

Analisis Historis Perkembangan Manajemen Mutu dan Kontribusi Tokoh-Tokoh Mutu Terhadap Pendidikan

Haryuni^{1*}, Fitriati², Jamaluddin Idris³

^{1,2}Program Magister Administrasi Pendidikan, Fakultas Pascasarjana, Universitas Almuslim, Jl. Almuslim, Matangglumpang Dua, Bireuen, Aceh, Indonesia

³Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Lorong Ibnu Sina No.2, Darussalam, Kopelma Darussalam, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Aceh
haryunimaryadi@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the historical development of quality management, the figures involved in the development of quality management, as well as educational quality figures and their ideas. This research employed a qualitative approach using a library research method. The data were collected from various literature sources, including books, scientific journals, articles, and academic documents relevant to the research topic. Data collection was conducted through documentation techniques, while data analysis used content analysis. The results of the study indicate that quality management has evolved from a simple inspection concept into Total Quality Management (TQM), which emphasizes continuous improvement and the involvement of all organizational members. Early figures such as Frederick W. Taylor and Walter A. Shewhart contributed to the development of work efficiency and statistical quality control. Furthermore, modern quality management figures such as W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, and Philip B. Crosby developed quality concepts through the PDCA cycle, Juran Trilogy, and zero defects concept. In the field of education, Edward Sallis emphasized the importance of quality culture and customer satisfaction in improving the quality of educational institutions. This study concludes that the implementation of quality management in education is essential in creating an effective, efficient, and continuously improving educational system. The ideas of quality management figures serve as a conceptual foundation for the development of educational quality in the modern era.

Keywords: Quality Management, Total Quality Management, Quality Figures, Educational Quality, Quality Education.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejarah perkembangan manajemen mutu, tokoh-tokoh dalam pengembangan manajemen mutu, serta tokoh mutu pendidikan dan pemikirannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kepustakaan (*library research*). Data diperoleh melalui berbagai sumber literatur berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen akademik yang relevan dengan tema penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis isi (*content analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu berkembang dari konsep inspeksi sederhana menuju *Total Quality Management* (TQM) yang menekankan perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Tokoh-tokoh awal seperti Frederick W. Taylor dan Walter A. Shewhart berkontribusi dalam pengembangan efisiensi kerja dan pengendalian kualitas statistik. Selanjutnya, tokoh-tokoh modern seperti W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby mengembangkan konsep mutu melalui siklus PDCA, *Juran Trilogy*, dan *zero defects*. Dalam bidang pendidikan, Edward Sallis menekankan pentingnya budaya mutu dan kepuasan pelanggan pendidikan dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen mutu dalam pendidikan sangat penting untuk menciptakan sistem pendidikan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Pemikiran para tokoh mutu menjadi landasan konseptual dalam pengembangan mutu pendidikan di era modern.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Total Quality Management, Tokoh Mutu, Mutu Pendidikan, Pendidikan Berkualitas.

Copyright (c) 2026 Haryuni, Fitriati, Jamaluddin Idris

✉ Corresponding author: Haryuni

Email Address: ningsihstitalfalahrimbobujang@gmail.com (Jl. Almuslim, Matangglumpang Dua, Bireuen, Aceh)

Received 20 April 2026, Accepted 30 April 2026, Published 08 May 2026

PENDAHULUAN

Mutu pendidikan merupakan salah satu indikator utama dalam menentukan keberhasilan sistem pendidikan suatu bangsa. Dalam era globalisasi dan transformasi digital, lembaga pendidikan dituntut untuk mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, kompetitif, dan adaptif terhadap perubahan zaman. Kondisi tersebut mendorong pentingnya penerapan manajemen mutu sebagai suatu pendekatan sistematis dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan. Manajemen mutu tidak hanya dipahami sebagai upaya pengendalian kualitas, tetapi juga sebagai strategi organisasi dalam menciptakan budaya mutu melalui perencanaan, pengendalian, evaluasi, dan perbaikan secara terus-menerus (Aprina, D. D., et al. 2025).

Manajemen mutu merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan efektivitas dan daya saing suatu organisasi, baik pada sektor industri maupun pendidikan. Dalam perkembangan dunia modern yang ditandai dengan persaingan global dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan, organisasi dituntut untuk mampu menghasilkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Konsep kualitas pada awalnya hanya dipahami sebagai kesesuaian produk terhadap standar tertentu, namun seiring perkembangan zaman kualitas berkembang menjadi upaya menyeluruh dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan (Wahyu Ariani, 2025). Menurut Dorothea Wahyu Ariani dalam Modul 1 *Manajemen Kualitas*, kualitas secara konvensional diartikan sebagai karakteristik produk yang mencakup performansi, keandalan, kemudahan penggunaan, dan estetika. Akan tetapi, dalam perspektif modern kualitas didefinisikan sebagai kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Manajemen kualitas kemudian dipahami sebagai suatu cara meningkatkan performansi organisasi secara terus-menerus (*continuous improvement*) pada setiap proses dan area fungsional organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif.

Perkembangan manajemen mutu tidak terlepas dari kontribusi tokoh-tokoh besar seperti W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby yang memperkenalkan konsep peningkatan mutu berkelanjutan melalui pengendalian proses, perencanaan mutu, serta budaya kerja berkualitas. Pemikiran para tokoh tersebut menjadi dasar lahirnya konsep *Total Quality Management* (TQM) yang menekankan pentingnya keterlibatan seluruh komponen organisasi dalam mencapai kualitas optimal. Konsep ini kemudian berkembang luas dan diterapkan pada berbagai bidang, termasuk pendidikan.

Dalam dunia pendidikan, manajemen mutu menjadi pendekatan penting untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, efektivitas pembelajaran, serta kepuasan peserta didik dan masyarakat. Manajemen Mutu Pendidikan Islam menjelaskan bahwa mutu pendidikan tidak hanya berkaitan dengan hasil belajar peserta didik, tetapi juga mencakup proses pendidikan, kepemimpinan, budaya organisasi, kurikulum, serta pelayanan pendidikan secara menyeluruh. Penerapan manajemen mutu pendidikan menuntut adanya perbaikan berkelanjutan, evaluasi sistematis, dan komitmen seluruh warga sekolah dalam membangun budaya mutu. Dengan demikian, lembaga pendidikan harus mampu mengintegrasikan prinsip-prinsip mutu dalam setiap aktivitas organisasi agar dapat menghasilkan

lulusan yang kompeten dan berdaya saing (Budi Haryanto & Istikomah, 2020).

Secara historis, perkembangan manajemen mutu bermula dari sektor industri pada awal abad ke-20 melalui konsep *inspection* atau pengendalian kualitas produk. Pada tahap awal, fokus manajemen mutu lebih menekankan pada pemeriksaan produk akhir untuk mengurangi kesalahan produksi. Seiring berkembangnya ilmu manajemen dan kebutuhan organisasi modern, konsep tersebut mengalami transformasi menuju *quality control*, *quality assurance*, hingga *Total Quality Management (TQM)* yang menekankan keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam menciptakan budaya mutu secara menyeluruh. Pendekatan TQM kemudian diadaptasi dalam bidang pendidikan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan yang efektif dan berkelanjutan (Nashihin, H., et al. 2021).

Pada perkembangan selanjutnya, muncul tokoh-tokoh modern manajemen mutu yang memberikan kontribusi besar terhadap penerapan mutu dalam organisasi, yaitu W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby. Deming menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan melalui siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) dan empat belas prinsip mutu yang berfokus pada kepemimpinan, budaya organisasi, serta keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam peningkatan kualitas. Juran mengembangkan konsep *Juran Trilogy* yang meliputi *quality planning*, *quality control*, dan *quality improvement* sebagai strategi sistematis dalam mencapai mutu organisasi. Sementara itu, Crosby memperkenalkan konsep *zero defects* yang menekankan bahwa kualitas harus dicapai melalui pencegahan kesalahan, bukan hanya perbaikan setelah terjadi kesalahan. Pemikiran para tokoh tersebut menjadi landasan penting dalam penerapan TQM di berbagai bidang, termasuk Pendidikan (Ahmadi, I., & Amin, M. F. 2024).

Selain tokoh-tokoh manajemen mutu industri, terdapat pula tokoh-tokoh mutu pendidikan yang memberikan kontribusi besar terhadap pengembangan kualitas pendidikan. Edward Sallis, misalnya, menekankan bahwa mutu pendidikan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan internal dan eksternal melalui penerapan *Total Quality Management in Education*. Sallis memandang bahwa seluruh komponen pendidikan, mulai dari kepemimpinan, tenaga pendidik, hingga peserta didik harus terlibat dalam budaya mutu yang berkelanjutan. Di sisi lain, pemikiran Deming, Juran, dan Crosby juga banyak diadaptasi dalam pengembangan sistem penjaminan mutu pendidikan modern. Konsep perbaikan berkelanjutan, evaluasi sistematis, dan pelayanan pendidikan berkualitas menjadi bagian penting dalam pengembangan lembaga pendidikan yang unggul dan kompetitif (Lestari, D. A., Mutaqin, M. Z., & Solihin. 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejarah perkembangan manajemen mutu serta mengkaji kontribusi tokoh-tokoh manajemen mutu dan tokoh mutu pendidikan terhadap pengembangan kualitas Pendidikan.

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kepustakaan

(*library research*). Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan sejarah perkembangan manajemen mutu, tokoh-tokoh manajemen mutu, serta tokoh mutu pendidikan dan pemikirannya. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, prosiding, dan dokumen akademik lain yang relevan dan terbaru.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah berbagai sumber literatur yang membahas sejarah perkembangan manajemen mutu, tokoh-tokoh manajemen mutu, serta tokoh mutu pendidikan dan pemikirannya. Sumber literatur tersebut meliputi buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, prosiding, dan dokumen akademik lain yang relevan dengan kajian penelitian. Objek penelitian ini adalah konsep sejarah perkembangan manajemen mutu, pemikiran tokoh-tokoh awal dan modern dalam manajemen mutu, serta kontribusi tokoh mutu pendidikan terhadap pengembangan kualitas pendidikan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, yaitu menelaah berbagai referensi yang berkaitan dengan konsep manajemen mutu dan implementasinya dalam pendidikan. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai perkembangan teori manajemen mutu, kontribusi para tokoh, serta relevansi pemikiran mereka dalam dunia pendidikan modern.

Adapun langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Pengumpulan referensi yang relevan dengan tema penelitian.
2. Reduksi data melalui seleksi dan pengelompokan informasi berdasarkan fokus kajian.
3. Penyajian data secara deskriptif dan sistematis.
4. Penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis literatur.

Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran konseptual dan historis secara mendalam mengenai perkembangan manajemen mutu serta kontribusi tokoh-tokoh mutu dalam pengembangan kualitas pendidikan.

HASIL DAN DISKUSI

Perkembangan Manajemen Mutu

Hasil kajian menunjukkan bahwa manajemen mutu berkembang dari konsep inspeksi produk (*inspection*) menuju pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan mutu (*quality assurance*), hingga *Total Quality Management* (TQM). Pada awalnya, mutu hanya berfokus pada pemeriksaan hasil akhir produk, namun kemudian berkembang menjadi sistem pengelolaan organisasi yang menekankan perbaikan berkelanjutan dan kepuasan pelanggan. Dalam bidang pendidikan, konsep TQM diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, efektivitas pembelajaran, dan kepuasan peserta didik serta masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa mutu tidak hanya menjadi kebutuhan industri, tetapi juga kebutuhan lembaga pendidikan modern.

Tokoh-Tokoh Awal dalam Pengembangan Manajemen Mutu

Tokoh awal yang berpengaruh dalam perkembangan manajemen mutu adalah Frederick W. Taylor dan Walter A. Shewhart. Taylor melalui *Scientific Management* menekankan efisiensi kerja dan standarisasi proses organisasi. Sementara itu, Shewhart memperkenalkan *Statistical Quality Control* (SQC) sebagai dasar pengendalian kualitas modern melalui pendekatan statistik. Pemikiran kedua tokoh tersebut menjadi fondasi dalam pengembangan sistem manajemen mutu yang lebih sistematis dan terukur.

Tokoh-Tokoh Modern dalam Manajemen Mutu

Tokoh modern manajemen mutu yang paling berpengaruh adalah W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby. Deming memperkenalkan konsep perbaikan berkelanjutan melalui siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). Juran mengembangkan konsep *Juran Trilogy* yang meliputi *quality planning, quality control, dan quality improvement*. Sementara Crosby dikenal melalui konsep *zero defects* yang menekankan pencegahan kesalahan dalam proses kerja. Ketiga tokoh tersebut memiliki pandangan bahwa kualitas merupakan tanggung jawab seluruh anggota organisasi dan harus dilakukan secara berkelanjutan.

Tokoh Mutu Pendidikan dan Pemikirannya

Dalam pendidikan, Edward Sallis menjadi salah satu tokoh penting melalui konsep *Total Quality Management in Education*. Sallis menekankan bahwa mutu pendidikan harus melibatkan seluruh komponen sekolah dan berorientasi pada kepuasan pelanggan pendidikan.

Selain itu, pemikiran Deming, Juran, dan Crosby juga banyak diterapkan dalam sistem penjaminan mutu pendidikan, seperti evaluasi pembelajaran, pengembangan kurikulum, dan peningkatan kualitas layanan sekolah.

Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu dalam pendidikan dapat meningkatkan kualitas sekolah, budaya organisasi, dan kepuasan stakeholder. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan seperti rendahnya budaya mutu dan keterbatasan sumber daya manusia

Pembahasan

Perkembangan manajemen mutu menunjukkan adanya perubahan paradigma dari sistem pengawasan sederhana menuju pengelolaan organisasi yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Pada awalnya, mutu hanya difokuskan pada pemeriksaan hasil akhir produk untuk memastikan kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, seiring perkembangan ilmu manajemen dan meningkatnya persaingan global, konsep mutu berkembang menjadi pendekatan yang menekankan keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam meningkatkan kualitas secara terus-menerus. Perubahan tersebut melahirkan konsep *Total Quality Management* (TQM) yang saat ini banyak diterapkan dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan.

Tokoh-tokoh awal seperti Frederick W. Taylor dan Walter A. Shewhart memberikan kontribusi penting terhadap perkembangan manajemen mutu. Taylor melalui konsep *Scientific Management* menekankan efisiensi kerja dan standarisasi proses untuk meningkatkan produktivitas organisasi.

Sementara itu, Shewhart memperkenalkan pengendalian kualitas statistik (*Statistical Quality Control*) yang menjadi dasar pengembangan sistem mutu modern. Pemikiran kedua tokoh tersebut menunjukkan bahwa kualitas dapat dicapai melalui proses kerja yang terukur dan sistematis.

Pada perkembangan selanjutnya, muncul tokoh-tokoh modern seperti W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby yang memperluas konsep mutu menjadi budaya organisasi. Deming menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan melalui siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) dan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam peningkatan mutu.

Juran mengembangkan konsep *Juran Trilogy* yang terdiri atas perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan peningkatan mutu. Sementara Crosby memperkenalkan konsep *zero defects* yang menekankan pencegahan kesalahan dalam proses kerja. Ketiga tokoh tersebut memiliki kesamaan pandangan bahwa mutu harus direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi secara berkelanjutan.

Dalam bidang pendidikan, konsep manajemen mutu menjadi sangat penting karena lembaga pendidikan dituntut mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Edward Sallis sebagai tokoh mutu pendidikan menjelaskan bahwa mutu pendidikan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan, baik peserta didik, orang tua, maupun masyarakat. Oleh karena itu, seluruh komponen sekolah harus terlibat dalam membangun budaya mutu melalui kepemimpinan yang efektif, proses pembelajaran yang berkualitas, serta evaluasi yang berkelanjutan.

Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas sekolah, efektivitas pembelajaran, dan kepuasan stakeholder pendidikan. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala seperti rendahnya budaya mutu, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurang optimalnya evaluasi berkelanjutan. Dengan demikian, pemahaman terhadap sejarah perkembangan manajemen mutu serta pemikiran tokoh-tokoh mutu menjadi landasan penting dalam mengembangkan sistem pendidikan yang efektif, efisien, dan berdaya saing.

KESIMPULAN

Manajemen mutu mengalami perkembangan dari konsep inspeksi sederhana hingga menjadi sistem pengelolaan organisasi yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan melalui pendekatan *Total Quality Management* (TQM). Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa mutu tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada keseluruhan proses organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan dan efektivitas kerja.

Tokoh-tokoh awal seperti Frederick W. Taylor dan Walter A. Shewhart memberikan dasar penting dalam pengembangan manajemen mutu melalui konsep efisiensi kerja, standarisasi proses, dan pengendalian kualitas statistik. Selanjutnya, tokoh-tokoh modern seperti W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby mengembangkan konsep mutu yang lebih komprehensif melalui perbaikan berkelanjutan, perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan budaya kerja tanpa kesalahan (*zero defects*).

Dalam bidang pendidikan, konsep manajemen mutu diterapkan untuk meningkatkan kualitas

layanan pendidikan, efektivitas pembelajaran, dan kepuasan stakeholder pendidikan. Tokoh mutu pendidikan seperti Edward Sallis menekankan pentingnya keterlibatan seluruh komponen sekolah dalam membangun budaya mutu yang berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan manajemen mutu dalam pendidikan menjadi strategi penting dalam menciptakan lembaga pendidikan yang berkualitas, efektif, dan mampu bersaing di era globalisasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, dan bantuan dalam proses penyusunan artikel ini.

Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan bimbingan dan masukan yang bermanfaat sehingga penulisan artikel ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis juga berterima kasih kepada berbagai penulis dan peneliti yang karya ilmiahnya menjadi referensi dalam penyusunan artikel ini. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen mutu, khususnya dalam bidang pendidikan.

REFERENSI

- Ahmadi, I., & Amin, M. F. (2024). Contextualization of Deming and Crosby's Theories in Improving Educational Institutions. *Proceeding of International Conference on Education, Society and Humanity*.sfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Malang: CV IRDH.
- Aprina, D. D., et al. (2025). *Manajemen Mutu Pendidikan: Tinjauan Sistematis atas Konsep, Strategi, dan Implementasi dalam Konteks Pendidikan Indonesia*. Harmoni Pendidikan.
- Ariani, Wahyu. Modul 1 Manajemen Kualitas.
- Budi Haryanto & Istikomah, 2020. *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Lestari, D. A., Mutaqin, M. Z., & Solihin. (2024). *Manajemen Mutu Pendidikan Karakter dalam Perspektif Deming, Juran dan Crosby*. Masagi: Jurnal Pendidikan Karakter.
- Nashihin, H., et al. (2021). Implementasi Total Quality Management Perspektif Teori Edward Deming, Juran, dan Crosby. *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam*.