

SAATNYA MEMBANGUN BUDAYA MUTU PADA LEMBAGA PENDIDIKAN**Nurrahmaini¹, Nuriyah²**Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah^{1,2}

lifhiaraira@gmail.com

Abstrak

Budaya mutu merupakan fondasi penting dalam mewujudkan keberhasilan suatu lembaga, khususnya di bidang pendidikan dan organisasi. Budaya mutu tidak hanya sebatas pada pencapaian standar, melainkan juga mencakup nilai, sikap, dan perilaku seluruh anggota organisasi dalam menjaga konsistensi kualitas. Pembangunan budaya mutu menuntut adanya komitmen pimpinan, partisipasi aktif semua pihak, serta keberlanjutan sistem manajemen mutu yang terintegrasi. Hal ini sejalan dengan kebutuhan era globalisasi yang menekankan pada daya saing, efektivitas, dan efisiensi lembaga. Membangun budaya mutu berarti menanamkan kesadaran bersama bahwa mutu adalah tanggung jawab kolektif, bukan hanya tugas individu tertentu. Prosesnya melibatkan perencanaan strategis, pengawasan berkelanjutan, serta evaluasi yang transparan dan akuntabel. Dengan demikian, tercipta iklim kerja yang sehat, inovatif, dan produktif. Penanaman budaya mutu sejak dini akan memberikan dampak positif berupa peningkatan kualitas layanan, kepuasan stakeholders, dan keberlanjutan lembaga. Oleh karena itu, sudah saatnya setiap institusi menempatkan budaya mutu sebagai prioritas utama dalam mencapai visi dan misinya.

Kata Kunci: *budaya mutu, manajemen mutu, komitmen organisasi*

A. Pendahuluan

Era disrupsi merupakan suatu fase perubahan besar yang ditandai dengan hadirnya teknologi baru, digitalisasi, dan inovasi bisnis yang menggeser cara-cara lama dalam menjalankan kehidupan, terutama pada sektor industri, ekonomi, dan organisasi. Perubahan ini tidak bersifat gradual, melainkan cepat, fundamental, dan sering kali tidak terduga, sehingga memaksa organisasi untuk melakukan adaptasi secara radikal. Digitalisasi, kecerdasan buatan (*AI*), big data, otomasi, dan *internet of things (IoT)* misalnya, telah mengubah pola produksi, distribusi, hingga interaksi dengan konsumen. Organisasi yang gagal merespons perubahan ini akan kehilangan relevansi, tertinggal dalam persaingan, bahkan terancam mengalami disfungsi atau kebangkrutan. Kemunculan teknologi dan inovasi bisnis tersebut tidak hanya mengubah paradigma kerja, tetapi juga menghadirkan tantangan baru bagi organisasi untuk tetap adaptif, efisien, dan berdaya saing. Organisasi tidak cukup hanya mengandalkan efisiensi operasional, melainkan juga dituntut untuk terus melakukan inovasi yang berkelanjutan. Selain itu, keberhasilan organisasi kini tidak lagi ditentukan semata-mata oleh profitabilitas, tetapi juga oleh kemampuan menjaga keberlanjutan sistem kinerja, membangun keterlibatan sumber daya manusia (SDM), serta memperkuat nilai-nilai yang menopang budaya kerja. Krisis nilai, seperti

rendahnya integritas, kurangnya kepedulian sosial, hingga berkurangnya loyalitas karyawan, dapat melemahkan fondasi organisasi dari dalam.

Di sisi lain, kelemahan pendekatan manajerial konvensional semakin tampak jelas. Pendekatan yang terlalu menekankan struktur formal, pembagian kerja yang kaku, serta orientasi pada kuantitas semata justru membatasi fleksibilitas organisasi dalam merespons kompleksitas perubahan modern. Model manajemen yang bersifat mekanistik ini mungkin efektif di era stabilitas, tetapi terbukti tidak relevan ketika menghadapi lingkungan bisnis yang dinamis, penuh ketidakpastian, dan kompetitif. Gaya kepemimpinan top-down, sistem penilaian kinerja yang sempit, serta lambannya adaptasi terhadap perubahan merupakan bukti bahwa paradigma lama sudah tidak memadai lagi.

Oleh karena itu, dibutuhkan filosofi manajemen baru yang menekankan kualitas, inovasi, serta perbaikan berkelanjutan. Dalam kerangka ini, budaya mutu hadir sebagai kebutuhan strategis yang wajib dimiliki organisasi modern. Budaya mutu bukanlah sekadar tuntutan administratif yang bersifat prosedural, melainkan sebuah landasan fundamental bagi keberlanjutan, daya saing, dan reputasi organisasi. Melalui penerapan budaya mutu yang konsisten, organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat kepercayaan stakeholder, serta menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan. Budaya mutu menumbuhkan semangat continuous improvement (perbaikan berkesinambungan), mendorong partisipasi semua pihak, dan mengintegrasikan nilai mutu dalam setiap aspek operasional. Dengan demikian, hanya organisasi yang mampu membangun budaya mutu secara kuat yang akan tetap bertahan, berkembang, dan berdaya saing tinggi di tengah derasnya arus perubahan era disrupsi.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis.

C. Pembahasan

1. Tantangan Kinerja Organisasi di Era Disrupsi

Tantangan kinerja di era disrupsi merupakan hambatan-hambatan kinerja organisasi yang terjadi ketika perubahan fundamental yang cepat dan besar yang disebabkan kemunculan

teknologi baru dan inovasi bisnis yang menggantikan cara-cara lama dalam berbagai aspek kehidupan, terutama di bidang industri dan ekonomi. Perubahan disrupsi dapat terjadi dengan cepat bahkan mengubah paradigma bisnis, budaya, dan sosial secara fundamental (Halik dkk., 2024, 2).

Setidaknya ada tiga tantangan kinerja organisasi di era disrupsi di antaranya sebagai berikut:

a. Tekanan Terhadap Efisiensi dan Inovasi

Pada masa disrupsi saat ini menghadirkan tantangan yang kompleks untuk mempertahankan kinerja dalam organisasi. Di satu sisi, organisasi menghadapi tekanan besar guna meningkatkan efisiensi operasional agar dapat menekan biaya dan mempercepat proses bisnis. Di sisi lain, organisasi juga harus mendorong inovasi secara berkelanjutan agar bisa tetap relevan dan kompetitif di tengah perubahan teknologi dan kebutuhan pasar yang cepat berubah (Nuriyah, 2025, 3).

Tekanan efisiensi terkait dengan meminimalisir kebutuhan finansial perusahaan ini menimbulkan tantangan baru bagi kinerja organisasi untuk menemukan strategi agar efisiensi dan inovasi bisa seimbang. Tekanan efisiensi muncul karena persaingan global yang ketat memaksa organisasi untuk memangkas biaya, mempercepat proses produksi, serta memanfaatkan sumber daya seminimal mungkin tanpa mengurangi kualitas. Efisiensi diperlukan agar organisasi tetap kompetitif dalam hal harga, kecepatan layanan, dan kelancaran operasi. Tuntutan inovasi hadir karena perkembangan teknologi dan perubahan preferensi konsumen berjalan sangat cepat.

Organisasi yang hanya fokus pada efisiensi tanpa melakukan inovasi berisiko tertinggal, sementara yang hanya fokus pada inovasi tanpa efisiensi bisa menghadapi masalah biaya tinggi dan tidak berkelanjutan. Tantangan utama terletak pada bagaimana organisasi menemukan titik keseimbangan: efisiensi operasional tetap terjaga, tetapi inovasi produk, layanan, dan proses bisnis juga terus berkembang.

b. Masalah Kinerja Yang Bersifat Sementara

Ketergantungan pada individu menjadi hambatan krusial dalam konteks kinerja sementara. Beberapa organisasi masih mengandalkan satu atau dua sosok yang dianggap performanya mumpuni, hal ini menyebabkan ketika seseorang yang diandalkan tidak lagi bergabung dengan organisasi atau performanya menurun ini menyebabkan seluruh sistem juga ikut menurun.

Untuk mengatasi agar tidak terjadi masalah kinerja sementara memerlukan pergeseran paradigma menuju pendekatan sistematis. Oleh karena itu, organisasi perlu

menumbuhkan sistem dan struktur kerja yang berdaya tahan, memperkuat kesolidan tim, serta mendokumentasikan dan menyebarluaskan pengetahuan secara sistematis (Nuriyah, 2025, 4).

Untuk mengatasinya, organisasi perlu membangun pendekatan sistematis melalui : Penguatan kerja tim agar keberhasilan tidak hanya bergantung pada individu tertentu. Dokumentasi pengetahuan, pengalaman, dan prosedur kerja sehingga tidak hilang bersama kepergian individu kunci. Menciptakan sistem kerja yang resilient (tangguh) dan berkelanjutan agar organisasi tetap berjalan stabil meski terjadi perubahan personel.

c. Krisis Nilai dan *Disengagement* SDM

Disengagement SDM merupakan kondisi di mana karyawan secara emosional atau psikologis tidak terlibat penuh dalam pekerjaan, melakukan tugas secara minimal tanpa motivasi atau komitmen ekstra termasuk fenomena *quiet quitting* atau *quiet cracking* (Pasiribu dkk, 2025). Krisis nilai dalam manajemen mutu dapat dipahami sebagai situasi di mana nilai-nilai mutu yang diharapkan (oleh organisasi, pelanggan, stakeholder) tidak tercermin dalam praktik operasional sehari-hari. Kondisi disengagement ini sering diperparah oleh krisis nilai, yakni ketika nilai mutu dan integritas yang diharapkan organisasi tidak tercermin dalam praktik sehari-hari. Akibatnya, terjadi kesenjangan antara visi organisasi dengan realitas di lapangan. Jika dibiarkan, disengagement akan menurunkan produktivitas, melemahkan budaya kerja, serta menghambat inovasi.

Adapun solusi terhadap terjadinya krisis nilai dan disengagement adalah dengan adanya penguatan kepemimpinan yang berintegritas dan transformatif. Selain itu keterlibatan kemampuan kepemimpinan yang bisa mengayomi karyawan dan menumbuhkan hubungan emosional, memberikan keteladanan nilai dan menciptakan iklim kerja yang transparan akan memotivasi karyawan terhadap kinerja organisasi (Nuriyah, 2025, 6).

2. Kelemahan Pendekatan Manajerial Konvensional

Pendekatan konvensional atau klasik dalam manajemen adalah cara memandang organisasi yang menekankan efisiensi, struktur formal, dan pembagian kerja yang rasional (Weihric 2010). Pendekatan manajerial konvensional berguna sebagai fondasi, tetapi dalam era modern dianggap kurang relevan jika berdiri sendiri tanpa dipadukan dengan pendekatan kontemporer yang lebih manusiawi, adaptif, dan berbasis inovasi.

Dalam banyak organisasi, keberhasilan sering kali diukur berdasarkan target kuantitatif semata, atau segala hal yang berbau dengan angka ataupun jumlah. Ketika manajemen hanya berfokus pada angka, tekanan terhadap karyawan akan meningkat, yang

nantinya memicu praktik tidak sehat. Oleh Karena itu, pengabaian terhadap kualitas proses kerja berdampak pada keberlanjutan kinerja dan reputasi organisasi. Proses yang tidak sistematis akan menghasilkan produk atau layanan yang tidak konsisten, dan mudah bermasalah. Keseimbangan antara hasil dan proses sangat orientasi manajerial harus diarahkan pada sinergi antara proses dan juga sebuah hasil (Nuriyah 2025, 8-9).

Dari permasalahan yang ada, yakni kebanyakan pemimpin hanya memfokuskan pada sebuah kuantitas bukan kualitas. Maka dari itu, perlu seorang pemimpin untuk meningkatkan fokusnya pada sebuah kualitas. Menurut Joseph M Juran, kepemimpinan yang mengarah pada kualitas meliputi tiga fungsi manajerial yaitu: Perencanaan kualitas Fungsi ini meliputi langkah-langkah: identifikasi pelanggan, identifikasi kebutuhan pelanggan, mengembangkan produk berdasarkan kebutuhan pelanggan, mengembangkan metode dan proses kerja yang dapat menghasilkan produk yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, dan mengubah hasil perencanaan ke dalam tindakan. Adapun beberapa akibat yang terjadi dari permasalahan terkait lemahnya pendekatan manajerial konvensional adalah sebagai berikut :

a. Gaya Kepemimpinan Yang *Top-Down*

Gaya kepemimpinan otoriter atau direktif (*top-down*), adalah sebuah gaya yang dimiliki seorang pemimpin dalam membuat keputusan sendiri dan mengharapkan bawahan untuk mematuhi tanpa banyak diskusi (Mary dkk 2016). Gaya kepemimpinan *top-down* adalah pendekatan yang menekankan kontrol pimpinan dalam membuat keputusan, bersifat otoriter, cepat dalam eksekusi, tetapi bisa mengurangi kreativitas dan partisipasi bawahan. Gaya kepemimpinan yang bersifat *top-down* masih banyak ditemui di berbagai organisasi, khususnya di sector publik dan perusahaan tradisional. Minimnya partisipasi dari karyawan juga dapat memperlemah potensi organisasi dalam menciptakan solusi yang inovatif dan kontekstual.

b. Sistem Penilaian Kinerja Yang Tidak Holistik

Salah satu kelemahan mendasar dalam pendekatan manajerial konvensional adalah sistem penilaian kinerja yang terlalu berfokus pada individu tanpa pertimbangan dimensi kolaboratif. Dalam banyak organisasi, suatu kinerja dinilai secara terpisah berdasarkan indikator pribadi seperti pencapaian target penjualan atau output produksi. Penilaian yang semata-mata berbasis output juga mengabaikan aspek penting lain seperti kualitas kontribusi, proses kerja, etika, dan keterlibatan dalam perbaikan sistem.

Dalam kontribusi ini justru bisa berdampak negatif terhadap reputasi dan operasional jangka panjang. Untuk mengatasi hal ini, organisasi perlu merancang sistem evaluasi yang holistik dan mendukung pengembangan budaya mutu. Dengan demikian,

kinerja tidak lagi di lihat sebagai capaian individual semata, melainkan sebagai hasil kontribusi terhadap sistem yang lebih besar (Alsaid & Alkhoraif, 2024).

c. Ketidakmampuan dalam Adaptasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Organisasi dengan pendekatan manajerial konvensional sering kali menunjukkan respons yang lambat terhadap perubahan eksternal. Lambatnya adaptasi juga terkait budaya organisasi yang menolak perubahan dan terlalu nyaman dengan status quo. Akibatnya peluang untuk memperbaiki sistem dan meningkatnya daya saing tidak dimanfaatkan secara optimal. Pendekatan konvensional ini, sering kali mengabaikan pentingnya refleksi, evaluasi, dan pengumpulan pengetahuan dari pengalaman masa lalu.

Maka untuk menjadi adaptif dan terus berkembang, organisasi perlu membangun sistem manajerial yang mendukung pembelajaran dan inovasi di semua tingkatan. Dengan demikian, mengintegrasikan pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan kedalam organisasi, maka ketangguhan dan relevansi organisasi akan tetap terjaga di tengah perubahan yang cepat (Zhang, 2024).

3. Budaya Mutu Sebagai Kebutuhan Strategis Organisasi

Budaya mutu merupakan seperangkat nilai, keyakinan, dan perilaku yang melekat dalam suatu organisasi, yang mendorong seluruh elemen di dalamnya untuk berorientasi pada kualitas secara berkelanjutan. Dalam konteks organisasi modern, budaya mutu bukan lagi sekadar tuntutan administratif, melainkan kebutuhan strategis yang menentukan keberlangsungan dan daya saing organisasi (Th 2025,12-13).

Organisasi yang memiliki budaya mutu yang kuat mampu menciptakan continuous improvement (perbaikan berkelanjutan), meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat reputasi di tengah kompetisi global. Hal ini sejalan dengan konsep Total Quality Management (TQM) yang menekankan bahwa mutu harus menjadi tanggung jawab semua pihak, bukan hanya bagian tertentu dalam organisasi (Dewi & Primayana 2019, 229).

Budaya mutu memiliki peran yang sangat penting dalam suatu organisasi. Secara strategis, budaya mutu berfungsi sebagai (Mulyasa 2014, 64):

a. Landasan Keunggulan Bersaing

Kualitas produk, layanan, dan proses menjadi pembeda utama dalam persaingan pasar. Organisasi yang memiliki budaya mutu akan selalu menjaga konsistensi standar kualitas, sehingga mampu menghadirkan produk atau layanan yang lebih unggul dibanding pesaing. Kualitas menjadi pembeda utama yang memberikan nilai tambah, memperkuat posisi organisasi di pasar, dan meningkatkan daya saing. Misalnya,

perusahaan yang konsisten menjaga mutu produknya akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan konsumen dibanding perusahaan yang sering melakukan kompromi terhadap kualitas.

b. Instrumen Peningkatan Kinerja

Budaya mutu mendorong efisiensi, efektivitas, dan inovasi melalui standar kerja yang konsisten. Standar mutu yang diterapkan dalam setiap proses akan mendorong efisiensi penggunaan sumber daya, meminimalkan pemborosan, serta mengurangi kesalahan kerja. Efektivitas meningkat karena setiap individu memahami perannya, bekerja sesuai prosedur, dan berorientasi pada pencapaian hasil terbaik. Selain itu, budaya mutu menumbuhkan semangat inovasi. Pegawai didorong untuk menemukan cara-cara baru yang lebih baik dalam bekerja, sehingga organisasi menjadi lebih adaptif dan progresif.

c. Penguat Loyalitas Stakeholder

Loyalitas stakeholder merupakan bentuk komitmen berkelanjutan dari para pihak yang memiliki kepentingan terhadap organisasi, baik itu pelanggan, karyawan, investor, komunitas, maupun pemerintah. Loyalitas ini tidak hanya ditentukan oleh hubungan transaksi jangka pendek, melainkan dibangun melalui rangkaian interaksi jangka panjang yang melibatkan aspek kepercayaan, nilai, dan persepsi atas reputasi organisasi (Sugandi Dkk 2025, 3103). Organisasi dengan budaya mutu tinggi akan lebih dipercaya pelanggan, mitra, dan investor.

d. Penopang Keberlanjutan

Dengan mutu sebagai nilai inti, organisasi mampu menjaga keseimbangan antara keuntungan ekonomi, tanggung jawab sosial, dan kelestarian lingkungan. Organisasi yang menjadikan mutu sebagai nilai inti akan menjaga keseimbangan antara keuntungan finansial, tanggung jawab sosial, dan kelestarian lingkungan. Dengan standar mutu yang berkelanjutan, organisasi lebih mampu menghadapi perubahan zaman, krisis, maupun tekanan eksternal. Hal ini menjadikan budaya mutu sebagai fondasi utama dalam menciptakan organisasi yang tangguh, adaptif, dan berkelanjutan. Sebagai contoh, perusahaan yang menerapkan prinsip green quality (mutu ramah lingkungan) tidak hanya menjaga citra, tetapi juga mendukung keberlanjutan bumi dan generasi mendatang (Dewi & Primayana 2019, 229).

Namun, membangun budaya mutu tidak dapat dilakukan secara instan. Ia membutuhkan komitmen kepemimpinan, partisipasi seluruh karyawan, sistem pengukuran kinerja yang jelas, serta *learning organization* yang adaptif terhadap

perubahan. Dengan demikian, budaya mutu harus dipandang bukan sebagai kewajiban tambahan, tetapi sebagai kebutuhan strategis organisasi yang akan menentukan arah perkembangan, keberlangsungan, dan reputasi jangka panjang.

D. Kesimpulan

bahwa organisasi di era disrupsi tidak dapat lagi bergantung pada pendekatan manajerial konvensional semata. Dibutuhkan paradigma baru yang menekankan integrasi antara kualitas, inovasi, dan keberlanjutan melalui penerapan budaya mutu. Keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh pencapaian kuantitatif, melainkan juga oleh konsistensi mutu, keterlibatan sumber daya manusia, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Oleh karena itu, komitmen kepemimpinan, partisipasi seluruh elemen organisasi, serta orientasi pada perbaikan berkelanjutan menjadi kunci dalam mewujudkan organisasi yang tangguh, adaptif, dan berdaya saing di tengah tantangan era disrupsi.

Era disrupsi menghadirkan perubahan fundamental yang menuntut organisasi untuk adaptif, inovatif, dan efisien agar tetap relevan dan berdaya saing. Tantangan kinerja utama di era disrupsi mencakup: Tekanan untuk menyeimbangkan efisiensi operasional dan inovasi berkelanjutan. Masalah kinerja sementara akibat ketergantungan pada individu tertentu. Krisis nilai dan rendahnya keterlibatan sumber daya manusia (SDM). Untuk mewujudkan organisasi yang tangguh di era disrupsi, dibutuhkan komitmen kepemimpinan, partisipasi seluruh anggota organisasi, serta sistem yang berorientasi pada kualitas dan perbaikan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Dewi, P. Y. A., & Primayana, K. H. (2019). Peranan total quality management (TQM) di sekolah dasar. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 5(2), 226-236.
- Frans Gana, 2023. *Manajemen Mutu Terpadu*. NTT: TPK PRESS Undana.
- Halik, Johannes Baptista dkk. 2024. *Era Disruptif*. Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid dua, edisi kedubelas. Jakarta: Erlangga.
- Mulyasa, E. 2014. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nuriyah, 2025. *Manajemen Mutu Terpadu dan Kinerja Karyawan*. Depok: PT Rajawali Buana Pusaka
- Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary. (2016). *Management*. Pearson Education.
- Sugandi, V. L., Santoso, A. A., Hutasoit, H. S., Gustina, R., & Falahlani, A. N. N. (2025). ksistensi Stakeholder dalam Organisasi. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(2), 3101-3110.