

KONTRIBUSI MUTU PENDIDIKAN WILLIAM. EDWARD DEMING DALAM MENGEMBANGKAN KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Didin Sirojudin ¹, M. Dzikrul Hakim Al Ghozali ²,
^{1,2}Universitas KH. A. Wahab Hasbullah
e-mail : mr.didinsirojudi@gmail.com ¹, m.dzikrul@unwaha.ac.id ²

ABSTRACT

Quality assurance or the quality of goods or products and services is an aspect that has always been a benchmark in the industrial world, especially where the level of success of a company can be measured from the products it produces (quality). This measure becomes very important in ensuring customer or consumer satisfaction to always be consistent in using the products or services of a company or educational institution, because educational institutions also offer services. Deming in Nasution explains that quality is conformity to market or consumer needs. Research on the Contribution of Educational Quality William. Edward Deming In developing the concept of Total Quality Management, the writer uses the method of literature or literature review, the aim is to see that the whole as a whole is more important than one part. Because it is hoped that descriptive data can be obtained. The result of this research is the Deming Prize or Deming Prize, to obtain this award the company/institution must register with the Deming Prize committee which then the company will be assessed with several assessment criteria as follows: A) policies and goals; B) its organization and operations; C) education and dissemination; D) collection and dissemination of information and its utilization; E) analysis; F) standardization; G) control; H) quality assurance rights I) influence and J) characterize future plans

Keywords: *quality education, edward deming, total quality management*

ABSTRAK

Penjaminan mutu atau kualitas barang atau produk dan jasa merupakan aspek yang selalu menjadi tolok ukur dalam dunia industri khususnya yang mana tingkat kesuksesan suatu perusahaan bisa diukur dari produk-produk yang dihasilkannya dalam (berkualitas). Ukuran ini menjadi sangat penting dalam menjamin kepuasan pelanggan atau konsumen untuk selalu konsisten dalam menggunakan produk atau jasa dari sebuah perusahaan atau institusi pendidikan, karena institusi pendidikan juga menawarkan jasa. Deming dalam Nasution menjelaskan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Penelitian mengenai Kontribusi Mutu Pendidikan William. Edward Deming Dalam Mengembangkan Konsep Total Quality Management penulis telisik dengan menggunakan metode pustaka atau kajian literature, tujuannya dengan memandang bahwa keseluruhan sebagai suatu kesatuan yang lebih penting daripada satu-satu bagian. Karena diharapkan dapat diperoleh data-data deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah penghargaan deming atau Deming Prize, untuk memperoleh penghargaan ini perusahaan/institusi harus mendaftarkan diri ke komite Deming Prize yang kemudian perusahaan ini akan dinilai dengan beberapa kriteria penilaian sebagai berikut: A) kebijakan dan sasaran; B) organisasi dan operasinya; C) pendidikan dan penyebarannya; D) pengumpulan dan penyebaran informasi serta pemanfaatannya; E) analisis; F) standarisasi; G) pengendalian; H) hak jaminan mutu; I) pengaruh dan J); ciri rencana masa depan.

Katakunci: mutu pendidikan, edward deming, total Quality Management

PENDAHULUAN

Ukuran mutu pendidikan ini menjadi sangat penting dalam menjamin kepuasan pelanggan atau konsumen untuk selalu konsisten dalam menggunakan produk atau jasa dari sebuah perusahaan atau institusi pendidikan. Deming dalam Nasution menjelaskan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Untuk itu, maka sebuah perusahaan atau institusi seharusnya menggunakan dan memanfaatkan standar standar mutu yang telah ditetapkan, yang dalam hal ini salah satunya adalah manajemen mutu terpadu (total quality management) yang merupakan pendekatan yang penerapannya merupakan filosofi dan sekumpulan petunjuk prinsip-prinsip yang menjadi landasan untuk perbaikan terus-menerus dari suatu organisasi (The U.S. department Of Defense dalam Vincent Gasprsz. 2005), Dalam hal mutu William Edwards deming sebagai salah satu Pionir Yang menggagas pentingnya mutu mengatakan bahwa masalah mutu sebenarnya berasal dari masalah

manajemen (Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi.2015).

Ada Empat belas poin konsep pengembangan mutu W. Edwards yang menjadi rujukan dalam mengembangkan mutu produk dan jasa sekaligus untuk mengembangkan perusahaan atau institusi pendidikan agar lebih mampu bersaing dalam dunia industri pemikiran-pemikiran deming yang terkait dengan total quality management khususnya dalam meningkatkan mutu produksi barang dan jasa di negara Jepang menghantarkan namanya sebagai bapak manajemen mutu deming mencatat kesuksesan dalam memimpin revolusi kualitas di Jepang yaitu dengan memperkenalkan penggunaan teknik pemecahan masalah dan klian proses statistik statistik proses kontrol atas jasanya yang besar bagi industri Jepang maka setiap tahun diberikan penghargaan bernama deming prize kepada setiap perusahaan yang berprestasi dalam hal kualitas (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana.2001).

Dengan prestasinya ini maka dalam total quality management muncul

dan berkembang berbagai model manajemen mutu terpadu yang salah satunya adalah model manajemen mutu deming prize hadiah deming model ini merupakan muara dari hasil pemikiran pemikiran dan kontribusi deming dalam hal penjaminan mutu deming prize merupakan sebuah penghargaan dijadikan sebagai standar mutu industri industri besar di Jepang dalam setiap aspek yang terdapat di dalam perusahaan baik menyangkut produk barang dan jasa sampai ke padahal manajemen pengelolaan dan pemasaran dari paparan di atas penulis atau pemakalah tertarik untuk lebih jauh mengkaji tentang standar mutu deming prize yang penulis tuangkan dalam judul "model manajemen mutu: deming prize"

METODE

Penelitian ini tergolong penelitian pustaka atau literer, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang tidak mengadakan perhitungan data secara kuantitatif. Penelitian ini bersifat menyeluruh (holistik), dengan memandang bahwa keseluruhan sebagai suatu kesatuan

yang lebih penting daripada satu-satu bagian. Karena diharapkan dapat diperoleh data-data deskriptif, yaitu data-data mengenai Kontribusi Mutu Pendidikan William. Edward Deming Dalam Mengembangkan Konsep Total Quality Management. Sumber data yang diambil dari penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

HASIL dan PEMBAHASAN

Pembahasan William Edwards deming atau sering ditulis W. Edwards Deming adalah seorang ahli statistik Amerika yang memiliki gelar PhD dalam bidang fisika ia dilahirkan pada tahun 1900 pengaruhnya sebagai teoritikus manajemen bermula di barat namun dustur Jepang memanfaatkan keahliannya sejak 1950. deming memulai memformulasikan idenya pada tahun 1930 an ketika melakukan penelitian tentang metode-metode menghilangkan variabel dan pemborosan dari proses industri dia memulai kerjanya di Western electric milik tokoh legendaris hawthorne di Chicago (Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi.2015).

William Edward Deming sebagai seorang pakar manajemen mutu banyak

memunculkan dan melahirkan ide-ide dan konsep-konsep terkait dengan mutu barang dan jasa yang sangat berharga sebagaimana yang dikembangkan oleh Jepang sehingga mampu menjadi pengendali pasar dunia sampai sekarang ini Adapun kontribusi deming dalam manajemen mutu yaitu:

1. Siklus deming (Deming Cycle)

Siklus ini dikembangkan untuk menghubungkan produksi suatu produk dengan kebutuhan pelanggan dan memfokuskan sumber daya semua Departemen (riset, desain, produksi, pemasaran) dalam suatu usaha kerjasama untuk memenuhi kebutuhan tersebut tahap-tahap siklus deming adalah sebagai berikut yaitu:

- a. Mengadakan riset konsumen dan menggunakannya dalam perencanaan produk (Plan)
- b. Menghasilkan produk (do)
- c. Memeriksa produk Apakah telah dihasilkan sesuai rencana (check)
- d. Memasarkan produk tersebut (act)
- e. Menganalisis sebagaimana produk tersebut diterima di pasar dalam hal

kualitas, biaya, dan kriteria lainnya (Analyze).

Keempat kegiatan ini dilakukan secara berulang-ulang dalam organisasi dengan melakukan analisis mengenai bagaimana penerimaan pasar terhadap produk dalam hal mutu, biaya, dan kriteria lainnya (M.N Nasution 2001)

2. Model Manajemen Mutu Pendidikan The Deming Prize

1. The Deming Prize (penghargaan deming)

Mutu merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan suatu produk barang atau jasa memiliki nilai jual di tengah-tengah konsumen sering kali konsumen sebelum membeli atau menggunakan jasa jika belum mengetahui kualitasnya sehingga bisa dikatakan bahwa mutu memiliki peran yang sangat signifikan Tetapi lebih dari itu produk berkualitas mempunyai Aspek penting lain yaitu: Konsumen yang membeli produk berdasarkan mutu umumnya Dia mempunyai loyalitas produk yang besar dibandingkan dengan konsumen yang membeli berdasarkan orientasi harga, bersifat kontradiktif dengan cara berfikir bisnis tradisional karena Memang pada kenyataannya

memproduksi barang bermutu tidak otomatis lebih mahal dari memproduksi barang bermutu rendah. Menjual barang tidak bermutu kemungkinan akan banyak menerima keluhan dan pengembalian barang dari konsumen atau biaya untuk memperbaikinya menjadi sangat besar. Disamping itu juga akan memperoleh Citra yang buruk (Suryadi Prawirosentono.2004).

Kaitannya dengan itu maka ada standar standar mutu yang dijadikan sebagai tolok ukur dalam menentukan mutu suatu produk barang atau jasa salah satunya adalah model manajemen mutu pendidikan di Jepang beberapa perusahaan terkemuka mempunyai Obsesi untuk memenangkan hadiah deming atau deming prize dengan gambaran bahwa perusahaan yang memenangkan penghargaan ini berarti perusahaan tersebut memiliki kualitas yang benar-benar baik penghargaan mutu nasional Jepang tersebut diluncurkan pada tahun 1951 (Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi.2015).

Peluncuran ini untuk memperingati jasa Dr W.E. Deming terhadap kendali mutu Jepang, memperoleh dana dari hak cipta penerbitan transkripsi ceramah Dr.

Deming yang telah dibuatnya untuk JUSE (Union of Japanese Scientist and Engineers)(M.N. nasution.2001).

Hadiah deming ini dibagi ke dalam dua kategori yaitu bagi perseorangan yang berjasa terhadap kendali mutu dan metode statistic (Suryadi Prawirosentono.2004) jepang dan yang diberikan kepada industri. hadiah yang kedua ini mempunyai kategori tambahan dalam beberapa bidang diantaranya Daming Application Prize bagi devisa-devisa, Deming Application Prize bagi perusahaan kecil dan quality control award untuk pabrik yang diberikan oleh komite hadiah deming. memenangkan hadiah deming sebagai usaha untuk menguasai total quality control telah menjadi obsesi dari beberapa perusahaan terkemuka di jepang ada beberapa kategori penghargaan diantaranya kategori devisa pabrik perusahaan besar, menengah dan kecil di samping itu ada juga hadiah deming yang diberikan kepada individu yang telah memberikan kontribusi penting terhadap teori statistic.

2. Kriteria dan tahapan deming prize

Untuk mendapatkan penghargaan ini perusahaan-perusahaan dituntut untuk

memenuhi kriteria kriteria yang menjadi syarat layak atau tidaknya suatu perusahaan untuk memperoleh penghargaan ini. Kriteria yang diajukan untuk memperoleh penghargaan ini sangat ketat dan mereka pernah mendapatkan kritik pada beberapa bagian yang terlalu kaku dalam pendekatan terhadap mutu.

Agar memenuhi syarat bagi Deming Application Prize ini, manajemen puncak suatu perusahaan harus mendaftarkan diri Terlebih dahulu. Kemudian dari akhir Juli sampai akhir september setiap tahun sejumlah besar ahli kendali mutu dari sub komite application prize akan dikirimkan ke perusahaan untuk mengunjungi setiap pabriknya, kantor cabang dan kantor pusat perusahaan. Ahli-ahli inilah yang menguji, mengaudit keadaan pengendalian mutu terpadu perusahaan saat itu, mencurahkan perhatian khusus pada kendali mutu statistiknya yang kemudian menentukan tingkatan (M.N Nasution, 2005).

Adapun daftar pemeriksaan yang digunakan pada deming application prize ini adalah sebagai berikut :

- a. Kebijakan dan sasaran, yaitu meliputi :
 1. Kebijakan mengenai manajemen, mutu dan kendali mutu
 2. metode dalam menentukan kebijakan dan sasaran
 3. Kelayakan dan konsistensi isi sasaran
 4. Pemanfaatan metode statistik
 5. penyebaran dan penyerapan sasaran
 6. Pemeriksaan sasaran dan pelaksanaannya
 7. Hubungan antara rencana jangka panjang dan rencana jangka pendek
- b. Organisasi dan operasinya, yaitu meliputi:
 1. Garis tanggung jawab yang jelas
 2. Kelayakan pendelegasian wewenang
 3. Kerjasama di antara divisi-divisi
 4. kegiatan-kegiatan komite
 5. Pemanfaatan staff
 6. Pemanfaatan kegiatan gugus kendali mutu atau kelompok kecil
 7. Audit kendali mutu
- c. Pendidikan dan penyebarannya, yaitu meliputi :

1. Rencana pendidikan dan pelaksanaannya sebenarnya;
 2. Kesadaran tentang mutu dan pengendalian pemahaman terhadap kendali mutu;
 3. Pendidikan mengenai konsep konsep dan metode metode statistik dan penyerapannya;
 4. Kemampuan untuk memahami pengaruh nya;
 5. Pendidikan bagi subkontraktor dan organisasi luar;
 6. Kegiatan gugus kendali mutu;
 7. Sistem pengajuan sasaran.
- d. Pengumpulan dan penyebaran informasi serta pemanfaatannya, yaitu meliputi :
1. Pengumpulan informasi dari luar;
 2. Penyebaran informasi diantara divisi-divisi;
 3. Kecepatan penyebaran informasi yang berbasis komputer;
 4. Analisis atau statistik terhadap informasi dan pemanfaatannya
- e. Analisis, yaitu meliputi :
1. Pemilihan masalah dan tema yang penting;
 2. Kelayakan metode analitik;
 3. Pemanfaatan metode statistik;
 4. Pengikatan dengan teknologi rekayasa sendiri;
 5. Analisis mutu dan analisis proses;
 6. Pemanfaatan hasil analisis;
 7. Sumbangan sasaran-sasaran bagi perbaikan.
- f. Standardisasi, yaitu meliputi :
1. Sistem standar;
 2. Metode penetapan perbaikan dan pembatalan standar;
 3. Catatan sebenarnya tentang penetapan perbaikan dan pembatalan standar;
 4. Isi standar;
 5. Pemanfaatan metode statistik;
 6. Akumulasi teknologi;
 7. Pemanfaatan standar.
- g. Pengendalian, yaitu meliputi :
1. Sistem pengendalian bagi mutu dan bidang-bidang yang berhubungan seperti biaya dan kuantitas;
 2. Titik pengendalian dan bahan pengendalian;
 3. Pemanfaatan metode statistik seperti diagram pengendalian dan penerimaan cara berpikir menurut statistik;
 4. Sumbangan kegiatan gugus kendali mutu;

5. Kondisi pengendalian kegiatan yang sebenarnya;
 6. Kondisi sistem pengendalian yang sebenarnya.
- h. Jaminan mutu, yaitu meliputi :
1. Prosedur pengembangan produk baru;
 2. Pengembangan mutu atau rincian fungsi mutu dan analisisnya keandalan dan peninjauan kembali desain;
 3. Keselamatan dan pencegahan kelemahan produk;
 4. Pengendalian proses dan perbaikan;
 5. Kemampuan proses;
 6. Pengukuran dan pemeriksaan
 7. Pengendalian fasilitas atau perlengkapan pembuatan subkontrak pemberian pelayanan dan sebagainya;
 8. Sistem jaminan mutu dan auditnya;
 9. Pemanfaatan metode statistik;
 10. Kondisi praktis jaminan mutu.
- i. Pengaruh, yaitu meliputi :
1. mengukur pengaruh
 2. Pengaruh yang tampak seperti mutu kemampuan pelayanan, tanggal penyerahan, biaya, laba, keselamatan, lingkungan, dan sebagainya;
3. Pengaruh yang tidak tampak;
 4. Kecocokan antara ramalan tentang pengaruh dan catatan yang sebenarnya.
- J. Rencana masa depan, yaitu meliputi :
1. Pemahaman keadaan saat ini dan kenyataannya;
 2. Kebijakan yang dipakai untuk mengatasi kekurangan;
 3. Rencana promosi bagi masa depan;
 4. Hubungan dengan rencana jangka panjang perusahaan.

KESIMPULAN dan SARAN

Kesimpulan Pertama, penghargaan deming atau Deming Prize adalah penghargaan yang diberikan kepada perusahaan-perusahaan di Jepang terkait dengan mutu atau kualitas pertama kali diluncurkan pada tahun 1951 ini untuk memperingati jasa Dr. W.E Deming terhadap kendali mutu Jepang memperoleh dana dari hak cipta penerbitan transkripsi ceramah Dr. Deming yang telah dibuatnya untuk JUSE (Union of Japanese Scientist and Engineers). penghargaan ini terbagi

menjadi dua kategori yaitu untuk perorangan dan juga untuk industri atau perusahaan.

Kedua, untuk memperoleh penghargaan ini perusahaan harus mendaftarkan diri ke komite Deming Prize yang kemudian perusahaan ini akan dinilai dengan beberapa kriteria penilaian sebagai berikut: a) kebijakan dan sasaran; b) organisasi dan operasinya; c) pendidikan dan penyebarannya; d) pengumpulan dan penyebaran informasi serta pemanfaatannya; e) analisis; f) standarisasi; g) pengendalian; h) hak jaminan mutu; i) pengaruh dan j) ciri rencana masa depan.

Jogjakarta: IRCiSoD.

Soewarso Hardjosoedarmo, 2004. *Bacaan terpilih tentang Total Quality Management, cet.III.* Yogyakarta: Andi

Suryadi Prawirosentono. 2004. *Filosofi baru tentang Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21, Studi Kasus dan Analisis. Cet.II.* Jakarta : Bumi Aksara.

Thomas Sumarsan, 2013 *Sistem Pengendalian Manajemen: konsep, Aplikasi. Dan Pengukuran Kinerja, Edisi 2.* Jakarta: PT.Indeks.

Vincent Gaspersz. 2005, *Total quality Management.* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

DAFTAR RUJUKAN

Edward Sallis, 2015. *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan, Terj Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi.* Jogjakarta: IRCiSoD.

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2001. *Total Quality Management.* Yogyakarta: ANDI.

Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Edward Sallis, 2015. *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan, Terj Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi,*