

Penerapan Benchmarking dan Alat TQM sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan

Iga Septiani¹, Ita Saiyah Nasution², Salfen Hasri³, Sohiron⁴

^{1,2,3,4} Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

e-mail: lgaseptiani1234@gmail.com¹, itasaiyahnasution@gmail.com²,
Salfen.hasri@uin-suska.ac.id³, sohiron@uin-suska.ac.id⁴

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis tentang penerapan benchmarking dan alat TQM sebagai strategi peningkatan kualitas pendidikan. Benchmarking adalah metode terorganisir untuk mendapatkan pandangan baru tentang tuntutan pengguna. TQM adalah penggabungan semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas produk yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini membahas TQM sebagai strategi peningkatan kualitas pendidikan. Melalui literatur terkait, Strategi Benchmarking dalam Institusi Pendidikan ini mengikuti pola pendekatan dasar yang terdiri dari empat langkah. Pendekatan tersebut berdasarkan pada metode mutu mendasar yang dikenal dengan sebutan siklus Deming atau siklus PDCA (rencanakan-lakukan-periksa-tindak). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kepustakaan (*library research*), metode kepustakaan merupakan pengumpulan informasi dengan cara menganalisis dan mengevaluasi teori-teori berdasarkan hasil analisis kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja Pengertian TQM dan Benchmarking, prinsip TQM, jenis benchmarking, Hubungan antara TQM dan Benchmarking, dan Konsep Strategi peningkatan kualitas pendidikan.

Kata kunci: *Benchmarking, Alat TQM, Strategi*

Abstract

This article aims to analyze the application of benchmarking and TQM tools as an educational quality improvement strategy. Benchmarking is an organized method of gaining new insights into user demands. TQM is the incorporation of all functions and processes in an organization to achieve the goal of improving product quality focusing on customer satisfaction. This study discusses TQM as a strategy to improve the quality of education. Through related literature, this Benchmarking Strategy in Educational Institutions follows a basic approach pattern consisting of four steps. The approach is based on the fundamental quality method known as the Deming cycle or PDCA cycle (plan-do-check-act). The method used in this research is the library method (library research), the library method is the collection of information by analyzing and evaluating theories based on the results of literature analysis related to the research. The results found in this study are to find out what are the definitions of TQM and Benchmarking, TQM principles, types of benchmarking, the relationship between TQM and Benchmarking, and the concept of strategies to improve the quality of education.

Keywords: *Benchmarking, TQM Tools, Strategy*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini berlangsung sangat pesat. Hal ini tercermin dari semakin ketatnya persaingan antar pelaku usaha. Untuk dapat bertahan dan berkembang, setiap perusahaan dituntut untuk ikut bersaing secara aktif. Persaingan tersebut tidak hanya terbatas pada produk-produk dalam negeri, tetapi juga melibatkan produk-produk dari luar negeri dalam berbagai aspek seperti distribusi, promosi, inovasi, penentuan harga, hingga kualitas. Semua upaya tersebut dilakukan perusahaan untuk menarik minat konsumen. Salah satu strategi yang

efektif untuk menarik perhatian pelanggan adalah dengan menyajikan produk atau layanan yang memiliki kualitas unggul.

Menurut Gaspersz, dalam dunia pendidikan yang semakin kompetitif, kualitas menjadi faktor utama dalam memenangkan persaingan. Kualitas sendiri merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis dan harus mampu memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya terbatas pada produk, tetapi juga mencakup sumber daya manusia, proses operasional, serta lingkungan kerja. Kualitas yang baik akan berdampak positif karena mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, termasuk dalam konteks dunia pendidikan. Jika suatu lembaga pendidikan memiliki kualitas yang tinggi, maka hal tersebut dapat meningkatkan efisiensi lembaga secara keseluruhan. Untuk mencapai kualitas yang optimal, lembaga pendidikan perlu menerapkan prinsip *continuous improvement* (perbaikan berkelanjutan) dan *Total Quality Management* (TQM). Dalam penerapannya, dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia melalui pelatihan, proses kerja yang efisien, serta lingkungan kerja yang mendukung. (Gaspresz: 2005)

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas organisasi secara menyeluruh. Penerapan TQM mencakup seluruh elemen sumber daya manusia, mulai dari jajaran yayasan hingga karyawan pada tingkat paling bawah. TQM tidak hanya berfungsi sebagai alat manajerial, melainkan sebagai sarana transformasi menyeluruh terhadap cara suatu organisasi menjalankan operasionalnya. Sebagai suatu bentuk investasi jangka panjang, TQM menuntut komitmen penuh dari seluruh anggota organisasi, partisipasi aktif dari semua karyawan, serta penerapan budaya perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks lembaga pendidikan, penerapan TQM tidak hanya memungkinkan institusi untuk bertahan di tengah persaingan yang ketat, tetapi juga memberikan peluang besar untuk berkembang dan bersaing secara signifikan di dunia bisnis yang semakin kompetitif.

Terdapat lima karakteristik utama dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) sebagai pendekatan modern terhadap kualitas. Pertama, TQM didasarkan pada konsep yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kedua, dibutuhkan kepemimpinan yang proaktif dan mampu mengarahkan organisasi menuju perbaikan berkelanjutan. Ketiga, setiap individu dalam organisasi harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap mutu. Keempat, TQM menekankan pendekatan preventif daripada pendekatan berbasis deteksi; artinya, kesalahan harus dicegah sejak awal proses, bukan hanya diperbaiki setelah terjadi. Terakhir, kualitas harus dijadikan sebagai bagian dari budaya organisasi atau *way of life*, yang menyatu dalam setiap aktivitas dan pengambilan keputusan.

METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kepustakaan. Penelitian ini mengkaji penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu metode pengumpulan informasi dengan cara menganalisis dan mengevaluasi teori-teori berdasarkan hasil analisis kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian. Metode pengumpulan informasi ini menggunakan pendekatan sistematis dengan mengumpulkan, menganalisis, dan mengevaluasi data dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, artikel, laporan, dan dokumen resmi, guna memahami topik yang sedang dibahas atau mungkin merupakan isu yang sudah lama ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian TQM dan Benchmarking

1. Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan manajerial yang menempatkan kualitas sebagai elemen utama dalam strategi untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam dunia bisnis. Fokus utama dari TQM adalah kepuasan pelanggan, yang dicapai melalui partisipasi aktif seluruh anggota organisasi—mulai dari tingkat manajemen puncak hingga karyawan di level operasional—dalam upaya peningkatan kualitas secara terus-menerus (Santosa, 2003). TQM, yang dalam bahasa Indonesia dikenal sebagai Manajemen Mutu Terpadu atau Manajemen Kualitas Terpadu, menekankan pentingnya kolaborasi menyeluruh dalam menciptakan budaya mutu dalam organisasi.

Menurut Mears (2005), Total Quality Management (TQM) merupakan suatu sistem yang dijalankan secara berkelanjutan dalam jangka panjang, dengan tujuan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui peningkatan mutu produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Sementara itu, Ross (2005) menjelaskan bahwa TQM merupakan integrasi dari seluruh fungsi dan proses dalam organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk, dengan fokus utama pada kepuasan pelanggan. Ibrahim menambahkan bahwa tujuan utama penerapan TQM adalah menyediakan barang atau jasa yang berkualitas tinggi secara konsisten sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan konsumen. Kepuasan yang berkelanjutan ini diharapkan mampu mendorong pembelian berulang, sehingga meningkatkan efisiensi produksi. Efisiensi tersebut kemudian memungkinkan perusahaan mencapai skala ekonomis yang pada akhirnya dapat menurunkan biaya produksi secara signifikan.

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management (TQM) merupakan suatu sistem manajemen yang menempatkan kualitas sebagai inti dari strategi bisnis, dengan tujuan utama untuk mencapai kepuasan pelanggan. TQM melibatkan seluruh elemen dalam organisasi, dari tingkat manajemen hingga karyawan, dalam proses perbaikan kualitas secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, TQM dapat didefinisikan sebagai pendekatan manajerial yang terstruktur, berfokus pada organisasi, pelanggan, dan dinamika pasar, yang menggabungkan pencarian data faktual serta penyelesaian masalah secara sistematis. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam hal kualitas, produktivitas, serta kinerja organisasi secara menyeluruh.

Implikasi dari pembahasan sebelumnya menunjukkan bahwa Total Quality Management (TQM) tidak hanya membutuhkan arah yang jelas melalui tujuan dan pernyataan misi, tetapi juga harus disertai dengan keterampilan manajerial yang mampu memperluas pasar yang sudah ada serta mengantisipasi kebutuhan konsumen di masa depan—termasuk produk atau layanan yang saat ini belum tersedia. Inovasi serta kemampuan kepemimpinan dalam membangun pasar masa depan merupakan kunci untuk menjamin keberlangsungan dan posisi perusahaan sebagai pelopor dalam industrinya. Dengan demikian, penerapan TQM dapat memberikan manfaat strategis bagi perusahaan, antara lain peningkatan keuntungan dan penguatan daya saing di pasar. Menurut Tjiptono dan Diana (2003), yang membedakan TQM dari pendekatan bisnis lainnya adalah elemen-elemen inti yang membentuknya. Mereka mengidentifikasi sepuluh komponen utama dalam TQM, yaitu: orientasi pada pelanggan, komitmen terhadap kualitas, penggunaan metode ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja tim, perbaikan sistem yang berkelanjutan, pelatihan dan pendidikan, kebebasan yang terarah, serta pemberdayaan karyawan melalui partisipasi aktif.

Menurut Rohmaniyah ada beberapa unsur utama (karakteristik) dalam penerapan Total Quality Management (TQM). Unsur-unsur ini dirancang untuk membentuk budaya kualitas yang menyeluruh dalam organisasi.

a. Fokus terhadap pelanggan

Pelanggan merupakan pusat dari seluruh aktivitas organisasi, baik pelanggan eksternal maupun internal. Pelanggan eksternal mencakup penerima layanan atau produk dalam konteks pendidikan misalnya, peserta didik atau orang tua. Sementara itu, pelanggan internal meliputi hubungan antar karyawan, termasuk dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif.

b. Pendekatan ilmiah

Pengambilan keputusan dalam TQM harus berbasis data dan fakta. Pendekatan ini melibatkan penggunaan alat-alat statistik seperti diagram Pareto, kontrol kualitas, serta teknik benchmarking dan monitoring. Tujuannya adalah untuk mendorong perbaikan yang berkelanjutan dan berbasis analisis yang objektif.

c. Komitmen jangka panjang

Implementasi TQM memerlukan komitmen penuh dari pimpinan hingga seluruh anggota organisasi. Komitmen ini diwujudkan melalui konsistensi dalam menjalankan visi, misi, serta tujuan organisasi. Karena TQM bukanlah program jangka pendek, keberhasilannya bergantung pada dedikasi berkelanjutan dari seluruh pihak yang terlibat.

d. Kerja Tim

Kolaborasi antar individu maupun antar departemen menjadi elemen penting dalam TQM. Kerja tim yang solid memungkinkan pertukaran ide, penyelesaian masalah secara kolektif, serta pencapaian tujuan bersama secara lebih efektif dan efisien.

e. Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan

Organisasi harus terus mencari cara untuk meningkatkan proses, produk, dan layanan. Perbaikan berkelanjutan ini bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi dalam setiap aspek operasional organisasi.

2. Benchmarking

Benchmarking merupakan suatu metode yang sistematis untuk memperoleh perspektif baru terkait kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam konteks pendidikan, benchmarking digunakan sebagai alat untuk menetapkan sasaran perbaikan, dengan tujuan utama mencapai keunggulan institusional. Proses ini dilakukan melalui identifikasi, evaluasi, serta adopsi atau bahkan penyempurnaan dari praktik-praktik terbaik, baik yang berasal dari dalam maupun luar lingkungan sekolah. Melalui kegiatan benchmarking, lembaga pendidikan dapat memperoleh wawasan baru terhadap praktik yang telah diterapkan, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, serta menetapkan target pencapaian yang lebih unggul. Selain itu, benchmarking juga berperan sebagai media untuk mendorong peningkatan mutu dan penciptaan inovasi yang berkelanjutan dalam lingkungan pendidikan.

Benchmarking adalah proses menjembatani kesenjangan antara kondisi saat ini dengan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Metode ini biasanya digunakan untuk mengidentifikasi pesaing terbaik serta memahami cara mereka mencapai kualitas unggul. Istilah benchmarking sangat populer terutama dalam dunia bisnis. Roger Milliken pernah menyebut benchmarking sebagai tindakan “mencuri tanpa rasa malu,” yang menggambarkan pengambilan praktik dari pihak lain tanpa rasa bersalah. Namun, pandangan ini ditanggapi berbeda oleh Edwards Deming, yang menekankan bahwa benchmarking bukan sekadar meniru perusahaan lain, melainkan harus dilakukan dengan cara beradaptasi, bukan hanya mengadopsi secara langsung. Secara umum, benchmarking adalah proses evaluasi kinerja organisasi dengan membandingkannya terhadap perusahaan-perusahaan terkemuka dalam industri. Data yang diperoleh dari proses ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk menetapkan tujuan, merancang strategi, dan melaksanakan rencana peningkatan dalam organisasi. (James: 2007)

Prim Masrokan (2013) menegaskan bahwa benchmarking merupakan suatu proses yang bertujuan untuk menetapkan tolok ukur, baik dari segi metode maupun hasil yang ingin dicapai dalam periode waktu tertentu. Tolok ukur ini didasarkan pada kondisi nyata yang berlaku dalam praktik. Sementara itu, menurut Syafarudin (2012), benchmarking adalah proses berkelanjutan dalam mengevaluasi produk, layanan, dan pelaksanaan suatu organisasi dengan membandingkannya kepada pesaing atau perusahaan yang menjadi pemimpin di industri. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi area yang dapat ditingkatkan. Dalam hal ini, analisis yang mendalam menjadi faktor kunci keberhasilan dalam pelaksanaan benchmarking.

Berdasarkan berbagai penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa benchmarking dalam konteks lembaga pendidikan Islam adalah suatu proses evaluasi diri yang dilakukan secara terus-menerus. Proses ini melibatkan perbandingan dengan lembaga lain yang telah terbukti unggul, sehingga memungkinkan institusi pendidikan Islam untuk mengidentifikasi, mengadopsi, dan menerapkan praktik-praktik yang secara signifikan lebih baik. Dengan demikian, tindakan atau strategi yang dijalankan oleh lembaga terbaik tersebut dijadikan sebagai standar atau acuan kinerja normatif bagi institusi pendidikan Islam yang berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Beberapa dekade lalu, Ki Hadjar Dewantara memperkenalkan konsep benchmarking dalam bentuk yang sederhana melalui istilah Jawa yang dikenal dengan sebutan 3N. Ketiga unsur tersebut adalah: Niteni, yang berarti mengamati secara teliti; Niru, yaitu meniru atau mengambil inspirasi dari praktik yang ada; dan Nambahi, yang berarti mengadaptasi, memperbaiki, serta menyempurnakan sesuai kebutuhan. Pendekatan ini menegaskan bahwa benchmarking bukan sekadar menyalin sistem dari satu lembaga ke lembaga lain, melainkan

membutuhkan upaya kreatif dan inovatif yang mempertimbangkan kondisi, budaya, dan kapasitas masing-masing institusi (Jerome, 2015).

- a. Tujuan dari benchmarking adalah untuk mengenali, menilai, dan meniru atau bahkan melampaui praktik-praktik terbaik, baik di dalam institusi pendidikan maupun di luar kawasan anda. Proses benchmarking memberi Anda kesempatan untuk: Mendapatkan perspektif baru terhadap praktik-praktik yang sudah ada.
- b. Menentukan sasaran-sasaran untuk mencapai keunggulan.
- c. Mendorong berlangsungnya proses perbaikan berkelanjutan dan inovasi.

Prinsip TQM

Esensi dari Total Quality Management (TQM) adalah sebagai sebuah pendekatan strategis yang bertujuan mencapai keunggulan kompetitif melalui pencapaian kualitas kelas dunia. Empat prinsip utama TQM menjadi dasar bagi pembentukan budaya organisasi yang berfokus pada pelanggan, melibatkan partisipasi aktif seluruh karyawan, mengedepankan pengambilan keputusan berdasarkan data yang akurat, serta berkomitmen pada perbaikan yang berkelanjutan. Berikut adalah penjelasan dari keempat prinsip tersebut:

1. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan memegang peranan yang sangat penting untuk diterapkan, karena hal ini berfungsi untuk memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Dalam upaya mencapai kepuasan tersebut, perlu diperhatikan beberapa aspek kunci, yaitu harga yang kompetitif, jaminan keamanan, serta ketepatan waktu dalam penyampaian produk atau layanan.

2. Respek terhadap setiap orang

Karyawan diberikan kesempatan untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah. Mereka dianggap sebagai aset paling berharga bagi organisasi.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Setiap pengambilan keputusan yang dibuat lebih baik menggunakan data atau bukti nyata, bukan hanya sebagai asumsi semata. Dalam pengambilan keputusan ini kita harus menentukan pendekatan apa yang harus kita gunakan, ada 2 pendekatan yaitu pendekatan *prioritization* dan *variation*. Pendekatan *prioritization* yaitu pendekatan yang menentukan apa yang paling penting untuk diperbaiki sedangkan pendekatan *variation*, yaitu mengelola variasi dalam proses untuk menjaga konsistensi kualitas.

4. Perbaikan berkesinambungan (*Continuous Improvement*)

Dalam melakukan perbaikan berkesinambungan ini kita harus menerapkan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Dimana Plan itu merencanakan perbaikan atau perubahan proses itu bagaimana kedepannya, ada Do yaitu merencanakan planning tersebut, setelah melakukan perencanaan tersebut maka harus melakukan check dimana check ini melakukan evaluasi, kemudian yang terakhir Act yaitu menetapkan standar baru.

Jenis Benchmarking

Jenis benchmarking terbagi menjadi internal, fungsional, dan *Competitive* bagian yaitu sebagai berikut ini:

1. Internal Benchmarking

Internal benchmarking adalah proses tentang perbandingan antara unit atau fungsi didalam suatu organisasi dimana tujuannya untuk mengidentifikasi dalam penyebaran praktik yang sudah ada bukti efektifnya. Ciri-ciri dari internal benchmarking yaitu dilakukan dalam satu organisasi yang sama, tujuan dan internal benchmarking yaitu untuk perbaikan secara berkelanjutan, mendorong sinergi, lebih mudah untuk diterapkan karena data proses dalam organisasi serupa. Contohnya ada didalam suatu perusahaan A unggul didalam pelayanannya, maka prinsip dan sistem tersebut ditularkan kepada perusahaan B dan juga C. Kemudian manfaat dari internal benchmarking ini yaitu untuk mempercepat penyebaran inovasi dan efisiensi, meningkatkan kerja sama antara individu dan divisi, mengidentifikasikan kekuatan internal perusahaan.

2. *Fungsional Benchmarking*

Fungsional Benchmarking merupakan jenis benchmarking yang melibatkan perbandingan fungsi atau proses tertentu dalam suatu organisasi dengan organisasi lain yang mungkin berasal dari industri berbeda, namun dikenal unggul dalam menjalankan fungsi atau proses tersebut. Ciri khas dari pendekatan ini adalah tidak terbatas pada pesaing langsung, melainkan menitikberatkan pada proses atau fungsi tertentu, serta mengedepankan kesesuaian berdasarkan indikator kinerja seperti waktu siklus dan mutu layanan. Sebagai contoh, sebuah rumah sakit dapat membandingkan proses layanan pelanggannya dengan standar layanan di industri perhotelan, seperti hotel bintang lima, guna meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien. Tujuan utama dari fungsional benchmarking adalah mendorong inovasi dalam proses bisnis dengan mengadopsi pendekatan baru dalam menangani permasalahan serupa, serta menghindari sudut pandang yang terbatas hanya pada kompetitor dalam industri yang sama.

3. *Competitive Benchmarking*

Competitive Benchmarking merupakan metode untuk membandingkan produk, layanan, atau proses bisnis suatu perusahaan dengan para pesaing langsung di pasar. Tujuannya adalah untuk memahami posisi perusahaan secara relatif terhadap kompetitor serta mencari peluang untuk meningkatkan keunggulan kompetitif. Karakteristik dari competitive benchmarking antara lain berfokus pada pesaing langsung, menekankan pada performa produk dan layanan, serta berorientasi pada persaingan pasar. Misalnya, sebuah perusahaan ritel online dapat membandingkan waktu pengiriman dan sistem pengembalian barang yang digunakan oleh pesaing utamanya guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Manfaat competitive benchmarking meliputi:

- a. Mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan perusahaan dibandingkan pesaing.
- b. Meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.
- c. Memberikan wawasan tentang praktik terbaik yang diterapkan di industri.
- d. Membantu perusahaan dalam merumuskan strategi bisnis yang lebih kompetitif.
- e. Mendorong inovasi dengan menanggapi tekanan persaingan secara proaktif.

Hubungan antara TQM dan *Benchmarking*

Total Quality Management (TQM) dan benchmarking merupakan dua pendekatan yang saling menunjang dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja organisasi. Benchmarking memainkan peran penting dalam pelaksanaan TQM karena memberikan sarana bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi secara berkelanjutan dan menetapkan standar mutu yang lebih tinggi. Sementara TQM berfokus pada perbaikan terus-menerus, benchmarking menawarkan metode sistematis untuk mengidentifikasi dan mengadopsi praktik terbaik dari organisasi lain guna mendorong peningkatan performa.

Benchmarking merupakan salah satu dari delapan faktor penting yang menentukan keberhasilan penerapan Total Quality Management (TQM). Selain itu, banyak prinsip dalam benchmarking yang selaras dengan konsep TQM, seperti upaya perbaikan berkelanjutan, penetapan standar kinerja tertentu, pemahaman terhadap praktik terbaik dalam industri, serta fokus pada pemenuhan harapan pelanggan. (Saraswati, 2021), Dalam proses benchmarking, perusahaan yang dijadikan acuan tidak harus berada dalam wilayah geografis yang sama atau bahkan dalam industri yang serupa. Hal ini berbeda dengan TQM, di mana perusahaan biasanya mengamati pesaing di industri yang sama. Meski begitu, benchmarking dapat digabungkan dengan model TQM karena keduanya memiliki tujuan dan prinsip yang sejalan.

Hubungan antara TQM dan benchmarking dapat dijelaskan melalui beberapa aspek berikut:

1. Benchmarking sebagai bagian dari TQM

Dalam konteks TQM, benchmarking berperan sebagai alat untuk mengukur kinerja perusahaan dengan membandingkannya pada standar industri atau praktik unggulan. Proses ini membantu mengungkap kesenjangan kinerja dan menjadi dasar untuk merancang strategi perbaikan yang lebih efektif.

2. Komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan
TQM mengedepankan prinsip perbaikan tanpa henti, dan benchmarking mendukung hal tersebut dengan menyediakan referensi eksternal yang relevan untuk menetapkan target peningkatan.
3. Pemanfaatan praktik terbaik
Melalui benchmarking, perusahaan dapat mempelajari metode dan pendekatan paling efektif yang digunakan oleh organisasi lain, lalu menyesuaikannya untuk memperbaiki produk, layanan, atau proses internal mereka.
4. Peningkatan daya saing
Integrasi benchmarking dalam praktik TQM membantu perusahaan meningkatkan keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas, efisiensi, dan produktivitas.
5. Evaluasi kinerja yang berkesinambungan
Benchmarking merupakan proses yang berlangsung secara terus-menerus, bukan hanya dilakukan sekali. Pendekatan ini memastikan bahwa perusahaan secara konsisten mengevaluasi dan memperbarui kinerjanya demi pertumbuhan jangka panjang.

Konsep Strategi peningkatan kualitas pendidikan

Konsep strategi awalnya muncul dari ranah militer, di mana istilah ini menggambarkan cara terbaik dalam memanfaatkan seluruh sumber daya militer untuk meraih kemenangan dalam pertempuran. Seorang perumus strategi bertugas menyusun rencana untuk memenangkan perang dengan mempertimbangkan berbagai aspek kekuatan yang dimiliki sebelum mengambil tindakan. Hal ini mencakup, misalnya, kemampuan personel, jumlah dan kualitas senjata, moral pasukan, serta faktor-faktor lainnya. (Wina Sanjaya, 2007) Sementara itu, menurut David (2006), strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan jangka panjang dan melibatkan keputusan penting yang harus diambil oleh manajemen tingkat atas. Proses ini membutuhkan pemanfaatan sumber daya organisasi dalam jumlah besar dan memiliki dampak jangka panjang terhadap keberlangsungan dan kesejahteraan organisasi. David juga menegaskan bahwa strategi bersifat futuristik, berdampak luas, dan mencakup berbagai aspek, baik dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi.

Strategi merupakan sarana untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi. Menurut Fred Nickols (2011), strategi melibatkan keputusan penting yang harus diambil oleh manajemen puncak dan memerlukan pemanfaatan sumber daya dalam jumlah besar agar organisasi mampu menyesuaikan diri dengan kondisi persaingan yang terus berubah. Strategi juga memiliki peran besar terhadap keberhasilan organisasi di masa depan. Strategi berdampak pada berbagai fungsi dan aspek organisasi, sehingga penting bagi manajemen untuk secara aktif mengevaluasi faktor-faktor eksternal maupun internal yang memengaruhi jalannya organisasi. Menurut Asep Kurniawan (2020), hubungan yang harmonis antaranggota organisasi dan dorongan untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan bersama merupakan elemen yang sangat penting. Hal ini mendorong manajemen untuk mengambil langkah-langkah strategis demi memastikan bahwa organisasi tetap berada pada jalur yang tepat, termasuk dalam hal pengelolaan sumber daya dan pemanfaatan peluang yang ada untuk meraih keunggulan dalam persaingan pasar. Strategi juga berfungsi sebagai penghubung antara individu dan sumber daya organisasi dengan risiko serta tantangan yang datang dari lingkungan eksternal, sehingga mampu menciptakan fondasi kuat dalam menghadapi dinamika yang ada.

Dalam bahasa Indonesia, istilah "benchmarking" dapat dimaknai sebagai peniruan, patok duga, tolok ukur, atau perbandingan. Menurut Goetsch dan Davis dalam penjelasan yang dikutip oleh M. Nur Nasution (2015), benchmarking adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk membandingkan dan mengukur proses atau operasi internal suatu organisasi terhadap standar terbaik di bidang yang sama, baik yang berasal dari lingkungan internal organisasi sendiri maupun dari luar industri. Sementara itu, Tjutju Yuniarsih dan Suwanto (2011) melihat benchmarking sebagai proses meniru yang disertai dengan penyesuaian, di mana penyesuaian ini mengandung makna perbaikan atau peningkatan. Artinya, benchmarking bukan sekadar menyalin, melainkan mengadaptasi praktik terbaik untuk menciptakan perbaikan yang relevan bagi organisasi. Dari sudut pandang Prim Masrokan Mutohar (2013), benchmarking berperan dalam menetapkan

standar yang ingin dicapai dalam suatu periode tertentu, baik terkait proses maupun hasil akhir. Standar ini kemudian dijadikan acuan praktis dalam pelaksanaan kerja, yang selanjutnya dievaluasi atau direfleksikan berdasarkan kondisi aktual di lapangan.

Awalnya, benchmarking hanya dikenal sebagai praktik dalam dunia bisnis. Namun, saat ini pendekatan tersebut telah diadopsi oleh berbagai institusi pendidikan di luar negeri sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Meskipun diterapkan dalam konteks yang berbeda, konsep dasar benchmarking dalam bisnis dan pendidikan memiliki kemiripan. Dalam dunia bisnis, benchmarking merupakan suatu proses yang berkelanjutan untuk mencari dan menerapkan metode terbaik guna mencapai kinerja yang lebih unggul dan kompetitif. Prinsip yang sama digunakan di bidang pendidikan, yaitu dengan mengidentifikasi praktik terbaik sebagai acuan untuk meningkatkan efektivitas dan mutu lembaga pendidikan.

Dari berbagai definisi yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama benchmarking adalah untuk mencari solusi terbaik dalam rangka mengoptimalkan kinerja suatu organisasi atau lembaga. Setelah solusi tersebut ditemukan, langkah selanjutnya bagi institusi yang melakukan benchmarking adalah beradaptasi, menyeleksi, memperbaiki, dan akhirnya mengimplementasikan strategi yang relevan ke dalam sistem kerja mereka. Meskipun awalnya benchmarking dikembangkan di dunia bisnis sebagai alat untuk menganalisis kinerja suatu perusahaan dibandingkan dengan para pesaingnya, prinsip-prinsip ini kini banyak digunakan dalam bidang pendidikan. Lebih jauh, penjelasan tersebut memperlihatkan adanya kesamaan mendasar dalam penggunaan benchmarking sebagai alat untuk mengidentifikasi faktor keberhasilan, yang kemudian disesuaikan dan disempurnakan agar dapat diterapkan di lembaga yang melakukan benchmarking. Proses ini bersifat sistematis, berkelanjutan, dan terbuka, menjadikannya sebagai sarana pembelajaran yang sah dan legal. Hal ini membedakan benchmarking dari praktik peniruan yang dilakukan secara tertutup atau tidak etis, karena benchmarking dilakukan secara terbuka dan profesional, tanpa melanggar ketentuan hukum.

Dalam pelaksanaan strategi benchmarking, pembahasan umumnya mencakup berbagai metode yang digunakan untuk membentuk kompetensi lembaga, yang berperan dalam mendorong terciptanya keunggulan kompetitif, mendorong proses inovasi, serta membantu lembaga pendidikan mempersiapkan diri untuk menghadapi dan menyesuaikan diri dengan perubahan di masa depan. Dengan kata lain, benchmarking dapat dipahami sebagai suatu pendekatan dalam menetapkan tujuan berdasarkan pemahaman terhadap capaian yang telah diraih oleh pihak lain, baik dari kompetitor eksternal maupun unit internal organisasi itu sendiri. Menurut John A. Pearce II dan Richard B. Robinson (2008), konsep ini menekankan bahwa target yang ditetapkan melalui benchmarking harus bersifat realistis dan terjangkau, karena pencapaian tersebut telah dibuktikan sebagai sesuatu yang mungkin dilakukan oleh organisasi lain sebelumnya. Dengan demikian, benchmarking menjadi dasar yang kuat untuk menyusun sasaran yang terukur dan berbasis pada bukti nyata dari praktik terbaik yang sudah ada.

Dengan kata lain, benchmarking merupakan sebuah konsep dalam menetapkan tujuan yang didasarkan pada pemahaman terhadap pencapaian yang telah diraih oleh pihak lain, baik pesaing dari luar maupun dari dalam organisasi. Oleh karena itu, tujuan yang ditetapkan melalui benchmarking harus bersifat realistis karena sudah terbukti dapat dicapai oleh organisasi lain sebelumnya. Dengan menerapkan strategi benchmarking, sebuah institusi pendidikan dapat menghindari kebingungan dalam menghadapi perubahan di lingkungannya. Informasi yang diperoleh melalui benchmarking juga dapat memperkaya proses pengembangan visi organisasi yang sedang bertransformasi, sehingga menjadi lebih berbasis data dan fakta. Oleh sebab itu, dalam penerapan benchmarking, kepala sekolah perlu berperan sebagai perencana yang matang dengan mengenali baik kelemahan maupun kelebihan lembaganya, sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas institusi pendidikan tersebut.

Tujuan utama benchmarking adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang menjadi rahasia keberhasilan institusi pendidikan yang unggul, kemudian mengadaptasi dan meningkatkan aspek-aspek tersebut agar dapat diterapkan di institusi yang melakukan benchmarking dalam berbagai bidang. Benchmarking bukan sekadar pengumpulan data, melainkan lebih pada pemahaman mendalam mengenai penyebab di balik kinerja yang tercermin dalam data tersebut. Proses ini menuntut kesiapan dari dua sisi: secara fisik, yaitu tersedianya

sumber daya manusia dan teknologi yang memadai agar benchmarking dapat dilakukan dengan tepat dan efektif; serta secara mental, di mana manajemen pendidikan harus siap menerima kenyataan apabila analisis menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar dibandingkan dengan pesaing.

Suryana dalam Suluri menyatakan bahwa tujuan dari benchmarking adalah sebagai berikut:

1. Benchmarking adalah strategi untuk memahami bagaimana dan mengapa sebuah lembaga pendidikan bisa melaksanakan fungsinya dengan lebih efektif dibandingkan yang lainnya.
2. Kegiatan benchmarking terfokus pada penerapan praktik unggul dari lembaga-lembaga lain. Proses benchmarking dilakukan secara terencana dan terintegrasi
3. Praktik manajemen lainnya, seperti Total Quality Management, rekayasa perusahaan, analisis kompetitor, dan lain-lain.
4. Proses benchmarking memerlukan partisipasi dari berbagai pihak yang memiliki kepentingan, pemilihan isu yang tepat untuk dibandingkan, pemahaman mengenai organisasi itu sendiri, pemilihan rekan yang sesuai, dan kemampuan untuk menerapkan temuan dalam praktik.

Patok duga (benchmarking) adalah sebuah alat yang digunakan untuk melakukan berbagai perbaikan, khususnya dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan bagi konsumen. Proses benchmarking merupakan langkah sistematis yang bertujuan memperoleh wawasan baru terkait kebutuhan dan harapan konsumen. Dalam konteks pendidikan, benchmarking dimanfaatkan untuk membantu menetapkan target-target perbaikan yang jelas. Tujuan benchmarking di bidang pendidikan adalah untuk meraih keunggulan kompetitif dengan cara mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menyesuaikan atau bahkan melampaui praktik-praktik terbaik yang ada, baik di dalam maupun di luar institusi pendidikan itu sendiri. Melalui pengukuran kinerja yang dilakukan secara sistematis, sebuah lembaga pendidikan dapat memperoleh perspektif baru tentang praktik terbaik, menentukan target keunggulan, serta menjadikannya sebagai sarana untuk mendorong perbaikan dan inovasi. Oleh sebab itu, strategi pengukuran kinerja dalam sektor pendidikan menjadi wujud kolaborasi antar institusi yang bertujuan mewujudkan visi bersama dari masing-masing lembaga. (Jerome S. Arcaro)

Benchmarking memiliki peran krusial dalam pengelolaan organisasi, di mana keberhasilan proses ini sangat bergantung pada dukungan dan keterlibatan manajemen tingkat atas. Tanpa partisipasi dan komitmen manajemen, pelaksanaan benchmarking sulit untuk terealisasi dengan baik. Beberapa aspek penting yang harus diperhatikan dan didukung oleh manajemen sebelum proses benchmarking dimulai antara lain:

1. Komitmen terhadap perubahan
Benchmarking merupakan upaya serius yang menuntut kesungguhan dalam menghadapi perubahan mendasar pada operasi organisasi agar bisa menjadi yang terbaik di bidangnya. Tanpa komitmen ini, usaha benchmarking hanya akan membuang sumber daya dan tenaga, serta menimbulkan kekecewaan di kalangan staf yang mengharapkan perubahan.
2. Pendanaan
Hanya manajemen yang memiliki kewenangan untuk menyediakan dana yang dibutuhkan dalam proses benchmarking, termasuk biaya yang diperlukan untuk mendukung tim melakukan kunjungan atau studi ke organisasi dengan praktik terbaik di industrinya.
3. Sumber daya manusia
Manajemen berperan menentukan dan menetapkan tenaga kerja yang akan dilibatkan dalam proses benchmarking serta membuat keputusan terkait hal ini.
4. Transparansi
Semua pihak yang terlibat harus bersedia membuka dan berbagi informasi tentang proses dan praktik mereka. Meski demikian, wajar jika manajemen merasa ragu untuk membagikan informasi secara terbuka kepada pesaing karena kekhawatiran terkait keamanan data.
5. Keterlibatan aktif manajemen
Manajemen perlu berperan langsung dan nyata dalam setiap tahap benchmarking, mulai dari pemilihan proses yang akan dijadikan standar hingga menentukan mitra

benchmarking. Keterlibatan ini dapat meningkatkan produktivitas di seluruh tingkat organisasi dan membantu karyawan memahami pentingnya benchmarking sesuai dengan tingkat partisipasi manajemen.

Benchmarking dalam dunia pendidikan merupakan suatu proses evaluasi berkelanjutan yang dilakukan oleh sebuah institusi dengan membandingkan kinerjanya terhadap institusi lain yang telah terbukti unggul. Melalui perbandingan ini, institusi dapat mengidentifikasi, mengadaptasi, dan menerapkan praktik-praktik terbaik secara signifikan. Tujuan utamanya adalah untuk menemukan kunci keberhasilan dari institusi pendidikan yang telah maju di bidangnya, lalu menyesuaikannya agar dapat meningkatkan metode dan sistem yang ada di institusi yang melakukan benchmarking. Proses ini bukan hanya sekadar mengumpulkan data, namun yang lebih penting adalah memahami faktor-faktor keberhasilan yang tersembunyi di balik data tersebut.

Penerapan strategi benchmarking dalam institusi pendidikan mengikuti pola pendekatan dasar yang melibatkan empat tahapan utama. Pendekatan ini didasarkan pada prinsip dasar manajemen mutu yang dikembangkan oleh Shewhart dan dikenal luas sebagai siklus Deming atau siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act). Setiap tahapan dalam siklus Deming ini akan dijelaskan secara lebih rinci pada bagian berikut, sebagaimana dikemukakan oleh Gregory H. Watson.

1. Pada fase pertama, Plan, yaitu dilakukan perancangan awal terhadap studi benchmarking, dimulai dengan menentukan aspek-aspek spesifik yang akan dibandingkan, mengidentifikasi indikator kinerja yang relevan, melaksanakan evaluasi internal, serta memilih institusi pembanding yang dijadikan acuan. Dalam konteks pendidikan, pemimpin lembaga perlu memiliki pemahaman mendalam mengenai kondisi internal lembaganya dan mampu menentukan elemen-elemen strategis yang perlu dibandingkan, sekaligus memilih institusi pendidikan lain yang layak dijadikan model.
2. Fase kedua, Do, Fase ini melibatkan pelaksanaan proses pengumpulan data, baik melalui penelitian primer maupun sekunder. Tujuannya adalah menggali informasi penting termasuk yang bersifat strategis terkait praktik atau proses yang dijalankan oleh institusi yang dijadikan pembanding. Pengumpulan informasi dapat dilakukan melalui wawancara, survei tertulis, maupun observasi langsung di lapangan.
3. Fase ketiga, Check, yakni data yang diperoleh dianalisis guna menghasilkan temuan serta rekomendasi dari kegiatan benchmarking. Analisis mencakup pengukuran tingkat perbedaan kinerja antar institusi melalui penggunaan alat seperti matriks perbandingan, serta identifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap keunggulan institusi acuan.
4. Tahap akhir dari strategi pembandingan, yaitu Action, Merupakan tahap penerapan hasil benchmarking, yaitu dengan menyesuaikan, mengembangkan, dan mengimplementasikan faktor-faktor kunci yang telah teridentifikasi dan dianggap relevan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mentransformasikan praktik di institusi sendiri agar dapat mengalami peningkatan kinerja secara signifikan berdasarkan hasil pembelajaran dari institusi yang dijadikan pembanding.

SIMPULAN

TQM merupakan pendekatan menyeluruh yang melibatkan seluruh anggota organisasi dengan tujuan meningkatkan kualitas secara komprehensif melalui komitmen penuh, partisipasi aktif, dan budaya peningkatan berkelanjutan. Dengan karakteristik utama seperti fokus pada kebutuhan pelanggan, kepemimpinan yang aktif, rasa tanggung jawab setiap individu, pendekatan pencegahan kesalahan, serta menjadikan kualitas sebagai budaya organisasi, TQM memungkinkan lembaga pendidikan dan bisnis untuk tidak hanya bertahan tetapi juga berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat. Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajerial yang memprioritaskan kualitas sebagai inti strategi bisnis untuk meraih keunggulan kompetitif dengan menekankan kepuasan pelanggan. TQM melibatkan seluruh anggota organisasi dalam proses peningkatan mutu yang terus-menerus dengan ciri-ciri utama seperti fokus pada pelanggan, penggunaan metode ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, dan perbaikan sistem yang berkelanjutan. Penerapan TQM membutuhkan kepemimpinan yang kuat serta kemampuan manajerial untuk memenuhi kebutuhan pasar dan mendorong

inovasi. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis dan pendidikan, kualitas menjadi unsur utama untuk mempertahankan eksistensi dan mendorong perkembangan. Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajerial yang melibatkan seluruh anggota organisasi dengan fokus pada peningkatan mutu secara terus-menerus, sehingga dapat membantu organisasi meraih keunggulan kompetitif. Sedangkan benchmarking berfungsi sebagai metode evaluasi dengan membandingkan praktik terbaik untuk menetapkan standar perbaikan. Dengan mengintegrasikan TQM dan benchmarking, organisasi, khususnya lembaga pendidikan, dapat meningkatkan kualitas layanan, memperkuat posisi di pasar, serta mendorong inovasi dan pertumbuhan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Pearce II. dkk, (2008), *Manajemen Strategis-Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat
- Arikunto, (2002), *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Baihaqi, A. (2024), *Konsep Total Quality Management (TQM) dan Implementasi Konteks Pendidikan*, Al-Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 2 No. 1
- David Fred R, (2006), *Manajemen Strategis*, Jakarta: Salemba Empat
- Edward Sallis, (2005), *Total Quality Management*, British Library: Taylor
- James R. (2007), *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement*, Pengantar Six Sigma, Terj. Afia R. Fitriati, Jakarta: Salemba Empat.
- Jerome S. Arcaro, (2015), *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Juriyati, (2022), *Strategi Benchmarking Program Tahfidz Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dan Mi Ma'arif NU 01 Pancurendang Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas*, Tesis: Universitas Islam Negeri Prof. Kh Saifuddin Zuhri Purwokerto
- Kurniawan, A. (2020), *Penerapan Benchmarking dalam Meningkatkan Kinerja Institut Agama Islam di Indonesiall*, *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 1, Mei
- Masrokan, P. (2013) , *Manajemen Mutu Sekolah: Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- M. Nur Nasution, (2015), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Nickols, F. (2011), *Strategic Management, Strategic Planning and Strategic Thinking*, Mount Vernon, Ohio, USA: Distance Consulting LLC
- Prim, M. (2013), *Manajemen Mutu Sekolah: Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Sanjaya, W. (2007), *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*, Jakarta: Kencana.
- Saraswati, E. (2021). *Akuntansi Manajemen Strategis*. malang: UB Press.
- Syafarudin, dkk. (2012), *Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*, Medan: Perdana Publishing.
- T. Rahman, (2013), *Benchmarking*, Jakarta: Universitas Esa Unggul
- Yuniarsih, dkk. (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Zailani, (2008), *Factors Influencing The Effectiveness of Benchmarking Practice Among Manufacturing Companies in Indonesia*, 8th Global Conference on Business & Economics. Italy.