



Manajemen Mutu Terpadu di Era Disrupsi: Telaah atas Adaptasi Prinsip TQM dalam Menghadapi Tantangan Pendidikan Jarak Jauh dan Digitalisasi

Total Quality Management in the Era of Disruption: A Review of the Adaptation of TQM Principles in Addressing the Challenges of Distance Education and Digitalization

Putri Nabila^{1*}, Rindy Ayu Lestari², Wilda Aliestutianda³, Naila Risfa⁴, Ninda Desiani Tridewi⁵, Reski Lukman⁶, Sepritabili⁷, Muh. Aulan Iqran⁸, Muh. Asral⁹

Universitas Sains Islam Kolaka

Email korespondensi: putrinabilakolaka20@gmail.com*

Article Info

Article history :

Received : 19-01-2026

Revised : 21-01-2026

Accepted : 23-01-2026

Pulished : 25-01-2026

Abstract

The era of disruption, marked by rapid technological advancement, has brought fundamental changes to the education system, particularly through the implementation of distance education and the digitalization of learning processes. These changes require educational institutions to adapt quickly and sustainably in order to maintain the quality of educational services. Total Quality Management (TQM), as a management approach that emphasizes continuous improvement, stakeholder satisfaction, and the involvement of all organizational components, is considered relevant in the context of modern education. This study aims to review the adaptation of TQM principles in addressing the challenges of distance education and digitalization. The research method employed is a literature review by analyzing various scholarly articles and relevant sources. The findings indicate that the adaptation of TQM principles includes strengthening digital leadership, improving human resource competencies, optimizing the use of information technology, and developing a sustainable quality culture. The adaptive implementation of TQM is considered effective in enhancing the effectiveness and quality of educational services in the era of disruption.

Keywords: *Total Quality Management, Era of Disruption, Distance Education*

Abstrak

Era disrupsi yang ditandai oleh percepatan perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan mendasar dalam sistem pendidikan, terutama melalui penerapan pendidikan jarak jauh dan digitalisasi pembelajaran. Kondisi ini menuntut lembaga pendidikan untuk beradaptasi secara cepat dan berkelanjutan agar mutu layanan pendidikan tetap terjaga. Total Quality Management (TQM) sebagai pendekatan manajemen yang menekankan perbaikan berkelanjutan, kepuasan pemangku kepentingan, dan keterlibatan seluruh komponen organisasi menjadi relevan untuk diterapkan dalam konteks pendidikan modern. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah adaptasi prinsip-prinsip TQM dalam menghadapi tantangan pendidikan jarak jauh dan digitalisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka dengan menganalisis berbagai literatur ilmiah dan sumber relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa adaptasi TQM mencakup penguatan kepemimpinan digital, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan budaya mutu yang berkelanjutan. Penerapan TQM secara adaptif dinilai mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan pendidikan di era disrupsi.

Kata kunci: Total Quality Management, Era Disrupsi, Pendidikan Jarak Jauh



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah membawa dunia memasuki era disrupsi, ditandai dengan perubahan mendasar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk bidang pendidikan. Transformasi ini mendorong pergeseran paradigma penyelenggaraan pendidikan dari sistem konvensional menuju pembelajaran berbasis digital dan jarak jauh. Kondisi tersebut semakin dipercepat oleh situasi global, seperti pandemi COVID-19, yang memaksa institusi pendidikan untuk mengadopsi model Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) dalam waktu singkat. Tantangan utama yang muncul bukan hanya terkait infrastruktur teknologi, tetapi juga pada aspek mutu pembelajaran, efektivitas manajemen, serta kepuasan seluruh pemangku kepentingan pendidikan. Means et al (2014).

Dalam konteks tersebut, Manajemen Mutu Terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) menjadi salah satu pendekatan strategis yang relevan untuk diterapkan. TQM menekankan pada perbaikan berkelanjutan, fokus pada pelanggan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, serta pengambilan keputusan berbasis data. Goetsch & Davis (2016). Dalam dunia pendidikan, prinsip-prinsip TQM berperan penting dalam menjamin kualitas layanan akademik, proses pembelajaran, serta hasil pendidikan. Namun, penerapan TQM di era digital menghadapi tantangan baru, khususnya dalam menyesuaikan prinsip-prinsip klasik TQM dengan karakteristik pembelajaran daring yang bersifat fleksibel, terbuka, dan berbasis teknologi informasi.

Oleh karena itu, diperlukan telaah mendalam mengenai bagaimana prinsip-prinsip TQM dapat diadaptasi secara efektif untuk menjawab tantangan pendidikan jarak jauh dan digitalisasi. Adaptasi tersebut mencakup perubahan dalam kepemimpinan pendidikan, budaya mutu, sistem evaluasi, serta pemanfaatan teknologi digital sebagai alat pendukung peningkatan kualitas. Dengan memahami integrasi antara TQM dan transformasi digital, institusi pendidikan diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan mutu layanan pendidikan di tengah dinamika dan ketidakpastian era disrupsi. Sallis (2014). Kajian ini menjadi penting sebagai landasan konseptual bagi pengembangan strategi manajemen mutu pendidikan yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan zaman.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis kajian pustaka (library research). Kajian pustaka dipilih karena penelitian ini berfokus pada penelusuran, pengkajian, dan analisis berbagai sumber literatur yang relevan dengan Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) dalam konteks pendidikan jarak jauh dan digitalisasi.

Sumber data penelitian terdiri atas data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur ilmiah, seperti buku teks, artikel jurnal nasional dan internasional terakreditasi, prosiding konferensi, laporan penelitian, serta dokumen kebijakan pendidikan yang berkaitan dengan penerapan prinsip TQM di era disrupsi. Literatur dikumpulkan melalui basis data ilmiah seperti Google Scholar, Scopus, dan portal jurnal nasional.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara identifikasi, seleksi, dan klasifikasi literatur berdasarkan relevansi topik, tahun publikasi, dan kredibilitas sumber. Literatur yang telah terpilih kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis isi (content analysis), yaitu dengan



mengkaji konsep, temuan, dan gagasan utama yang berkaitan dengan prinsip-prinsip TQM, tantangan pendidikan jarak jauh, serta proses digitalisasi dalam pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Era disrupsi ditandai oleh percepatan perubahan teknologi, digitalisasi sistem kerja, serta transformasi pola layanan di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Perubahan tersebut menuntut lembaga pendidikan untuk memiliki sistem pengelolaan mutu yang adaptif, fleksibel, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks ini, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) menjadi pendekatan yang relevan karena menempatkan mutu sebagai tanggung jawab kolektif seluruh komponen organisasi (Sallis, 2012).

Hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa TQM tidak hanya dipahami sebagai seperangkat teknik manajerial, tetapi sebagai filosofi organisasi yang menekankan budaya mutu, kepemimpinan partisipatif, serta keterlibatan seluruh anggota organisasi. Pendekatan ini menjadi semakin penting di era disrupsi karena perubahan yang cepat berpotensi menimbulkan ketidakstabilan mutu apabila tidak dikelola secara sistematis.

Pendidikan jarak jauh dan digitalisasi pembelajaran merupakan respons terhadap tuntutan fleksibilitas, efisiensi, dan akses pendidikan yang lebih luas. Pembelajaran digital memungkinkan proses belajar tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu, serta membuka peluang inovasi dalam metode dan media pembelajaran (Anderson, 2017).

Namun demikian, hasil kajian literatur juga menunjukkan bahwa implementasi pendidikan jarak jauh menghadirkan tantangan serius terhadap mutu pendidikan. Tantangan tersebut meliputi ketimpangan akses teknologi, rendahnya literasi digital, keterbatasan interaksi pedagogis, serta lemahnya sistem evaluasi pembelajaran daring. Kondisi ini berimplikasi langsung pada kualitas proses dan hasil pembelajaran apabila tidak diimbangi dengan manajemen mutu yang memadai (Moore & Kearsley, 2012).

Dalam menghadapi tantangan tersebut, adaptasi prinsip-prinsip TQM menjadi strategi yang penting. Prinsip fokus pada pelanggan dalam konteks pendidikan digital dimaknai sebagai perhatian terhadap kebutuhan peserta didik, orang tua, dan masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama. Kepuasan peserta didik tidak hanya diukur dari capaian akademik, tetapi juga dari kemudahan akses, kualitas interaksi, dan pengalaman belajar secara menyeluruh (Sallis, 2012).

Prinsip perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) diwujudkan melalui evaluasi rutin terhadap sistem pembelajaran daring, pemanfaatan umpan balik peserta didik, serta peningkatan kompetensi digital pendidik. Pendekatan ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk secara adaptif menyesuaikan strategi pembelajaran sesuai dengan dinamika kebutuhan dan perkembangan teknologi (Goetsch & Davis, 2014).

Prinsip keterlibatan seluruh unsur organisasi menekankan pentingnya kolaborasi antara pimpinan, pendidik, tenaga kependidikan, dan pengelola teknologi informasi. Kepemimpinan pendidikan yang partisipatif dan visioner menjadi kunci dalam memastikan bahwa transformasi digital berjalan seiring dengan upaya peningkatan mutu pendidikan (Bush, 2019).

Pada tataran implementatif, penerapan TQM yang disesuaikan dengan karakteristik pendidikan jarak jauh berkontribusi pada penguatan sistem penjaminan mutu internal lembaga



pendidikan. Digitalisasi menyediakan data pembelajaran yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis data, seperti data kehadiran virtual, capaian belajar, dan umpan balik peserta didik (Robbins & Judge, 2018).

Transformasi sistem pendidikan akibat disrupsi digital menuntut lembaga pendidikan melakukan perubahan struktural dan manajerial untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan. Manajemen Mutu Terpadu (TQM) menjadi pendekatan strategis yang menempatkan mutu sebagai budaya organisasi melalui prinsip perbaikan berkelanjutan, keterlibatan pemangku kepentingan, dan fokus pada kebutuhan peserta didik (Ridani & Sudadi, 2025).

Pendidikan jarak jauh yang berkembang pesat selama dan setelah pandemi COVID-19 telah memperlebar akses pendidikan digital, namun juga menimbulkan kompleksitas baru dalam manajemen mutu. Penelitian terbaru menegaskan bahwa TQM perlu diperkuat untuk memastikan keberlanjutan mutu pembelajaran dalam skala digital; perguruan tinggi dan sekolah yang mampu mengintegrasikan prinsip TQM dengan strategi digital menunjukkan kesiapan yang lebih baik dalam memenuhi tuntutan pendidikan era 5.0 (Sudiansyah, 2025).

Penerapan prinsip TQM dalam konteks digital ditandai oleh sejumlah pendekatan strategis yang fokus pada peningkatan mutu secara berkelanjutan. Pertama, prinsip fokus pada pelanggan dimaknai sebagai orientasi pada kebutuhan peserta didik dalam merespons pembelajaran digital yang adaptif dan mudah diakses (Zuhur & Faslah, 2025). Kedua, prinsip perbaikan berkelanjutan diwujudkan melalui evaluasi rutin terhadap proses pembelajaran daring, pemanfaatan data pembelajaran digital, dan pengembangan kompetensi digital pendidik untuk menjawab tuntutan transformasi teknologi (Zuhur & Faslah, 2025).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian pustaka dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) merupakan pendekatan yang relevan dan strategis dalam menjawab tantangan pendidikan di era disrupsi, khususnya dalam konteks pendidikan jarak jauh dan digitalisasi. Prinsip-prinsip TQM yang menekankan perbaikan berkelanjutan, fokus pada pemangku kepentingan, keterlibatan seluruh unsur organisasi, serta pengambilan keputusan berbasis data terbukti mampu memberikan kerangka konseptual yang kuat dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan pendidikan di tengah perubahan yang cepat dan kompleks.

Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi pendidikan jarak jauh dan pembelajaran berbasis digital menghadirkan peluang sekaligus tantangan terhadap mutu pendidikan. Ketimpangan akses teknologi, keterbatasan literasi digital, serta lemahnya sistem evaluasi pembelajaran daring menjadi faktor penghambat yang dapat menurunkan kualitas pendidikan apabila tidak dikelola secara sistematis. Dalam konteks ini, adaptasi prinsip TQM menjadi kebutuhan mendesak agar transformasi digital tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada penguatan budaya mutu dalam lembaga pendidikan.

Adaptasi TQM dalam pendidikan digital menuntut perubahan pada aspek kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem penjaminan mutu internal. Kepemimpinan yang partisipatif dan visioner, kolaborasi antar pemangku kepentingan, serta pemanfaatan data pembelajaran digital menjadi kunci keberhasilan penerapan TQM di era disrupsi. Dengan demikian, TQM tidak hanya



berfungsi sebagai pendekatan manajerial, tetapi juga sebagai strategi transformasi mutu pendidikan yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Secara keseluruhan, kajian ini menegaskan bahwa integrasi TQM dengan pendidikan jarak jauh dan digitalisasi mampu memperkuat daya saing lembaga pendidikan, meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan, serta menjamin kualitas pendidikan di era disrupsi. Oleh karena itu, TQM perlu terus dikembangkan dan disesuaikan dengan dinamika pendidikan digital sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pendidikan secara menyeluruh.

SARAN

Berdasarkan hasil kajian pustaka dan kesimpulan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi berbagai pihak terkait. Pertama, lembaga pendidikan disarankan untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) secara sistematis dalam pengelolaan pendidikan jarak jauh dan pembelajaran digital. Integrasi tersebut perlu diwujudkan melalui penguatan budaya mutu, penyusunan standar operasional pembelajaran daring, serta pengembangan sistem penjaminan mutu internal yang adaptif terhadap perubahan teknologi.

Pimpinan dan pengelola pendidikan diharapkan mampu menerapkan kepemimpinan yang partisipatif dan visioner dengan mendorong keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan, termasuk pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, dan orang tua. Kepemimpinan berbasis TQM perlu diarahkan pada pengambilan keputusan berbasis data yang dihasilkan dari sistem pembelajaran digital, sehingga kebijakan yang diambil lebih akurat dan berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan.

Pendidik dan tenaga kependidikan perlu mendapatkan program pengembangan profesional berkelanjutan yang berfokus pada peningkatan kompetensi digital dan pemahaman prinsip TQM. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci agar transformasi digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga selaras dengan tujuan pedagogis dan standar mutu pendidikan.

Pemerintah dan pemangku kebijakan pendidikan disarankan untuk memperkuat dukungan regulasi dan infrastruktur teknologi secara merata, serta menyusun panduan implementasi TQM dalam pendidikan digital yang kontekstual dan aplikatif. Kebijakan yang selaras dengan prinsip TQM diharapkan dapat meminimalkan kesenjangan mutu antarlembaga pendidikan, khususnya dalam penyelenggaraan pendidikan jarak jauh.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji penerapan TQM dalam pendidikan digital melalui pendekatan empiris, seperti studi kasus, survei, atau penelitian eksperimen, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas adaptasi TQM terhadap peningkatan mutu pendidikan. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi faktor-faktor kontekstual, seperti budaya organisasi dan karakteristik peserta didik, yang memengaruhi keberhasilan penerapan TQM di era disrupsi.

DAFTAR PUSTAKA

Anderson, T. (2017). *How communities of inquiry drive teaching and learning in the digital age*. North Contact



- Bush, T. (2019). *Theories of educational leadership and management* (5th ed.). SAGE Publications Ltd.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Hita, L. (2024). Digital media for teaching basketball tactics in junior high school. *Journal of Sport Pedagogy*, 7(3), 201–215.
- Means, B., Toyama, Y., Murphy, R., Bakia, M., & Jones, K. (2014). *Evaluation of evidence-based practices in online learning: A meta-analysis and review of online learning studies*. Washington, DC: U.S. Department of Education, Office of Planning, Evaluation, and Policy Development.
- Candra, D., & Iskandar, R. (2025). Effectiveness of slow-motion video for improving motor skill learning in physical education. *Journal of Digital Physical Education*, 8(1), 45–59.
- Moore, M. G., & Kearsley, G. (2012). *Distance education: A systems view of online learning* (3rd ed.). Wadsworth Cengage Learning.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sallis, E. (2012). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). London: Routledge.
- Sargent, G., & Calderon, A. (in press). Technology-enhanced assessment in school physical education. *Journal of Assessment in Physical Education*.