debt To Equity Ratio* (Der), dan *Return On Assets* (Roa) terhadap Harga Saham pada Sektor Pertanian yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode 2012-2016

Iwan Firdaus S.Kom., MM  
dan Jivanka Diovana Genda Putri..... 33

### BAB 4

#### “BHMD” Penggerak Ekonomi Masyarakat Pedesaan “*Help Peoples Help Themselves*”

Maman Achmad Rifai..... 57

### BAB 5

#### *Disruptive Innovation* dalam Bisnis Asuransi di Indonesia, Hanya Perubahan Digital atau *Empowering?*

Dr. Reza Ronaldo ..... 65

### BAB 6

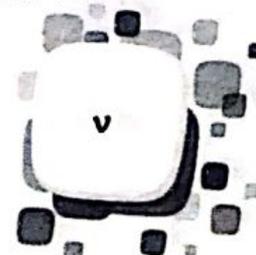
#### Gerakan Masyarakat Hidup Sehat Era Distrupsi

Fory Armin Naway..... 71

### BAB 7

#### Posdaya di Tengah Distrupsi Ekonomi Kreatif

Sriharini dan Abdul Rahmat..... 77



**BAB 8**  
Peningkatan Daya Saing UMKM dalam Menghadapi  
Persaingan Global  
Siswadi Sululing ..... 85

**BAB 9**  
*Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Pegawai  
Syaiful Kadir ..... 95

**BAB 10**  
Perubahan Manajemen Sosial Era Distrupsi  
Falimu ..... 113

## **BAGIAN 2 HUKUM, POLITIK, DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**BAB 11**  
Implementasi Doktrin Penyingkapan Tabir Perusahaan  
(*Piercing The Corporate Veil*) pada Perseroan Terbatas  
Abdul Hakim ..... 123

**BAB 12**  
Budaya Menggugat dalam Praktik Peradilan Implementasi  
dari Asas Peradilan Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan  
Yuhelson ..... 141

**BAB 13**  
Tindakan Penyelidik dan Penyidik Kepolisian Negara  
Republik Indonesia sebagai Objek Gugatan Tata Usaha  
Negara  
Rocky Marbun ..... 155

**BAB 14**  
Praktik Peradilan Pidana: Antara Teori dan Praktik  
Armilius ..... 183

**BAB 15**  
Perlawanan Pihak III terhadap Sita Eksekutorial  
Wibisono Oedoyo ..... 187

**BAB 16**  
Keterkaitan Prinsip Indemnitas dan Prinsip Subrogasi  
dalam Asuransi  
Barkah dan Rifkiyati Bachri ..... 199



<b>BAB 17</b>	
<i>New Psychoactive Substances (NPS) VS Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika (Suatu Kegiatan Kognitif Interpretatif)</i>	
Boedi Santoso Irianto .....	211

<b>BAB 18</b>	
Konsep Diversi dalam Sistem Peradilan Pidana Anak	
Hadis Sastranegara .....	221

### BAGIAN 3 PENDIDIKAN DAN SOSIAL BUDAYA

<b>BAB 19</b>	
Tantangan Perguruan Tinggi Era Distrupsi	
Syamsu Qamar Badu.....	235

<b>BAB 20</b>	
Media Berbasis Lingkungan dalam Pemahaman Konsep Pecahan di Sekolah Dasar	
Samsiar Rival dan Yuzraningsih H. Pongoliu .....	241

<b>BAB 21</b>	
Menumbuhkan Karakter Siswa Berbasis Budaya Lokal <i>Tabé'</i> di Era Digital	
Busra Bumbungan, Baharuddin .....	255

<b>BAB 22</b>	
Mendidik di Era Kids Zaman Now	
Karmila P. Lamadang .....	269

<b>BAB 23</b>	
Metode Karya Wisata pada Penulisan Karangan Deskripsi di Sekolah Dasar	
Dajani Suleman .....	277

<b>BAB 24</b>	
Penyelenggaraan Pendidikan Dasar Menuju Revolusi 4.0	
Novianty Djafri.....	291

<b>BAB 25</b>	
Urgensi Mutu dan <i>Quality Assurance</i> di Era <i>Disruption</i>	
Siti Patimah .....	311

<b>BAB 26</b> <i>Learning Organization</i> dan Pengembangan Diri Guru Farid Wajdi Ibrahim.....	325
<b>BAB 27</b> <b>Optimalisasi Peran Masyarakat dalam Pembiayaan Pendidikan Madrasah di Era <i>Disruption</i></b> Safriadi .....	343
<b>BAB 28</b> Keseimbangan Indera, Akal, dan Hati Halim K. Malik.....	353
<b>BAB 29</b> <i>Reforming Learning Quality through Lesson Study for Learning Community (LSLC)</i> Rasuna Talib.....	369
<b>BAB 30</b> PAKEM, Model Pembelajaran Era Disrupsi Rusmin Husain.....	377
<b>BAB 31</b> <b>Revitalisasi Peran Pengawas Sekolah dalam Manajemen Perubahan di Era Disrupsi</b> Mulyawan Safwandy Nugraha dan Ai Rohayani.....	385
<b>BAB 32</b> Manajemen Pendidikan Vokasi dalam Era Disrupsi: Menghubungkan Bisnis dan Industri dalam Model Pembelajaran Berbasis Inovasi Somariah Fitriani .....	397



## Urgensi Mutu dan *Quality Assurance* di Era *Disruption*

Siti Patimah

Dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung

### Abstrak

*K*ualitas berada pada puncak sebagian besar agenda, dan peningkatan kualitas menjadi tugas terpenting yang dihadapi oleh setiap institusi. Namun, meskipun hal itu penting, banyak orang menemukan kualitas sebagai suatu konsep yang membingungkan; sulit didefinisikan, bahkan untuk diukur. Kita semua mengetahui kualitas ketika mengalaminya, tetapi menggambarkan dan menjelaskan merupakan tugas yang lebih sulit. Satu hal yang dapat kita pastikan, yakni kualitas adalah apa yang membuat perbedaan antara berbagai hal yang unggul dari yang biasa (rata-rata). Dalam pendidikan, kualitas membuat perbedaan antara yang berhasil dan gagal.

**Kata kunci:** mutu, pendidikan, *disrupsi*

### A. Pendahuluan

Akhir-akhir ini 'disruptif' adalah kata yang paling sering kita dengar. Dan kasus-kasus yang dibahas selalu terkait dengan dunia industri atau sektor bisnis. Sama ketika munculnya gerakan mutu yang berasal dari pabrik/dunia industri. Bagaimana dengan dunia pendidikan? Apakah satu ketika dunia pendidikan tidak akan tersentuh oleh *disruption*? Bahkan menurut hemat saya, dunia pendidikan bisa menjadi korban *disruption* jika tidak segera melakukan pembenahan.

Salah satu yang penting untuk dibenahi adalah mutu pendidikan yang bermuara dari mutu pembelajaran. Adakah sekolah yang berani menjamin outputnya sesuai harapan masyarakat dan dunia industri? Berapa banyak sekolah yang berani menjamin keahlian yang akan didapatkan siswanya selama mengenyam pendidikan? Berapa banyak sekolah yang berani menjamin kepribadian siswanya akan tertempa dengan baik disekolah tersebut? Berapa banyak sekolah yang berani menjamin bahwa para gurunya siap melakukan inovasi? Berapa banyak sekolah yang berani menjamin para gurunya siap melakukan pengembangan diri? Berapa banyak sekolah yang berani menjamin para gurunya berani keluar dari zona nyaman dan melakukan perubahan-perubahan? Tulisan ini akan

bicara tentang mutu pendidikan, mutu pembelajaran dan penjaminan mutu (*Quality Assurance*) yang sangat dibutuhkan di era disruptif.

Upaya pencapaian kualitas bukanlah hal baru. Selalu ada suatu kebutuhan untuk menjamin bahwa berbagai produk sesuai dengan spesifikasi dan memberikan kepuasan pelanggan, dan menghasilkan nilai uang. Pencapaian kualitas yang konsisten memungkinkan pelanggan percaya terhadap produk dan produsennya. Kualitas menjadi isu pada awal industrialisasi. Semula para tukang membuat dan menjaga standar sendiri berkenaan dengan reputasi dan gantungan hidupnya, pekerja pada industri juga melakukan pengecekan kualitas sendiri. Sejalan dengan produksi massal, maka pengecekan individual tidak berlaku, digantikan dengan pendekatan manajemen ilmiah (Taylor) dengan sistem pengawasan (inspeksi) yang disebut kendali mutu (*quality control = QC*).

## B. Pembahasan

Mutu memiliki pengertian yang bervariasi. Seperti yang dinyatakan oleh Nomi Pfeffer dan Anna Coote dalam Sallis (1993) bahwa "mutu merupakan konsep yang licin". Mutu mengimplikasikan hal-hal yang berbeda pada masing-masing orang. Mutu dalam pandangan seseorang terkadang bertentangan dengan mutu dalam pandangan orang lain. Bahkan sebagian orang menganggap mutu sebagai konsep yang penuh teka teki. Mutu dianggap sebagai suatu hal yang membingungkan dan sulit untuk diukur.

Seperti telah diuraikan di atas, pengertian mutu secara tradisional adalah aktivitas infeksi belaka, seiring waktu konsep ini berkembang lebih modern lagi dan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan. Berikut beberapa pengertian mutu menurut para tokoh-tokoh mutu: Menurut Crosby dalam Nasution (2005), kualitas adalah *conformance to requirement* yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar atau kriteria kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi. Deming (1982), mendefinisikan kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya benar-benar sesuai dengan kebutuhan dalam membeli produk perusahaan tersebut baik berupa barang maupun jasa. Sedangkan Feigenbaum (1986), kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu

produk dianggap berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Dalam ISO 8402-*quality vocabulary*, mutu atau kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang telah ditetapkan atau dispesifikasikan, bahkan sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan *customers satisfaction*, dalam ISO 8402 tersebut sifat produk bisa *tangible* (berwujud), *intangibile* (tak berwujud) atau kombinasi keduanya. Dengan spesifikasi tersebut maka produk dapat berbentuk (1) barang (mobil, TV ban, cat); (2) Piranti lunak (*software*), program komputer, laporan keuangan, prosedur atau instruksi dalam sistem ISO 9000; dan (3) Jasa/services (transportasi, penginapan, pelayanan dokter, pengacara, pendidikan dan pelatihan). Pengertian lain dari mutu juga *Q-MATCH Quality = Meets Agreed Terms and Changes*, Kaoru Ish (1985) yang memprakarsai pembentukan masyarakat mutu (*Quality Circle*) di Jepang berpendapat bahwa pengendalian mutu dilakukan dengan tujuan mewujudkan mutu yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut oleh konsumen. Langkah pertama dalam pengendalian mutu adalah mengetahui apakah sebenarnya yang dimaksudkan dengan konsep mutu tersebut.

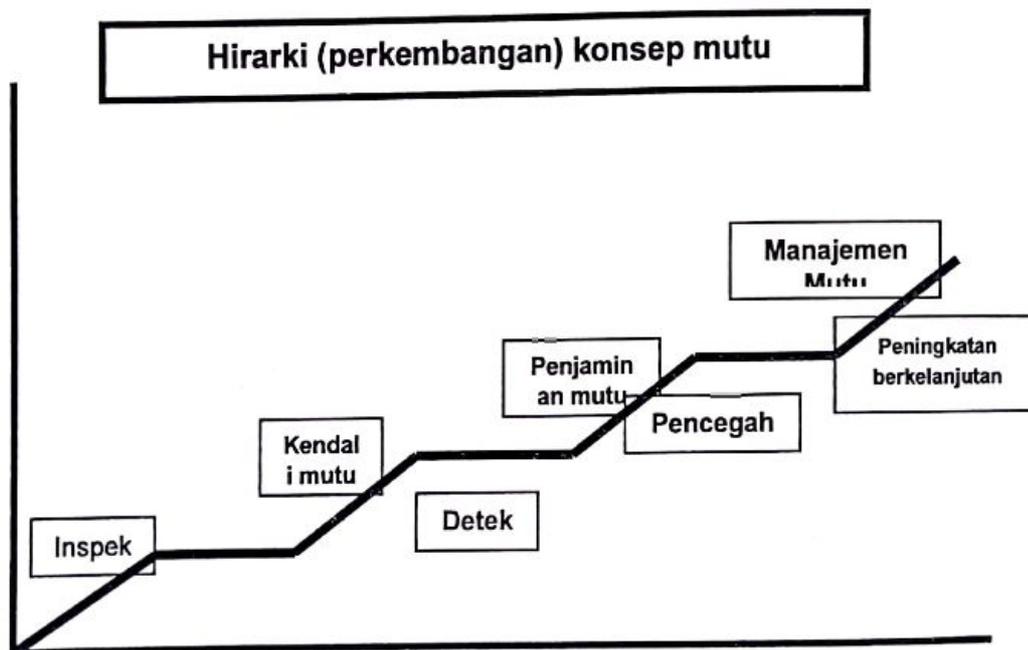
Widrajat N, (2003) dalam disertasinya menyebutkan mengenai mutu dengan konsep TERRA yaitu: *Tangible, Emphaty, Realibility, Responsifness dan Assurance*. Antara Kotler dan Widrajat menyebutkan dengan konsep yang sama tapi berbeda urutan. Menurut peneliti ada satu lagi yang barangkali dapat dimasukkan kedalam konsep TERRA yaitu *Satisfaction* (kepuasan) jadi konsep mutu itu menjadi TERRAS yaitu: *Tangible, Emphaty, Realibility, Responsifness, Assurance dan Satisfaction*.

Mutu yang dikemukakan di atas lebih menggambarkan pengukuran mutu dari hasil yang mencakup produk dan jasa. Sebenarnya yang dimaksud dengan mutu itu selain aspek hasil, juga meliputi input, proses, lingkungan dan manusia. Berdasarkan aspek-aspek tersebut *Goetsch dan Davis* (dalam Tjiptono, 1994) membuat definisi mutu yang lebih luas cakupannya yaitu: Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu dikatakan sebagai kondisi dinamis karena mutu yang sebenarnya menurut *Ishikawa* (1985) karakteristik mutu yang sebenarnya adalah menurut persepsi dan penilaian konsumen. Kebutuhan dan harapan konsumen terhadap

mutu suatu produk atau jasa dari hari ke hari akan berubah dan terus meningkat. Perubahan kebutuhan dan persyaratan konsumen terhadap mutu itu harus selalu dipelajari dan dipahami oleh lembaga, selanjutnya dipenuhi agar lebih baik dari pesaing.

Ali dkk (2006) mengungkapkan bahwa secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa. Mutu yang pertama disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi). Standar mutu produksi dan pelayanan diukur dengan criteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat (*zero defect*) dan selalu baik sejak awal (*the right first time and every time*). Mutu dalam persepsi diukur dengan kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan.

Dari beberapa definisi para ahli di atas, ternyata konsep mutu berkembang dan berubah dari waktu ke waktu, seperti pada gambar berikut ini:



**Gambar 1.**  
**Perkembangan Konsep Mutu dari Waktu ke Waktu**

Karena mutu merupakan sesuatu yang harus dikelola/ *dimanage*, maka lahirlah konsep manajemen mutu. Seperti halnya mutu, konsep manajemen mutu juga berevolusi dari waktu ke waktu

mengikuti bergesernya konsep mutu. Dari gambar di atas dapat kita simpulkan bahwa konsep mutu bergeser sesuai perkembangan masyarakat. Pandangan berubah dari suatu masalah yang harus diatasi (perlu inspeksi dan pengendalian) menuju ke pandangan bahwa mutu adalah kesempatan untuk menempatkan pada posisi kompetitif. Definisi Mutu bergeser dari *Fitness for use, Meeting customer expectations*, sampai ke *Conformance to customer satisfaction*. Mutu bersifat subyektif, dinamis (sesuatu yang dianggap mutu pada hari ini kemungkinan bukan sesuatu yang dianggap mutu besok). Mutu pada akhirnya suatu proses dan bukan tujuan. Mutu merangsang suatu organisasi, pemerintahan dan orang individu untuk lebih baik dalam merancang produk dan jasa. Mutu harus dikelola atau di-*manage*.

### 1. Konsep Mutu dalam Pendidikan

Isu tentang mutu sangat deras berkembang di lingkungan pendidikan pada penghujung abad XX terutama di Indonesia sebagai negara berkembang. Salah satu sebabnya adalah karena dari tahun ke tahun lulusan SLTA dan Perguruan Tinggi sebagai angkatan kerja yang tidak memperoleh kesempatan kerja semakin besar. Identifikasi terhadap kondisi tersebut dialamatkan pada rendahnya kualitas (mutu) lulusan, dalam arti pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang dikuasainya tidak sesuai dengan kualifikasi yang dituntut lapangan kerja yang ada atau sangat rendah kemampuannya untuk mandiri dalam bekerja. Isu seperti itu menimbulkan keyakinan dan dorongan untuk membenahi proses belajar mengajar sebagai usaha memperbaiki kualitas kelulusan dengan mengimplementasikan MMT di lingkungan organisasi pendidikan jalur sekolah.

**“ Isu tentang mutu sangat deras berkembang di lingkungan pendidikan pada penghujung abad XX terutama di Indonesia”**

Beeby (1966) melihat mutu pendidikan dari tiga perspektif yaitu: perspektif ekonomi, sosiologi dan pendidikan. Berdasarkan perspektif ekonomi, yang bermutu adalah pendidikan yang mempunyai kontribusi tinggi terhadap pertumbuhan ekonomi. Lulusan pendidikan secara langsung dapat memenuhi angkatan kerja didalam berbagai sektor ekonomi. Dengan bekerjanya mereka pertumbuhan ekonomi

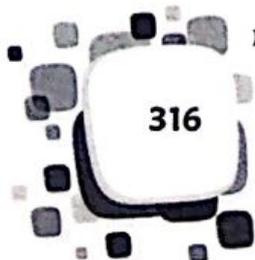
dapat didorong lebih tinggi. Menurut pandangan sosiologi, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang bermanfaat terhadap seluruh masyarakat dilihat dari berbagai kebutuhan masyarakat, seperti mobilitas sosial, perkembangan budaya, pertumbuhan kesejahteraan, dan pembebasan kebodohan. Sedangkan menurut perspektif pendidikan melihat mutu pendidikan dari sisi pengayaan (*richness*) dari proses belajar mengajar dan dari segi kemampuan lulusan dalam hal memecahkan masalah dan berfikir kritis.

Menurut Beeby mutu dalam pendidikan harus mengkaji makna esensi yang amat mendasar yang memberikan ciri tertentu terhadap pendidikan yang bermutu yang berbeda dari pendidikan yang tidak bermutu. Untuk sampai ke pada konsep ini maka mutu dapat dikaji baik dari segi proses dan segi produk maupun dari sisi internal dan *sisi fitness* atau kesesuaian.

Mutu dari segi proses mengandung arti efektivitas atau ketepatan dan efisiensi keseluruhan faktor-faktor atau unsur-unsur yang berperan dalam proses pendidikan. Sekolah yang berada di daerah kumuh dan sekolah yang beroperasi di daerah elit, misalnya, meskipun menerima calon siswa yang sama, tetapi karena kualifikasi guru, kelengkapan sarana dan prasarana, suasana belajar yang berbeda, pengelolaan yang tingkat efisiensinya juga tidak sama, maka proses pendidikan pada sekolah di daerah elit akan jauh lebih baik karena faktor ketepatan, kelengkapan, dan efisiensi pengelolaan yang lebih sempurna. Keunggulan dalam proses pendidikan dengan sendirinya akan menghasilkan produk yang berbeda. Tingkat kemampuan lulusan dalam arti penguasaan ilmu, keterampilan dan pengalaman para lulusan sekolah elit yang proses pendidikan lebih baik, mutunya akan berbeda dari sekolah di daerah kumuh. Dengan demikian mutu proses akan menghasilkan mutu lulusan yang berbeda.

Mutu dapat juga dikaji dari sudut internal efisiensi dan *fitness*, secara internal efisiensi, pendidikan yang bermutu itu adalah bilamana tujuan-tujuan kelembagaan dan kurikuler yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dipenuhi atau dicapai. Sedangkan mutu pendidikan dalam pengertian *fitness* atau kesesuaian adalah bilamana lulusan yang dihasilkan memenuhi kebutuhan tenaga kerja, dipasaran, baik di sektor industri maupun sektor kegiatan domestik.

Dari pandangan Beeby di atas dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan itu dapat dilihat dari sisi proses dan lulusan



yang dihasilkannya. Pendidikan yang bermutu dari sisi proses diukur oleh ketepatan, kelengkapan dan efisiensi pengelolaan faktor-faktor yang terlibat dalam proses pendidikan. Sedangkan mutu pendidikan dilihat dari sisi produk yakni lulusan yang dihasilkan, dapat diukur dari tingkat ketercapaian tujuan-tujuan kelembagaan dan kurikuler yang telah ditetapkan dan atau kesesuaian lulusan yang dihasilkannya dengan kebutuhan masyarakat terutama dunia kerja.

Sallis (1993) mengidentifikasi dan mengelompokkan konsumen atau klien pendidikan ke dalam dua kelompok besar, yaitu *pelanggan internal* dan *pelanggan eksternal*. Pelanggan internal meliputi para pendidik dan staf pendukung. Sedangkan pelanggan eksternal meliputi pelanggan eksternal utama adalah peserta didik; pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua, pemerintah dan employers; serta pelanggan eksternal tersier adalah pasaran kerja, pemerintah dan masyarakat. Sallis menyarankan agar pendidikan dipandang sebagai industri jasa, dan usaha memenuhi kebutuhan peserta didik harus menjadi fokus utama dalam mengelola mutu. Sekalipun demikian menurutnya tidak berarti harus mengabaikan pandangan-pandangan dari kelompok pelanggan lainnya. Menurut Murgatroyd & Morgan (1994) implementasi manajemen mutu (MMT) yang sukses di lembaga pendidikan didasarkan pada lima kata kunci: visi (*vision*), strategi dan tujuan (*strategy and goals*), team (*teams*) dan alat (*tools*) serta *Three Cs of MMT (3Cs)*, yaitu budaya (*culture*), komitmen (*commitment*), dan komunikasi (*communication*).

Seperti telah disampaikan di awal bahwa konsep mutu bagi pelanggan berbeda-beda. Robert dan Prevost (1983) dalam Cristopher (1991), berdasarkan hasil penelitiannya telah membuktikan adanya perbedaan dimensi mutu yang meliputi:

- a. Bagi pemakai jasa pendidikan, mutu pelayanan pendidikan lebih terkait pada dimensi ketanggapan pendidik dalam memenuhi kebutuhan peserta didik sebagai customers, kepedulian, kelancaran komunikasi/ hubungan antara peserta didik dan petugas pendidikan
- b. Bagi penyelenggara pendidikan, mutu pelayanan pendidikan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan pendidikan yang diselenggarakan dalam perkembangan ilmu dan otonomi profesi pendidik.



- c. Bagi penyandang dana pelayanan pendidikan, mutu pelayanan lebih terkait kepada efisiensi pemakaian sumber dana dan kewajaran pembiayaan.

## 2. *Quality Assurance* dan Standar Mutu Pendidikan

Jaminan mutu atau *Quality Assurance* (QA) didefinisikan sebagai semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk mutu tertentu (Dyah Kusumastuti, 2002).

Mutu pelayanan pendidikan harus menjadi perhatian utama bagi praktisi pendidikan karena akan sangat menentukan terpenuhinya derajat standar yang baik dalam pelayanan pendidikan kepada pelanggan dan terwujudnya hasil akhir/*outcome* sebagaimana yang diharapkan. Standar nasional pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat (PP 19/2005, pasal 5) dan dipakai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu (pasal 3). Standar tersebut menyangkut pelayanan kepada peserta didik, proses belajar mengajar, prosedur (peraturan dan ketentuan yang mendukung proses), tindakan dan pemecahan masalah sarana dan prasarana belajar mengajar.

Penjaminan mutu, memang memerlukan standar. Standar mutu harus dirumuskan oleh manajerial dan administrasi institusi pendidikan. Standar mutu pendidikan-kebijakan mutu-harus disusun oleh manajer dan administrasi institusi pendidikan itu sendiri. Kebijakan mutu akan melahirkan sasaran mutu yang terukur. Jadi-dalam unit sekolah-jaminan mutu akan dilaksanakan kepala/direktur sekolah, para guru dan staf pendukung, dalam rangka membangun kompetensi lulusan sekolah itu. Kompetensi utama lulusan adalah layak untuk melanjutkan jenjang pendidikan selanjutnya.

Standar mutu proses pembelajaran harus pula ditetapkan, misalnya, pembelajaran yang dimaksud sekurang-kurangnya memenuhi karakteristik; menggunakan pendekatan pembelajaran aktif (*student active learning*), pembelajaran kooperatif dan kolaboratif, pembelajaran konstruktif dan pembelajaran tuntas.



Begitu pula pada akhirnya, pihak pengelola pendidikan menentukan standar mutu evaluasi pembelajaran. Standar mutu evaluasi harus dapat mengukur tiga bentuk penguasaan peserta didik atas standar kemampuan dasar.

Sallis menjelaskan secara rinci mengenai beberapa standar mutu yang kemudian menjadi perhatian serius dari dunia pendidikan. Dua standar yang mendapatkan perhatian tersebut adalah standar mutu Inggris BS5750 dan ISO9000. BS5750 dipublikasikan pertama kali tahun 1979 dengan nama *quality systems*. Seri-seri dalam BS5750/ISO9000 dikenal sebagai skema penilaian pihak ketiga. Penilaian pihak pertama adalah penilaian sebuah organisasi mereka dengan standar-standar mereka sendiri. Masalah yang muncul adalah pelanggan tidak begitu yakin terhadap proses jaminan yang tidak membuka penilaian eksternal secara objektif. Untuk menjawab masalah ini maka konsumen diberi kesempatan seluas-luasnya untuk mengirim penilaian kepada pihak pertama, organisasi produsen. Ini dikenal sebagai penilaian pihak kedua dan ini merupakan metode yang sangat terkenal yang digunakan misalnya oleh Mark dan Spencer. Sertifikasi pihak ketiga menyebabkan organisasi bekerja dengan menggunakan standar nasional, dengan pemeriksaan dan penilaian yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memenuhi syarat.

Abin Syamsuddin (1999), mengatakan jaring-jaring mutu pendidikan pada jenjang sekolah dasar dan menengah dalam konteks kewenangan sekolah, maka jaminan mutu harus dimulai dari adanya: 1) evaluasi sekolah secara menyeluruh sesuai dengan standar atau kriteria tertentu; 2) hasilnya ditetapkan berdasarkan standar akreditasi sehingga diperoleh tipologi sekolah; 3) pemberian otonomi melalui ketetapan yang lazim; 4) sekolah yang diberi otonomi dinilai akuntabilitasnya; dan 5) hasilnya menunjukkan derajat mutu yang telah dicapai sekolah tersebut.

Cristopher (1996) dalam bukunya *Quality and Education*, menyatakan bahwa pendidikan dikatakan bermutu apabila:

- a. Pendidikan tersebut mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif);
- b. Pendidikan tersebut mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (aspek induktif), berupa:
  - 1) Kebutuhan kemasyarakatan (*societal needs*);
  - 2) Kebutuhan dunia kerja (*industrial needs*);
  - 3) Kebutuhan profesional (*profesional needs*).



Ada beberapa patokan yang dapat dijadikan sebagai ukuran dalam menentukan sekolah yang bermutu. Menurut Satori (2000), parameter yang dapat dijadikan patokan dalam memahami karakteristik sekolah yang bermutu paling tidak harus dilihat dari aspek, (1) input; (2) proses; (3) output; dan (4) *quality assurance*.

a. **Input**, termasuk kedalam input di sini adalah aspek aspek;

- 1) *Instrumental input* seperti tenaga, dana, prasarana kelembagaan dengan kelengkapannya, prasarana teknis termasuk kurikulum, sumber/bahan ajar media teknologi pembelajaran dengan segala kelengkapannya termasuk juga fasilitas penunjangnya.
- 2) *Raw inputs* ialah peserta didik dengan segala karakteristik dan latar belakangnya (keluarga, sosial, budaya, ekonomi, geografis, etnografis, klimatologis dan sebagainya).
- 3) *Environmental inputs*, mencakup budaya dan iklim serta kesehatan organisasi, komitmen dan sebagainya.

b. **Proses**

- 1) Aspek aspek yang termasuk ke dalam proses yang menggambarkan karakteristik sekolah yang bermutu adalah sebagai berikut:
- 2) Iklim sekolah ( suasana yang menyenangkan peserta didik, tertib dan disiplin, sistem penjadwalan dan sistem pembeajarannya, ganjaran insentif dan sebagainya).
- 3) Kondisi prasyarat kapabilitas tenaga kependidikan, pleksibilitas dan otonomi paedagogik, lamanya keberadaan di sekolah.
- 4) Proses belajar mengajarnya lamanya bobot waktu belajar dan mengajar, variasi dalam strategi belajar, frekuensi tugas/pekerjaan rumah, frekuensi penilaian kemajuan siswa berikut umpan baliknya).
- 5) Sekolah harus mampu menunjukkan akuntabilitasnya, capabel dan akseptabel, memiliki daya saing linggi dan dapat memenuhi harapan pihak pihak yang berkepentingan.
- 6) Sekolah harus mampu menampilkan fleksibilitas dan dapat melakukan inovasi untuk merespon tuntutan dan tantangan yang selalu berubah secara dinamis. Sekolah harus dapat menciptakan iklim dan lingkungan kerja yang kondusif senantiasa meningkatkan derajat kebermutuannya.

c. **Output (hasil Pendidikan)**



Parameter lain yang dapat dijadikan patokan untuk mengukur kriteria sekolah yang bermutu dilihat dari aspek output antara lain:

- 1) Prestasi belajar yang ditandai dengan hasil Ujian Nasional (Unas) yang unggul dan kompetitif untuk melanjutkan pendidikan kejenjang selanjutnya. Untuk sekolah kejuruan mutu lulusan dapat dilihat dari nilai jual lulusan dalam dunia kerja.
- 2) Performance guru dalam mengajar, ditandai dengan guru berprestasi, status sekolah unggul (*excellence*).
- 3) Bertambahnya jumlah peserta didik yang mendaftarkan diri ke sekolah sebagai konsekuensi dari rasa kepuasan dan pertanggungjawaban publik.

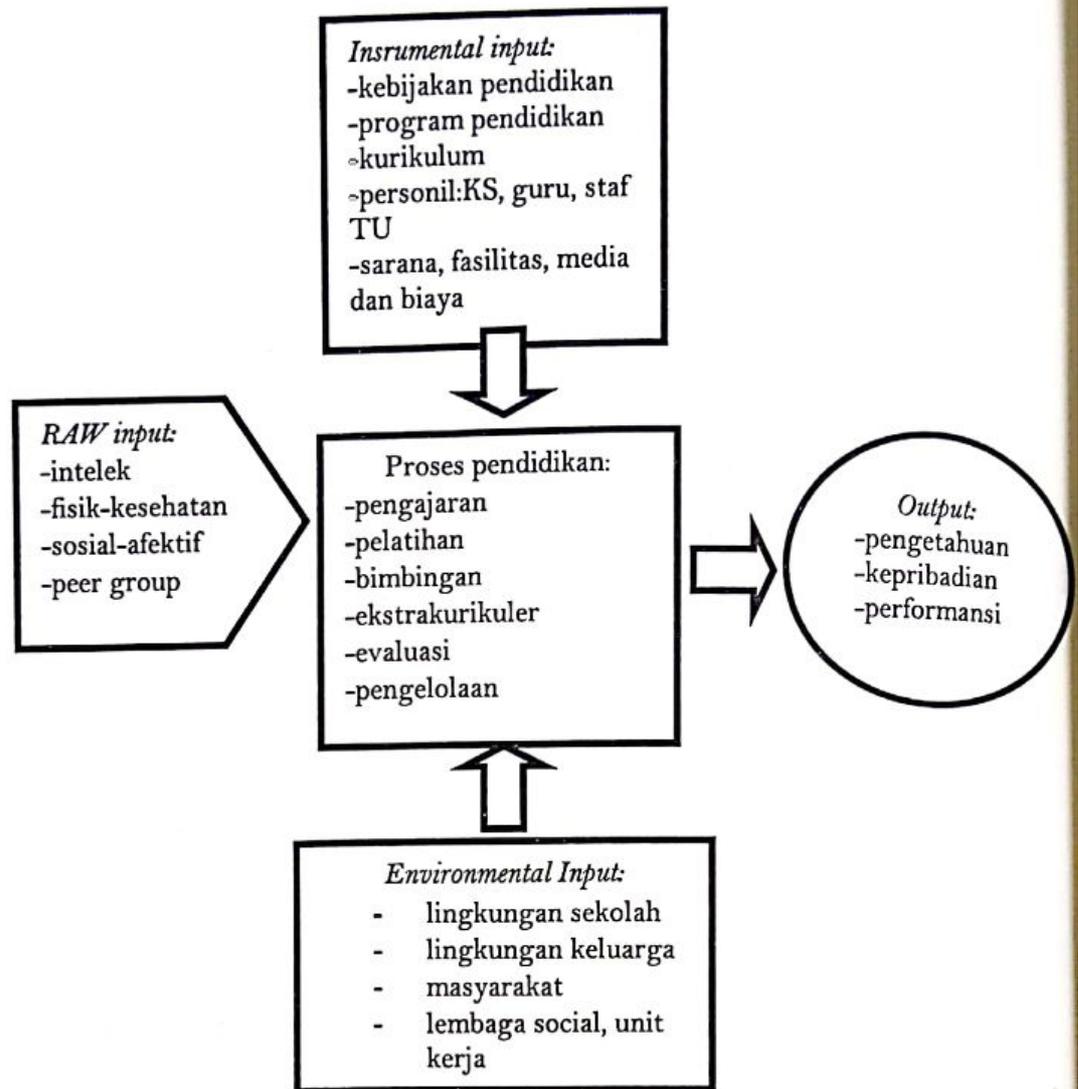
#### d. Jaminan Mutu

Dimensi- dimensi yang dapat dijadikan parameter dalam memahami jaminan mutu pendidikan di sekolah yaitu :

- 1) Mutu masukan, seperti potensi murid, potensi guru, kepemimpinan kepala sekolah, sarana memadai dana cukup dan sebagainya.
- 2) Mutu proses, kualitas pembelajaran, iklim organisasi, komunikasi yang transparan.
- 3) Mutu lulusan, seperti tampilan lulusan, baik kualitas maupun kuantitas, komunikasi sekolah dengan pihak pihak yang terkait.

Uraian di atas tidak jauh berbeda dengan pendapat Sanusi (1990), bahwa dimensi-dimensi kriteria mutu di sekolah meliputi dimensi hasil belajar, dimensi mengajar, bahan kajian, dan dimensi pengelolaan. Dimensi hasil belajar dipandang sebagai mutu output sedangkan dimensi pengelolaan dan mutu mengajar sebagai mutu proses, sementara dimensi bahan kajian sebagai mutu input. Dimensi-dimensi tersebut dapat dipandang sebagai sumber-sumber mutu sekaligus sebagai fokus mutu dalam penjaminan mutu sekolah.





**Gambar 2**  
**Peta Komponen Pengembangan Mutu Pendidikan**  
 Sumber: Nana Syaodih dkk (2006)

Dari gambar tersebut terlihat bahwa mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana dan kegiatan pendidikan. Adalah sesuatu yang tidak mungkin, hasil pendidikan yang bermutu dapat dicapai hanya dengan satu komponen saja. Nana Syaodih dkk (2006) mengungkapkan banyak masalah mutu yang dihadapi dunia pendidikan, seperti mutu lulusan, mutu pengajaran, bimbingan dan latihan guru, serta mutu profesionalisme dan kinerja guru. Mutu-mutu tersebut terkait dengan mutu manajerial para pimpinan pendidikan, keterbatasan dana, sarana dan prasarana, fasilitas pendidikan, media, sumber

belajar, alat dan bahan latihan, iklim sekolah, lingkungan pendidikan, serta dukungan dari pihak-pihak yang terkait dengan pendidikan. Semua kelemahan mutu dari komponen-komponen tersebut berujung pada rendahnya mutu lulusan.

Persoalan-persoalan di atas bukan hal baru yang melanda system pendidikan kita, namun demikian peningkatan mutu tetap menjadi suatu keharusan, tidak ada istilah terlambat untuk memulainya.

### C. Penutup

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dizaman apapun kita hidup, mutu adalah sebuah tuntutan. Kita ingin orang lain memberikan pelayanan terbaik untuk kita, tetapi jangan lupa orang lain juga mengharapkan hal yang sama. Intinya, mutu itu berawal dari dalam diri manusia dan sesuatu yang manusiawi. Pendidikan sebagai sebuah media pencetak anak bangsa harus memenuhi standar-standar mutu yang bersifat nasional dan internasional agar melahirkan anak-anak bangsa yang bisa bersaing di zaman nya. Untuk membuktikan bahwa lembaga pendidikan bermutu, bisa dilihat melalui Quality Assurance (proses penjaminan mutu) yang ditawarkan. Quality assurance bukan satu-satunya ukuran untuk melihat kualitas sebuah lembaga pendidikan, tetapi QA merupakan bagian penting yang harus dimiliki oleh sebuah lembaga pendidikan dalam rangka mempertanggung jawabkan proses dan output pendidikannya pada publik (masyarakat luas).

### Daftar Rujukan

- Beare, H., Caldwell, B.J. and Millikan, R.H. (1992). *Creating An Excellent School: Some new management techniques*. London - New York: Routledge - Chapman and Hall, Inc.
- Beeby. (1966). *The Quality education in Developing Countries*. Cambridge Massachusetts: Harvard University Press.
- Cristopher, Martin, Payne, Adrian and Ballantyne, David. (1991), *Relationship Marketing*, Oxford: Butterworth Heinemann
- Deming, W.E. (1982). *Out of Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Gaspersz, Vincent. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia



- Kusumastuti, Diah. (2002). *Manajemen Sistem Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi*. Bandung: Jurnal Tata Niaga Vol II. Administrasi Niaga Politeknik Bandung
- Makmun, S, Abin (2001). *Pengembangan dan Kinerja Tenaga Kependidikan Pedoman dan Intisari Perkuliahan*. Bandung: PPS UPI
- (1999). *Reformasi Pendidikan*. Jakarta: Bappenas
- Murgatroyd, S. and Morgan, C. (1993). *Total Quality Management and The School*. Buckingham - Philadelphia: Open University Press.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurdin, Diding. (2005). *Quality Assurance Dalam Pendidikan. Manajerial, Jurnal Manajemen Sistem Informasi*. Bndung: Program Studi Pendidikan Manajemen, FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia
- Sallis, E. (1993). *Total Quality Management In Education*. Philadelphia - London: Kogan Page Limited.
- Sanusi, A. (1990). *Pendidikan Alternatif: Menyentuh Atas Dasar Persoalan Pendidikan dan Kemasyarakatan*. Bandung: PPs IKIP Bandung
- Satori, Djaman, (2006). *Supervisi Akademik dan Penjaminan Mutu dalam Pendidikan Persekolahan*. Koleksi Materi Perkuliahan Supervisi Pendidikan IPA SPs Bandung: tidak diterbitkan.
- Syaodih, Nana, Novi, Ayi Jami'at dan Ahman. (2006), *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah*. Bandung: PT. Refika Aditama

