



# Penerapan Prinsip Keeping Close to the Customer dalam Total Quality Management (TQM) Perspektif Islam di Madrasah Ibtidaiyah Terpadu

Waropun Ghofur<sup>1</sup>, Maemunah Sadiyah<sup>2</sup>, Ahmad Sastra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Ibn Khaldun, Indonesia

E-mail: [ghofuranugerah69@gmail.com](mailto:ghofuranugerah69@gmail.com)

Article Info	Abstract
<p><b>Article History</b> Received: 2025-08-05 Revised: 2025-09-12 Published: 2025-10-01</p> <p><b>Keywords:</b> <i>Total Quality Management;</i> <i>Keeping Close to the Customer;</i> <i>MIT Sahabat Qur'an;</i> <i>Islamic Perspective.</i></p>	<p>The quality of educational services is a top priority in Islamic educational institutions, particularly in Integrated Islamic Elementary Schools such as MIT Sahabat Qur'an (MIT SaQu) Wadi Mubarak, which combines formal education with Qur'an memorization programs. The Keeping Close to the Customer principle from Total Quality Management (TQM) encourages educational institutions to actively listen to customer feedback—including students and parents—to improve service quality. From an Islamic perspective, this principle is reinforced by the values of amanah (trustworthiness), 'adl (justice), and ihsan (excellence), which guide teacher ethics and professionalism. This study applies a descriptive qualitative approach, using observation, interviews, and policy document analysis as data collection techniques. The findings indicate that MIT SaQu has implemented this principle through intensive communication, satisfaction surveys, parent discussion forums, and follow-up actions on feedback received. Challenges such as limited human resources and technological infrastructure are addressed through continuous training and strengthening an Islamic quality culture. The MIT SaQu case study demonstrates that applying the Keeping Close to the Customer principle not only improves the quality of academic and Qur'anic memorization services but also strengthens community trust and loyalty.</p>
Artikel Info	Abstrak
<p><b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2025-08-05 Direvisi: 2025-09-12 Dipublikasi: 2025-10-01</p> <p><b>Kata kunci:</b> <i>Total Quality Management;</i> <i>Keeping Close to the Customer;</i> <i>MIT Sahabat Qur'an;</i> <i>Perspektif Islam.</i></p>	<p>Kualitas layanan pendidikan merupakan prioritas utama di lembaga pendidikan Islam, khususnya pada Madrasah Ibtidaiyah Terpadu seperti MIT Sahabat Qur'an (MIT SaQu) Wadi Mubarak yang menggabungkan pendidikan formal dengan tahfizh Al-Qur'an. Prinsip Keeping Close to the Customer dalam Total Quality Management (TQM) mendorong lembaga pendidikan untuk secara aktif mendengarkan umpan balik pelanggan—termasuk siswa dan wali murid—guna meningkatkan mutu layanan. Perspektif Islam menguatkan prinsip ini melalui nilai amanah, adil, dan ihsan, yang menjadi pedoman etika dan profesionalisme guru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MIT SaQu telah menerapkan prinsip tersebut melalui komunikasi intensif, survei kepuasan, forum diskusi wali murid, dan tindak lanjut terhadap masukan yang diberikan. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan SDM dan infrastruktur teknologi, namun diatasi melalui pelatihan berkelanjutan dan penguatan budaya mutu Islami. Studi kasus MIT SaQu membuktikan bahwa penerapan prinsip Keeping Close to the Customer tidak hanya memperbaiki kualitas layanan akademik dan tahfizh, tetapi juga memperbaiki kepercayaan dan loyalitas masyarakat.</p>

## I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu pilar terpenting dalam membentuk generasi yang berkarakter, berpengetahuan, dan berakhlak mulia. Dalam konteks pendidikan Islam, kualitas layanan tidak hanya diukur dari pencapaian akademik, tetapi juga dari keberhasilan lembaga dalam menanamkan nilai-nilai keislaman yang kokoh kepada peserta didik. Di era globalisasi, kompetisi mutu pendidikan semakin ketat, termasuk di kalangan sekolah berbasis Islam. Masyarakat kini tidak hanya menuntut pendidikan yang unggul secara materi pelajaran

umum, tetapi juga yang mampu menghasilkan lulusan dengan integritas moral, pemahaman agama yang mendalam, serta keterampilan hidup yang relevan.

Madrasah Ibtidaiyah Terpadu (MIT) hadir sebagai salah satu model pendidikan yang mengintegrasikan kurikulum nasional dengan kurikulum khas keislaman, seperti tahfizh Al-Qur'an, pembinaan akhlak, dan pembiasaan ibadah. MIT Sahabat Qur'an (MIT SaQu) Wadi Mubarak adalah salah satu contoh lembaga yang mengimplementasikan sistem terpadu tersebut. Lembaga ini berupaya menyeimbangkan antara

pendidikan formal yang mengacu pada standar nasional dengan program tahfizh yang menjadi ciri khasnya, sehingga para peserta didik tidak hanya memiliki kemampuan akademik yang baik tetapi juga keunggulan dalam hafalan Al-Qur'an dan pembentukan karakter Islami.

Dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, konsep Total Quality Management (TQM) menawarkan prinsip-prinsip yang relevan dan aplikatif. Salah satu prinsip yang menonjol adalah Keeping Close to the Customer, yaitu menjaga kedekatan dengan pihak yang dilayani. Dalam dunia pendidikan, yang dimaksud dengan "pelanggan" mencakup siswa, orang tua, dan masyarakat luas sebagai penerima manfaat layanan pendidikan. Prinsip ini mendorong pihak sekolah untuk secara aktif memahami kebutuhan, harapan, dan pengalaman para pemangku kepentingan melalui komunikasi yang efektif, evaluasi rutin, dan tindak lanjut yang nyata.

Penerapan prinsip Keeping Close to the Customer di lembaga pendidikan Islam memiliki makna yang lebih luas karena selaras dengan ajaran Islam yang menekankan nilai amanah, keadilan, dan ihsan. Amanah berarti menjalankan tugas mendidik dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab. Keadilan mengharuskan semua siswa mendapatkan perhatian dan pelayanan yang proporsional, tanpa diskriminasi. Sedangkan ihsan mengajak para pendidik untuk memberikan layanan yang terbaik, bahkan melebihi ekspektasi. Dengan demikian, kedekatan dengan pelanggan tidak hanya bermakna menjaga kepuasan mereka, tetapi juga menjalankan misi dakwah dan tarbiyah secara optimal.

MIT SaQu Wadi Mubarak menjadi contoh menarik dalam penerapan prinsip ini. Karakteristik lembaga yang memadukan dua fokus utama, yaitu akademik dan tahfizh, membuat komunikasi yang baik dengan orang tua dan siswa menjadi hal yang krusial. Orang tua biasanya memiliki ekspektasi tinggi terhadap kedua aspek tersebut, sehingga sekolah harus mampu menangkap aspirasi mereka secara tepat dan cepat. Tanpa adanya interaksi yang terstruktur dan terencana, potensi ketidakpuasan dapat meningkat. Oleh karena itu, penerapan Keeping Close to the Customer di MIT SaQu tidak hanya melibatkan survei kepuasan, tetapi juga forum diskusi, pertemuan rutin, dan sistem umpan balik yang memudahkan komunikasi dua arah.

Urgensi penelitian ini terletak pada minimnya kajian mendalam mengenai implementasi prinsip Keeping Close to the Customer dalam TQM pada lembaga pendidikan Islam, khususnya yang memiliki program tahfizh. Studi kasus MIT SaQu Wadi Mubarak diharapkan dapat memberikan gambaran praktis tentang bagaimana prinsip manajemen mutu dapat diintegrasikan dengan nilai-nilai Islam untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Lebih jauh, penelitian ini dapat memberikan inspirasi bagi lembaga pendidikan Islam lainnya dalam mengembangkan strategi peningkatan mutu yang berkesinambungan dan berbasis pada kebutuhan nyata para pemangku kepentingan.

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan prinsip Keeping Close to the Customer dalam kerangka Total Quality Management (TQM) di MIT Sahabat Qur'an Wadi Mubarak. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk memahami fenomena sosial dan proses manajerial yang berlangsung secara alami dalam konteks pendidikan, terutama yang berkaitan dengan interaksi antara pihak sekolah, siswa, dan wali murid.

Subjek penelitian terdiri atas unsur pimpinan madrasah, guru, staf administrasi, serta orang tua siswa yang menjadi mitra utama dalam layanan pendidikan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan peran dan keterlibatan mereka dalam proses pengelolaan mutu di MIT SaQu. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 12 orang, yang terdiri dari 2 kepala madrasah, 5 guru kelas, 2 guru tahfizh, 1 staf administrasi, dan 2 perwakilan wali murid.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi partisipatif untuk melihat langsung proses interaksi sekolah dengan orang tua, pelaksanaan program pembelajaran, dan kegiatan evaluasi mutu. Kedua, wawancara mendalam dengan informan terpilih, yang bertujuan menggali pandangan, pengalaman, dan strategi yang digunakan dalam menerapkan prinsip Keeping Close to the Customer. Wawancara dilakukan secara tatap muka dan daring, dengan durasi rata-rata 45-60 menit untuk setiap informan. Ketiga, studi dokumentasi terhadap dokumen kebijakan, laporan evaluasi, hasil survei kepuasan orang tua, dan notulen rapat koordinasi sekolah.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara bertahap, mulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, dan kesimpulan diambil berdasarkan pola temuan yang konsisten dari berbagai sumber.

Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang utuh mengenai penerapan prinsip *Keeping Close to the Customer* di MIT SaQu Wadi Mubarak, baik dari sisi strategi, kendala, maupun dampaknya terhadap mutu layanan pendidikan. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti untuk menangkap dimensi nilai-nilai Islam yang mewarnai setiap praktik manajemen mutu di madrasah tersebut, sehingga analisis yang dihasilkan tidak hanya relevan secara akademis tetapi juga kontekstual terhadap budaya organisasi pendidikan Islam.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penerapan prinsip *Keeping Close to the Customer* di MIT Sahabat Qur'an Wadi Mubarak dapat dilihat dari berbagai aspek operasional, mulai dari pola komunikasi, mekanisme umpan balik, hingga kebijakan perbaikan mutu. Dalam konteks pendidikan, "pelanggan" yang dimaksud meliputi siswa sebagai penerima utama layanan pembelajaran dan orang tua sebagai pihak yang mempercayakan pendidikan anaknya kepada lembaga. Prinsip ini sejalan dengan pandangan Tjiptono (2016) bahwa kedekatan dengan pelanggan memungkinkan organisasi memahami kebutuhan secara akurat, mengantisipasi perubahan, dan memberikan pelayanan yang sesuai bahkan melampaui ekspektasi.

#### **1. Strategi Komunikasi dan Interaksi dengan Orang Tua**

MIT SaQu Wadi Mubarak mengembangkan sistem komunikasi yang intensif dan terstruktur dengan wali murid. Salah satu bentuknya adalah pertemuan rutin orang tua dan guru yang dilaksanakan setiap awal semester, pertengahan semester, dan akhir tahun ajaran. Pertemuan ini tidak hanya membahas perkembangan akademik siswa, tetapi juga aspek pembinaan akhlak dan hafalan Al-Qur'an. Selain itu, komunikasi

informal melalui grup WhatsApp kelas menjadi sarana cepat dalam menyampaikan informasi dan menerima umpan balik harian.

Pendekatan ini selaras dengan prinsip ihsan dalam Islam, yaitu memberikan layanan terbaik dan melampaui kewajiban minimal (QS. An-Nahl: 90). Guru dan staf tidak sekadar menyampaikan informasi satu arah, tetapi juga aktif mendengarkan masukan orang tua. Hal ini sesuai dengan temuan Kotler dan Keller (2017) bahwa komunikasi dua arah memperkuat kepercayaan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap organisasi.

#### **2. Survei Kepuasan dan Evaluasi Layanan**

MIT SaQu rutin melakukan survei kepuasan wali murid setidaknya dua kali setahun. Instrumen survei mencakup aspek pembelajaran, pembinaan tahfizh, fasilitas, komunikasi, dan pelayanan administrasi. Hasil survei digunakan sebagai dasar untuk menyusun rencana perbaikan. Misalnya, pada survei tahun 2023, beberapa orang tua mengusulkan peningkatan fasilitas ruang kelas dan perbaikan jadwal kegiatan ekstrakurikuler. Sekolah merespons dengan mengalokasikan anggaran renovasi dan penyesuaian jadwal agar lebih fleksibel.

Survei ini sejalan dengan konsep *continuous improvement* dalam TQM, di mana umpan balik pelanggan menjadi sumber utama inovasi layanan (Deming, 1986). Dari perspektif Islam, mendengar masukan adalah bagian dari syura (musyawarah) yang diajarkan Rasulullah SAW, sebagaimana termaktub dalam QS. Asy-Syura: 38 tentang pentingnya bermusyawarah dalam urusan bersama.

#### **3. Penanganan Keluhan secara Responsif**

Salah satu bentuk nyata kedekatan dengan pelanggan adalah kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan. MIT SaQu memiliki prosedur khusus untuk menerima, mencatat, dan menindaklanjuti keluhan orang tua. Setiap keluhan yang masuk dicatat oleh staf administrasi, kemudian diteruskan kepada kepala madrasah atau guru terkait untuk diselesaikan maksimal dalam waktu 3×24 jam. Contoh kasus adalah keluhan tentang ketidaksesuaian metode hafalan bagi siswa dengan gaya belajar kinestetik. Guru tahfizh merespons dengan membuat pendekatan

hafalan berbasis gerakan, yang terbukti membantu siswa tersebut.

Dalam pandangan Islam, merespons keluhan pelanggan adalah bentuk amanah yang harus dipenuhi. Rasulullah SAW bersabda, "Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya" (HR. Ahmad). Dengan memenuhi kebutuhan dan mengatasi keluhan secara tuntas, sekolah menjaga kepercayaan dan keberkahan dalam layanan pendidikannya.

#### 4. Integrasi Nilai Islam dalam TQM

Yang membedakan penerapan TQM di MIT SaQu dari lembaga pendidikan umum adalah integrasi nilai-nilai Islam dalam setiap prosesnya. Nilai amanah tercermin dalam keterbukaan informasi kepada orang tua mengenai perkembangan anak. Nilai keadilan terlihat dari perlakuan yang sama kepada setiap siswa, tanpa memandang latar belakang ekonomi atau kemampuan akademiknya. Nilai ihsan tampak dalam usaha guru memberikan perhatian ekstra bagi siswa yang membutuhkan bimbingan khusus.

Integrasi ini memperkuat legitimasi program TQM karena selaras dengan keyakinan orang tua bahwa pendidikan anak harus sejalan dengan prinsip syariat. Hal ini juga mendukung pernyataan Zairi (1997) bahwa keberhasilan TQM dalam pendidikan sangat bergantung pada kesesuaian dengan budaya dan nilai lokal.

#### 5. Kendala dan Upaya Mitigasi

Meskipun prinsip *Keeping Close to the Customer* telah dijalankan dengan baik, MIT SaQu menghadapi beberapa kendala. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi tantangan, terutama dalam hal jumlah guru yang mampu mengelola komunikasi intensif dengan orang tua sambil tetap fokus pada proses pembelajaran. Selain itu, pemanfaatan teknologi masih belum optimal, misalnya dalam penggunaan aplikasi khusus untuk manajemen interaksi dan evaluasi.

Untuk mengatasi hal ini, madrasah melakukan pelatihan rutin bagi guru dalam hal keterampilan komunikasi, manajemen kelas, dan penggunaan teknologi pendidikan. Sekolah juga mulai merancang aplikasi internal yang memudahkan orang tua memantau perkembangan anak secara real-time, meskipun masih dalam tahap uji coba. Upaya-upaya ini menunjukkan bahwa prinsip

perbaikan berkelanjutan dalam TQM diterapkan secara konsisten.

## IV. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Penerapan prinsip *Keeping Close to the Customer* dalam kerangka Total Quality Management (TQM) di MIT Sahabat Qur'an Wadi Mubarak menunjukkan bahwa kedekatan dan komunikasi intensif antara lembaga pendidikan dengan pelanggan dalam hal ini siswa dan orang tua berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan. Melalui pertemuan rutin, survei kepuasan, penanganan keluhan yang cepat, dan integrasi nilai-nilai Islam seperti amanah, adil, dan ihsan, MIT SaQu berhasil membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat. Studi kasus ini memperlihatkan bahwa penerapan TQM yang berbasis nilai-nilai keislaman bukan hanya meningkatkan mutu pembelajaran dan tahfizh Al-Qur'an, tetapi juga memperkuat citra lembaga sebagai institusi pendidikan yang profesional sekaligus religius.

Kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi, menjadi tantangan yang memerlukan strategi perbaikan berkelanjutan. Upaya pelatihan guru dan pengembangan aplikasi internal adalah langkah positif yang memperlihatkan komitmen madrasah terhadap prinsip *continuous improvement*.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, beberapa saran yang dapat diajukan antara lain:

#### 1. Bagi MIT Sahabat Qur'an Wadi Mubarak

Madrasah perlu meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan intensif di bidang komunikasi, manajemen hubungan pelanggan, dan pemanfaatan teknologi pendidikan. Selain itu, perlu dikembangkan sistem informasi terintegrasi yang memungkinkan orang tua memantau perkembangan anak secara real-time.

#### 2. Bagi Lembaga Pendidikan Islam Lain

Prinsip *Keeping Close to the Customer* sebaiknya diadopsi dengan menyesuaikan pada budaya dan nilai keislaman setempat. Integrasi nilai-nilai seperti amanah dan ihsan akan memperkuat hubungan dengan pelanggan sekaligus menjadi pembeda dari lembaga pendidikan umum.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian mendatang dapat memperluas fokus ke lembaga pendidikan Islam di berbagai daerah untuk membandingkan model penerapan TQM. Penelitian kuantitatif dengan pengukuran tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan juga dapat memberikan gambaran yang lebih terukur tentang efektivitas prinsip ini.

**DAFTAR RUJUKAN**

- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing Management (15th ed.)*. Harlow: Pearson Education.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran (4th ed.)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zairi, M. (1997). *Business Process Management: A Boundaryless Approach to Modern Competitiveness*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (8th ed.)*. Harlow: Pearson Education.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases (4th ed.)*. Abingdon: Routledge.
- Becket, N., & Brookes, M. (2006). Evaluating quality management in university departments. *Quality Assurance in Education*, 14(2), 123-142.
- Arcaro, J. S. (1995). *Quality in Education: An Implementation Handbook*. Delray Beach, FL: St. Lucie Press.
- Hashim, R., & Langgulung, H. (2008). Islamic Religious Curriculum in Muslim Countries: The Experiences of Indonesia and Malaysia. *Bulletin of Education & Research*, 30(1), 1-19.
- Al-Attas, S. M. N. (1980). *The Concept of Education in Islam*. Kuala Lumpur: International Institute of Islamic Thought and Civilization (ISTAC).
- Rahman, F. (2010). Pendidikan Karakter Berbasis Nilai-Nilai Islam. *Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 1-16.
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education (3rd ed.)*. Abingdon: Routledge.
- Susanto, H. (2012). Implementasi Total Quality Management dalam Lembaga Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 23(2), 123-135.
- MIT Sahabat Qur'an Wadi Mubarak. (2023). *Profil MIT Sahabat Qur'an Wadi Mubarak*. Bogor: MIT SaQu Press.
- Yusuf, M. (2019). Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Pendekatan Teoritis dan Praktis. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 101-118.