



TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM LEMBAGA DAKWAH DI ERA MILENIAL

SEMINAR NASIONAL “STRATEGI PENINGKATAN MUTU MANAJEMEN DAKWAH DI ERA MILENIAL” FAKULTAS DAKWAH IAIN SALATIGA

30 Oktober 2019

OLEH : ROVIIN



IAIN SALATIGA



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Sejak tahun 1980 lahir suatu sistem manajemen kontemporer di Amerika Serikat yang disebut dengan *Total Quality Management* (TQM) dengan tokohnya Edward Deming. Di lingkungan Angkatan Laut Amerika Serikat disebut *Total Quality Leadership* (TQL), sedangkan di Jepang disebut *Total Quality Control* (TQC) dan di Singapura disebut *Total Quality Process* (TQP). Di Indonesia berkembang tahun sejak tahun 1985 sampai sekarang.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

- TQM adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, dan memperbaiki upaya guna memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan di waktu yang akan datang.
- Dalam konteks dakwah di masyarakat seharusnya proses dan output dakwah memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh *mad'u* (obyek dakwah) dan pada akhirnya terpenuhinya tujuan dakwah.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

- Untuk mencapai tujuan dakwah, diperlukan *Total Quality Management*. Ini hanya dapat dicapai bila dalam lembaga dakwah semua unsur pendukung, seperti SDM, Materi dakwah, dan media dakwah secara total berkualitas/bermutu, disamping faktor metode yang digunakan dalam berdakwah.
- Peningkatan SDM dapat dilakukan melalui peningkatan pendidikan, diklat, lokakarya, diskusi, membaca buku sumber, dst.



Ciri-ciri Lembaga Yang Melaksanakan TQM :

NO	Lembaga Tradisional	Lembaga TQM
1	Struktur organisasi lebih bersifat hirarkis berdasarkan fungsi-fungsi dan mempunyai garis kewenangan serta tanggung jawab yang ketat.	Struktur organisasi disusun berdasarkan produk dan tidak terlalu banyak memiliki tingkat (eselon), lebih fleksibel dan kurang hirarkis.
2	Pusat perhatiannya lebih banyak pada memelihara statusquo organisasi, selama semuanya berjalan dengan baik.	Pusat perhatiannya beralih ke perbaikan berkelanjutan terhadap sistem dan proses organisasi.



Ciri-ciri Lembaga Yang Melaksanakan TQM :

3	Manajemen memandang program pendidikan dan pelatihan sebagai beban biaya.	Manajemen memandang program pendidikan dan pelatihan sebagai asset investasi.
4	Manajemen menentukan mutu produk sesuai standar yang ditentukan oleh organisasi.	Manajemen menentukan mutu produk sesuai kebutuhan dan kemauan customer, dan atas dasar itu kemudian berusaha mengembangkan ukuran untuk memenuhi tuntutan customer.



Plan-Do-Check-Act (PDCA) Cycle Dalam Konsep TQM

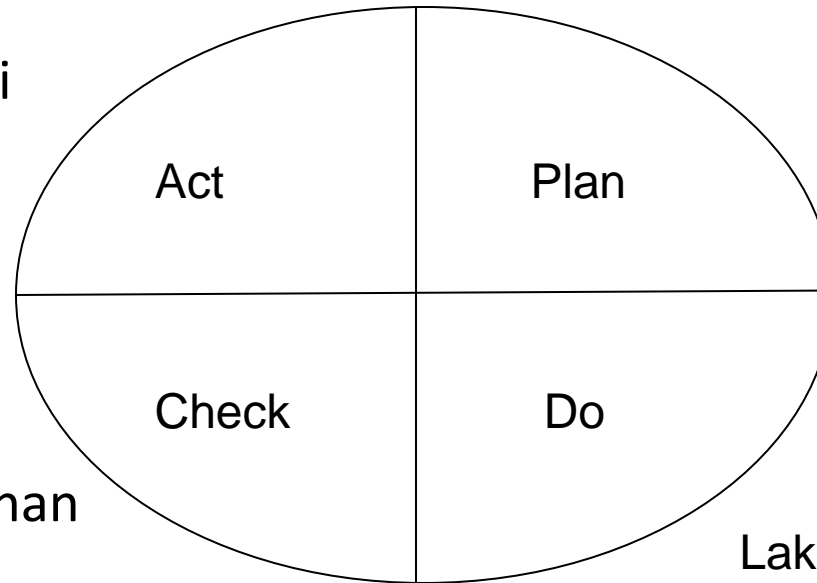
- Metode ilmiah PDCA Cycle ini dipopulerkan oleh Deming, oleh karena itu di Jepang lebih dikenal Deming cycle.
- PDCA Cycle merupakan metode ilmiah yang diterapkan untuk proses perencanaan dan pengambilan keputusan serta mengukur terjadinya perbaikan. Jadi metode ini dapat digunakan untuk melakukan perbaikan secara kontinyu.



Plan-Do-Check-Act (PDCA) Cycle Dalam Konsep TQM

Laksanakan
perubahan
yang sudah diuji

Rencanakan perubahan
Untuk perbaikan



Uji efek perubahan

Lakukan perubahan
untuk perbaikan yang
direncanakan



Komponen Yang Terkait Dalam Mutu Dakwah :

Dalam rangka meningkatkan mutu dakwah, manajemen lembaga dakwah perlu menerapkan dan memahami pendekatan *Total Quality Management* (TQM) sebagai pendekatan manajemen yang memusatkan perhatian pada peningkatan mutu komponen yang terkait, yaitu :

1. Da'i : Kemampuan profesional, kemampuan personal, kemampuan sosial.
2. Mad'u : Kesiapan dan motivasi.
3. Materi : Relevansi konten dan operasionalisasi proses dakwah.
4. Media : Alat yang tepat untuk mencapai tujuan.
5. Metode : Cara penyampaian dakwah yang efektif.
6. Dana, sarana dan prasarana : Kecukupan dalam mendukung dakwah.



DAKWAH DI ERA MILENIAL

Milenial adalah sebutan satu generasi berdasarkan demografi dan disebut juga generasi Y. Mereka terlahir pada saat revolusi teknologi informasi dan komunikasi serta jumlah populasinya yang cukup besar. Umumnya, generasi milenial lahir dalam rentang tahun 1981 sampai 1994. Dengan demikian generasi ini adalah mereka yang berumur 15 hingga 35 tahun. Generasi ini sudah mengenal teknologi seperti komputer, video games, smartphone, dan ketergantungan dengan internet.



DAKWAH DI ERA MILENIAL

- Dakwah di era milenial harus memanfaatkan media, utamanya media-media baru. Perkembangan teknologi komunikasi telah mengubah cara orang berkomunikasi.
- Hal ini dipengaruhi beberapa faktor, antara lain pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, juga kecenderungan masyarakat milenial yang sangat bergantung pada media, terutama media sosial.
- Kaitannya dengan dakwah, peran media sangat strategis dalam upaya penyampaian pesan dakwah. Media mampu menembus batas ruang dan waktu.



DAKWAH DI ERA MILENIAL

Media sosial terbagi dalam beberapa jenis, yaitu:

- *social networks* (jejaring sosial), media sosial untuk bersosialisasi dan berinteraksi seperti facebook.
- *discuss media*, media sosial yang memfasilitasi obrolan; *share*, memfasilitasi untuk saling berbagi file, video, music, dll.
- *publish*, seperti blog; *social game*; *virtual world*; *livecast*; *livestream*; dan *micro blog*.



DAKWAH DI ERA MILENIAL

- Kegiatan dakwah harus menyesuaikan dengan perkembangan perangkat yang terus berkembang pesat. Juga, dituntut dapat diakses dengan cepat dengan konten menarik dalam bentuk digital.
- Untuk itu, ada dua hal yang dapat dilakukan :
 - ✓ **Pertama**, terkait dengan penggunaan media dakwah. Pada era digital saat ini, gadget dan media sosial tidak lepas dari generasi milenial. Maka, *gadget* dan media sosial harus dijadikan *wasilah* dakwah.



DAKWAH DI ERA MILENIAL

Pesan dakwah harus dikemas melalui konten-konten yang akrab dengan generasi kekinian. Penggunaan portal dakwah dengan konten tidak selalu berupa tulisan, namun juga dapat dikemas dalam bentuk *vlog*, *soundcloud*, infografis, dan juga *meme*, dimuat di *YouTube* agar dakwah makin meluas.

- ✓ **Kedua**, pengemasan pesan-pesan dakwah harus menarik. Sebab, sebaik apapun materi dakwah tanpa didukung dengan kemasan yang menarik terkadang ditinggalkan publik.

**SEKIAN
TERIMA KASIH**

IAIN SALATIGA

