

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA
PROGRAM *TAHFIDZ AL-QUR'AN* DI PONDOK PESANTREN
ATH-THOHIRIYYAH KARANGSALAM PURWOKERTO
KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Strata Satu Pendidikan (S. Pd.)

Oleh:

UMI RIYADATUL JANAH

1522401042

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya menyatakan:

Nama : Umi Riyadatul Janah
NIM : 1522401042
Jenjang : S-1
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PROGRAM TAHFIDZ AL-QUR’AN DI PONDOK PESANTREN ATH-THOHIRIYYAH KARANGSALAM PURWOKERTO KABUPATEN BANYUMAS”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 2 September 2019



ya yang menyatakan,
Umi Riyadatul Janah
NIM. 1522401042



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto
Telp : 0281-635624, 628250, Fak. 0281-63655

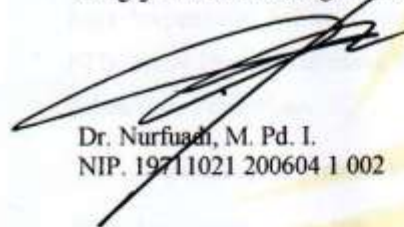
PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA PROGRAM
TAHFIDZ AL-QUR'AN DI PONDOK PESANTREN ATH-THOHIRIYYAH
KARANGSALAM PURWOKERTO KABUPATEN BANYUMAS**

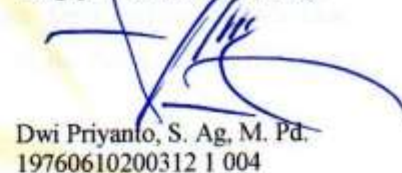
Yang disusun oleh : Umi Riyadatul Janah (NIM. 1522401042), Program Studi Pendidikan Agama Islam, Jurusan Manajeme Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto telah diujikan pada tanggal 30 September 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd.) oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Penguji I / Ketua Sidang / Pembimbing,



Dr. Nurfuadi, M. Pd. I.
NIP. 19711021 200604 1 002

Penguji II / Sekretaris Sidang,



Dwi Priyanto, S. Ag, M. Pd.
19760610200312 1 004

Penguji Utama,



Toifur, S. Ag., M.Si
NIP. 19721217 200312 1 001

Purwokerto, 17 Oktober 2019

Diketahui Oleh:
Dekan,



Dr. H. Sawito, M. Ag
NIP. 19710424 199903 1 002



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan FTIK IAIN
Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Umi Riyadatul Janah, NIM: 1522401042 yang berjudul:

**IMPLENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA PROGRAM
TAHFIDZ AL-QUR'AN DI PONDOK PESANTREN ATH-THOHIRIYYAH
KARANGSALAM PURWOKERTO KABUPATEN BANYUMAS**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan FTIK IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Pendidikan.

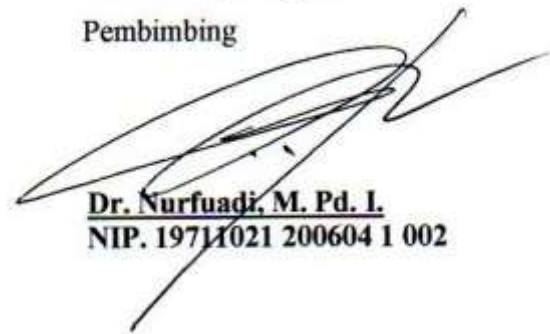
Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 2 September 2019

Pembimbing



Dr. Nurfuadi, M. Pd. I.
NIP. 19711021 200604 1 002

MOTTO

إِذَا وُسِدَ الْأَمْرُ لِغَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

“Apabila suatu urusan diserahkan bukan pada ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya” (H. R. Bukhari)¹



¹ U Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: Pustaka setia, 2012), hlm. 128.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tuaku dan mas ku yang selalu tulus mendidik, mendoakan, memotivasi, dan menginginkan aku menjadi yang terbaik, serta almamaterku tercinta, IAIN PURWOKERTO



Implentasi *Total Quality Management* pada Program *Tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto Kabupaten Banyumas

Umi Riyadatul Janah

NIM: 1522401042

Email: Umiriyadotuljanah@gmail.com

Program Studi S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

Abstrak

Mutu dipandang sebagai kondisi yang terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh produsen. Untuk mendukung tercapainya penyelenggaraan pendidikan yang bermutu, seorang pimpinan lembaga pesantren mesti melaksanakan langkah-langkah yang lebih efektif, efisien, dan produktif. Para penyelenggara pendidikan setidaknya mampu memberdayakan lembaganya sesuai dengan kondisi dan kemampuannya. Dasar pemikiran perlunya TQM yaitu merupakan salah satu cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan yang berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Maka dari itu penting adanya pendekatan manajemen yang sesuai dengan keadaan tersebut yaitu *Total Quality Management*.

Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif, yang bertempat di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto Kab Banyumas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *total quality management* pada program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian berupa observasi, dokumentasi, dan juga wawancara. Data diperoleh secara langsung kepada subjek agar semakin valid. Adapun subjek yang memberikan informasi kepada penulis yaitu Pengasuh, Pengurus Pondok, Pengurus *Tahfidz*, Santri *Tahfidz*, dan Alumni *Tahfidz*. Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu penerapan *Total Quality Managemen* dalam program *tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh informasi bahwa dalam proses implementasi *total quality management* pada program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah ada empat komponen yang menjadi tujuan peningkatan mutu yaitu pengorganisasian pendidikan pesantren berbasis mutu proses, pengorganisasian pendidikan pesantren berbasis mutu layanan, pengorganisasian pendidikan pesantren berbasis mutu lingkungan, dan pengorganisasian pendidikan pesantren berbasis mutu SDM..

Kata Kunci: Penerapan *Total Quality Management*, Program *Tahfidz* Al-Qur'an, dan Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabiullah Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan umat islam yang ada didunia ini, amin.

Karya tulis ini merupakan skripsi yang diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Selama penyusunan skripsi ini dan selama penulis belajar di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto, penulis banyak mendapat arahan, motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. KH. Mohammad Roqib, M. Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
2. Dr. H. Suwito, M.Ag., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. Suparjo, S.Ag., MA., Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
4. Dr. Subur, M.Ag., M.Pd., Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. Hj. Sumiarti, M.Ag., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. H. Rahman Afandi, S.Ag., M.Si, Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
7. Dr. Novan Ardy Wiyani, M. Pd, Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
8. Dr. Nurfuadi, M. Pd. I., Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis menyelesaikan skripsi.
9. Segenap Dosen dan Staff Administrasi IAIN Purwokerto yang telah membantu selama kuliah dan penyusunan skripsi.

10. Kedua orang tua penulis Bapak Kardo dan Ibu Faizah, serta kakak saya tercinta Sugeng Riyadi, yang selalu mencurahkan kasih sayang, do'a, dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studi dengan baik.
11. KH. Kholil Mansur dan Ibu Nyai Lin Sururoh, serta KH. Abuya Muhammad Thoha Alawy *Al-Hafidz* dan keluarga, serta para dewan asatidz yang telah membekali penulis ilmu agama.
12. Teman-teman jajaran kepengurusan Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah masa bakti 2017-2019, Mba Atik, Mba Aisyah, Yuti, Amoy, Titis, Nurul, Rima, Mba Nia, Sulih, Nana, Datul Fitri, dan Teh Rifa, serta teman-teman pengurus putra. Terima kasih untuk kebersamaannya selama ini.
13. Untuk penyemangat hebat penulis, yaitu Mba Sevi, Mba Naelis, Mba Dian, Mba Lita, Dewi serta sahabat saya Ratna dan Risti yang selalu rajin memotivasi penulis.
14. Seluruh teman-teman Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Purwokerto, untuk Mita dan Iza yang selalu bawel, serta teman-teman dari MPI A 2015. Terimakasih untuk persahabatan yang indah sehingga menjadi inspirasi dan motivasi bagi penulis selama menuntut ilmu hingga menyelesaikan skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis memohon agar budi baik yang telah mereka berikan mendapat imbalan yang sesuai dan menjadi amal sholeh yang diterima oleh-Nya. Penulis menyadari segala kekurangan dan keterbatasan skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Aamiin.

Purwokerto, 2 September 2019

Penulis



Umi Riyadatul Janah
NIM. 1522401042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Konseptual	7
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
E. Kajian Pustaka	12
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> DAN TEORI PROGRAM TAHFIDZ AL-QUR'AN	
A. <i>Total Quality Management</i>	
1. Sejarah <i>Total Quality Management</i>	15
2. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	15
3. Unsur-unsur <i>Total Quality Management</i>	28
4. Prinsip <i>Total Quality Management</i>	32
5. Indikator Peningkatan Mutu	35
B. Program Tahfidz Al Qur'an	
1. Pengertian Program <i>Tahfidz Al Qur'an</i>	36
2. Keutamaan menghafal Al Qur'an	37
3. Metode <i>Tahfidz Al Qur'an</i>	40

C. Implementasi <i>Total Quality Management</i> pada Program <i>Tahfidz</i> di Pondok Pesantren	44
---	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	45
C. Subjek Penelitian	46
D. Objek Penelitian	46
E. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Observasi	46
2. Wawancara	47
3. Dokumentasi	47
F. Teknik Analisis Data	48

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data	50
1. Gambaran Umum Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah	50
2. Deskripsi Program <i>Tahfidz</i> Al-Qur'an berbasis TQM di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah	62
B. Analisis Data Penelitian	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
C. Kata Penutup	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumen-dokumen Program *Tahfidz* Al-Qur'an
- Lampiran 2 Foto Kegiatan Program *Tahfidz* Al-Qur'an
- Lampiran 3 Surat keterangan persetujuan judul skripsi
- Lampiran 4 Surat rekomendasi munaqosyah
- Lampiran 5 Berita acara mengikuti kegiatan sidang munaqosah
- Lampiran 6 Rekomendasi seminar proposal skripsi
- Lampiran 7 Berita acara seminar proposal skripsi
- Lampiran 8 Surat keterangan seminar proposal skripsi
- Lampiran 9 Sertifikat OPAK
- Lampiran 10 Sertifikat BTA/PPI
- Lampiran 11 Serifikat ujian komputer
- Lampiran 12 Sertifikat pengembangan bahasa arab
- Lampiran 13 Sertifikat pengembangan bahasa inggris
- Lampiran 14 Sertifikat PPL
- Lampiran 15 Sertifikat KKN

IAIN PURWOKERTO

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan dianggap sebagai suatu investasi yang paling berharga dalam bentuk peningkatan kualitas sumber daya insani untuk pembangunan suatu bangsa. Sering kali kebesaran suatu bangsa diukur dari sejauhmana masyarakatnya mengenyam pendidikan. Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh suatu masyarakat, maka semakin majulah bangsa tersebut. Kualitas pendidikan tidak saja dilihat dari kemegahan fasilitas pendidikan yang dimiliki, tetapi sejauhmana *output* (lulusan) suatu pendidikan dapat membangun sebagai manusia yang paripurna sebagaimana tahapan pendidikan tersebut.

Kesadaran akan pentingnya pendidikan yang dapat memberikan harapan dan kemungkinan yang lebih baik di masa mendatang, telah mendorong berbagai upaya dan perhatian seluruh lapisan masyarakat terhadap setiap gerak dan langkah serta perkembangan dunia pendidikan. Pendidikan sebagai salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kualitas hidup manusia pada intinya bertujuan untuk memanusiaikan manusia, mendewasakan, mengubah perilaku, serta meningkatkan kualitas menjadi lebih baik.

Penyelenggaraan pendidikan di Indonesia dilakukan dalam tiga jalur, yaitu pendidikan formal, pendidikan non formal, dan pendidikan informal. Hal ini sebagaimana disuratkan dalam Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 10, 11,12, dan 13 : “(10) Satuan pendidikan adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, non formal, dan informal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan. (11) Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. (12) pendidikan nonformal

adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. (13) Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Sumbangan pendidikan terhadap pembangunan bangsa tentu bukan hanya sekedar penyelenggara pendidikan, tetapi pendidikan yang bermutu, baik dari sisi *input*, proses, *output*, maupun *outcome*. *Input* pendidikan yang bermutu adalah guru-guru yang bermutu, peserta didik yang bermutu, kurikulum yang bermutu, fasilitas yang bermutu, dan berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Proses pendidikan yang bermutu adalah proses pembelajaran yang bermutu. *Output* pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi yang disyaratkan. Dan *outcome* pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi atau terserap pada dunia usaha atau dunia industri.¹

Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan. Pandangan mutu diatas mengimplikasikan bahwa barang atau jasa yang diproduksi harus selalu mengutamakan kesesuaian antara kebermutuan dalam perpektif absolut dan relatif

Mutu dipandang sebagai kondisi yang terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh produsen. Lebih luas dari itu, konsep mutu juga ditetapkan oleh produsen sebagai pembuat atau pemberi jasa yang didasarkan pada spesifikasi yang telah ditentukan oleh produsen.²

Kehidupan warga Indonesia akan semakin membaik dan dinamik jika mutu pendidikan juga baik. Untuk itu kualitas lulusan dituntut memiliki kemampuan kemandirian yang tangguh agar dapat menghadapi tantangan,

¹ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 295.

² Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, hlm. 287-288.

ancaman, hambatan yang diakibatkan terjadinya perubahan. Lebih lanjut dikemukakan bahwa tantangan yang terjadi pada era Global adalah semakin menipisnya kualitas kemandirian manusia Indonesia. Krisis yang melanda Indonesia yang multidimensi mengakibatkan budaya bangsa semakin memudar, yaitu terjadinya degradasi moral spiritual, semangat berusaha dan bekerja yang semakin melemah, kreativitas yang semakin mengerdil dan menjurus ke arah yang negatif.

Maka dengan berbagai keragamannya, lembaga seperti pesantren juga harus mampu mengelola dirinya sendiri sesuai dengan kondisi lingkungan dan kebutuhan santrinya sehingga *output* yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumennya yaitu santri dan masyarakat pada umumnya. Dengan pendekatan tersebut upaya peningkatan mutu program terletak pada lembaga itu sendiri. Salah satu cara mengoptimalkan seluruh potensi lembaganya yaitu dengan mengadopsi pendekatan *Total Quality Management* yang selanjutnya disebut TQM didalam pendidikan untuk mencapai mutu pendidikan yang diinginkan.

Untuk mencapai tujuan pendidikan yang bermutu tersebut, maka satuan/program pendidikan tentunya memerlukan pengelola yang memiliki kemampuan dan keterampilan tentang manajemen. Siapapun yang menjalankan usaha tentu telah melaksanakan serangkaian kegiatan merencanakan, melaksanakan dan menilai keberhasilan dan kegagalan dalam usahanya. Disadari atau tidak mereka telah menempuh proses manajemen. Akan tetapi, alangkah lebih baik apabila dalam praktik usahanya, mereka menerapkan pemahaman yang mendalam tentang ilmu manajemen, tentu usahanya akan lebih terarah dan lebih mudah mencapai tujuan.³

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang berarti mengatur, mengurus dan mengelola. Menurut Malayu S. P. Hasibuan,

³ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, hlm. 85.

manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, yang didukung oleh sumber-sumber lain dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Tujuan manajemen adalah mencapai kinerja organisasi secara produktif, efektif, efisien dan berkualitas. Pendekatan manajemen dapat dilakukan melalui studi empiris, perilaku individu, perilaku kelompok, sistem sosial, teori keputusan, peranan manajerial, matematikal atau "*management science*", manajemen operasional, dan kontingensi atau situasional.⁴

TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu institusi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota institusi sumber daya manusianya dan masyarakat. TQM juga diartikan sebagai pendekatan berorientasi pada pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu institusi. Proses TQM memiliki input yang spesifik pada keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan, memproses input dalam institusi untuk memproduksi barang atau jasa yang padanya diberikan kepuasan. Tujuan utama TQM adalah perbaikan mutu secara terus menerus. Dengan demikian TQM harus dilaksanakan terus menerus.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dasar pemikiran perlunya TQM yaitu merupakan salah satu cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan yang berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Dalam hal ini TQM berusaha menciptakan suatu sistem organisasi yang dapat

⁴ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, hlm. 86.

mengantisipasi perubahan-perubahan pada lingkungan eksternal yang mempengaruhi harapan-harapan serta kebutuhan-kebutuhan pelanggan.⁵

Untuk mendapatkan kualitas program yang bermutu, maka yang perlu diperhatikan tidak hanya dari segi sarana prasarana saja, tetapi juga sumber daya manusia yang ada di lembaga pesantren yaitu Pengasuh Pondok dan *ustadz*. Selain itu santri juga merupakan sumber daya manusia yang dikenai kebijakan pendidikan. Santri berperan sebagai konsumen jasa pendidikan. Sebagai konsumen, kepuasan santri merupakan indikator penting dari keberhasilan TQM. Selain santri ada juga konsumen tidak langsung dari jasa pendidikan yaitu orangtua/wali santri. Kepuasan orangtua/wali santri juga merupakan indikator yang sangat penting dalam menilai keberhasilan TQM. Dalam hal ini kepuasan santri dan orangtua santri akan terpenuhi jika hasil TQM benar-benar mampu meningkatkan mutu pendidikan di madrasah.

Adapun syarat tercapainya penyelenggaraan pendidikan yang bermutu, seorang pimpinan lembaga pesantren mesti melaksanakan langkah-langkah yang lebih efektif, efisien, dan produktif. Para penyelenggara pendidikan setidaknya mampu memberdayakan lembaganya sesuai dengan kondisi dan kemampuannya.

Salah satu lembaga pendidikan islam yang pimpinannya atau dalam bahasa pesantrennya disebut sebagai Kyai yang selalu berusaha untuk melakukan peningkatan mutu programnya dan berfokus pada kepuasan pelanggannya adalah Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah yaitu pada program *tahfidz* Al-Qur'an.

Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah memiliki dua program yaitu program madrasah diniyah dan program *tahfidz* Al-Qur'an. Namun peneliti akan melakukan penelitian terhadap program *tahfidz* nya, karena program

⁵ Debi Setyawan, "*Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Jetis Sukoharjo Tahun Pelajaran 2016/2017", *Tesis* (Sukoharjo: Fakultas Tarbiyah IAIN Surakarta, 2018)

madrasah diniyah dalam hal perbaikan program masih jarang dilakukan yaitu maksimal satu tahun sekali atau setiap ajaran baru, sehingga tidak sesuai dengan prinsip utama TQM yaitu perbaikan berkesinambungan. Sedangkan program *tahfidz* dilakukan perbaikan secara berkesinambungan yaitu maksimal satu bulan sekali. Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah merupakan satu-satunya pesantren mitra IAIN Purwokerto yang berani berkomitmen lulusan santri *tahfidz* wajib hafal 30 juz dan setiap tahunnya sudah pasti meluluskan *hafidz/hafidzah* yang telah berhasil menyelesaikan hafalan 30 juznya.

Dari hasil wawancara penulis, sebagai upaya penguat observasi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 1 Februari 2019 dengan Novia Khoirru Rubangi selaku ketua program *tahfidz* Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah bahwa dalam pelaksanaan program *tahfidz* memiliki tiga kegiatan yaitu *setoran*, *muroja'ah*, dan *sima'an*.⁶ Secara umum program *tahfidz* Al-Qur'an ini sudah cukup baik namun ada beberapa faktor yang perlu dibenahi agar mampu meningkatkan mutu program dan mampu menghasilkan *output* yang lebih baik.

Menjaga dan memelihara Al-Qur'an adalah perbuatan yang sangat mulia di hadapan Allah. Menghafal Al-Qur'an adalah salah satu cara untuk memelihara kemurnian Al-Qur'an. Oleh karena itu, beruntunglah orang-orang yang dapat menjaga Al-Qur'an dengan menghafal, memahami dan mengamalkan kandungannya. Namun untuk memperoleh target hafalan Al-Qur'an yang bermutu dan berkualitas, tentu tidaklah mudah.

Maka dari itu manajemen mutu terpadu yang dilakukan secara berkesinambungan sangat diperlukan untuk membantu proses meningkatkan mutu program *tahfidz* sehingga mampu menghasilkan *output* yang berkualitas. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih

⁶ Hasil wawancara dengan Novia Khoirru Rubangi yang dilakukan pada tanggal 1 Februari 2019 pukul 09.30.

lanjut tentang “Implementasi *Total Quality Management* pada Program *Tahfidz Al-Qur’an* di Pondok Pesantren Ath Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto”

B. Definisi Konseptual

Agar dalam pembahasan proposal ini lebih mengarah pada tujuan yang hendak dicapai, serta dimaksudkan untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran, maka ada beberapa konsep kunci dalam rumusan yang perlu mendapat penjelasan secara operasional agar dalam memiliki gambaran nyata tentang penelitian:

1. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang berarti mengatur, mengurus dan mengelola. Menurut Malayu S. P. Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, yang didukung oleh sumber-sumber lain dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari definisi tersebut, manajemen dapat diartikan sebagai ilmu dan seni dalam upaya memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lain dalam kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengawasi, yang dilakukan secara efektif dan efisiensi dengan melibatkan peran seluruh anggota secara aktif dalam mencapai tujuan yang ditentukan.⁷

Mutu adalah kemampuan yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan kepuasan pelanggan yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi dua yaitu *internal customer* dan *eksternal customer*. *Internal customer* yaitu mahasiswa

⁷ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), hlm. 28.

atau siswa sebagai pembelajar dan *eksternal customer* yaitu masyarakat dan dunia industri.⁸

Standar sistem mutu menentukan ukuran pengawasan yang diperlukan untuk membantu memastikan bahwa produk jadi atau jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mutu menjadi hal yang sangat sentral dalam manajemen mutu terpadu. Untuk menjamin dan mengendalikan mutu tersebut, manajemen mutu terpadu bertujuan memberikan kepastian bahwa setiap kegiatan memberikan kontribusi guna mencapai tujuan utama bisnis dan dilaksanakan dengan penuh efisiensi.

Manajemen mutu dalam pendidikan dapat saja disebutkan “mengutamakan pelajar” atau “program perbaikan sekolah”, yang mungkin dilakukan secara lebih kreatif dan konstruktif. Para pelajar dan orang tua menjadi tertarik terhadap perubahan yang ditimbulkan manajemen mutu terpadu melalui berbagai program perbaikan mutu.

Dalam dunia pendidikan, peningkatan mutu diterapkan dalam berbagai istilah dan nama. Misalnya, *Total Quality Education* yang dikembangkan juga dari TQM yang semula diterapkan dalam dunia bisnis. Secara filosofis, konsep ini menekankan konsistensi perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan.⁹

TQM atau *total quality management* adalah suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. Ia memberikan suatu filosofi perangkat alat untuk memperbaiki mutu. Ia dicapai dengan ide sentral yang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan.¹⁰ Bagi setiap lembaga pendidikan mutu adalah suatu isu sentral yang perlu diperhatikan. Memang akan

⁸ Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 2.

⁹ Nur Zazin, *Gerakan Menata*, hlm. 57-58.

¹⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Pendidikan* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2006), hlm. 23.

terkesan cenderung ke dunia bisnis dan industri bila mendengar istilah TQM, namun pada kenyataannya beberapa lembaga pendidikan sudah mulai menerapkan standar mutu tertentu dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu.

TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggannya dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik. TQM bukan merupakan sekumpulan slogan, namun merupakan suatu pendekatan sistematis dan hati-hati untuk mencapai tingkatan kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.¹¹

Nasution dalam Manajemen Mutu Terpadu mengatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang berfokus pada semua orang/tenaga kerja, bertujuan untuk terus menerus meningkatkan nilai yang diberikan bagi pelanggan. TQM memerlukan komitmen semua anggota organisasi terhadap perbaikan seluruh aspek manajemen organisasi.¹²

2. Program *Tahfidz* Al-Qur'an Pondok Pesantren Ath-Thohiriyah

Tahfidz berasal dari kata *حَفِظَ - يَحْفَظُ - حَفِظًا* yang berarti memelihara, menjaga, menghafalkan.¹³ Menghafal berasal dari akar kata "hafal" yang artinya telah masuk dalam ingatan atau dapat mengucapkan sesuatu di luar kepala tanpa melihat buku atau catatan lain. Jadi menghafal adalah berusaha meresapkan ke dalam pikiran agar selalu ingat tanpa melihat buku ataupun catatan.¹⁴

¹¹ Edward Sallis, *Total Quality*, hlm. 76.

¹² M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor: Ghalia IKAPI, 2005), hlm. 28.

¹³ A.W. Munawwir Muhammad Fairuz, *Kamus al-Munawwir Arab Indonesia*, (Surabaya: Pustaka Progressif, Cet XIV, 2007) hlm. 279.

¹⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013, Cet. IV), hlm. 473.

Al-Qur'an secara harfiah berarti bacaan sempurna merupakan suatu nama pilihan Allah yang sungguh tepat, karena tidak ada satu bacaan pun sejak manusia mengenal tulisan dan bacaan sekitar lima ribu tahun yang lalu yang dapat menandingi Al-Qur'an.

Al-Qur'an terus dibaca oleh jutaan orang yang tidak mengerti artinya, dan/tidak dapat menulis dengan huruf-hurufnya. Bahkan, dihafal huruf demi huruf oleh orang dewasa, remaja, dan anak-anak.¹⁵

Jadi yang dimaksud dengan *tahfidz* Al-Qur'an adalah proses menghafal, menjaga dan memelihara kalam Allah yang sempurna. Menghafal Al-Qur'an merupakan suatu keutamaan yang besar, dan merupakan posisi yang selalu didambakan oleh setiap orang yang memiliki ketulusan dan selalu mengharapkan kenikmatan duniawi dan ukhrawi.

Keutamaan membaca dan menghafal Al-Qur'an sangat besar sebagaimana yang dijelaskan dalam ayat-ayat Al-Qur'an dan hadist-hadist Rasulullah SAW yang cukup banyak.¹⁶ Banyak sekali keutamaan yang dapat diraih seorang mukmin, bila ia membaca dan menghafal Al-Qur'an, diantaranya yaitu Al-Qur'an memberikan syafaat kepada pembacanya, perhiasan orang-orang yang beriman, Al-Qur'an lebih baik daripada perbendaharaan dunia, pecinta Al-Qur'an bersama malaikat yang mulia.

Dalam menghafal Al-Qur'an orang mempunyai metode dan cara yang berbeda-beda. Namun, metode apapun yang dipakai tidak akan terlepas dari pembacaan yang berulang-ulang sampai dapat mengucapkannya tanpa melihat mushaf sedikitpun.

¹⁵ Sa'dulloh, *9 Cara Praktis Menghafal Al-Qur'an*, (Jakarta: Gema Insani' 2008), hlm. 1.

¹⁶ Yusuf Mansyur, *Dahsyatnya Membaca & Menghafal Al-Qur'an*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2017), hlm. 113.

Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah merupakan salah satu lembaga pendidikan non formal yang sudah melaksanakan program *tahfidz* Al-Qur'an sejak awal berdirinya lembaga tersebut. Untuk program *tahfidz* Al-Qur'an, setiap strategi yang diambil dalam rangka peningkatan mutu program yaitu atas dasar pemikiran dari pemimpinnya, yang kemudian akan dikelola oleh pengurus *tahfidz* untuk teknis pelaksanaan manajemennya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan maka rumusan masalah yang penulis angkat adalah:

“Bagaimanakah Implementasi *Total Quality Management* pada Program *Tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto?”

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana Implementasi *Total Quality Management* pada Program *Tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan deskripsi nyata di lapangan tentang implementasi *total quality management* pada program *tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto Kabupaten Banyumas. Disamping itu peneliti juga diharapkan dapat memberikan baik secara teori maupun praktik.

- a. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian yang mendalam dan mengembangkan konsep atau teori tentang implementasi *total quality management* pada

program *tahfidz* Al-Qur'an bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam sebagai contoh untuk penelitian yang akan datang.'

- b. Secara praktik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi mengenai implementasi *total quality management* pada program *tahfidz* Al-Qur'an bagi para pengelola program .

E. Kajian Pustaka

Guna memahami lebih lanjut tentang skripsi ini yang berjudul Implementasi *Total Quality Management* pada Program *Tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto Kabupaten Banyumas, maka penulis melakukan kajian terhadap sumber-sumber terkait dengan permasalahan yang peneliti kaji, diantaranya adalah:

Pertama, Skripsi saudara Umi Khoiriyah yang berjudul “ *Studi Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Jeketro Kecamatan Gubug Kabupaten Grobogan*”. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu membahas tentang manajemen mutu terpadu, dan yang membedakan dalam skripsi ini yaitu hanya berfokus pada tentang implementasi manajemen mutu terpadu. Sedangkan skripsi yang akan penulis bahas kali ini, berfokus mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program *tahfidz* Al-Qur'an.

Kedua, dalam skripsi saudara Rochmatun Nafi'ah yang berjudul “*Efektivitas Program Tahfidz Al-Qur'an Dalam Memperkuat Karakter Siswa Di Madrasah Aliyah negeri Lasem*”. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu membahas program *tahfidz* Al-Qur'an, dan yang membedakan dalam skripsi ini membahas tentang efektivitas program. Sedangkan skripsi yang penulis akan bahas kali ini, berfokus pada manajemen mutu terpadu (TQM)

Ketiga, dalam skripsi saudara Defi Irnawati yang berjudul “*Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MA Bahrul Ulum Kec Semaka Kab Tanggamus*”. Penelitian ini berfokus kepada implementasi manajemen

mutu terpadu. Sedangkan skripsi yang penulis bahas berfokus mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi manajemen mutu terpadu.

Dari tiga skripsi diatas terdapat persamaan antara skripsi yang akan penulis susun dengan ketiga skripsi tersebut, yaitu sama-sama mengkaji tentang manajemen mutu terpadu dan program *tahfidz* Al-Qur'an.

Adapun perbedaannya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah mengenai lokasi penelitian, dan objek penelitian. Dapat diambil kesimpulan bahwasanya tidak ada satupun skripsi yang sama persis dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu tentang Program *Tahfidz* Al-Qur'an Berbasis TQM di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyah Karangsalam Purwokerto Kabupaten Banyumas.

F. Sistematika Pembahasan

Agar menghasilkan hasil penelitian yang baik dan sistematis, maka penelitian ini perlu dikembangkan per bab sehingga akan memberikan pemahaman lebih mudah kepada pembaca. Penelitian ini dibagi menjadi lima bab.

Bab Kesatu berisi tentang pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, definisi konseptual, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua berisi tentang landasan teori tentang teori yang berkaitan dengan Implementasi *Total Quality Management* pada Program *Tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath Thohiriyah Karangsalam Purwokerto Kabupaten Banyumas yang memuat : pengertian *total quality management*, unsur-unsur *total quality management*, prinsip *total quality management*, indikator peningkatan mutu, langkah-langkah *total quality management*, pengertian program *tahfidz* Al-Qur'an, dan keutamaan menghafal Al-Qur'an, dan metode *tahfidz* Al-Qur'an.

Bab Ketiga berisi tentang metode penelitian yang meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab Keempat berisi tentang gambaran umum Pondok Pesantren Ath Thohiriyah, penyajian data dan analisis data mengenai Implementasi *Total Quality Management* pada Program *Tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath Thohiriyah Karangsalam Purwokerto Kabupaten Banyumas.

Bab Kelima berisi tentang kesimpulan yang diambil dari penelitian ini, dan saran-saran yang ditujukan untuk pihak terkait dan kata penutup.

Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



IAIN PURWOKERTO

BAB II

TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN PROGRAM TAHFIDZ AL-QUR'AN

A. Total Quality Management

1. Sejarah Singkat Total Quality Management

Evolusi gerakan *total quality* dimulai dari masa studi waktu dari gerakan Bapak Frederick Taylor pada tahun 1920-an. Aspek paling fundamental dari manajemen ilmiah adalah adanya pemisahan antara perencanaan dan pelaksanaan. Meskipun pembagian tugas telah menimbulkan peningkatan besar dalam hal produktivitas, sebenarnya konsep pembagian tugas tersebut telah menyisihkan konsep lama mengenai keahlian/ketrampilan, di mana individu yang sangat terampil melakukan semua pekerjaan yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Manajemen ilmiah Taylor mengatasi hal ini dengan membuat perencanaan tugas manajemen dan tugas tenaga kerja. Untuk mempertahankan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan maka dibentuklah departemen kualitas yang terpisah.

Seiring dengan meningkatnya volume dan kompleksitas pemanufakturan, kualitas juga menjadi hal yang semakin sulit. Volume dan kompleksitas mendorong timbulnya *quality engineering* pada tahun 1920-an dan *reliability engineering* pada tahun 1950-an. *Quality engineering* sendiri mendorong timbulnya penggunaan metode-metode statistik dalam pengendalian kualitas, yang akhirnya mengarah pada konsep *control charts* dan *statistical process control*. Kedua konsep ini merupakan aspek fundamental dari *total quality management*.¹⁷

2. Pengertian Total Quality Management

Dasar manajemen adalah alasan mengapa ilmu manajemen muncul dan terus berkembang sesuai perkembangan zaman. Manusia yang

¹⁷ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm. 5.

memiliki sifat dan sikap yang sangat kompleks dan peranannya sebagai makhluk sosial dan makhluk individual mempunyai karakteristik yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi aktivitasnya dalam mencapai tujuan hidupnya.

Dalam mencapai tujuan hidupnya, manusia membutuhkan interaksi dan kerja sama untuk maju mencapai sebuah tujuannya. Maka, sepanjang manusia hidup pasti memerlukan orang lain, terlebih dalam mengelola organisasi atau lembaga. Sepanjang manusia memiliki kegiatan dan memiliki cita-cita atau tujuan, sepanjang itu pula manusia perlu adanya seni bagaimana mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi, sepanjang manusia masih dan mau mencapai tujuan, maka manusia memerlukan adanya manajemen.¹⁸

Manajemen dan administrasi adalah dua kata yang bisa memiliki arti yang sama atau beda. Akan tetapi, tulisan ini cenderung menggunakan istilah manajemen karena pada dasarnya manajemen identik dengan administrasi. Pada perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan lebih cenderung menggunakan istilah manajemen pada berbagai bidang.¹⁹

Secara etimologi, manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* sinonim *to hand* berarti mengurus, *to control* (memeriksa), *to guide* berarti memimpin. Sedangkan, secara terminologi, pengertian manajemen adalah sebagai berikut:

- a George R Terry : manajemen adalah suatu tindakan perbuatan seseorang yang berhak menyuruh orang lain mengerjakan sesuatu, sedangkan tanggung jawab tetap ditangan yang menyuruh.
- b Oey Liang Lee : manajemen berarti ilmu dan seni perencanaan, pengoorganisasian, pengarahan, pengoorganisasian, dan pengontrolan

¹⁸ Nur Zazin, *Gerakan Menata*, hlm 28-29

¹⁹ Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm. 13.

atas *human and natural resources* untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan lebih dulu.²⁰

Dari beberapa definisi dan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah seni memimpin terhadap sebuah proses menggapai yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sampai pada akhir kemudian terjadi pengevaluasian melalui orang lain.²¹

Dengan demikian manajemen yang baik adalah manajemen yang tidak jauh menyimpang dari konsep dan yang sesuai dengan obyek yang ditanganinya serta tempat organisasi itu berada. Manajemen harus bersifat fleksibel, artinya bahwa manajemen dapat menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dan kondisi.²²

Manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen berorientasi pada proses (*process oriented*) yang berarti bahwa manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan ketrampilan agar aktivitas lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan.²³

Mutu adalah ide yang sudah ada dihadapan kita. Saat ini kesadaran baru terhadap mutu mulai merambah dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu, institusi-institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem-sistem mutunya, agar dapat memberitukan kepada public bahwa mereka dapat memberikan layanan yang bermutu.

²⁰ Nur Zazin, *Gerakan Menata*, hlm 27-28

²¹ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: El Bayan, 2012), hlm 5.

²² Musfirotun Yusuf, *Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm.7.

²³ Syamsir Torang, *Organisasi & Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 165.

Mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.²⁴

Definisi mutu menurut Arcaro adalah sebuah derajat variasi yang terduga standar yang digunakan dan memiliki ketergantungan pada biaya yang rendah. Gaspersz menjelaskan bahwa mutu memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari konvensional sampai modern. Definisi konvensional mendefinisikan karakteristik langsung dari produk, sedangkan definisi modern menjelaskan bahwa mutu adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Namun, konsep dasar mutu adalah segala sesuatu yang dapat diperbaiki karena pada dasarnya tidak ada proses yang sempurna.

Berbeda dengan Juran, mutu diartikan sebagai kesesuaian penggunaan atau tepat untuk pakai. Pendekatannya adalah orientasi pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, dengan beberapa pandangan:

- a. Meraih mutu merupakan proses yang tidak kenal akhir
- b. Perbaikan mutu merupakan proses yang berkesinambungan
- c. Mutu memerlukan kepemimpinan dari anggota dewan sekolah dan administratif
- d. Prasyarat mutu adalah adanya pelatihan seluruh warga sekolah

Makna mutu dalam tataran konsep yang absolut muncul karena beragam pandangan yang menyebabkan kebingungan. Alasannya antara lain mutu digunakan sebagai suatu konsep yang secara bersama-sama absolut dan relatif. Mutu dalam percakapan sehari-hari sebagian besar dipahami sebagai sesuatu yang absolut, misalnya restoran yang mahal atau mobil-mobil yang mewah. Sebagai suatu konsep yang absolut, mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar. Mutu merupakan idealisme

²⁴ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Yogyakarta: Ircisod, 2010), hlm. 32-33.

yang tidak dapat dikompromikan. Sebagai sesuatu yang absolut, sesuatu yang bermutu merupakan bagian standar yang sangat tinggi yang tidak dapat diungguli. Secara operasional mutu ditentukan oleh dua factor yaitu :

a. *Quality in fact* (mutu sesungguhnya)

Quality in fact adalah standar mutu produksi dan pelayanan diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat dan selalu baik sejak awalan. Seperti contoh dalam pendidikan, profil lulusan institusi pendidikan sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan, yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasai oleh peserta didik.

b. *Quality in perception* (mutu persepsi)

Quality in perception adalah mutu dalam persepsi, artinya diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan²⁵

Dalam konteks mutu pendidikan, konsep mutu adalah elite karena hanya sedikit institusi yang dapat memberikan pengalaman dengan mutu tinggi kepada peserta didik. Mutu juga digunakan sebagai suatu konsep yang relatif. Definisi relatif memandang bukan sebagai atribut produk atau layanan. Mutu dapat dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Mutu merupakan sebuah cara yang menentukan apakah produk terakhir sudah sesuai standar atau belum.²⁶

Manajemen mutu merupakan satu cara dalam mengelola suatu organisasi yang bersifat komprehensif dan terintegrasi. Manajemen mutu diarahkan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten dan mencapai peningkatan secara terus menerus dalam setiap aspek aktivitas organisasi.

²⁵ Edward Sallis, *Total Quality*, hlm. 7.

²⁶ Nur Zazin, *Gerakan Menata*, hlm 54-56

Sasaran yang dituju dari manajemen mutu adalah meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktifitas dan efesiensi melalui perbaikan kinerja dan peningkatan mutu kerja agar menghasilkan produk yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen. Jadi, manajemen mutu bukanlah seperangkat prosedur proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja. Dapat pula dikatakan bahwa hakekat manajemen mutu adalah suatu sistem manajemen yang secara terus menerus mengusahakan dan diarahkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan biaya murah. Murahnya biaya, itu karena produk yang dihasilkan bermutu dan bebas dari memperkecil kegagalan yang mengakibatkan kerugian, sehingga perbandingan antara output dan input menjadi tinggi.

Dalam bidang pendidikan, manajemen mutu merupakan cara dalam mengatur semua sumber daya pendidikan, yang diarahkan agar semua orang yang terlibat didalamnya melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan jasa yang sesuai atau melebihi kebutuhan konsumen.²⁷ Sistem manajemen mutu yang tepat perlu dikembangkan. Dalam manajemen mutu, sudah ada tiga sistem yang berkembang yaitu:

a. Pengawasan Mutu (PM)

PM yang dalam bahasa Inggris disebut juga *Quality Control* sesungguhnya belum merupakan suatu sistem yang menyeluruh, hanya merupakan bagian dari manajemen tradisional. Dalam PM, mutu program diperiksa setelah seluruh proses produksi selesai. Tujuan utamanya melihat apakah produk sudah bermutu, dalam arti sesuai rencana atau tidak. Yang tidak bermutu disisihkan dan yang bermutu dipasarkan. Pusat perhatian tertuju pada mutu produk, bukan pada

²⁷ Udin S. Sa'ud, "Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) Dalam Rangka Sukses Uan Di Madrasah", Seminar Sehari Pengembangan Madrasah dan Pondok Pesantren di Provinsi Banten Serang, 25 Juli 2004

proses. Di samping itu, produk tidak sepenuhnya didasarkan pada kebutuhan pelanggan secara objektif. Kerugian sering terjadi karena banyaknya produk yang cacat dan efisiensi sering rendah.

b. Jaminan Mutu (JM)

JM yang dalam bahasa Inggris disebut *Quality Assurance* dan MMT atau *Total Quality Manajemen*, sama-sama merupakan sistem manajemen yang sepenuhnya. Keduanya berorientasi pada kebutuhan pelanggan objektif.

Dalam JM yang paling utama adalah menentukan standar mutu berdasarkan kebutuhan pelanggan objektif dan prosedur-prosedur kerja yang terinci secara tajam dan ketat, serta harus dipatuhi oleh setiap pelaksana dengan sebaik-baiknya. Standar dan prosedur itu, tidak boleh diubah, dan umumnya bertahan dalam waktu yang relatif lama.

c. Manajemen Mutu Terpadu (MMT)

Dalam MMT, standar mutu juga dibuat berdasarkan kebutuhan pelanggan objektif, demikian juga prosedur-prosedur kerja untuk mencapainya. Tapi, kebutuhan terus berubah, karena itu standar dan prosedur tidak boleh kaku, dalam arti dapat berubah sesuai dengan perubahan kebutuhan.²⁸

Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas tentang pelaksanaan manajemen mutu terpadu atau *total quality management*. *Total Quality Management* (TQM) dikembangkan tidak hanya sekedar sebagai konsep yang menekankan pada kualitas produk akhir saja, juga mengutamakan kualitas proses, lingkungan kerja dan sumber daya manusianya yang menghasilkan produk sebagaimana yang diinginkan dan dibutuhkan oleh

²⁸ Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 111-113.

konsumen. *Total Quality Management* (TQM) merupakan seperangkat konsep atau prinsip-prinsip keterpaduan antara seluruh bagian atau departemen yang ada di perusahaan dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan.²⁹

TQM atau *total quality management* adalah suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. Ia memberikan suatu filosofi perangkat alat untuk memperbaiki mutu.³⁰ Ia dicapai dengan ide sentral yang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan. Bagi setiap lembaga pendidikan mutu adalah suatu isu sentral yang perlu diperhatikan. Memang akan terkesan cenderung ke dunia bisnis dan industri bila mendengar istilah TQM, namun pada kenyataannya beberapa lembaga pendidikan sudah mulai menerapkan standar mutu tertentu dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu.

Dalam dunia bisnis, mutu adalah kepuasan pelanggan, bila diterjemahkan dalam dunia pendidikan adalah kepuasan masyarakat (*stakeholders*) terhadap *output* dari lembaga pendidikan itu sendiri. TQM merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan.³¹

Misi utama dari sebuah institusi TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Organisasi yang unggul, baik negeri maupun swasta, adalah organisasi yang dalam istilah Peters dan Water man, 'menjaga hubungan dengan pelanggannya' dan 'memiliki obsesi terhadap mutu'.

²⁹ Suyitno, "Peningkatan Sumberdaya Manusia Melalui Penerapan *Total Quality Management*", *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 4, No. 2, (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis STIE Malang, 2016), hlm. 150.

³⁰ Edward Sallis, *Total Quality*, hlm. 23.

³¹ Edward Sallis, *Total Quality*, hlm. 59.

Akan tetapi fokus pada pelanggan saja bukan berarti telah memenuhi tuntutan dan persyaratan terpadu. Organisasi TQM memerlukan strategi yang berjalan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Pada dasarnya, konsep TQM mengandung tiga unsur yaitu berikut ini:

a. Strategi Nilai Pelanggan

Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang/jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya.

b. Sistem Organisasional

Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.

c. Perbaikan Kualitas Berkelanjutan

Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara kontinu. Dengan perbaikan kualitas produk kontinu, akan dapat memuaskan pelanggan yang pada hakekatnya selalu berubah dan bersifat relatif.³²

TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan tidak terlepas bagaimana upaya seorang pemimpin dalam mengendalikan mutu pengelolaan lembaga tersebut secara terpadu. Pengendalian mutu terpadu merupakan suatu sistem yang paling efektif untuk mengintegrasikan usaha-usaha pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas dan perbaikan kualitas dari berbagai level organisasi sehingga meningkatkan

³² Debi Setyawan, “*Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Jetis Sukoharjo Tahun Pelajaran 2016/2017”, *Tesis* (Sukoharjo: Fakultas Tarbiyah IAIN Surakarta, 2018)

produktivitas. Dari pernyataan tersebut tersirat bahwa seharusnya seorang pemimpin harus dapat melaksanakan pengendalian mutu secara terpadu agar terjadi peningkatan hasil yang lebih baik dan efektif dengan menggerakkan bawahan dalam prosesnya. Hadari Nawawi mengemukakan tentang karakteristik TQM sebagai berikut:

- a. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
- b. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
- c. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
- d. Memiliki komitmen jangka panjang.
- e. Membutuhkan kerjasama tim
- f. Memperbaiki proses secara kesinambungan
- g. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
- h. Memberikan kebebasan yang terkendali³³

Juran mengatakan bahwa dalam TQM terdapat tiga fungsi manajemen yang merupakan aspek-aspek yang mendasar dalam sistem manajemen mutu, yaitu:

- a. Perencanaan Mutu

Langkah pertama dalam setiap kegiatan adalah perencanaan mutu, yaitu proses identifikasi kebutuhan pelanggan secara objektif dan setepat mungkin. Penerjemahan kebutuhan itu menjadi program kegiatan dan penyusunan langkah-langkah pelaksanaannya. Ini pada tingkatan manajemen mutu teknis.

- b. Pengendalian Mutu

Yang dimaksud dengan pengendalian mutu pada pokoknya ialah pelaksanaan langkah-langkah yang telah direncanakan secara terkendali sehingga semuanya berjalan sebagaimana mestinya,

³³ Ifah Khadijah, "Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada lembaga Pendidikan Islam", *Skripsi* (Bandung: Fakultas Agama Islam UI Nusantara Bandung)

sehingga mutu produk yang direncanakan tercapai dan terjamin. Selama proses-proses pelaksanaan itu, diadakan juga perbaikan-perbaikan apabila terjadi kesalahan. Dengan begitu, setiap pelaksana selalu mengecek apakah ada kesalahan pada setiap langkah yang ditempuh. Jika ada, proses dapat dihentikan sementara, dan kesalahan dianalisis untuk menemukan sebab serta solusinya. Kemudian proses diteruskan dengan perbaikan yang telah dibuat

c. Peningkatan Mutu

Peningkatan mutu pada dasarnya adalah evaluasi untuk menemukan informasi tentang perencanaan dan pengendalian mutu. Juga tentang produk yang dihasilkan, sehingga dapat dilakukan peningkatan (perbaikan) mutu atau terobosan baru dalam usaha peningkatan mutu.³⁴

Departemen Pendidikan Nasional mendefinisikan *Total Quality Management in education/* Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan adalah suatu pendekatan manajemen yang memusatkan perhatian mutu pendidikan melalui peningkatan mutu komponen terkait. Proses pengembangan secara terus menerus dalam TQM akan berhasil jika terdapat proses yang komprehensif untuk melakukan pengujian, pencermatan, analisis, dan pelaporan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan proses dalam upaya untuk merealisasikan produk.³⁵ Selanjutnya komponen-komponen peningkatan mutu pendidikan dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Peningkatan Mutu Proses Pembelajaran

Peningkatan mutu dalam proses pembelajaran dimaksudkan untuk mencapai keunggulan proses pembelajaran. Dan pembelajaran yang bermutu adalah pembelajaran yang mengutamakan hasil dan

³⁴ Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21)*, hlm. 115-116.

³⁵ Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Perguruan Tinggi*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 46.

memberi peluang tinggi bagi guru dan peserta didik untuk aktif, inovatif, pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik.

Menurut Ibrahim Bafadal proses pembelajaran unggulan atau bermutu adalah proses belajar mengajar yang dikembangkan dalam rangka membelajarkan semua siswa berdasarkan perbedaan tingkat keunggulannya, untuk menjadikan beriman dan bertaqwa, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi secara mandiri maupun tetap dalam kebersamaan maupun menghasilkan karya yang terbaik dalam menghadapi persaingan bebas di dunia.

Berdasarkan konsepsi diatas, maka pembelajaran yang bermutu bukanlah pembelajaran yang seara khusus dirancang dan dikembangkan hanya untuk siswa yang unggul saja, melainkan lebih merupakan pembelajaran yang secara metodologis maupun psikologi dapat membantu semua siswa mengalami belajar secara maksimal dengan memperhatikan kapasitas masing-masing.

b. Peningkatan Mutu Pelayanan

Menurut kamus umum bahasa Indonesia pelayanan artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Dalam pelayanan ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi antara lain: kasadaran untuk melayani, empati kepada pelanggan, selalu memperbaiki pelayanan, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi.

Pelayanan di sekolah adalah semua komponen sekolah benar-benar memiliki kultur pelayaan terbaik terhadap peserta didik dan orang tua siswa, sehingga mereka merasa puas, nyaman, dan aman. Layanan yang tak kalah penting adalah layanan terhadap sumber daya manusia yang memproses peserta didik sehingga lulusan bermutu, yaitu pelayanan terhadap seluruh guru dan karyawan mulai dari

pengembangan intelektual, gaji bulanan, tunjangan jabatan, tunjangan transport, dan insentif lain serta kesejahteraan lain berupa santunan.

c. Peningkatan Mutu Lingkungan

Lingkungan merupakan segala pengaruh langsung atau tidak langsung yang bekerja pada manusia dari luar serta meliputi isinya yang dihayati dan yang tidak kentara dari ruangan, iklim dan lain sebagainya.

Dari pengertian diatas bahwa lingkungan adalah semua komponen yang ada di sekitar kita baik berupa komponen fisik, sosial, intelektual dan nilai-nilai yang mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan sosial merupakan lingkungan pergaulan antar manusia, pergaulan pendidik dengan peserta didik serta orang-orang yang terlibat dalam interaksi pendidikan.

Lingkungan intelektual merupakan kondisi sekitar yang mendorong dan menunjang pengembangan kemampuan berpikir. Lingkungan ini mencakup perangkat lunak seperti sistem dan program-program pengajaran, perangkat keras seperti media dan sumber belajar serta aktivitas-aktivitas pengembangan dan penerapan kemampuan berpikir. Lingkungan lainnya adalah lingkungan nilai yang merupakan tatanan kehidupan nilai baik nilai kemasyarakatan, ekonomi, sosial, politi, estetika, etika maupun nilai keagamaan yang hidup dan dianut dalam suatu daerah atau kelompok tertentu. Lingkungan tersebut akan memberi pengaruh yang cukup besar terhadap proses dan hasil dari pendidikan. Disamping itu interaksi pendidikan dapat berlangsung dalam lingkungan keluarga, sekolah, masyarakat dan lingkungan kerja.

Dari beberapa penjelasan diatas bahwa lingkungan pendidikan yang bermutu adalah lingkungan yang saling mempengaruhi secara fisik yakni bersih, indah, aman, damai, asri, dan secara sosial terbangun interaksi yang saling mendukung untuk memotivasi belajar

peserta didik dan motivasi para pendidik untuk melaksanakan tugasnya dengan bersemangat dan ceria dalam bekerja, kemudian secara intelektual terbangun interaksi keilmuan yang baik antar pemimpin, guru dan karyawan serta peserta didik sehingga terbangun nilai-nilai yang baik yaitu moralitas komponen sekolah ditengah masyarakat.

d. Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia, yang berdasarkan empat prinsip dasar yaitu; sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh sebuah lembaga, manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan sebuah lembaga, keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur yang berkaitan dengan manusia dari lembaga tersebut saling berhubungan dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan lembaga pendidikan dan perencanaan strategis, kultur dan nilai suatu perusahaan, suasana lembaga dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik.

Dari paparan diatas yang dimaksud peningkatan mutu pendidikan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan terhadap mutu proses pembelajaran, mutu pelayanan, mutu lingkungan, dan mutu sumber daya manusia.

3. Unsur *Total Quality Management*

Perbedaan TQM dengan pendekatan-pendekatan yang lain dalam menjalankan usaha adalah komponen bagaimana. Komponen bagaimana ini memiliki sepuluh unsur utama TQM yang masing masing dijelaskan sebagai berikut:

a. Fokus pada Pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

b. Obsesi terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif.

c. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga, memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d. Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam pendidikan. Untuk itu dibutuhkan budaya organisasi yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan lancar.

e. Kerja Sama Tim (*Team Work*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antar bagian yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing organisasi/lembaga pada lingkungan eksternal.

Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan organisasi/ lembaga, lembaga-lembaga pemerintahan, dan masyarakat sekitarnya.

f. Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih banyak organisasi yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan guru dan karyawan. Mereka beranggapan bahwa organisasi bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Jadi, organisasi seperti hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada guru atau karyawannya. Kondisi seperti itu menyebabkan organisasi/lembaga yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global.

Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam organisasi dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang Terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan guru dan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu, unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam sebuah keputusan yang diambil karena pihak yang terlibat lebih banyak.

i. Kesatuan Tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka organisasi harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu adapersetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan atau guru.

j. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama yaitu akan meningkatkan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik atau perbaikan yang lebih efektif. Selain itu juga akan meningkatkan

rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melakukannya.³⁶

4. Prinsip *Total Quality Management*

Deming sebagai bapak TQM mengungkapkan 14 prinsip mutu yang harus diperhatikan dan diaplikasikan pada suatu organisasi atau institusi, antara lain :

- a. Menciptakan konsistensi tujuan, untuk memperbaiki layanan dan siswa, dimaksudkan untuk menjadikan sekolah sebagai sekolah yang kompetitif dan berkelas dunia
- b. Mengadopsi filosofi mutu total, setiap orang mesti belajar menjalankan pekerjaan secara efisien, produktif, dan setiap orang mesti mengikuti prinsip-prinsip mutu.
- c. Mengurangi kebutuhan pengujian, memberikan lingkungan belajar yang menghasilkan kinerja siswa yang bermutu.
- d. Menilai bisnis sekolah dengan cara baru yaitu dengan meminimalkan biaya total pendidikan
- e. Memperbaiki mutu dan produktivitas serta mengurangi biaya untuk mencapai standar yang lebih tinggi
- f. Belajar sepanjang hayat. Mutu diawali dan diakhiri dengan latihan untuk memperbaiki proses kerja.
- g. Melembagakan kepemimpinan dalam pendidikan yang membantu setiap orang untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik, misalnya membina, memfasilitasi, membantu mengatasi kendala, dan lain-lain.
- h. Menghilangkan rasa takut, agar setiap orang bekerja secara efektif untuk perbaikan sekolah.

³⁶ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm. 15-18.

- i. Mengeliminasi hambatan keberhasilan, menghilangkan hambatan yang menghalangi orang mencapai keberhasilan dalam menjalankan pekerjaannya.
- j. Menciptakan budaya mutu, yang mengembangkan tanggung jawab pada setiap orang.
- k. Melakukan perbaikan proses, menghargai orang atau kelompok yang mendorong terjadinya perbaikan.
- l. Membantu siswa untuk berhasil dengan menghilangkan rintangan yang merampok hak siswa, guru atau administrator untuk memiliki rasa bangga pada hasil karyanya.
- m. Memiliki komitmen terhadap budaya mutu. Manajemen harus mendukung tujuan dengan memberikan sarana untuk mencapai tujuan tersebut atau resiko munculnya ketidakseimbangan di dalam sistem.
- n. Memiliki tanggung jawab dengan membiarkan setiap orang di sekolah untuk bekerja menyelesaikan transformasi mutu yang merupakan tugas setiap orang.³⁷

Menurut Hensler dan Brunell, ada empat prinsip utama dalam TQM. Keempat prinsip tersebut adalah:

- a. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan.

³⁷ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip Perumusan dan tata langkah Penerapan*, Terjemahan, Yosol Iriantara (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 85-89.

Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

b. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*).

d. Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*).³⁸

Pelaksanaan sistem penjaminan mutu dalam satu daur perbaikan mutu berkelanjutan pada perguruan tinggi dapat dilakukan melalui empat tahap kegiatan, yaitu memperbaiki perencanaan mutu, mempertegas komitmen kebijakan mutu yang implementatif, melakukan pengorganisasian mutu dengan tata kelola yang baik, dan melakukan evaluasi dan pemantauan.³⁹

³⁸ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm. 14-15.

³⁹ Hanief Saha Ghafur, *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 91.

5. Indikator *Peningkatan Mutu*

Indikator atau kriteria yang dijadikan tolak ukur mutu pendidikan yaitu hasil akhir pendidikan misalnya tes tertulis, anadot, skala sikap. Dalam konteks pendidikan, indikator mutu berpedoman pada konteks hasil pendidikan yang mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada kurun waktu tertentu. Sedangkan prestasi yang dicapai dapat berupa hasil tes kemampuan akademik atau prestasi non akademik.

Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, maka sekolah dituntut untuk dapat melaksanakan 8 Standar Nasional Pendidikan yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2013. Yang dimaksud dengan standar tersebut yaitu:

- a Standar kompetensi lulusan adalah kriteria mengenai kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan ketrampilan.
- b Standar Isi adalah kriteria mengenai ruang lingkup materi dan tingkat Kompetensi untuk mencapai Kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.
- c Standar Proses adalah kriteria mengenai pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai Standar Kompetensi Lulusan.
- d Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan adalah kriteria mengenai pendidikan prajabatan dan kelayakan maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.
- e Standar Sarana dan Prasarana adalah kriteria mengenai ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

- f Standar Pengelolaan adalah kriteria mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.
- g Standar Pembiayaan adalah kriteria mengenai komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun.
- h Standar Penilaian Pendidikan adalah kriteria mengenai mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar Peserta Didik.⁴⁰

Untuk mengukur pendidikan yang berkualitas tentunya diperlukan kriteria/ indikator. Sallis mengungkapkan ada banyak indikator mutu yang baik di lembaga pendidikan. Pandangan ini menjelaskan bahwa sekolah yang bermutu dan baik harus memiliki⁴¹:

- a Nilai-nilai moral/ karakter yang tinggi
- b Hasil ujian yang sangat baik
- c Dukungan orang tua, dunia usaha dan masyarakat setempat
- d Sumber daya berlimpah
- e Implementasi teknologi terbaru
- f Kepemimpinan yang kuat dan memiliki tujuan (visi)
- g Keperdulian dan perhatian bagi siswa

B. Program *Tahfidz* Al Qur'an

1. Pengertian Program *Tahfidz* Al Qur'an

Al Qur'an merupakan kata khusus yang dipilih sendiri oleh Allah untuk menamai wahyu-Nya yang diturunkan kepada Nabi Muhammad. Karenanya, bukan sesuatu yang mengherankan kalau istilah "Al Qur'an" menjadi istilah yang unik dalam literature kosa kata bahasa Arab.

⁴⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013, *Standar Nasional Pendidikan*, Pasal 1, ayat (5-12)

⁴¹ Muhammad Fadhli, "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan" *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, Vol I, No 02 (Bengkulu: Fakultas Tarbiyah STAIN Curup, 2017), hlm. 217.

Begitu juga istilah lain yang sering digunakan di dalam bagian-bagian Al-Qur'an, seperti: ayat, surat dan sebagainya.⁴²

Secara terminologi, kalangan ulama ushul ahli kalam, Fuqaha, muhaddisin, dan ahli tata bahasa memberikan definisi yang beragam pada kata Al-Qur'an, diantaranya adalah:

- a. Al-Quran adalah lafadz yang diturunkan kepada Nabi Muhammad mulai dari surat Al-Fatihah sampai ahir surat An-Nas.
- b. Al-Qur'an adalah kalamullah yang mengandung mu'jizat, turun kepada Nabi terakhir, dengan perantara malaikat Jibril yang tertulis dalam mushaf, disampaikan kepada kita secara mutawattir dan bagi yang membacanya dinilai ibadah.
- c. Al-Qur'an adalah kalamullah yang mengandung mu'jizat, turun kepada Nabi terakhir, disampaikan kepada kita secara mutawattir yang membacanya dianggap ibadah, yang menantang setiap orang (untu menyusun walaupun) dengan membuat surat terpendek, yang dimuat dari surat Al-Ikhlash dan ditutup dengan An-Nas.
- d. Al-Qur'an adalah perkataan yang mengandung mu'jizat yang turun kepada Nabi Muhammad. Tertulis dalam mushaf, yang disampaikan dengan cara mutawattir yang membacanya dinilai sebagai ibadah.
- e. Al-Qur'an adalah firman Allah yang diturunkan kepada Rasulullah, Muhammad, melalui wahyu yang dibawa malaikat Jibril, baik lafadz maupun maknanya, yang menjadi ibadah ketika membacanya, merupakan mu'jizat yang diriwalkan secara mutawattir.⁴³

2. Keutamaan menghafal Al Qur'an

Keutamaan membaca dan menghafal Al-Qur'an sangat besar sebagaimana yang dijelaskan dalam ayat-ayat Al-Qur'an dan hadist-hadist

⁴² Nasaruddin Umar, *Ulumul Qur'an*, (Jakarta: Al-Ghazali Center, 2008) hlm 61

⁴³ Nasaruddin Umar, *Ulumul Qur'an*, hlm 65-66

Rasulullah SAW yang cukup banyak.⁴⁴ Banyak sekali keutamaan yang dapat diraih seorang mukmin, bila ia membaca dan menghafal Al-Qur'an. Allah SWT berfirman:

إِنَّا نَحْنُ نَزَّلْنَا الذِّكْرَ وَإِنَّا لَهُ لَحَافِظُونَ

“*Sesungguhnya Kamilah yang menurunkan Al-Qur'an, dan pasti Kami (pula) yang memeliharanya*” (QS. Al Hijr : 19)

Allah SWT adalah sebaik-sebaik penjaga, Dialah yang menurunkan Al-Qur'an dan Dia pula yang menjaganya dari hal-hal yang bisa merusak keotentikan firman-Nya. Banyaknya mush-musuh Islam, dari dulu sampai dengan sekarang, terus berupaya mengubah, dan menjauhkan umat Islam dari Al-Qur'an. Namun, semua upaya itu tidak pernah berhasil sesuai dengan janji Allah seperti yang terkandung dalam ayat tersebut.

Pembahasan berikut ini berisi keutamaan-keutamaan membaca dan menghafal Al-Qur'an:

a. Al-Qur'an memberikan syafaat kepada pembacanya

Kehidupan akhirat adalah kehidupan yang kekal abadi. Manusia akan dibangkitkan dari dalam kuburnya menuju *al-Khaliq*, Pencipta seluruh alam semesta ini, untuk mempertanggung jawabkan apa yang telah ia kerjakan selama ia hidup di dunia.

Allah SWT berfirman:

ثُمَّ إِنَّكُمْ بَعْدَ ذَلِكَ لَمَيِّتُونَ, ثُمَّ إِنَّكُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ تُبْعَثُونَ

“*Kemudian setelah itu, sesungguhnya kamu pasti mati. Kemudian, sesungguhnya kamu akan dibangkitkan (dari kuburmu) pada hari kiamat.*” (QS. Al-Mu'minun:15-16)

Kondisi manusia ketika dibangkitkan dari dalam kubur, semuanya dalam keadaan tidak berpakaian, tidak memakai alas kaki

⁴⁴ Yusuf Mansyur, *Dahsyatnya Membaca & Menghafal Al-Qur'an*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2017), hlm 113.

dan tidak disunat. Ketika itu semua orang tertunduk, karena suasananya sangat mencekam lagi mengerikan.

Namun ada sebageian golongan yang beruntung mendapatkan pertolongan atau syafaat lewat perantara amalannya. Salah satu amalan yang disebutkan dalam hadist akan datang pada pemiliknya adalah bacaan Al-Qur'an orang membacanya ketika di dunia.

b. Perhiasan orang-orang yang beriman

Nabi memperumpamakan orang mukmin yang senantiasa membaca Al-Qur'an seperti utrujah. Buah yang memiliki rasa yang enak dan baunya wangi, ia dapat memakannya dan juga orang lain. Orang mukmin yang senantiasa membaca Al-Qur'an akan memberikan manfaat bagi dirinya dan orang lain. Hatinya tenang, karena Al-Qur'an sebagai pelipur lara. Bermanfaat bagi lainnya dengan akhlaq terpuji yang senantiasa tercermin dari perilakunya.

c. Al-Qur'an lebih baik daripada perbendaharaan dunia

Rasulullah mengajarkan kepada umatnya bahwasannya kenikmatan hakiki yang dapat mendatangkan kebaikan di dunia dan di akhirat bukanlah unta dan semacamnya. Tetapi, mempelajari ayat-ayat Allah SWT satu sampai tiga ayat, itu jauh lebih baik bagi mereka dari pada hewan-hewan yang mereka idam-idamkan.

d. Pecinta Al-Qur'an bersama malaikat yang mulia

Dari Aisyah, ia berkata : Rasulullah bersabda:

المَاهِرُ بِالْقُرْآنِ مَعَ السَّفَرَةِ الْكِرَامِ الْبَرَّةِ وَالَّذِي يَفْرَأُ الْقُرْآنَ وَيَتَتَعْنَعُ فِيهِ وَهُوَ عَلَيْهِ شَاقٌّ لَهُ أَجْرَانِ

“Orang yang mahir Al-Qur'an, ia akan bersama Malaikat yang mulia lagi baik. Dan orang yang membaca Al-Qur'an dengan terbatbata lagi berusaha payah membacanya, maka baginya dua pahala” (HR. Muslim)

Dua ulama yaitu Imam An Nawawi dan Al-Hafidz Ibnu Hajar berpendapat bahwa yang dimaksud mahir adalah orang yang

menghafal Al-Qur'an yang memiliki kualitas bacaan dan hafalan yang bagus, niscaya malaikat akan bersamanya.

e. Al-Qur'an dapat menghidupkan hati

Hati dalam bahasa Arab adalah *al qalb*. Dalam sebuah hadist Nabi menggambarkan hati bagaikan bulu yang terombang-ambing diterpa angin

Hati dapat mengalami sakit sebagaimana tubuh. Penyakit hati lebih berbahaya dari pada penyakit tubuh. Apabila tidak diobati, niscaya hati akan menjadi keras seperti batu. Tidak ada obat mujarab untuk menyembuhkan penyakit hati melainkan manusia harus mendekati diri kepada Sang Pencipta melalui Kalamullah serta mempelajarinya secara kontinu.

f. Allah meninggikan derajat para pecinta Al-Qur'an⁴⁵

3. Metode *Tahfidz* Al Qur'an

Dalam menghafal Al-Qur'an orang mempunyai metode dan cara yang berbeda-beda. Namun, metode apapun yang dipakai tidak akan terlepas dari pembacaan yang berulang-ulang sampai dapat mengucapkannya tanpa melihat mushaf sedikitpun.

Proses menghafal Al-Qur'an dilakukan melalui proses bimbingan seorang guru *tahfidz*. Proses bimbingan dilakukan melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

a. *Bin-Nazhar*

Yaitu membaca dengan cermat ayat-ayat Al-Qur'an yang akan dihafal dengan melihat mushaf Al-Qur'an secara berulang-ulang. Proses *bin-nazhar* ini hendaknya dilakukan sebanyak mungkin atau

⁴⁵ Zakariyal Anshari, *Anda pun Bisa Hafal 30 juz Al-Qur'an*, (Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafii, 2017) hlm 80-99

empat puluh satu kali seperti biasa dilakukan oleh para ulama terdahulu. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang lafadh maupun urutan ayat-ayatnya. Agar lebih mudah menghafalnya, dianjurkan selain membaca ayatnya juga membaca makna dari ayat-ayat tersebut.

b. *Tahfidz*

Yaitu menghafalkan sedikit demi sedikit ayat-ayat Al-Qur'an yang telah dibaca berulang-ulang secara *bin-nazhar* tersebut. Misalnya menghafal satu baris, beberapa kalimat, atau sepotong ayat pendek sampai tidak ada kesalahan.

c. *Talaqqi*

Yaitu menyetorkan atau memperdengarkan hafalan yang baru dihafal kepada guru. Guru tersebut haruslah seorang *hafidz* Al-Qur'an, telah mantap agama dan ma'rifatnya, serta dikenal mampu menjaga dirinya. Proses *talaqqi* ini dilakukan untuk mengetahui hasil hafalan calon seorang *hafidz* dan mendapatkan bimbingan seperlunya. Seorang guru *tahfidz* juga hendaknya yang benar-benar mempunyai silsilah guru dampai kepada Nabi Muhammad SAW.

d. *Taqrir*

Yaitu mengulang hafalan atau men-*sima*'-kan hafalan yang pernah dihafalkan/sudah pernah di-*sima*'-kan kepada guru *tahfidz*. *Takrir* dimaksudkan agar hafalan yang pernah dihafal tetap terjaga dengan baik. Selain dengan guru, *takrir* juga dilakukan sendiri-sendiri dengan maksud memperlancarkan hafalan yang telah dihafal, sehingga tidak mudah lupa.

e. *Tasmi'*

Yaitu memperdengarkan hafalan kepada orang lain baik kepada perseorangan maupun kepada jamaah. Dengan *tasmi'* ini seoran

penghafal Al-Qur'an akan diketahui kekurangan pada dirinya, karena bisa saja ia lengah dalam mengucapkan huruf atau harakat.

Secara umum, metode yang dikenal untuk menghafal Al-Qur'an ada tiga macam. Metode ini digunakan oleh setiap orang menghafal Al-Qur'an, adapun metodenya yaitu:

- a. Metode seluruhnya, yaitu membaca satu halaman dari baris pertama sampai baris terakhir secara berulang-ulang sampai hafal.
- b. Metode bagian, yaitu orang menghafal ayat demi ayat, atau kalimat demi kalimat yang dirangkaikan sampai satu halaman.
- c. Metode campuran, yaitu kombinasi antara metode seluruhnya dengan metode bagian. Mula-mula dengan membaca satu halaman berulang-ulang, kemudian pada bagian tertentu dihafal tersendiri. Kemudian diulang kembali secara keseluruhan.⁴⁶

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebelum, ketika dan setelah menghafal Al-Qur'an. Hal dibawah ini perlu diperhatikan untuk memperlancar proses menghafal nantinya, yaitu:

- a. Sebelum Menghafal
 - 1) Membatasi satu cetakan mushaf
 - 2) Membetulkan bacaan atau tahsin
 - 3) Memilih waktu dan tempat yang tepat
- b. Ketika sedang menghafal

Salah satu hal penting yang perlu diperhatikan ketika sedang menghafal yaitu memaksimalkan panca indera. Bacalah dengan suara keras ayat-ayat yang sudah ditentukan untuk dihafal. Pusatkan panca indra untuk membaca, melihat dan mendengar apa yang sedang dibaca.

Jangan menghafal dengan suara lirih, atau tidak bersuara sama sekali. Karena semakin maksimal menggunakan panca indra, maka

⁴⁶ Sa'dulloh, 9 *Cara*, hlm 52-55

akan semakin mempermudah menghafal dan mempersingkat waktu menghafal. Adapun metode yang baik untuk menghafal yaitu :

- 1) Bacalah ayat-ayat yang ingin untuk dihafal sebanyak 20 kali sambil melihat mushaf. Manfaatnya untuk memudahkan menggabungkan ayat pertama sampai ayat terakhir. Dan untuk merekam letak ayat dan halaman yang sedang dihafal.
- 2) Bacalah ayat pertama 10 kali sambil melihat mushaf
- 3) Kemudian tutup Mushaf dan coba dihafalkan. Apabila lancar tanpa harus membuka mushaf, maka bacalah atau ulangilah sebanyak 5 kali. Jika masih buka-tutup Mushaf, maka teruslah menghafalnya sampai tidak membuka Mushaf.
- 4) Hafalkan ayat kedua seperti menghafal ayat pertama
- 5) Setelah ayat kedua dihafal, maka tidak disarankan untuk melanjutkan ke ayat ketiga, sampai ayat pertama dan kedua digabung terlebih dahulu. Buka Mushaf, baca ayat pertama dan kedua 5 kali, setelah itu tutup Mushaf dan gabungkan ayat pertama dan kedua.
- 6) Menghafal ayat ketiga dan seterusnya, lakukan seperti menghafal ayat pertama dan kedua.

Ringkasan Metode Menghafal

Metode	Baca	Keterangan
Ayat-ayat yang dihafal	20 kali	Melihat Mushaf
Per ayat	10 kali	Melihat Mushaf
Per ayat	5 kali	Tanpa Melihat Mushaf
Penggabungan I	5 kali	Melihat Mushaf
Penggabungan II	5 kali	Tanpa Melihat Mushaf
Total	45 kali	Per ayat yang dibaca

c. Setelah Menghafal

Yang perlu diperhatikan setelah menghafal target yang ditentukan setiap harinya adalah :

1) Setorkan hafalan yang telah dihafal

Untuk mengefektifkan proses setoran, maka dibuat peraturan

Adapun peraturan setoran :

- a) Diwajibkan mengulang setoran hafalan jika ada teguran sampai 3 kali.
- b) Teguran itu bisa berupa salah baca huruf, harakat atau kalimat terbalik, lupa kalimat atau ayat berikutnya, atau dibantu melanjutkan ayat atau kalimat selanjutnya.

2) Sambung hafalan kemarin dengan hafalan hari ini

Metode Penggabungan Hafalan⁴⁷

Metode	Baca	Keterangan
Hafalan kemarin & hari ini	10 kali	Melihat Mushaf
Hafalan kemarin & hari ini	5 kali	Tanpa Melihat Mushaf
Total	15 kali	Ayat-ayat yang dihafal

C. Implementasi *Total Quality Management* Pada Program *Tahfidz* di Pondok Pesantren

Implementasi TQM di pondok pesantren para *stakeholder* di ponpes harus punya kesamaan persepsi tentang manajemen kualitas. Kualitas adalah suatu standar minimum yang harus dipenuhi agar mampu memuaskan pelanggan yang menggunakan *output* (lulusan) dari sistem pendidikan di ponpes tersebut, serta harus ditingkatkan terus menerus. Tentu saja harus

⁴⁷ Zakariyal Anshari, *Anda pun Bisa*,, hlm 120-125

sejalan dengan tuntutan “pasar tenaga kerja” yang makin kompetitif. Ponpes sebagai suatu lembaga pendidikan harus bisa mengadopsi paradigma baru tentang manajemen berkualitas modern.⁴⁸ Begitu pula TQM dalam program *tahfidz* Al-Qur’an di pondok pesantren juga harus disesuaikan dengan beberapa prinsip TQM. Termasuk dalam prinsip TQM yaitu kepuasan pelanggan dan obsesi terhadap kualitas dari hasil atau output dalam lembaga tersebut.

Dalam implementasi TQM dalam program *tahfidz* di pondok pesantren ada beberapa komponen yang perlu ditingkatkan yaitu:

1. Pengorganisasian Pendidikan Pesantren Berbasis Mutu Proses

Pengorganisasian pendidikan pesantren berbasis proses merupakan langkah yang menentukan dalam tingkat keberhasilan penyelenggaraan pendidikan, hal tersebut diperlukan karena dengan proses yang baik dan dengan perencanaan yang tepat akan mengarahkan tingkat efektifitas yang tinggi. Dengan efektifitas yang tinggi secara langsung peningkatan mutu telah berhasil.

Dalam pengorganisasian pendidikan berbasis proses disini, setidaknya dapat memperhatikan beberapa hal yang antara lain menetapkan standar prestasi proses kerja, mengukur prestasi saat ini, melakukan proses perbandingan dengan standar yang telah ditetapkan, mengambil tindakan yang korektif bila ada deviasi yang dideteksi. Peningkatan mutu proses dalam program *tahfidz* dimulai dari proses perencanaan program *tahfidz*, yang di buat langsung oleh pimpinan pesantren yaitu Pengasuh pondok pesantren dan dibantu oleh santrinya.

2. Pengorganisasian Pendidikan Pesantren Berbasis Mutu Layanan

⁴⁸ Syarifah, “Aplikasi *Total Quality Management* (TQM) di Pondok Pesantren, Sekolah dan Madrasah (Study Komparasi)”, *Jurnal At-Ta’dib*, Vol. 10. No. 1, (Kediri: Universitas Darussalam Gontor, 2015), hlm. 90.

Layanan dalam penyelenggaraan Pendidikan juga berinteraksi kongkrit tidak hanya dengan peserta didik, namun juga dengan seluruh komponen lingkungan yang terdapat di sekolah. Layanan selain untuk peserta didik juga terhadap orang tua peserta didik serta masyarakat sekitar lembaga pondok pesantren. Proses layanan yang baik ketika diberikan akan memberikan kepuasan kepada peserta didik, wali peserta didik dan masyarakat sekitar sebagai pelanggan pendidikan.

3. Pengorganisasian Pendidikan Pesantren Berbasis Mutu Lingkungan

Melakukan aktifitas monitoring terhadap lingkungan dengan tindakan-tindakan langsung sebagai tanda-tanda peningkatan dini perubahan yang kemudian mempengaruhi aktifitas organisasi. Misalnya, tingkat kondusifitas lingkungan pesantren. Dalam kaitannya dengan mutu lingkungan, maka setidaknya penyelenggaraan Pendidikan haruslah memperhatikan lingkungan untuk menunjang baik itu proses pembelajaran, lingkungan yang aman dan nyaman bagi santri dan lain sebagainya.

4. Pengorganisasian Pendidikan Pesantren Berbasis Mutu SDM

Untuk menunjang pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan pesantren yang maksimal, maka sudah dipastikan bahwa sumber daya manusia (SDM) yang memadai mutlak harus diperhitungkan. SDM disini meliputi pengasuh, ustad/ustazah, dan pengelola atau pengurus.⁴⁹

⁴⁹ Hariyanto dan Minhaji, "Total Quality Management Berbasis Pesantren", *Jurnal*, (Situbondo: Fakultas Tarbiyah IAI Ibrahimy Situbondo), hlm. 5-8.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode ilmiah adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁵⁰ Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi pada saat ini, baik tentang fenomena dalam variabel tunggal maupun korelasi dan perbandingan berbagai variabel.⁵¹

Dalam penelitian ini penulis berupaya menggambarkan tentang bagaimana Implementasi *Total Quality Management* pada Program *Tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto Kabupaten Banyumas, mulai dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program yang digunakan oleh pondok pesantren dalam proses peningkatan mutu.

B. Lokasi Penelitian Menggunakan Jenis Penelitian Lapangan

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Rt 03 Rw 05 Parakanonje Kecamatan Karangsalam Kabupaten Banyumas, dengan pertimbangan:

1. Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto Utara meluluskan santri *hafidz-hafidzah* setiap tahunnya
2. Di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto Utara program *tahfidz* nya tidak hanya berfokus pada penambahan setoran, namun juga berfokus pada muroja'ahnya atau menjaga hafalan.

⁵⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan; pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 3.

⁵¹ Zainal Arifin, *Penelitian pendidikan Metode dan Paradigma Baru*, (Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 2011), hlm. 54.

3. Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah kecamatan Karangsalam kabupaten Banyumas belum pernah dilakukan penelitian yang sejenis dengan judul yang diteliti oleh penulis.

C. Subjek penelitian

Teknik pemilihan subjek penelitian menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik memilih dengan pertimbangan-pertimbangan dan tujuan tertentu bahwa sumber data tersebut terlibat langsung dengan proses implementasi *total quality management* pada program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah.

Beberapa pihak yang terkait dengan penelitian yang penulis lakukan sekaligus menjadi sumber data yaitu:

1. Pengasuh Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

Pengasuh adalah subjek utama dalam penelitian ini karena berperan sebagai pimpinan, pemegang kendali penuh terhadap manajemen program *tahfidz*, dan orang yang paling tahu tentang program *tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah. Dari beliau didapatkan berbagai informasi tentang program *tahfidz*.

2. Pengurus pondok pesantren Ath-Thohiriyyah

Pengurus pondok adalah tangan kanan pengasuh secara langsung yang bertugas untuk memajemen program-program pondok termasuk program *tahfidz*. Pengurus pondok memberikan wewenang kepada pengurus *tahfidz* untuk pelaksanaan manajemen programnya, namun tetap masih dibawah pengawasan pengurus pondok.

3. Pengurus program *Tahfidz* Al-Qur'an pondok pesantren Ath-Thohiriyyah

Pengurus program *Tahfidz* Al-Qur'an disini berperan penuh dalam pelaksanaan manajemen program. Pengurus *tahfidz* Al-Qur'an

dijadikan sumber data sebagai pelengkap informasi tentang manajemen program *tahfidz* Al-Qur'an.

4. Santri *tahfidz* pondok pesantren Ath-Thohiriyyah

Santri disini sebagai pelaksana program, sehingga dijadikan sumber data untuk kelengkapan data mengenai prinsip-prinsip *total quality management*.

5. Alumni santri *tahfidz* pondok pesantren Ath-Thohiriyyah

Alumni berperan sebagai sampel untuk prinsip dalam TQM sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan terhadap program yang terlaksana.

6. Wali santri *tahfidz* pondok pesantren Ath-Thohiriyyah

Wali santri juga berperan sebagai sampel untuk prinsip dalam TQM sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan terhadap program yang terlaksana.

7. Masyarakat sekitar pondok pesantren Ath-Thohiriyyah.

Masyarakat disini berperan sebagai subjek untuk mengetahui peran apa saja dari masyarakat sekitar terhadap proram *tahfidz*.

D. Objek penelitian

Objek merupakan sesuatu yang akan diteliti oleh penulis dengan merujuk pada isi, yaitu suatu data yang akan dikaji oleh seorang peneliti. Adapun objek yang akan dikaji oleh penulis yaitu Implementasi *Total Quality Management* pada Program *Tahfidz* Al-Qur'an.

E. Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Observasi adalah penelitian yang dilakukan dengan melakukan pengamatan menyeluruh pada sebuah kondisi tertentu. Tujuan penelitian ini untuk mengamati dan memahami tentang program

tahfidz Al-Qur'an berbasis *Total Quality Management*.⁵² Adapun sebagai tahapan dari observasi ini penulis melakukan dalam dua tahapan yaitu :

- a. Observasi Nonpartisipan, pada tahap ini peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.
- b. Observasi Terfokus, pada tahap ini penulis sudah melakukan *mini tour observation*, yaitu suatu observasi yang telah dipersempit untuk difokuskan pada aspek tertentu⁵³

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses untuk memperoleh informasi dengan cara-cara tanya jawab secara tatap muka antara peneliti dengan subjek yang diteliti. Untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan harapan peneliti, maka dibutuhkan waktu yang relatif lama dalam melakukan proses wawancara yang sedetail-detailnya dan hal ini bisa berlangsung secara berulang-ulang untuk menjawab pertanyaan sesuai maksud mereka. Pertanyaan yang diajukan bisa tidak terstruktur, terbuka, sangat fleksibel, bahkan bisa berkembang sesuai situasi yang sedang terjadi.⁵⁴ Adapun sebagai tahapan dari wawancara ini penulis melakukan wawancara menggunakan wawancara terstruktur.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau

23. ⁵² Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm.

⁵³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013). hlm. 69-70.

⁵⁴ Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian*, hlm 23-24.

dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.⁵⁵ Pada teknik ini, penelitian dimungkinkan memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat dimana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-hari.

Dokumen dan data-data yang diharapkan dari peneliti dengan adanya metode ini adalah berbagai macam dokumentasi, diantaranya yaitu :

- a. Gambaran umum tentang pondok pesantren Ath-Thohiriyyah Karangsalam, Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.
- b. Dokumentasi laporan tentang kegiatan manajemen mutu terpadu dan proses kegiatan menghafal Al-Qur'an pondok pesantren Ath-Thohiriyyah Kecamatan Karangsalam, Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

F. Teknik Analisis Data

Miles dan Humberman dalam buku karya Sugiyono, mengemukakan bahwa aktifitas dan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sehingga datangnya sudah jenuh. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data secara global adalah sebagai berikut.⁵⁶

1. Pengumpulan data

Metode yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data-data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan dengan berbagai sumber, kemudian dipelajari, ditelaah, dan dipahami serta dianalisis dengan baik.

⁵⁵ Haris Hermansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2014). hlm. 143.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015). hlm. 337-345.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan juga dapat diartikan sebagai proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memusatkan perhatian pada hal-hal penting, pengabstrakan, mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu yang muncul dari catatan-catatan lapangan.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam hal ini peneliti menyajikan data atau informasi yang diperoleh dalam bentuk deskriptif.

4. Menarik Kesimpulan (Verifikasi)

Menarik kesimpulan dan verifikasi untuk mengambil kesimpulan dari berbagai informasi yang diperoleh di pondok pesantren Ath-Thohiriyah Kecamatan Karangsalam, Kabupaten Banyumas.

IAIN PURWOKERTO

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

a. Sejarah Singkat

Keberadaan Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah sebagai lembaga pendidikan Islam non formal masih relatif muda. Oleh karena itu sangat dimaklumi jika esistensinya sebagai lembaga *Tafaquh Fiddin* belum dikenal masyarakat luas.

Secara resmi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah yang peletakkan batu pertamanya dilakukan oleh Nyai Hajjah Sodiah Umar (sesepuh PP. Al-Muayyad Surakarta) berdiri pada tanggal 25 Jumadil Akhir 1413 H / 12 Desember 1992 M. Sedangkan nama Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah sendiri menurut penuturan salah satu pengasuhnya diambil dari sesepuh keluarga pesantren yaitu Mbah Thohir dan Nyai Thohiroh yang kemudian disatukan menjadi “Ath-Thohiriyyah”.

Jauh sebelum berdirinya Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah di Parakanonje sebenarnya pernah ada pondok pesantren tradisional yang dirintis dan diasuh oleh KH. Muhammad Sami'un. Namun pesantren tersebut belum memiliki nama walaupun memiliki banyak santri.

Banyak diantara santri-santri tersebut yang berhasil dan memiliki sendiri di daerah asalnya. KH. Muhammad Sami'un yang alumnus Termas ini dikenal oleh masyarakat luas memiliki kharisma, kearifan, kesederhanaan, sehingga beliau sangat dihormati dan menjadi panutan masyarakat. Kedalaman ilmu agamanya dan kedudukannya sebagai Mursyid tarekat Syadziliyyah semakin menarik minat masyarakat untuk menimba ilmu kepada beliau. Beliau wafat pada tanggal 23 Ramadhan 1392 H.

Proses awal berdirinya Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dimulai sekitar tahun 1989 dimana pada waktu itu ada kelompok yang dikelola remaja Islam Parakanonje (Ustadz Mustadi, Ustadz Agus Sularko, Ustadz Saefudin dkk). Kelompok studi tersebut khusus mempelajari bahasa Arab dan bahasa Inggris. Kelompok studi tersebut semakin lama semakin mendapat tempat di lingkungan masyarakat sehingga pesertanya mencapai 150 santri. Karena tidak memiliki tempat belajar yang permanen, maka KH. Muhammad Thoha Alawi *Al-Hafidz* (yang sekarang merupakan pengasuh Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah) kegiatan tersebut di tempatkan di masjid An-Ni'mah Parakanonje. Kegiatan belajar terus berkembang dengan menambah pelajaran keagamaan.

Beberapa tahun setelah kepulangan KH. Muhammad Thoha Alawi *Al-Hafidz* dari Mekkah, mulailah berdatangan santri yang belajar kepada beliau. Melihat kondisi kelompok studi yang semakin berkembang dan semakin bertambahnya santri mukim yang belajar serta dukungan dari masyarakat dan pihak-pihak lain dan dengan didasari niat suci untuk mengembangkan agama Islam serta keinginan untuk menghidupkan kembali pesantren yang pernah dirintis oleh pendahulunya (KH. Muhammad Sami'un) akhirnya didirikan Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah pada tahun 1413 H atau 1992 M, yang bertempat di Parakanonje, Karangsalam Kidul, Kedungbanteng, Purwokerto.⁵⁷

Pada usianya tanggal 12 Desember 1996 genap empat tahun Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah telah berbenah diri melengkapi kebutuhan pokok seperti asrama, aula, madrasah, dan lain-lain dengan jumlah santri mukim sekitar 80 orang (berdasarkan buku panduan PP.

⁵⁷ Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Minggu, 14 Juli 2019.

Ath-Thohiriyyah, 1996-2-4). Oleh karena KH. Muhammad Thoha Alawy *Al-Hafidz* beserta Istri adalah sama-sama menghafal Al-Qur'an sehingga banyak santri yang memiliki niat untuk menghafal Al-Qur'an berdatangan ke Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah. Dengan demikian dibentuklah program *Tahfidzul Qur'an* dengan jadwal kegiatan yang berbeda dengan madrasah diniyyah.⁵⁸

b. Visi Misi

1) Visi

Terwujudnya masyarakat religius indonesia yang beradab, berkeadilan, saling menghormati dan bermartabat sesuai dengan ajaran *Ahli Sunnah Wal Jama'ah*.

2) Misi

- a) Menumbuhkan kecakapan warga pesantren dalam mengamalkan syariat agama Islam
- b) Menyiapkan kader muslim yang berkualitas di bidang *faqahah* (kedalaman ilmu agama), *'adalah* (kematangan pribadi), *kafa'ah* (kecakapan operatif) bagi prakarsa pengembangan masyarakat
- c) Menanamkan sikap dan kemampuan santri agar memiliki kesalehan individual maupun sosial.⁵⁹

c. Letak Geografis

Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah terletak di desa Karangsalam Kidul, Kecamatan Kedungbanteng, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Karangsalam Kidul merupakan kota kecamatan yang terletak di sebelah barat kota Purwokerto.

Pondok Pesantren Ath-Thohitiyyah terletak di tengah-tengah perumahan penduduk dan berjarak kurang lebih 100 m dari jalan raya.

⁵⁸ Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Minggu, 14 Juli 2019.

⁵⁹ Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Minggu, 14 Juli 2019.

Namun demikian tidak terdengar bising lalu lalanganya kendaraan, sehingga suasana di lingkungan Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah nampak tenang dan tidak membahayakan anak-anak.

Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah ini mudah dijangkau oleh santri yang datang dari berbagai daerah, karena letaknya yang tidak jauh dari jalan raya yang dilewati kendaraan umum dari berbagai kota. Adapun batasan-batasan wilayahnya adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Barat : Desa Pasir Kecamatan Karang Lewas
- 2) Sebelah Timur : Desa Bobosan Kecamatan Kedung Banteng
- 3) Sebelah Utara : Desa Beji Kecamatan Kedung Banteng
- 4) Sebelah Selatan : Desa Karang Sempu Kecamatan Purwokerto Barat⁶⁰

d. Pengasuh Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

Kiai atau pengasuh Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Karangsalam Kedungbanteng Banyumas adalah sepasang suami istri yang keduanya adalah penghafal Al-Qur'an. Dalam kehidupan sehari-harinya beliau mengabdikan dirinya pada Al-Qur'an dan mengajar santrinya serta masyarakat sekitar. Beliau adalah KH. Abuya Muhammad Thoha Alawy *Al-Hafidz* dan Ibu Nyai Tashdiqoh *Al-Hafidzah*. Putra Putri beliau juga sebagian besar para penghafal Al-Qur'an, adapun putri pertama dan keduanya diberi amanah untuk membantu mengampu *setoran* santri *tahfidz* putri. Beliau adalah ustadzah Rifqoh *Al Hafidzah* dan ustadzah Fatma *Al Hafidzah*.⁶¹

e. Santri Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

Santri adalah para murid yang belajar keislaman dari seorang kiai di pondok pesantren. Menurut Prof. Jhons dalam Ahmad Supeno mengatakan bahwa kata santri berasal dari kata Tamil yang berarti

⁶⁰ Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Minggu, 14 Juli 2019.

⁶¹ Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Minggu, 14 Juli 2019.

guru mengaji. Kemudian C. C. Berg berpendapat bahwa kata santri berasal dari istilah shastri yang dalam bahasa India berarti orang yang tahu buku-buku suci agama hindu dan kata shastri itu berasal dari kata shastra yang berarti buku-buku suci, buku-buku agama atau buku-buku ilmu pengetahuan. Santri adalah sekelompok orang yang menuntut ilmu di pondok pesantren. Jumlah santri biasanya menjadi tolak ukur perkembangan suatu pesantren.

Para santri pondok pesantren Ath-Thohiriyyah sebagian adalah mereka yang berasal dari berbagai daerah seperti Banyumas, Cilacap, Purbalingga dan bahkan ada yang berasal dari luar Jawa seperti Lampung, Palembang dan Kalimantan. Para santri Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah berstatus sebagai pelajar di sekolah formal jenjang SMA dan mahasiswa.

Adapun Jumlah seluruh santri putra-putri yaitu ada 271 santri yang terdiri dari 73 santri putra dan 198 adalah santri putri. Sedangkan jumlah santri per program yaitu 58 santri yang mengambil *tahfidz* murni terdiri dari 49 santri putri dan 9 santri putra. Untuk program madin murni yaitu ada 148 santri yang terdiri dari 100 santri putri dan 48 santri putra. Sedangkan untuk santri yang mengambil program *tahfidz* sekaligus madin yaitu ada 65 santri yang terdiri dari 49 santri putri dan 16 santri putra. Jadi jumlah santri *tahfidz* ada 213 santri.⁶²

f. Struktur Kepengurusan Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

Dalam rangka mewujudkan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan maka struktur organisasi yang diterapkan di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah adalah tipe organisasi fungsional, dimana pembagian hak dan kewajiban didasarkan pada fungsi yang diemban oleh unit kerja dan terbatas pada tugas-tugas yang memerlukan keahlian khusus.

⁶² Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Minggu, 14 Juli 2019.

Oleh karena itu personal yang diangkat dan menerima wewenang adalah mereka yang mempunyai keahlian dibidangnya.

Dalam struktur kepengurusan Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah yaitu: Pengasuh, Lurah/Ketua, Bendahara, Sekretaris, Sie. Pendidikan, Sie. Kebersihan, Sie. Keamanan, Sie. Kantin, Sie. Humas. Sedangkan untuk kepengurusan program *tahfidz* ada di bawah tanggung jawab seksi pendidikan yaitu terdiri dari ketua *tahfidz*, sekretaris, dan bendahara. Adanya pembagian-pembagian tugas itu dimaksudkan untuk mengefektifkan dan memaksimalkan pelayanan kepada santri sehingga yang diharapkan dapat tercapai⁶³.

Adapun struktur kepengurusan Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah yaitu paling atas ada Pengasuh yaitu Abuya Muhammad Thoha Alawy *Al-Hafidz* selanjutnya dibawah pengasuh ada lurah putra dan putri yaitu Muhammad Jamaludin dan Rifa Satia Nisrina. Kemudian lurah dibantu oleh beberapa divisi, ada bendahara yaitu Rofik Hidayat, M. Ardli Mubarok, Aminatul Hasanah, dan Purnawiam Rimadhani, selanjutnya sekretaris yaitu Aziz Al Majid, Yuti Saltriana dan Sulih Barokah. Selain dua BPH diatas, ada 6 divisi lain yang membantu lurah dalam memajemen pondok yaitu pertama seksi pendidikan, Kurniawan Catur, Khusnan Fadhilah, Widadatul Ulya, dan Fitri Nur Aeni. Kedua yaitu seksi keamanan, Sayid Sabiq, Ismail Hasan, Umi Riyadatul Janah dan Titis Melindasari, ketiga yaitu seksi kebersihan yaitu Nurul Hidayat, Agus Musalim, Atiq Rifqi, Nia Rahmawati dan Nurul Aisyah, keempat yaitu seksi kantin ada Triyana dan Nurul Auliyat, kelima ada seksi perlengkapan ada Dian Alwi dan Ahmad barizi dan keenam ada seksi humas yaitu Khanif Nurul Ahda.

⁶³ Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Sabtu, 20 Juli 2019.

Sedangkan kepengurusan *tahfidz* ada dibawah tanggung jawab pendidikan. Adapun struktur kepengurusannya yaitu ketua ada Khoirul Anwar dan Novia Khoirru Ruba'i, selanjutnya ada bendahara yaitu Sayid Sabiq dan Nailil Muna, dan terakhir Sekretaris yaitu ada Wildan Abadi dan Ulfi Fachriyani.⁶⁴

g. Jadwal Kegiatan Santri *Tahfidz* Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

Di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah setiap hari selalu ada kegiatan. Tidak ada hari libur untuk kegiatan, bahkan hari jumat pagi ada kegiatan *sima'an* sampai jam 7 pagi. Adapun jadwal mengaji santri Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah setiap harinya yaitu pukul 05.00-06.00 mengaji *Tafsir Munir*, kecuali hari Ahad dan Jumat ada kegiatan *sima'an* yang diperuntukan santri *tahfidz*, pukul 07.00-08.00 khusus di hari Minggu mengaji kitab *At-Tibyan* dan sholat Dhuha berjamaah yang diperuntukkan bagi seluruh santri, khusus hari Minggu juga pukul 08.00-12.00 dilanjut lagi *sima'an*, selanjutnya 16.00-Selesai yaitu kegiatan *setoran* untuk santri *tahfidz* kecuali hari Jumat. Pukul 18.30-Selesai ada kegiatan *setoran* untuk santri *tahfidz* dan *binnadzar* untuk santri non *tahfidz*, kecuali hari Jumat ada kegiatan *Al-Barzanji*, *khitobah*, dan ekstrakurikuler. Pukul 20.00-21.30 ada kegiatan deresan Al-Qur'an kecuali hari Senin ada kegiatan *Tartilan*.⁶⁵

h. Program *Tahfidz* Al-Qur'an Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

Program *tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah memiliki beberapa macam. Program ini diharapkan bisa membantu santri dalam proses menghafal dan menjaga hafalannya.

“Program *tahfidz* berdasarkan pembagian waktunya ada tiga macam yaitu program harian, program mingguan, dan program

⁶⁴ Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Sabtu, 20 Juli 2019.

⁶⁵ Observasi di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dilaksanakan pada Sabtu, 13 Juli 2019.

bulanan. Program harian yaitu ada kegiatan *setoran* setiap *ba'da* ashar dan *ba'da* maghrib, dan kegiatan *muroja'ah* yaitu *ba'da* isya dan jam 10 malam, selanjutnya program mingguan yaitu *sima'an* dari *ba'da* subuh sampai dhuhur, kemudian program bulanan yaitu *sima'an* di rumah santri setiap Ahad Pon⁶⁶.

Dalam program *tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah terdapat tiga kegiatan inti yang saling mendukung, pertama yaitu *setoran*, adapun waktunya yaitu *ba'da* ashar untuk santri yang perolehan juznya diatas 15 juz yang diampu langsung oleh pengasuh dan *ba'da* maghrib untuk santri yang perolehan juznya dibawah 15 juz yang diampu oleh Ning Fatma dan Ning Rifqoh yang merupakan putri-putri dari pengasuh. Kedua adalah *muroja'ah* yang dilaksanakan setiap *ba'da* isya. Ketiga yaitu kegiatan *simaan* yang dilakukan dibanyak waktu yaitu dari *ba'da* subuh hari Jumat sampai jam 7 pagi, dari *ba'da* subuh hari Minggu sampai jam 12 siang, dan di bulan Maulud selama satu bulan penuh.⁶⁷

Secara lebih rinci, proram *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah ada lima proses. Proses menghafal Al-Qur'an ini dilakukan melalui proses bimbingan seorang guru *tahfidz*. Adapun proses bimbingan dilakukan melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

a. *Bin-nazhar*

Bin-nazhar yaitu membaca dengan cermat ayat-ayat Al-Qur'an yang akan dihafal dengan melihat mushaf Al-Qur'an secara berulang-ulang. Sebelum santri menghafal ayat-ayat Al-Qur'an, diharuskan membacanya terlebih dahulu secara berulang kali. Minimal membaca satu halaman secara berulang-ulang yang nantinya akan di setorkan pada saat mengaji.

⁶⁶ Wawancara dengan Khoirul Anwar, Ketua *Tahfidz* Putra pada Senin, 29 Juli 2019.

⁶⁷ Observasi di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dilaksanakan pada Sabtu, 20 Juli 2019.

“santri *tahfidz* wajib memiliki kegiatan *bin-nazhar* tersendiri , minimal satu minggu khatam satu kali. Itu dimaksudkan agar mempermudah mengenali halaman dan lokasi ayat. Sehingga nantinya mempermudah santri pada saat menghafal”⁶⁸

Abuya selaku pengasuh pondok pesantren sangat mengajurkan santrinya agar memiliki kegiatan istiqomah *bin-nazhar*, minimal satu minggu khatam satu kali. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mempermudah santrinya menghafal Al-Qur’an. Karena dengan melakukan kegiatan *bin-nazhar* dengan istiqomah akan menambah daya ingat santri terhadap ayat-ayat Al-Qur’an baik halaman, lokasin maupun *lafadz* nya, sehingga santri tidak akan merasa asing dengan ayat-ayat Al-Qur’an yang nantinya mempermudah dalam menghafal Al-Qur’an.⁶⁹

b. *Tahfidz*

Tahfidz yaitu menghafalkan sedikit demi sedikit ayat-ayat Al-Qur’an. Para santri, setelah *bin-nazhar* yang dilakukan berulang kali selanjutnya adalah menghafalnya. Misalnya menghafal satu baris, beberapa kalimat, atau sepotong ayat pendek sampai tidak ada kesalahan. Di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyah santri memiliki waktu dari pagi sampai sore untuk menghafal minimal satu halaman. Santri wajib setiap hari membuat hafalan baru minimal satu halaman walaupun libur mengaji. Ini dimaksudkan agar target selesainya menghafal dapat tercapai sesuai waktunya.⁷⁰

⁶⁸ Wawancara dengan Abuya Thoha Alawy *Al-Hafidz*, Pengasuh Pondok Pesantren pada Rabu, 31 Juli 2019.

⁶⁹ Observasi di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyah dilaksanakan pada Sabtu, 3 Agustus 2019.

⁷⁰ Observasi di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyah dilaksanakan pada Sabtu, 3 Agustus 2019.

c. *Talaqqi*

Talaqqi yaitu menyetorkan atau memperdengarkan hafalan yang baru dihafal kepada guru. Proses *talaqqi* ini dilakukan untuk mengetahui hasil hafalan calon seorang *hafidz* dan mendapatkan bimbingan seperlunya. Di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah memiliki kegiatan *talaqqi* dua kali dalam satu hari yaitu *ba'da ashar* dan *ba'da maghrib*. Kegiatan *Talaqqi* diampu langsung oleh pengasuh pondok yaitu Abuya Muhammad Toha 'Alawy *Al-Hafidz* dibantu oleh istrinya yaitu Ibu Nyai Tasdiqoh *Al-Hafidzah* dan kedua putrinya yaitu Ustdzah Rifqoh *Al-Hafidzah* dan Ustadzah Fatma *Al-Hafidzah*. Adapun pembagiannya yaitu untuk yang masih perolehan juznya dibawah 15 juz diampu oleh kedua putri pengasuh dan untuk yang sudah perolehan juznya diatas 15 juz diampu langsung oleh pengasuh dan istrinya.⁷¹

d. *Taqrir*

Taqrir yaitu mengulang hafalan atau men-*sima*'-kan hafalan yang pernah dihafalkan/sudah pernah di-*sima*'-kan kepada guru *tahfidz*. *Takrir* dimaksudkan agar hafalan yang pernah dihafal tetap terjaga dengan baik. Kegiatan *taqrir* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dilakukan pada waktu *ba'da isya*. Kegiatan ini sama dengan *setoran* yaitu diampu langsung oleh pengasuh dan dibantu oleh istri dan kedua putrinya.

Selain dengan guru, *takrir* juga dilakukan sendiri-sendiri dengan maksud memperlancarkan hafalan yang telah dihafal, sehingga tidak mudah lupa. Santri dianjurkan untuk

⁷¹ Observasi di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dilaksanakan pada Sabtu, 3 Agustus 2019.

memperbanyak waktu untuk *taqirir* atau mengulang hafalan, dengan maksud untuk menjaga hafalan.⁷²

e. *Tasmi'*

Tasmi' yaitu memperdengarkan hafalan kepada orang lain baik kepada perseorangan maupun kepada jamaah. Dengan *tasmi'* ini seorang penghafal Al-Qur'an akan diketahui kekurangan pada dirinya, karena bisa saja ia lengah dalam mengucapkan huruf atau harakat.

Di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah sangat di utamakan kegiatan *sima'an*. *Sima'an* dilakukan dibanyak waktu yaitu setiap *ba'da shubuh* pada Hari Jumat, *ba'da shubuh* pada Hari Minggu sampai jam dhuhur, satu bulan penuh pada bulan Maulud, satu bulan sekali pada hari Ahad Pon. Selanjutnya, bagi santri yang sudah menyelesaikan hafalannya 30 juz dan akan diwisuda wajib mengikuta *sima'an* 30 juz dalam dua kali majlis.⁷³

i. Sarana dan Prasarana Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

Secara umum, sarana prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang maksimal sesuai yang diharapkan. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah yaitu terdiri dari 40 ruang kamar santri putra dan putri, 4 ruang kantor putra dan putri, 35 ruang kamar mandi putra dan putri, 2 ruang aula, 2 ruang perpustakaan, 3

⁷² Observasi di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dilaksanakan pada Sabtu, 3 Agustus 2019.

⁷³ Observasi di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dilaksanakan pada hari Minggu, 4 Agustus 2019.

ruang parkir, 1 ruang mushola, 1 masjid, 4 buah komputer, 2 buah lemari berkas, 8 buah rak buku perpustakaan, dan 3 buah mading.⁷⁴

j. Prestasi Program *Tahfidz* Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah merupakan lembaga pendidikan non formal yang meningkatkan kecintaan anak pada Al-Qur'an dengan tujuan menjadi *tahfidz* Al-Qur'an. Program yang paling diprioritaskan adalah Al-Qur'an yakni program *tahfidz* Al-Qur'an. Dalam program ini anak diajari bagaimana cara menghafal dan mencintai Al-Qur'an selain menghafal ayatnya santri Pondok Pesantren juga menghafal artinya serta mengetahui hukum bacaan (Tajwid) dengan tujuan agar santri dapat memahami maksud dari ayat yang mereka hafalkan.⁷⁵

Santri yang telah menyelesaikan hafalannya yaitu 30 juz, santri diwajibkan mengikuti kegiatan *sima'an* 30 juz yang dibagi dalam dua kali kesempatan, yaitu masing-masing 15 juz dalam satu kali dudukan yang disemak oleh para santri yang lain. Setelah kegiatan tersebut, santri juga wajib mengikuti kegiatan *Musabaqah Hifdzil Qur'an* yang nantinya akan disaksikan oleh seluruh santri pondok pesantren Ath-Thohiriyyah.

Pada akhir kelulusan santri diwajibkan khatam Al-Qur'an 30 juz dan disaksikan oleh seluruh Ustadz-Ustadzah, wali murid, santriwan-santriwati Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dan masyarakat sekitar Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah.

Adapun prestasi yang pernah diraih santri Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah khususnya dalam menghafal 30 Juz dalam Al-Qur'an adalah sebagai berikut:

⁷⁴ Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Sabtu, 20 Juli 2019.

⁷⁵ Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Sabtu, 20 Juli 2019.

- 1) Juara 1 *Musabaqah Hifdzil Qur'an* Kategori 30 Juz Putri dalam ajang Seleksi Tilawati Qur'an tingkat Kabupaten tahun 2018
- 2) Juara 2 *Musabaqah Hifdzil Qur'an* 5 juz dalam ajang *Musabaqah Tilawatil Qur'an* tingkat Kabupaten tahun 2015
- 3) Juara 1 *Muhafadzah Hifdzil Qur'an* kategori 5 Juz tingkat Jateng-DIY tahun 2016
- 4) Juara 2 *Muhafadzah Hifdzil Qur'an* kategori 10 Juz dalam ajang *Musabaqah Tilawatil Qur'an* tingkat Kabupaten tahun 2016
- 5) Juara 2 *Musabaqah Hifdzil Qur'an* kategori 30 Juz Putra dalam ajang IPPBMM tahun 2018
- 6) Juara 1 *Musabaqah Hifdzil Qur'an* Kategori 10 Juz dalam rangka HUT TNI
- 7) Juara 2 *Musabaqah Hifdzil Qur'an* Kategori 20 juz tingkat Jateng-DIY tahun 2018
- 8) Juara 1 *Musabaqah Hifdzil Qur'an* kategori 10 Juz dalam ajang OPQ tingkat Jateng-DIY tahun 2018
- 9) Juara 1 *Musabaqah Hifdzil Qur'an* kategori 10 Juz dalam ajang OPQ tingkat Banyumas tahun 2018
- 10) Juara 1 *Musabaqah Hifdzil Qur'an* kategori 10 juz di Universitas Jenderal Sudirman tingkat Jateng-DIY
- 11) Juara 3 *Musabaqah Hifdzil Qur'an* dalam ajang Rihlah Ilmiah Medan 2018 kategori 2 Juz tahun 2018 ⁷⁶

2. Deskripsi Program *Tahfidz* Al-Qur'an Berbasis TQM di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan data tentang program

⁷⁶ Dokumentasi Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dikutip pada Sabtu, 20 Juli 2019

tahfidz Al-Qur'an berbasis *Total Quality Management* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah, maka penulis dapat menyajikan dan sekaligus menganalisis data tersebut. Adapun program pembelajaran di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah, terdapat dua macam program yaitu program madin dan program *tahfidz*. Namun dalam hal ini, penulis akan meneliti tentang program *tahfidz* Al-Qur'an.

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang program *tahfidz* Al-Qur'an berbasis *Total Quality Management* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dapat dideskripsikan mengenai langkah-langkah dalam proses implementasi *total quality management/* manajemen mutu terpadu menurut pendapat Juran, sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah aktivitas pertama yang harus dilakukan guna tercapainya mutu pendidikan yang ditetapkan dalam sebuah lembaga. Adapun proses perencanaan yang dilakukan Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah yaitu membentuk kepengurusan untuk pembagian tugas dan merencanakan program kerja setiap divisi, serta mempresentasikan program kerja kepada pengasuh pondok pesantren.

“Untuk membantu saya memajemen pondok, saya membentuk kepengurusan baik untuk pondok putra maupun pondok putri yang terdiri dari seorang lurah, bendahara, sekretaris, bidang kebersihan, bidang kamanan, bidang kantin, bidang perlengkapan, bidang humas serta bidang pendidikan yang membawahi kepengurusan program *tahfidz*. Untuk program *tahfidz* ada kepengurusannya tersendiri tapi tetap dibawah tanggung jawab bidang pendidikan, yaitu terdiri dari ketua, sekretaris, dan bendahara”⁷⁷

Dengan adanya pembentukan struktur organisasi kepengurusan ini diharapkan segala bentuk administrasi dapat termenej dengan baik

⁷⁷ Wawancara dengan Abuya Thoha Alawy *Al-Hafidz*, Pengasuh Pondok Pesantren pada Rabu, 31 Juli 2019

dan berbagai program pembelajaran termasuk program *tahfidz* didalamnya dapat terlaksana dengan baik.

“Untuk perencanaan administrasi, kegiatan yang kami lakukan diantaranya yaitu pembuatan absen mengaji *setoran*, pembuatan absen *sima'an*, pembagian kelompok *sima'an*, pembuatan kartu *sima'an* untuk pengontrolan perolehan jumlah juz yang dapat disema’, menyusun teknis dan aturan setiap program baru yang di buat oleh pengasuh”⁷⁸

Dari wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perencanaan administrasi dilakukan oleh pengurus *tahfidz* bagian sekretaris. Perencanaan program dibuat langsung oleh pengasuh namun untuk teknisnya dibuat oleh pengurus *tahfidz*.

“Proses perencanaan program yaitu dengan melihat latar belakang dari kuantitas dan kualitas perolehan ngaji santri, kemudian memunculkan solusi berupa program perbaikan, selanjutnya didiskusikan dengan pengurus lain dan seluruh santri *tahfidz*”⁷⁹

Adapun proses perencanaan program yang lain yaitu dengan melihat kekurangan program sebelumnya, untuk selanjutnya didiskusikan dengan semua elemen dalam program *tahfidz* tersebut. Sehingga menghasilkan program untuk memperbaiki program sebelumnya.

b. Pengendalian

Dalam tahap pengendalian kegiatan yang dilakukan Pondok Pesantren Ath-Thohiriyah yaitu penyusunan indikator pencapaian program, melakukan evaluasi dan sosialisasi pembaruan yang dilakukan setiap satu bulan sekali, melakukan pengembangan desain tugas kepada tiap-tiap tim atau bidang secara tuntas.

⁷⁸ Wawancara dengan Novia Khoirru Ruba’I, Ketua *Tahidz* pada Minggu, 28 Juli 2019.

⁷⁹ Wawancara dengan Khoirul Anwar, Ketua *Tahfidz* Putra pada Senin, 29 Juli 2019.

“setiap divisi mengimplementasikan setiap program kerja yang telah disusun, terutama divisi pendidikan yang membawahi dan bertanggung jawab terhadap kepengurusan program *tahfidz*. Adapun tugas pengurus *tahfidz* yaitu membuat absen, membuat kelompok *sima'an*, mengontrol buku ngaji santri setiap akhir bulan, dan mengkoordinasikan setiap aturan yang baru dari pengasuh”⁸⁰

Pengasuh dalam tahap ini selalu melakukan pengawasan pada setiap program yang sedang berjalan. Sehingga setiap program terkontrol dengan baik dan dapat berjalan secara efektif.

“untuk mengontrol santri saya bekerjasama dengan para pengurus pondok dalam hal oprak-oprak santri agar datang mengaji tepat waktu, ada juga pengecekan buku ngaji setiap akhir bulan, karena santri ditargetkan mendapat satu juz setiap bulannya, dan bagi santri yang absen ngajinya dibawah 3 kali dalam satu bulan, nantinya akan ada pemanggilan dan diberi bimbingan”⁸¹

Pengendalian program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyah dilaksanakan disaat dan diakhir program dilaksanakan. Pengendalian ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengontrol jalannya program sehingga dapat menghasilkan tujuan yang maksimal.

“Pengontrolan berdasarkan kuantitas dilakukan melalui absen ngaji harian, yaitu dengan melihat kehadiran dan jumlah perolehan juz, sedangkan berdasarkan kualitas, melalui kegiatan mingguan yaitu santri wajib disima' oleh santri *tahfidz* yang lain menggunakan mikrofon untuk melihat kualitas bacaan santri, dan bagi yang belum bisa disema' dilarang menambah juz”⁸²

c. Peningkatan

Peningkatan dalam hal ini diartikan sebagai evaluasi. Untuk evaluasi dilaksanakan setiap Senin malam yaitu setelah kegiatan

⁸⁰ Wawancara dengan Rifa Satia Nisrina, Lurah Pondok pada Jumat, 26 Juli 2019.

⁸¹ Wawancara dengan Novia Khoirru Ruba'I, Ketua *Tahidz* pada Minggu, 28 Juli 2019.

⁸² Wawancara dengan Khoirul Anwar, Ketua *Tahfidz* Putra pada Senin, 29 Juli 2019.

tartilan. Kegiatan evaluasi dalam hal ini dalam bentuk penjelasan kekurangan program sebelumnya, perbaikan, dan motivasi.

Kegiatan evaluasi yang lain yaitu *sima'an* selama satu bulan penuh di bulan Maulud. Santri wajib *sima'an* setiap hari, lima waktu setiap *ba'da* sholat. Target evaluasi ini yaitu perolehan juz dapat *disima'* seluruhnya. Bagi santri yang tidak bisa mencapai target maka wajib mengulang *setoran* dari jumlah juz yang bisa di *sima'*. Adapun tugas pengurus *tahfidz* yaitu membuat kelompok *sima'an* dan membuat absen *sima'an*.

Ketiga kegiatan diatas yaitu pelaksanaan *Total Quality Management* pada program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah berdasarkan empat unsur TQM yang ada dalam bukunya Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, yaitu:

a. Fokus pada Pelanggan

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas lembaga harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan. Pelanggan merupakan orang yang menuntut kita untuk memberikan yang terbaik sesuai dengan keinginannya. Di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah telah memberikan pelayanan pembelajaran *tahfidz* yang maksimal seperti dalam hal disiplin waktu mengaji *setoran*, memaksimalkan waktu selain *setoran* untuk *muroja'ah*, dan motivasi yang sering diberikan langsung dari pengasuh.

“waktu mengaji sangat disiplin, waktu libur mengaji hanya satu kali dalam satu minggu, yaitu kamis malam, dan santri selalu mendapat motivasi langsung dari pengasuh setiap minggunya, sehingga santri merasa termotivasi untuk selalu semangat dalam menambah *setoran* dan *muroja'ahnya*, dan kalau

memang pengasuh sedang ada acara maka kegiatan *setoran* akan digantikan oleh santri yang sudah khatam”⁸³

Dari wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang dalam hal ini yaitu santri tahfidz memang diutamakan. Santri *tahfidz* merasa bahwa program-program yang sedang berjalan sudah efektif.

“setelah saya keluar dari pondok, alhamdulillah karena program *tahfidz* di Pondok Ath-Thohiriyyah yang tidak hanya fokus pada *setoran* tetapi juga *muroja'ahnya*, saya merasa lebih mudah dalam menjaga hafalan, karena terbiasa *muroja'ah* ketika di pondok”⁸⁴

Dalam wawancara tersebut, alumni sebagai pelanggan merasa sangat terbantu dengan program *tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah yang berfokus pada penjagaan hafalan atau kualitas dari hasil hafalan. Sehingga memudahkan alumni dalam menjaga hafalan ketika sudah bermukim di rumah.

Dalam menghafal Al-Qur'an yang terpenting adalah menjaga hafalan dan menurut sebagian orang menjaga hafalan lebih susah dibandingkan menghafal Al-Qur'an. Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dalam program *tahfidz* nya tidak hanya berfokus kepada *setoran* tetapi juga *muroja'ah*. Itu dimaksudkan agar santri lebih mudah menjaga hafalannya ketika nanti sudah tidak di pondok atau sudah mukim karena terbiasa dengan kegiatan *muroja'ah*.

b. Obsesi terhadap Kualitas

Dalam sebuah lembaga TQM merupakan kunci dan penentu kualitas serta kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal dan eksternal Pelanggan selalu beranggapan bahwa kualitas yang lebih unggul dari pesaingnya itu adalah hal yang utama. Dengan kualitas

⁸³ Wawancara dengan Novia Khoirru Ruba'I, Ketua *Tahfidz* pada Minggu, 28 Juli 2019

⁸⁴ Wawancara dengan Seviana Kholifah, Alumni Santri *Tahfidz* pada Sabtu, 27 Juli 2019

yang telah ditetapkan tersebut, lembaga harus terobsesi untuk memulai dan melebihi apa yang telah ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua SDM harus berusaha melaksanakan setiap desain pekerjaan berdasarkan perspektif bagaimana kita dapat melakukannya dengan sebaik-baiknya.

“program-program sudah bagus, karena tidak hanya *setoran* tetapi juga ada *sima'an* dan *muroja'ah*, karena menghafal Al-Quran bukan hanya wajib menghafalkan tetapi menjaganya juga wajib. Setiap Minggu santri wajib *sima'an* sampai dhuhur, dan santri *tahfidz* dilarang keluar dihari minggu sampai dhuhur, menurut saya itu sangat membantu saya dalam menjaga hafalan saya”⁸⁵

Dari wawancara diatas, salah satu fokus utama TQM program *tahfidz* yaitu kualitas. Bahwa bukan hanya proses yang menjadi perhatian utama tetapi hasil dari proses menghafal tersebut agar menghasilkan kualitas yang sesuai tujuan. Karena pada hakekatnya menghafal Al-Qur'an lebih mudah dibandingkan menjaga hafalannya.

“Tolak ukur keberhasilan program yaitu setelah santri khatam, 30 juz dapat disima' seluruhnya. Prosedur *sima'an* adalah 30 juz disima'kan dalam dua kali majlis, jadi satu kali majlis 15 juz. Setelah itu baru boleh diwisuda Qur'an”⁸⁶

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa program lain yang menjamin kualitas program adalah santri yang sudah khatam wajib mengikuti *sima'an* 30 juz untuk menguji hasil dari kualitas hafalan santri.

c. Kerjasama Tim (*Team Work*)

Dalam lembaga, kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina dengan baik, baik antar karyawan, lembaga-

⁸⁵ Wawancara dengan Atiq Rifki Muakhiroh, Santri *Tahfidz* pada Minggu, 28 Juli 2019

⁸⁶ Wawancara dengan Abuya Thoha Alawy *Al-Hafidz*, Pengasuh Pondok Pesantren pada Rabu, 31 Juli 2019

lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya. Lingkungan madrasah memiliki multi komponen yang mana untuk mendapatkan mutu yang baik maka dibutuhkan kerjasama dari semua komponen terkait.

“pengurus *tahfidz* bekerjasama dengan pengurus pondok bagian pendidikan. Adapun peran pengurus pendidikan dalam program *tahfidz* yaitu sebagai pengawas setiap berjalannya program dan menginstruksikan beberapa hal berkaitan program kepada pengurus *tahfidz*”⁸⁷

Di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah terdapat kepengurusan pondok yang bertugas membantu pengasuh dalam hal administrasi. Pengurus dapat dikatakan sebagai tangan kanan pengasuh, karena diberikan tanggung jawab penuh untuk manajemen program-program pondok. Untuk program *tahfidz* ada kepengurusan tersendiri namun tetap dibawah tanggung jawab pengurus pondok bagian pendidikan. Adapun bentuk kerjasama lain yaitu dengan warga sekitar pondok.

“saya punya cita-cita membuat kampung Qur’an Parakonje, karena melihat antusiasnya masyarakat sekitar pondok. Saya bekerjasama dengan para warga seperti diadakannya *sima’an* keliling di mushola-mushola sekitar pondok setiap minggu dan setiap ada acara tertentu, itu merupakan permintaan dari warga sekitar”⁸⁸

Respon dan kerjasama dari warga yang baik akan sangat mendukung keberhasilan program *tahfidz* itu sendiri. Warga Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah merasa sangat bersyukur dengan adanya program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah. Mereka ikut termotivasi untuk ikut menghafal Al-Qur’an, itu terbukti bahwa sudah banyak warga Parakanonje yang menjadi *hafidz-hafidzah*.

⁸⁷ Wawancara dengan Khoirul Anwar, Ketua *Tahfidz* Putra pada Senin, 29 Juli 2019

⁸⁸ Wawancara dengan Abuya Thoha Alawy *Al-Hafidz*, Pengasuh Pondok Pesantren pada Rabu, 31 Juli 2019

d. Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat semakin meningkat.

Program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah selalu berubah dalam artian perbaikan yaitu dengan menyesuaikan kebutuhan santri. Maksud menyesuaikan kebutuhan santri yaitu bahwa kemampuan santri berbeda-beda, untuk memudahkan penentuan program dengan cara melihat rata-rata kemampuan santri. Selanjutnya yaitu menentukan program yang akan diterapkan. Proses ini dilakukan ketika dirasa program sebelumnya kurang efektif, maka akan diadakan perbaikan. Program perbaikan ini dilakukan terus menerus selama dirasa masih kurang efektif program sebelumnya.⁸⁹

B. Analisis Data Penelitian

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah melalui pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi maka selanjutnya penulis akan melakukan analisis terhadap hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Dalam analisis akan menjawab rumusan masalah yaitu bagaimana program *tahfidz* Al-Qur'an berbasis *Total Quality Management* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Purwokerto.

Dalam penyajian data diatas telah disajikan data tentang program *tahfidz* Al-Qur'an yang berbasis TQM, diantaranya mengenai perencanaan program, pengendalian serta peningkatan atau bisa dikatakan sebagai evaluasi dan juga unsur-unsur TQM.

Dalam pelaksanaan TQM tersebut seperti yang dikemukakan oleh Pengasuh yaitu Abuya Thoha Alawy *Al-Hafidz* pada saat wawancara

⁸⁹ Observasi di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah pada Sabtu, 20 Juli 2019.

mengatakan bahwa pelayanan yang optimal terhadap seluruh sumber daya manusia merupakan syarat penting dalam mengembangkan mutu pendidikan agar diminati oleh pelanggan. Pondok pesantren Ath-Thohiriyyah selalu berusaha secara terus menerus untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pelanggan baik internal maupun eksternal.

Seperti yang dijelaskan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu sistem manajemen yang berfokus pada orang yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pelanggan internal maupun eksternal. Selanjutnya dalam konsep peningkatan mutu pendidikan dalam TQM membahas empat komponen pokok yaitu pembelajaran, layanan madrasah, lingkungan dan sumber daya manusia.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana TQM dalam meningkatkan mutu program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah ditinjau dari empat komponen TQM berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai indikator peningkatan mutu pendidikan yang dijabarkan sebagaimana berikut:

1. Pengorganisasian Pendidikan Pesantren Berbasis Mutu Proses

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data dokumen penelitian yang sudah dilakukan bahwa Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dalam membuat perencanaan program *tahfidz* dilakukan dengan cara melibatkan semua elemen, yaitu dari pengurus *tahfidz* dan semua santri *tahfidz*. Perencanaan program dimulai dari menganalisis latar belakang kuantitas dan kualitas perolehan ngaji santri. Untuk kuantitas yaitu dilihat dari jumlah perolehan juz setiap bulannya dan untuk kualitas yaitu dilihat dari bacaan santri setiap hari Minggu. Setelah menganalisis kekurangan program sebelumnya, kemudian muncul beberapa solusi yang selanjutnya didiskusikan dengan para pengurus lain dan beberapa santri *tahfidz*. Setelah didiskusikan maka akan muncul program baru yang nantinya akan diterapkan.

Setelah perencanaan, tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan dari program hasil perencanaan diatas. Pelaksanaan program *tahfidz* berdasarkan pembagian waktunya ada tiga macam yaitu program harian, program mingguan, dan program bulanan. Program harian yaitu ada kegiatan *setoran* setiap *ba'da* ashar dan *ba'da* maghrib. *Ba'da* ashar digunakan untuk santri yang sudah mendapat perolehan juz lebih dari 15 juz dan *ba'da* maghrib digunakan untuk santri yang mendapat perolehan juznya dibawah 15 juz, dan kegiatan *muroja'ah* yaitu *ba'da* isya. Selanjutnya program mingguan yaitu *sima'an* dari *ba'da* subuh sampai dhuhur di hari Minggu dan *ba'da* subuh sampai jam 7 pagi dihari Jumat. Kemudian program bulanan yaitu *sima'an* di rumah santri setiap *Ahad Pon* dengan sistem bergilir.

Dalam tahap pelaksanaan diadakan pula pengontrolan program. Ada dua macam pengontrolan dalam program *tahfidz* Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah yaitu pengontrolan berdasarkan kuantitas dan kualitas. Pengontrolan berdasarkan kuantitas dilakukan melalui absen ngaji harian, yaitu dengan melihat kehadiran dan jumlah perolehan juz, sedangkan berdasarkan kualitas, melalui kegiatan mingguan yaitu santri wajib *disima'* oleh santri *tahfidz* yang lain menggunakan mikrofon untuk melihat kualitas bacaan santri, dan bagi yang belum bisa *disima'* dilarang menambah juz.

Pada tahap evaluasi, ada beberapa bentuk kegiatan diantaranya yaitu *sima'an* full di bulan Maulud. Evaluasi tersebut dimaksudkan agar semua perolehan juz santri bisa *disima'* seluruhnya. Apabila perolehan juz tidak dapat *disima'* seluruhnya, maka dalam *setoran* santri wajib mengulang juz yang terakhir yang sudah bisa *disima'* kan.

Ketiga tahap diatas pada dasarnya, orientasi akhir dalam peningkatan mutu adalah kualitas. Diharapkan dengan pembelajaran yang

baik dapat menghasilkan *output* yang berkualitas dan santri mampu terjun dimasyarakat dengan baik.

2. Pengorganisasian Pendidikan Pesantren Berbasis Mutu Layanan

Dalam proses pelaksanaan TQM tersebut seperti yang dikemukakan oleh Pengasuh Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah, Abuya Thoha Alawy *Al-Hafidz* dalam sebuah wawancara bahwa pelayanan yang optimal terhadap seluruh sumber daya manusia merupakan salah satu syarat dalam mengembangkan mutu program pondok pesantren. Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah selalu berusaha dan selalu melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan terbaik pada seluruh pelangganya, baik pelanggan internal maupun eksternal. Untuk bisa memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam artian santri, maka pengasuh sebagai manajer telah membentuk struktur organisasi kepengurusan pondok baik putra maupun putri. Pembagian tugas tersebut didasarkan atas kemampuan masing-masing individu.

Adapun struktur organisasi tersebut terdiri dari lurah, bendahara, sekretaris, seksi pendidikan, seksi keamanan, seksi kebersihan, seksi kantin, seksi humas, dan seksi perlengkapan. Pembagian tugas tersebut dikuatkan dengan diadakannya pelantikan diawal kepengurusan dan dilantik langsung oleh Abuya Thoha Alawy *Al-Hafidz* selaku Pengasuh Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah. Dengan telah dilantiknya pengurus maka pengasuh telah memberikan kewenangan secara penuh untuk membuat program secara maksimal sesuai dengan kondisinya.

Kemudian terkait dengan program layanan terhadap orangtua/wali santri, menurut ketua program *tahfidz* Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah baru akan direncanakan yaitu pemberitahuan perolehan juz setiap santri setiap akhir bulan untuk bisa dijadikan perhatian bagi orang tua supaya ikut memotivasi anak dalam hal belajar dan semangat mengaji. Melalui

kegiatan rutin bulanan ini menjadikan wadah dalam menyampaikan saran dan masukan dari orangtua/wali siswa kepada program *tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah untuk perbaikan dan pengembangan yang lebih baik.

3. Pengorganisasian Pendidikan Pesantren Berbasis Mutu Lingkungan

Fokus selanjutnya yaitu peningkatan mutu terhadap lingkungan. Lingkungan pondok pesantren yang bermutu merupakan kondisi dimana keadaan pondok pesantren terasa aman, damai, nyaman dan menyenangkan untuk kegiatan mengaji. Peningkatan mutu lingkungan dipengaruhi oleh lingkungan fisik, sosial, intelektual dan nilai lingkungan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan selama proses penelitian, bahwa lingkungan belajar di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dilihat atas dasar lingkungan sosial, yaitu hubungan antar pengasuh/ustadz/ustadzah dengan santri serta elemen lain yang terlibat dalam interaksi program *tahfidz* terjalin hubungan yang bersahabat dan islami, namun tetap berada dalam lingkup adab santri terhadap guru.

Lingkungan keagamaan dan etika kesantrian di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah terbangun nilai-nilai yang baik yaitu moralitas pengasuh dan ustadz/ustadzah yang bisa dijadikan keteladanan sehingga berpengaruh terhadap proses dan hasil pendidikan yang dalam bahasa pesantren disebut dengan *barokah*. Adapun lingkungan fisik di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah tersedia masjid, ruang mengaji, serta kamar mandi yang mencukupi kebutuhan air dan bersih. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah sudah cukup mendukung kegiatan pembelajaran *tahfidz* para santri.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas yang diambil setelah dilakukan penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa lingkungan fisik dan lingkungan sosial saling berhubungan. Keduanya merupakan

penunjang keberhasilan proses pembelajaran di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah. Adanya lingkungan fisik yang baik yaitu fasilitas yang lengkap diharapkan dapat menambah motivasi mengaji santri. Sedangkan lingkungan sosial diharapkan dapat menumbuhkan akhlak dan adab yang baik bagi santri, yaitu dari meneladani akhlak pengasuh dan para ustadz/uztadzah pondok pesantren.

4. Pengorganisasian Pendidikan Pesantren Berbasis Mutu SDM

Sumber daya manusia merupakan pelanggan internal yang menentukan mutu lulusan dan lembaga itu sendiri. Oleh karenanya berhasil atau tidaknya manajemen peningkatan mutu pendidikan ditentukan kesiapan, kesediaan dan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikannya. Maka dengan sumber daya manusia yang baik dan diimbangi manajemen yang baik pula maka sebuah lembaga akan berhasil dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi, pengamatan dan wawancara penulis dengan pengasuh, pengurus pondok, pengurus *tahfidz*, santri, wali santri dan alumni bahwa di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah memiliki sumber daya manusia yang berakhlakul karimah, pengasuh yang merupakan seorang *hafidz/hafidzah*, pengurus *tahfidz* sudah menerapkan manajemen dengan baik dan terbuka, mampu melaksanakan tugas dengan profesional, orientasi mengajar bukan untuk dunia tetapi untuk ibadah.

Berdasarkan penelitian tentang Manajemen Mutu Terpadu atau TQM dalam program *tahfidz* Al-Qur'an sudah disesuaikan dengan beberapa prinsip TQM menurut menurut Hensler dan Brunell, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya berkaitan dengan ketepatan waktu, model

pembelajaran, dan pelayanan administrasi. Oleh karena itu segala aktivitas lembaga harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan.

Berkaitan dengan program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah salah satu orientasinya adalah memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan yang termasuk dalam hal ini adalah santri, wali santri, dan masyarakat.

Santri, wali santri dan masyarakat merasa puas dengan program *tahfidz* yang sedang terlaksana. Santri merasa terbantu dengan banyaknya program yang difokuskan terhadap *muroja'ah* nya, sehingga memudahkan mereka menjaga hafalan. Sedangkan wali santri juga merasa puas, karena mereka terbantu dalam mewujudkan impian mereka untuk memiliki anak yang hafal Al-Qur'an. Kemudian masyarakat merasa senang, dengan adanya program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah, karena sejak ada program *tahfidz* di daerah mereka, sudah banyak tumbuh *hafidz/hafidzah* di daerah mereka. Maka dari itu pengasuh dan masyarakat sekitar bercita-cita menjadikan Kampung Parakanonje sebagai kampung Qur'an.

Bedasarkan pernyataan ketiga pelanggan tersebut, menyatakan bahwa program *tahfidz* Al-Qur'an di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah sudah cukup memuaskan terhadap apa yang dibutuhkan pelanggan.

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Maksud dari respek terhadap setiap orang yaitu bahwa setiap elemen yang ada dalam organisasi tersebut dilibatkan seluruhnya. Di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah, untuk memudahkan proses manajemen kemudian pengasuh menggerakkan bawahannya yaitu santri dengan membentuk kepengurusan. Termasuk dalam hal ini program *tahfidz* yaitu memiliki kepengurusan tersendiri.

Pengasuh selalu memberikan arahan kepada para pengurus *tahfidz* dalam menjalankan program yang diterapkan. Selain memberikan arahan,

pengasuh juga melakukan pengawasan untuk mengontrol efektifnya program.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Manajemen berdasarkan fakta merupakan proses manajemen yang didasarkan atas data yang real. Di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah dalam setiap proses perbaikan program selalu melihat data. Data tersebut merupakan hasil evaluasi mengaji santri. Kemudian data tersebut dianalisis untuk menentukan solusi dari kekurangan program sebelumnya. Setelah itu baru ditentukan program perbaikannya.

4. Perbaikan Berkesinambungan

Agar suatu program dapat sukses dalam suatu lembaga maka perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Seperti Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah yang selalu melakukan perbaikan. Pengasuh pondok mengatakan bahwa untuk memaksimalkan hasil hafalan santri, menurutnya harus sering dilakukan perbaikan program secara berkesinambungan agar bisa meminimalkan hasil yang kurang maksimal. Perbaikan dilakukan ketika program sebelumnya dirasa kurang efektif dalam pelaksanaannya karena beberapa faktor.

IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan penulis berjudul “ Implementasi *Total Quality Management* pada Program *Tahfidz* Al-Qur’an di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto Kabupaten Banyumas”, dapat diperoleh kesimpulan bahwa dalam implementasi *total quality management* pada program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah ada empat komponen yang menjadi tujuan peningkatan mutu yaitu pengorganisasian pendidikan pesantren berbasis mutu proses, pengorganisasian pendidikan pesantren berbasis mutu layanan, pengorganisasian pendidikan pesantren berbasis mutu lingkungan, dan pengorganisasian pendidikan pesantren berbasis mutu SDM. Setiap peningkatan komponen tersebut memiliki proses perencanaan, pengendalian dan peningkatan tersendiri.

Sedangkan dalam pelaksanaan implementasi TQM pada program *tahfidz* di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah didasarkan empat prinsip TQM yaitu kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan

Dapat disimpulkan bahwa program *tahfidz* Al-Qur’an di Pondok pesantren Ath-Thohiriyyah yang berbasis TQM dalam penerapannya sudah cukup baik. Dalam pelaksanaan sering diadakan perbaikan secara berkesinambungan, fokus kepada kepuasan pelanggan yaitu santri, wali santri dan masyarakat, dan dalam perbaikannya didasarkan atas data yang real. Pengasuh juga membuat kepengurusan untuk membantu beliau dalam hal administrasi.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Program *Tahfidz* Al-Qur’an Berbasis Total Quality Management di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah

Karangsalam Purwokerto dan kesimpulan dari penulis, ada beberapa saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Kepada Pengasuh
 - a. Selalu tiada henti-hentinya memberikan motivasi kepada para santri dalam menghafal Al-Qur'an.
 - b. Memperketat pengontrolan langsung terhadap kerajinan santri dalam mengaji
2. Kepada Lurah Pondok
 - a. Lebih rajin mengontrol kerajinan santri dalam mengaji
 - b. Rajin mengawasi aktivitas pengurus *tahfidz*
3. Kepada Pengurus *Tahfidz*
 - a. Memperbaiki manajemen program *tahfidz* seperti melengkapi dokumen-dokumen yang belum lengkap, membuat perencanaan program kerja yang jelas, mengadakan evaluasi pengurus *tahfidz*
 - b. Lebih rajin mengontrol kerajinan santri dalam mengaji
4. Kepada Santri *Tahfidz*
 - a. Selalu memperbaharui niat dalam mengaji
 - b. *Istiqomah* dalam mengaji dan *muroja'ah*
 - c. Belajar dalam membagi waktu
 - d. Tetap semangat untuk menghafal Al-Qur'an.
5. Kepada Alumni Santri *Tahfidz*
 - a. *Istiqomah muroja'ah*
 - b. Jangan pernah menduakan Al-Qur'an
6. Kepada wali santri *tahfidz* Al-Qur'an
 - a. Selalu memotivasi anak
 - b. Beri dukungan penuh terhadap anak

C. Penutup

Alhamdulillahirobbil 'alamin penulis haturkan kepada Allah yang telah memberikan kemudahan dan segala karunia-Nya kepada penulis

sehingga karya ilmiah yang tertuang dalam bentuk skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih setulus-tulusnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam rangka penyusunan skripsi ini. Baik fikiran, tenaga maupun materi bagi penulis, semoga dapat membahagiakan dan menjadi amal sholeh di sisi Allah SWT.

Dengan segenap keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik itu dari segi kemampuan maupun pengetahuan sehingga mempengaruhi dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis menyadari betul bahwa skripsi ini masih jauh dari yang namanya kesempurnaan melainkan banyak kesalahan dan kekeliruan.

Sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi semua pembaca pada umumnya, amin. *Jazakumulloh.*

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Anshari, Zakariyal. 2017. *Anda pun Bisa Hafal 30 juz Al-Qur'an*. Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafii.
- Arcaro, Jerome S. 2005. *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip Perumusan dan tata langkah Penerapan, Terjemahan, Yosol Iriantara*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Arifin, Zainal. 2011. *Penelitian pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: El Bayan.
- Daulat P. Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Cet. IV.
- Fadhli, Muhammad. 2017. "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan" *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*. Vol I. No 02. Bengkulu: Fakultas Tarbiyah STAIN Curup.
- Fairuz, A.W. 2007. Munawwir Muhammad. *Kamus al-Munawwir Arab Indonesia*. Surabaya: Pustaka Progressif. Cet XIV.
- Fattah, Nanang. 2012. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ghafur, Hanief Saha. 2010. *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hariyanto dan Minhaji. "Total Quality Management Berbasis Pesantren". *Jurnal*. Situbondo: Fakultas Tarbiyah IAI Ibrahimy Situbondo.
- Hermansyah, Haris. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika.
- Khadijah, Ifah. "Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada lembaga Pendidikan Islam". *Skripsi*. Bandung: Fakultas Agama Islam UI Nusantara Bandung.

- Mansyur, Yusuf. 2017. *Dahsyatnya Membaca & Menghafal Al-Qur'an*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia IKAPI.
- Nurkholis. 2015. *Santri Wajib Belajar*. Yogyakarta: Kepompong.
- Prabowo, Sugeng Listyo. 2009. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Perguruan Tinggi*. Malang: UIN Malang Press.
- Rohiat. 2012. *Manajemen Sekolah*. Bandung: Refika Aditama.
- Sa'dulloh. 2008. *9 Cara Praktis Menghafal Al-Qur'an*. Jakarta: Gema Insani.
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Setyawan, Debi. 2018. "Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Jetis Sukoharjo Tahun Pelajaran 2016/2017". *Tesis*. Sukoharjo: Fakultas Tarbiyah IAIN Surakarta.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suyitno. 2016. "Peningkatan Sumberdaya Manusia Melalui Penerapan Total Quality Management". *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol. 4. No. 2. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis STIE Malang.
- Syarifah. 2015. "Aplikasi Total Quality Management (TQM) di Pondok Pesantren, Sekolah dan Madrasah (Study Komparasi)". *Jurnal At-Ta'dib*. Vol. 10. No. 1. Kediri: Universitas Darussalam Gontor.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi & Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Umar, Nasaruddin. 2008. *Ulumul Qur'an*. Jakarta: Al-Ghazali Center.

Yusuf, Musfirotun. 2005. *Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zazin, Nur. 2017. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

