

**IMPLMENTASI PRINSIP-PRINSIP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DI MIN 3 PRINGSEWU KECAMATAN PAGELARAN
KABUPATEN PRINGSEWU**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**

Oleh

**Iffah Latifah Hilyah
NPM 1611030241**

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H/2020 M**

**IMPLMENTASI PRINSIP-PRINSIP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DI MIN 3 PRINGSEWU KECAMATAN PAGELARAN
KABUPATEN PRINGSEWU**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**

Oleh

**Iffah Latifah Hilyah
NPM 1611030241**

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam

**Pembimbing I : Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd
Pembimbing II : Dr. H. Amiruddin, M.Pd.I**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H/2020 M**

BAB I

LATAR BELAKANG

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memahami skripsi ini, dan untuk menghindari kesalah pahaman antara pembaca dengan apa yang dimaksud oleh penulis, maka sebelum menguraikan isi skripsi penulis akan memberikan penjelasan tentang judul secara singkat, yaitu: **Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.**

1. Implementasi

Dalam Kamus Besara Bahas Indonesia (KBBI) Edisi III, implementasi didefinisikan sebagai ‘pelaksanaa atau penerapan sesuatu hal’. Artinya implementasi yang merujuk pada sesuatu yang dilaksanakan atau diterapkan pada bidang tertentu.¹

Dalam hal ini, Implementasi yang penulis maksud dalam judul skripsi ini adalah “Pelaksanaan *Total Quality Management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu ”.

¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, III (Jakarta: Balai Pustaka, 2003).

2. Prinsip- Prinsip *Total Quality Management*

Menurut Hadari Nawawi. *Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*). Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan yang mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus terintegrasi pula dengan pentahapan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, agar terwujud kerja kegiatan memproduksi sesuatu yang berkualitas.²

Menurut Edward Sallis TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.³

Jadi yang dimaksud *Total Quality Management* (TQM) dalam judul skripsi ini yaitu suatu pendekatan manajemen yang difokuskan pada peningkatan kualitas agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggannya melalui perbaikan terus menerus dengan melibatkan seluruh anggotanya.

² Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik, Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi Di Bidang Pendidikan* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), h.46.

³ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), h. 73.

Jerome S. Arcaro menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip Madrasah bermutu yaitu fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, serta perbaikan berkelanjutan.⁴

3. MIN 3 Pringsewu

MIN 3 Pringsewu adalah salah satu lembaga pendidikan formal yang terletak di Jalan Raya Gumukmas, Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Pringsewu, tempat diaman penulis melakukan penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas maka maksud dari judul skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul ini adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Mutu Terpadu sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui perbaikan secara terus menerus bukan hanya dilihat dari hasil lulusan atau outputnya saja, melainkan dari prosesnya produk, jasa, manusia, dan lingkungannya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

⁴ Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan*, Terjemah Yosol Iriantara (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007) h 43-44..

2. Untuk mengetahui sejauh mana implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu.

C. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan kebutuhan yang mutlak dan penting bagi setiap bangsa, hal tersebut dikarenakan menyangkut masa depan suatu bangsa dalam proses pembangunan nasional. Selain itu, pendidikan memiliki peran strategis dalam mendayagunakan potensi sumber daya manusia agar menjadi lebih baik dan lebih matang. Melalui pendidikan kemampuan sumber daya manusia terus diasah agar memiliki kecakapan dan kemampuan dalam memecahkan berbagai problematika dalam kehidupan. Dengan kata lain, sumber daya manusia yang diharapkan mampu menghadapi masa depan adalah manusia yang memiliki cakrawala berpikir luas, memiliki keterampilan tepat guna, memiliki kepribadian mandiri dan bertanggung jawab, serta memiliki pemahaman dan apresiasi terhadap orang lain.⁵

Pendidikan menjadi investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan menjadikan sumber daya manusiannya menjadi manusia yang memiliki derajat. Seperti dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an QS. Al-Mujadalah ayat 11:

⁵Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), h.6.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ
 أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ
 خَبِيرٌ ۱۱ -

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu, ”Berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.⁶

Kualitas sumberdaya manusia dalam suatu negara sangat erat kaitanya dengan pendidikan yang ada didalamnya. Dengan adanya pendidikan disuatu Negara akan memberikan banyak manfaat baik dalam segi sosial maupun bagi individu didalamnya, yang menjadikan bangsa serta warganya bermartabat dan menjadikan sumberdaya manusianya menjadi individu yang memiliki derajat.

Sumbangan pendidikan terhadap pembangunan bangsa tentu bukan hanya sekedar penyelenggaraan pendidikan, tetapi pendidikan yang bermutu, baik dari sisi *input*, proses, *output*, maupun *outcome*. Input pendidikan yang bermutu adalah guru-guru yang bermutu, peserta didik yang bermutu, kurikulum yang bermutu, fasilitas yang bermutu. Proses pendidikan yang bermutu adalah proses pembelajaran yang bermutu. Output pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi atau terserap pada dunia usaha atau dunia industri.⁷

⁶Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya* (Bandung: Diponegoro, 2005), h.434.

⁷TIM Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 288.

Untuk mencapai tujuan pendidikan yang bermutu, dibutuhkan manajemen pendidikan yang dapat mengarahkan sumber daya pendidikan. Manajemen pendidikan adalah proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan memanfaatkan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif.⁸ Tujuan sangatlah penting untuk meraih standar yang ditetapkan biasanya berasal dari pelanggan baik internal, ataupun eksternal, standar dari pelanggan dapat menghasilkan mutu tertentu yang harus diraih agar mampu memuaskan pihak pelanggan tersebut.

Mutu suatu layanan tentu menjadi tujuan, karena hal ini mempengaruhi satu organisasi dibandingkan organisasi lain yang pada akhirnya menjadi daya saing bagi organisasi tersebut, begitupun halnya dalam lembaga pendidikan guna mencapai kepuasan pelanggan suatu lembaga atau organisasi harus mencari pola manajemen yang tepat. Manajemen merupakan unsur penting dalam pelaksanaan setiap program organisasi, termasuk di dalamnya adalah organisasi pendidikan. Dalam lembaga pendidikan semua unsur-unsur pelaksanaan pendidikan akan berjalan dengan baik jika dikelola dengan menggunakan konsep dan prinsip-prinsip manajemen. Prinsip-prinsip manajemen yang diterapkan dengan benar dan baik akan berdampak kepada efisiensi pelaksanaan program, meningkatkan kualitas dan produktivitas pendidikan yang pada akhirnya menjadikan lembaga tersebut bermutu.⁹

⁸Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan....*, h. 87-88.

⁹Imam Machali and Ara Hidayat, *The Handbook Of Education Management: Teori Dan Praktik Pengelolaan Madrasah/Madrasah Di Indonesia* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016),h. 381.

Salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah TQM (*Total Quality Management*), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, serta lingkungannya.¹⁰

Begitupun dalam dunia pendidikan, *Total Quality Manajemen in Education* atau manajemen mutu terpadu pendidikan menjadi sebuah pilihan untuk mencapai mutu terbaik. Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan salah satu paradigma dalam menjalankan bisnis bidang pendidikan yang berupaya memaksimalkan daya saing Madrasah melalui perbaikan-perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas, produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan Madrasah.

Adapun strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan menjadikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Jasa atau pelayanan yang diinginkan pelanggan bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Maka pada saat itulah dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.

¹⁰Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h.4.

Sehingga dapat dikatakan bahwa, TQM memandang produk usaha pendidikan sebagai jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan beserta seluruh karyawan kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu. Maka, dalam pengelolaan pendidikan jika ingin adanya perubahan ke arah yang lebih baik, Allah SWT berfirman dalam Q.S An-Najm(53): ayat 39 sebagai berikut:

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى - ٣٩

Artinya: “*dan bahwasannya seorang manusia tidak memperoleh selain apa yang telah diusahakannya*”(Q.S An-Najm(53): 39)¹¹

Dalam ayat yang lain, Allah SWT berfirman dalam potongan ayat Q.S Ar-Ra'd(13): ayat 11 sebagai berikut:

..... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ- ١١

Artinya: “*..... Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri....*” (Q.S Ar-Ra'd(13): 11)¹²

Dari kedua ayar diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa perubahan itu dimulai dari diri sendiri, dengan adanya ayat tersebut diharapkan agar selalu berusaha dan merubah keadaan ke arah yang lebih baik untuk menghantarkan kepada tujuan dan kesuksesan yang lebih baik

¹¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya.....*, h. 421.

¹² *Ibid.*, h. 199.

untuk menghantarkan kepada tujuan dan kesuksesan yang nyata, dan jika diimplementasikan pada manajemen mutu terpadu yang menginginkan adanya perubahan dalam pengelolaan pendidikan ke arah yang lebih baik, maka kedua ayat tersebut sangatlah relevan.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana diharapkan masyarakat, bukan hanya menjadi tanggung jawab Madrasah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan pelanggan internal maupun eksternal Jerome S. Arcaro menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip Madrasah bermutu yaitu fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, serta perbaikan berkelanjutan.¹³

Dilihat dari kelima prinsip menurut Jerome misi utama dari manajemen mutu terpadu dalam pendidikan ini adalah fokus kepada pelanggan serta memenuhi kepuasan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta kebutuhannya, Madrasah akan kehilangan pelanggannya karena suatu pendidikan dikatakan bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan;¹⁴ Kedua adalah keterlibatan total jadi manajemen mutu terpadu menuntut semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta menuntut semua tim memberi kontribusi bagi transformasi mutu; Ketiga

¹³Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan....*, h. 43-44.

¹⁴Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h.604.

adalah pengukuran yaitu pengumpulan data untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan, serta melakukan evaluasi atas rencana yang telah dilaksanakan, Selanjutnya yang keempat adalah komitmen semua *stakeholders* memiliki komitmen jangka panjang dalam mewujudkan visi dan misi agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses. Terakhir adalah perbaikan berkelanjutan semua anggota secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap segala proses pendidikan seperti mengikuti *workshop* maupun pelatihan.¹⁵

Tingginya minat masyarakat bahkan dari kabupaten lain yang berlomba-lomba untuk memasukan anaknya di MIN 3 Pringsewu, membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian disana, adapun hasil pra-penelitian penulis ketika mengadakan wawancara dengan Kepala MIN 3 Pringsewu yaitu Bapak Nurzaman, S.Ag., M.Pd.I dan observasi serta dokumentasi di MIN 3 Pringsewu adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Indikator Implementasi *Total Quality Management*
Di MIN 3 Pringsewu

No	Indikator	Terlaksana	Belum Terlaksana
1.	Fokus Pada Pelanggan.	✓	
2.	Keterlibatan Total	✓	
3.	Pengukuran	✓	
4.	Komitmen	✓	
5.	Perbaikan berkelanjutan	✓	

Sumber: Hasil observasi dan dokumentasi implementasi total quality management di MIN 3 pringsewu

¹⁵Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan....*, h.38-42.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dengan Bapak Kepala MIN 3 Pringsewu yaitu Bapak Nurzaman, S.Ag., M.Pd.I pada tanggal 30 September 2019, didapatkan gambaran bahwa implemantasi *total quality management* dalam pendidikan di MIN 3 Pringsewu sudah terlaksana dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Nurzaman, S.Ag., M.Pd.I mengemukakan bahwa :

”Ya Alhamdulillah manajemen mutu di madrasah ini sudah berjalan dengan baik, karena mutu sangat penting untuk kelangsungan madrasah. Walaupun sarana dan prasarana saat ini memang saya akui sangat kurang karena siswa yang berjumlah 350 orang dengan 14 rombel namun hanya terdapat 6 kelas, jadi dilaksanakan *double sift* ada yang masuk pagi dan masuk siang. Saat ini sedang ada pembanguna gedung baru untuk menambah ruang kelas yang Allhamdulillah mendapat bantuan dari PUPR Pusat.”¹⁶

Dari data pra-penelitian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti “Impementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* Di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu” karena TQM merupakan sebuah konsep baru namun tidak bisa dipungkiri perkembangannya sangatlah baik bagi organisasi, tidak hanya organisasi pada bidang bisnis dan ekonomi saja, tetapi dapat diterapkan pada bidang pendidikan pula. Selain itu dalam penelitian Samsul Bahri yang berjudul “Pendidikan Madrasah Berbasis 4.0 Dalam Bingkai Manajemen Mutu” menjelaskan bahwa dunia institusi pendidikan madrasah mempunyai banyak persolan, oleh karena itu, aplikasi pada sistem manajemen mutu dalam

¹⁶Nurzaman, Kepala MIN 3 Pringsewu, Wawancara , 30 September 2019.

meningkatkan kualitas untuk melahirkan produk yang mempunyai kecerdasan kognitif dan psikomotorik serta mendisrupiskan diri dalam era 4.0.¹⁷

D. Fokus dan Subfokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus dalam penelitian ini dibatasi pada Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* (TQM) di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu. Adapun Subfokus dalam penelitian ini adalah:

1. Fokus pada pelanggan dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.
2. Keterlibatan total dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.
3. Pengukuran dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.
4. Komitmen dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.
5. Perbaikan berkelanjutan dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.

¹⁷ Samsul Bahri, "Pendidikan Madrasah Berbasis 4.0 Dalam Bingkai Manajemen Mutu" *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* Vol.5 N0.2 (2019), h. 146.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus dan sub fokus penelitian yaitu; Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana fokus pada pelanggan dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu?
2. Bagaimana keterlibatan total dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu?
3. Bagaimana pengukuran dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu?
4. Bagaimana komitmen dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu?
5. Bagaimana perbaikan berkelanjutan dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui bagaimana fokus pada pelanggan dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.
2. Mengetahui bagaimana keterlibatan total dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.
3. Mengetahui bagaimana pengukuran dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.
4. Mengetahui bagaimana komitmen dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.
5. Mengetahui bagaimana perbaikan berkelanjutan dalam implementasi prinsip-prinsip *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bersifat Teoritis:
 - a. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan tentang implementasi *total quality management*.
 - b. Bagi peneliti lain, penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan, dan supaya meneliti lebih lanjut dengan menggunakan variabel lain.
2. Bersifat Praktis:
 - a. Penelitian ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan berfikir penulis melalui penelitian karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang selama ini telah penulis terima selama perkuliahan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan sekaligus evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

H. Metode Penelitian

1. Pengertian Metode Penelitian

Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi metode penelitian berasal dari kata “metode” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, dan “logos” yang artinya ilmu pengetahuan. Jadi metodologi penelitian artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan fikiran

secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “penelitian” adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporan.¹⁸

Metode merupakan suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian, sedangkan penelitian adalah semua kegiatan pencarian penyelidikan, dan percobaan secara alamiah dalam satu bidang tertentu, untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.¹⁹

Menurut mardalis, metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis, metode berarti suatu cara kerja yang sistematis. Metode disini diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian.²⁰

Dengan demikian dapat dipahami bahwa metode penelitian adalah suatu prosedur untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru atau hal-hal baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.

h. 1. ¹⁸ Cholid Narbuko dan Abu Achma, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013),

¹⁹ S Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), h.1.

²⁰ Mardalis, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014),h. 24.

2. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan. Metode kualitatif adalah langkah-langkah penelitian sosial untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata-kata dan gambar. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Lexy J. Moleong bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.²¹

Penelitian inipun menggunakan metode deskriptif yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai Implementasi *Total Quality Managament* (TQM) di MIN 3 Pringsewu, menurut Sudjana dan Ibrohim metode deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian, yang terjadi pada saat sekarang.²² Sedangkan menurut Fuchan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan.²³

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini mengambil tempat di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Pringsewu, di mana Madrasah tersebut adalah sebuah lembaga pendidikan formal jenjang tingkat dasar yang berada di

²¹Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), h. 11.

²²Nana Sudjana and Ibrohim, *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan* (Bandung: Sinar Baru, 2012), h.64.

²³A. Fuchan, *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h.447.

bawah naungan Seksi Pendidikan Islam pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pringsewu.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian yaitu subjek dari tempat mana data bisa didapatkan. Jika peneliti memakai kuisisioner atau wawancara di dalam pengumpulan datanya, maka sumber data itu dari responden, yakni orang yang menjawab pertanyaan peneliti tertulis ataupun lisan.

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yakni berupa hasil wawancara, observasi atau pengamatan dari dokumen yang ada di madrasah terkait dengan permasalahan penelitaian yang ditujukan kepada kepala madrasah, tenaga pendidik, orang tua peserta didik, dan peserta didik. Sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

a. Data Primer

Sumber data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁴ Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerak atau prilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subyek penelitian (informan) yang berkenaan dengan yang diteliti.²⁵ Adapun data pimer disini meliputi: Kepala

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 225.

²⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 22.

Madrasah, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, Orang Tua Peserta Didik, dan Peserta Didik.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, sms, dan lain-lain). Foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.²⁶ Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti adalah berupa data profil Madrasah, dan data-data lain yang relevan dengan permasalahan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam setiap proses pengumpulan data pasti ada teknik-teknik yang digunakan sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Dalam pengumpulan data tentang Implementasi *Total Quality Management* di MIN 3 Pingsewu. Maka untuk memperoleh data-data yang diinginkan penulis, serta data-data yang faktual, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.²⁷

Menurut Esterber dalam Sugiyono, wawancara merupakan pertemuan

²⁶*Ibid.*

²⁷ *Ibid.*, h 198.

dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²⁸

Berdasarkan pengertian di atas. Jelas bahwa metode wawancara (interview) merupakan salah satu cara untuk memperoleh informasi dengan jalan mengadakan komunikasi langsung antar dua orang atau lebih, serta dilakukan secara lisan untuk memperoleh data yang valid dan akurat. Metode ini adalah cara yang mudah dan praktis untuk menghimpun data yang diperlukan, dengan demikian informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti bisa diperoleh dari pihak-pihak tertentu yang dianggap mewakili.

Bila dilihat dari sifat dan teknik pelaksanaannya, jenis wawancara dapat dibedakan atas:

- 1) Wawancara bebas (wawancara tak terpimpin), adalah proses wawancara di mana pewawancara tidak secara sengaja mengarah tanya jawab pada pokok persoalan dari fokus penelitian.
- 2) Wawancara terpimpin adalah wawancara yang menggunakan panduan dari pokok-pokok permasalahan.
- 3) Wawancara bebas terpimpin adalah kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Jadi dalam wawancara hanya memuat pokok-pokok masalah yang diteliti selanjutnya dalam proses

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D....*, h. 231.

wawancara berlangsung mengikuti situasi pewawancara, apabila menyimpang dari persoalan yang dibahas.²⁹

Ditinjau dari pelaksanaannya, penulis menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin, yang merupakan kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat data apa yang akan dikumpulkan dengan membawa sederetan pertanyaan, serta berupaya menciptakan suasana santai tetapi tetap serius dan sungguh-sungguh.

Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada: kepala madrasah, tenaga pendidik, orang tua peserta didik, dan peserta didik, untuk memperoleh data tentang implementasi *total quality management* di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.

b. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.³⁰ Menurut Nasution dalam Sugiyono Observasi adalah semua ilmu pengetahuan dan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.³¹

²⁹Darmadi Hamid, *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 286.

³⁰Nana udjana and Ibrohim, *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan.....*, h.16.

³¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.....*, h. 226.

Pengertian observasi dari pengertian diatas, dapat penulis simpulkan bahwa. Observasi adalah suatu penyelidikan yang dilakukan dengan lara indra baik langsung maupun tidak langsung terhadap fakta-fakta, gejala-gejala yang akan diteliti.

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis observasi non partisipan, dimana penulis tidak terlibat langsung dalam aktivitas yang sedang diamati. Dalam penelitian ini objek yang diamati adalah Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode Pengumpulan data yang bersumber pada dokumen atau catatan peristiwa-peristiwa yang telah terjadi. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah dokumen peraturan-perturan, notulen rapat, catatan haria, dan lain-lain.³² Adapun data-data yang dihimpun melalui metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu profil Madrasah, daftar pegawai, sarana dan prasarana, visi, misi dan tujuan Madrasah, dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

³²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*...., h. 201.

6. Teknik Analisi Data

Analisi data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³³

Adapun langkah-langkah yang diterapkan peneliti dalam menganalisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi yang dilakukan selama dan sesudah penelitian adalah:

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.³⁴ Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data, selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Adapun data yang dianggap penting yaitu, yang berkaitan dengan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di MIN 3 Pringsewu.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D....*, h. 244.

³⁴*Ibid.*, h. 247.

memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan, yang disajikan antara lain dalam bentuk teks naratif, matriks jaringan, dan bagan. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.³⁵

c. Verifikasi Data dan Menarik Kesimpulan

Verifikasi dan menarik kesimpulan merupakan langkah terakhir dari kegiatan analisis data. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memberikan makna terhadap hasil analisis data yang telah diperoleh, menjelaskan urutannya, dan mencari hubungan diantara data-data yang telah dianalisis. Sehingga meskipun data telah disajikan dalam bahasa yang dapat dipahami, hal itu tidak berarti analisis data telah berakhir melainkan masih harus ditarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dituangkan dalam bentuk pernyataan singkat sebagai temuan penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan supaya mudah dipahami maknanya.³⁶

7. Pengujian Keabsahan Data

Agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan maka dikembangkan tata cara untuk mempertanggung jawabkan keabsahan hasil penelitian dengan memeriksa keabsahan datanya, adapun cara untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi.

³⁵*Ibid.*, h. 240.

³⁶Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*...., h. 103.

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda-beda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

a. Triangulasi Dengan Sumber

Triangulasi dengan sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber dan membandingkan keadaan serta perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan dalam penelitian kualitatif untuk mencapai kepercayaan itu adalah:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- 3) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.³⁷

b. Triangulasi Teknik/Metode

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalkan untuk mengecek data biasa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan

³⁷ *Ibid.*, h. 330.

data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data yang mana yang dianggap benar.

c. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.³⁸

Dengan demikian pada penelitian ini, uji keabsahan data hasil penelitian dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber yaitu dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan, dan triangulasi metode yaitu mengecek derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.

³⁸ Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2003), h.155.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. *Total Quality Management*

1. Pengertian *Total Quality Management*

a. Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin *manus*, yang berarti tangan, dan *ageree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi *Managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke bahasa Inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda) dan *manager* untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi manajemen yang berarti pengelolaan.¹

Menurut Ramayulis pengertian yang sama dengan pengertian dan hakikat manajemen adalah *al-tadbir* (pengetahuan). Kata ini merupakan derivasi dan kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat di dalam Al-Qur'an, seperti firman Allah SWT:²

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ

مِمَّا تَعْدُونَ - ٥

¹Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan.....*, h.5.

² Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam* (Jakarta: Kalam Mulia, 2015).h. 371.

Artinya: “Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu”.(Q.S As-Sajdah(32): ayat 5).³

Allah SWT berfirman:

قُلْ مَنْ يَرْزُقُكُمْ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ أَمَّنْ يَمْلِكُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَمَنْ يُخْرِجُ
الْحَيَّ مِنَ الْمَيِّتِ وَيُخْرِجُ الْمَيِّتَ مِنَ الْحَيِّ وَمَنْ يُدَبِّرُ الْأَمْرَ فَسَيَقُولُونَ اللَّهُ
فَقُلْ أَفَلَا تَتَّقُونَ - ٣١

Artinya: “Katakanlah, Siapakah yang memberi rezeki kepadamu dari langit dan bumi, atau siapakah yang kuasa (menciptakan) pendengaran dan pengelihatannya; dan siapakah yang mengeluarkan yang mati dari yang hidup, dan siapakah yang mengatur segala urusan?” maka mereka akan menjawab “Allah” Maka katakanlah, “Mengapa kamu tidak bertakwa (kepada-Nya)?” (Q.S Yunus(10): 31)⁴

Dan kedua ayat diatas terdapat kata *yudabbirul al-amra* yang berarti mengatur urusan. Ahmad al Syafawi menafsirkan sebagai berikut “Bahwa Allah adalah pengatur alam (manager)”. Keteraturan alam raya merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah SWT mengatur alam raya.⁵

Menurut Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-

³ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya*...., h. 331

⁴ *Ibid.*, h. 69.

⁵ Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*...., h.371-372.

sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁶

Seperti yang didefinisikan Robbins dalam Engkoswara, manajemen adalah suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Sedangkan menurut George R. Terry, Manajemen adalah suatu proses yang jelas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta melaksanakan sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumberdaya dan sumberdaya lainnya. Sejalan dengan dua pengertian di atas Sudjana mendefinisikan manajemen sebagai rangkaian berbagai kegiatan yang wajar yang dilakukan seseorang berdasarkan norma-norma yang telah ditetapkan dan dalam pelaksanaannya memiliki hubungan dan saling keterkaitan dengan lainnya.⁷

Setiap ahli memberi pandangan yang berbeda tentang batasan serta pengertian manajemen, namun dapat penulis simpulkan bahwa definis manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses mendayagunakan individu, dan sumber lainnya untuk mencapai tujuan suatu organisasi secara efektif dan efisien.

⁶ Malayu S P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 2.

⁷Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan....*, h. 86-87.

b. Mutu

Mutu memiliki pengertian yang bervariasi sebagai suatu konsep mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar. Seperti yang dinyatakan Nomi Preffer dan Anna Coote dalam Edward Sallis, “Mutu merupakan konsep yang licin” mutu mengimplikasikan hal-hal yang berbeda pada masing-masing individu.⁸

Mutu juga digunakan sebagai suatu konsep yang relatif. Pengertian ini digunakan dalam TQM. Definisi relatif tersebut memandang mutu bukan sebagai suatu atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut.⁹

Banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan mutu berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Juran dalam Abdul Hadis mendefinisikan mutu sebagai kecocokan pengguna produk untuk kebutuhan pelanggan (*fitness for sure*), kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama teknologi yaitu kekuatan; psikologis yaitu cita cara; waktu yaitu kehandalan, Kontraktual yaitu jaminan; etika yaitu sopan santun. Kecocokan penggunaan produk tersebut memiliki dua aspek utama yang pertama memenuhi tuntutan Pelanggan dan yang kedua adalah tidak memiliki kelemahan. Jika kedua hal ini telah dimiliki oleh sebuah perusahaan atau lembaga

⁸Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, Terjemahan, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), h.49-50.

⁹*Ibid.*, h. 53.

pendidikan, lembaga tersebut akan tetap eksis dan solid dalam era global dengan muatan kompetisi.¹⁰

Mutu berkenaan dengan harapan dari pelanggan, mutu juga diterapkan pada hasil, layanan, orang, proses, dan lingkungan beberapa ahli memberikan definisi atau rumusan mutu yang berbeda, lebih jauh Goetsch dan Davis dalam Marzuki Mahmud, mengemukakan mutu adalah sesuatu yang dinamis mengikuti dinamika pelanggan dan lingkungan.¹¹

Dalam konteks pendidikan, mutu mengacu pada proses dan hasil pendidikan. Pada prososes pendidikan, mutu pendidikan berkaitan dengan bahan ajar, metodologi, sarana dan prasarana, ketenagaan, pembiayaan, lingkungan dan sebagainya. Namun pada hasil pendidikan, mutu berkaitan dengan prestasi yang dicapai Madrasah dalam kurun waktu tertentu yang dapat berupa tes kemampuan akademik, seperti ulangan umum, rapot, ujian nasional, dan prestasi non-akademik seperti dibidang olah raga, seni atau keterampilan.¹²

Melihat definisi-definis di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Mutu adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Adapun dalam bidang pendidikan mutu berkenaan dengan

¹⁰Abdul Hadis, Nurhayati B, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2014), h.84-85.

¹¹Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.3.

¹²Choirul Fuad Yusuf, *Budaya Mutu Dan Mutu Pendidikan* (Jakarta: Pena Citrasatria, 2008), h.21.

proses, lingkungan Madrasah, serta hasil pendidikan, yang dapat memenuhi harapan masyarakat dan dunia kerja.

Mennurut Usman sebagaimana dikutip oleh Umi Hanik, mutu memiliki 13 karakteristik yakni sebagai berikut:

- 1) Kinerja (*performance*), berkaitan dengan aspek fungsional madrasah. Misalnya: kinerja tenaga pendidik dala mengajar baik, memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran yang lengkap. Pelayanan adminstrative dan edukatif baik yang ditandai oleh hasil belajar yang tinggi, lulusan banyak, putus madrasah sedikit, lulus tepat waktu banyak.
- 2) Waktu wajar (*timeliness*): selesai dengan waktu yang wajar. Misalnya: guru memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu, batas waktu pemberian pekerjaan rumah wajar, waktu untuk naik pangkat wajar.
- 3) Handal (*reliability*). Misalnya: pelayanan prima yang diberikan madrasah bertahan dari tahun ke tahun, tenaga pendidik bekerja keras dari tahun ke tahun.
- 4) Daya tahan (*durability*). Misalnya: meskipun krisis moneter, madrasah masih tetap bertahan, tenaga pendidik dan peserta didik tidak putus asa dan selalu sehat.

- 5) Indah (*aestetic*). Misalnya: interior dan eksterior madrasah ditata baik, taman ditanami bunga yang menarik dan terpelihara dengan baik.
- 6) Hubungan manusiawi (*personal interface*): menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme.
- 7) Mudah penggunaannya (*easy of use*). Sarana dan prasarana dipakai.
- 8) Bentuk khusus (*feature*): keunggulan tertentu.
- 9) Standar tertentu (*conformance to specification*): memenuhi standar tertentu
- 10) Konsistensi (*consistency*): keajegan, konstan, stabil. Misalnya mutu madrasah dari dulu sampai sekarang tidak menurun.
- 11) Seragam (*uniform*): tanpa variasi, tidak tercampur. Misalnya: madrasah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu atau pilih kasih.
- 12) Mampu melayani (*serviceability*): mampu memberikan pelayanan prima.
- 13) Ketetapan (*accuracy*): ketetapan dalam pelayanan, Misalnya: madrasah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan.¹³

¹³ Umi Hanik, *Implementasi TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan* (Semarang: RaSAIL, 2011), h. 79-82.

Standar mutu pendidikan dapat dirujuk dari standar nasional pendidikan yang tertera dalam Undang-undang RI No, 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab IX Pasal 35 Ayat 1 yang berbunyi:

“Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi, lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala”.¹⁴

Dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan bersifat relatif, karena tidak semua orang memiliki ukuran yang sama persis, namun demikian jika mengacu pada pengertian mutu secara umum dapat dinyatakan bahwa, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang komponennya memiliki persyaratan dan ketentuan yang diinginkan oleh pelanggan serta menimbulkan kepuasan. Mutu pendidikan dapat dikatakan baik, jika pendidikan tersebut dapat menyajikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggannya.

c. *Total Quality Management* (Manajemen Mutu Terpadu)

Kata *Total* berarti setiap orang, hal, aspek terlibat dan berpartisipasi dalam organisasi, *Quality* berarti memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan *Management* berarti usaha untuk mencapai tujuan bersama.¹⁵

¹⁴Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang sistem Pendidikan Nasional.”

¹⁵ Umi Hanik, *Implementasi TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan* (Semarang: RaSAIL, 2011), h.6-8.

Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Suatu pendekatan, *Total Quality Management* memiliki sistem manajemen yang mampu mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan seluruh anggota organisasi atau institusi.¹⁶

Menurut Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.¹⁷

Menurut Sudiyono Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) merupakan suatu sistem nilai yang mendasar dan komprehensif dalam mengelola organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam jangka panjang dengan memberikan perhatian secara khusus pada tercapainya kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan secara memadai terhadap terpenuhinya kebutuhan seluruh *stakeholders* organisasi yang bersangkutan. Sugeng Pinando dalam Sudiyono juga menjeaskan bahwa *Total Quality Management* merupakan aktivitas yang berusaha untuk mengoptimalkan daya saing

¹⁶Surahyo, "Implementasi Manajemen Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan, Dan Pemecahannya," *Didaktika Islamika* Vol.5, No. 1 (2015), h. 100.

¹⁷Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management*...., h.4.

organisasi melalui perbaikan yang terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.¹⁸

Dari paparan definisi Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) menurut para ahli di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa manajemen mutu terpadu *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan kualitas, kompetitif, efektivitas, dan fleksibilitas dari seluruh organisasi dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. *Total Quality Management* Dalam Pendidikan

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sangat populer di lingkungan organisasi profit, khususnya di lingkungan berbagai usah/perusahaan dan industri, yang telah terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya masing-masing dalam kondisi bisnis yang kompetitif. Kondisi seperti ini telah mendorong berbagai pihak untuk mempraktekkannya di lingkungan organisasi non profit termasuk di lingkungan lembaga pendidikan.¹⁹

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai industri jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan (service) sesuai dengan apa

¹⁸Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h.102-103.

¹⁹ Umi Hanik, *Implementasi TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan....*, h. 7.

yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Jasa atau pelayanan yang diinginkan pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Maka pada saat itulah, dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.²⁰

Quality atau mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki *output* yang dihasilkan.²¹ Sedangkan *total* atau terpadu yang berarti manajemen yang diterapkan melibatkan seluruh aparat di organisasi tersebut.²² Adapun pendidikan adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.²³

Jadi yang dimaksud *Total Quality Management* dalam Pendidikan adalah suatu pendekatan yang memberikan perubahan dalam lembaga pendidikan dengan cara meningkatkan kualitas yang ada didalamnya melalui perbaikan terus-menerus untuk mencapai tujuan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

²⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education....*, h.6.

²¹ Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan.....* , h.75.

²² Rivai Veithzal, Murni Sylviana, *Education Management: Analisis Teori Dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.48.

²³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional .

Total Quality Management (TQM) adalah pengembangan konsep penjaminan mutu (*quality assurance*) yang berusaha menciptakan sebuah budaya dengan cara mendorong semua anggota organisasi untuk dapat memuaskan para peserta didik atau *stakeholders* eksternal. Implementasi TQM adalah dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memenuhi harapan *stakeholders*.²⁴

Total Quality Management (TQM) atau mutu terpadu merupakan sebuah konsep yang mengaplikasikan berbagai prinsip mutu untuk menjamin suatu produk barang/jasa memiliki spesifikasi mutu sebagaimana ditetapkan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Pendekatan manajemen mutu dilakukan secara menyeluruh, yaitu mulai dari input, proses, output, dan outcome. Dilakukan secara berkelanjutan menunjukkan bahwa upaya mewujudkan mutu merupakan bagian kerja sehari-hari, bukan sesuatu yang bersifat temporal (sewaktu-waktu). Dalam konteks *outcome* (dampak) dikenal dengan istilah layanan purna jual. Dalam dunia pendidikan, layanan purna jual ini terkait dengan keterlibatan alumni dalam pengelolaan dan pengembangan Madrasah. Semua komponen sistem organisasi diposisikan sebagai bagian untuk menjamin mutu dan disinergikan melalui kepemimpinan mutu.²⁵

Menurut Husaini Usman *total quqlity management* dalam pendidikan adalah budaya peningkatan mutu pendidikan secara terus

²⁴Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, and Anies AMucktiany, *Penjaminan Mutu Madrasah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 9.

²⁵TIM Dosen Adminstrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manjemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 295-296.

menerus, fokus pada pelanggan Madrasah, demi kepuasan jangka panjangnya, dengan partisipasi warga Madrasah, keluarga, masyarakat serta pemerintah.

Perbaikan terus-menerus oleh orang Jepang disebut *kaizen*. *Kaizen* diterjemahkan sebagai perbaikan sedikit demi sedikit tapi terus menerus. Esensi *kaizen* adalah memperbaiki yang kecil-kecil terlebih dahulu namun sangat vital untuk mencapai keberhasilan. Dengan keberhasilan timbul rasa percaya diri untuk memperbaiki yang besar-besar.²⁶

Sedangkan misi utama manajemen mutu terpadu pendidikan adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Peter semua organisasi yang ingin mempertahankan keberadaannya harus obsesi pada mutu. Mutu harus sesuai dengan persyaratan keinginan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggannya, Madrasah akan kehilangan pelanggannya, dan Madrasah yang kehilangan pelanggannya akan tutup dan bubar.²⁷

Total Quality Management Dalam Pendidikan menjadikan suatu gagasan sebagai sebuah filosofi perubahan terus menerus hanya dapat dicapai oleh dan melalui individu di dalamnya. Adapun untuk mengembangkan visi dan misi Madrasah serta bagian didalamnya tugas pertama kepala Madrasah adalah memberikan kepercayaan kepada warga Madrasah dan mendelegasikan kewenangan pada level yang sesuai, agar stafnya turut bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu. Jadi

²⁶Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan....*, h.602-603.

²⁷Yundri Akhyar, "Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu)," *Potensia* 13, No. 1 (2014), h.10.

TQM dalam pendidikan awalnya bersifat dari atas kebawah. Setelah bawahan menerima selanjutnya TQM dalam pendidikan dilakukan oleh seluruh warga Madrasah secara sinergi. Tugas terakhir kepala madrasah adalah “mengucapkan terimakasih” kepada semua pihak yang terlibat dalam penerapan TQM dalam pendidikan.

Manfaat TQM dalam pendidikan banyak sekali bagi, pelanggan, institusi, maupun staff. Adapun manfaat TQM dalam pendidikan bagi pelanggan adalah sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau layanan, pelanggan diperhatikan, kepuasan pelanggan terjamin.

Manfaat *total quality management* bagi para staff organisasi adalah adanya pemberdayaan, lebih terlatihnya kemampuan, dan lebih diakui serta dihargai. Manfaat lain dari implementasi manajemen mutu terpadu yang dapat diarahkan di masa yang akan datang adalah, dapat membuat institusi sebagai Leader bukan hanya sekedar *follower* (pengikut), membantu terciptanya *tim work*, membuat institusi lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan, dan tentunya dapat membuat institusi siap dan lebih mudah beradaptasi pada perubahan.²⁸

²⁸*Ibid.*, h.10-11 .

B. Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*

Implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap. Dalam *Oxford Advance Learner's Dictionary* sebagaimana dikutip E. Mulyasa dikemukakan bahwa implementasi adalah “*put something into effect*” (penerapan sesuatu yang memberikan efek dan dampak).²⁹

Dalam bukunya Jerome S. Arcaro mengemukakan bahwa pada dasarnya Madrasah bermutu memiliki 5 prinsip yang diidentifikasi seperti pilar mutu, pilar-pilar tersebut didasarkan pada keyakinan Madrasah seperti kepercayaan, kerja sama, serta kepemimpinan. Mutu dalam sebuah lembaga pendidikan meminta adanya komitmen pada kepuasan pelanggan serta komitmen untuk mencapai sebuah lingkungan yang memungkinkan staf dan peserta didik menjalankan pekerjaan sebaik-baiknya.³⁰ Adapun 5 prinsip Madrasah bermutu dalam Jerome S. Arcaro meliputi:

1. Fokus Pada Pelanggan (Pelanggan)

Institusi dapat disebut bermutu, dalam konsep *total quality management* disebut bermutu, harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu

²⁹ E. Mulyasa, *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan: Kemandirian Guru Dan Kepala Madrasah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.178.

³⁰ Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan....*, h.38.

terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa.³¹

Dalam manajemen mutu terpadu, baik pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses dan lingkungan yang berkaitan dengan produk atau jasa, sedangkan pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka³²

Menurut Edward Sallis, pelanggan dunia pendidikan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalkan manajer, guru, staff, dan penyelenggara institusi. Sedangkan pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri.³³ Menurut Jerome S. Arcaro Madrasah memiliki Pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah orang tua, peserta didik, tenaga pendidik, administrator, staf dan dewan Madrasah yang berada di dalam sistem pendidikan. Pelanggan eksternal adalah masyarakat, perusahaan, keluarga, militer, dan perguruan tinggi yang berada di luar organisasi, namun memanfaatkan *output* pendidikan.³⁴

Segala aktivitas pendidikan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan, adapun keberhasilan dari fokus pada pelanggan dalam bidang pendidikan dapat ditandai dengan secara berkala mengadakan

³¹ Edwar Sallis, *Total Quality Management In Education....*, h. 7.

³² Umi Hanik, *Implementasi TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*.

³³ Edward Sallis, *Total Quality Manaement In Education....*, h. 6.

³⁴ Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan....*, h.40.

pertemuan dengan tenaga pendidik, orang tua peserta didik dan komite madrasah untuk merumuskan harpan dan keinginannya.

2. Keterlibatan Total

*TQM would also examine the efforts to build and maintain a climate conducive to achieve performance excellence full participation and organizational growth.*³⁵ Dapat dijelaskan bahwa TQM juga akan memeriksa upaya untuk membangun dan mempertahankan iklim yang kondusif untuk mencapai keunggulan kinerja, partisipasi penuh, dan pertumbuhan organisasi. Jadi tiap orang musti terlibat dalam transformasi mutu. Manajemen musti memiliki komitmen untuk memfokuskan pada mutu

Dalam suatu Madrasah yang tergolong bertaraf internasional, setiap individu dipandang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian setiap individu merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap individu dalam sebuah organisasi diperlakukan dengan baik, dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Tidak hanya itu, kerjasama serta kemitraan dibina dengan baik antara warga Madrasah maupun luar Madrasah. Setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu, karena mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab dewan Madrasah ataupun pengawas. Mutu

³⁵ Itikhaar Wani and Hakim Mehraj, "Total Quality Management in Education: An Analysis," *International Journal of Humanities and Social Science Invention* Vol. 3 No. 6 (2014): h. 74.

merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang memberikan kontribusi bagi upaya mutu.³⁶

Adanya hubungan saling ketergantungan merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja tim dalam pencapaian tujuan. Guru dan staf sebagai pelanggan internal turut memberikan jasa kepada pelanggan eksternal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi Madrasah dan pada akhirnya membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan *total quality management* dalam pendidikan adalah merubah sebuah institusi Madrasah menjadi sebuah tim yang ikhlas tanpa konflik. Untuk meraih sebuah tujuan utama yaitu memuaskan seluruh pelanggan.³⁷

Adapun keberhasilan dari keterlibatan total dalam lingkup pendidikan dapat ditandai dengan tenaga pendidik dan orang tua peserta didik. Serta komite madrasah sama-sama bertanggung jawab untuk memecahkan masalah dan berkontribusi terhadap mutu.

3. Pengukuran

Every activity should be measured properly for the purpose of required quality. The level of the quality should determined through out the organization. Each area for quality must be reviewed. Quality status record will indicate the aspects where the corrective measures for quality are needed

³⁶ Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan*,.... h. 41.

³⁷Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari," *Edu-Islamika* Vol 5, No. 1 (2013), h. 10-11.

*and how can be documented in future.*³⁸ yang berarti setiap kegiatan harus diukur dengan benar untuk tujuan kualitas yang diperlukan. Tingkat kualitas harus ditetapkan di seluruh organisasi. Setiap area harus ditinjau. Catatan mengenai status kualitas akan menunjukkan aspek di mana langkah-langkah perbaikan untuk kualitas diperlukan dan bagaimana dapat didokumentasikan di masa depan.

Sistem mutu selalu membutuhkan rangkaian maupun umpan balik. Mekanisme umpan balik harus ada dalam sistem mutu. Dalam *total quality management* mengumpulkan data bukan sekedar perasaan (*feeling*)³⁹, pengukuran berfungsi untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan serta mengadakan evaluasi secara berkala atas perencanaan yang telah dilaksanakan. Di dalam pengukuran inipun menuntutu menejer puncak atau kepala Madrasah melihat apakah tugas-tugas yang telah diberikan kepada staf serta tenaga pendidik sudah dikerjakan sesuai dengan mestinya dan sesuai jadwal atau sebaliknya.

Institusi pendidikan juga perlu menggunakan hasil pengawasan formal untuk menetapkan keabsahan program-programnya. Institusi pendidikan harus siap untuk melakukan langkah-langkah perbaikan terhadap kinerja pengajar yang belum sesuai dengan harapan dan keinginan mereka.⁴⁰

³⁸ M.S Farooq et al., "Application Of Total Quality Management In Education," *Journal of Quality and Technology Management* Vol 3, No. 2 (2007), h. 7.

³⁹ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management*...., h. 14-15.

⁴⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*...., h.88.

4. Komitmen

Komitmen terhadap mutu merupakan titik awal dalam mutu, karena komitmen ini merupakan dasar bagi organisasi untuk senantiasa menjaga dan memperbaiki mutu produk secara terus-menerus agar dapat memberi kepuasan kepada pelanggan.⁴¹

Robbins dan Judge mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotannya dalam organisasi. Sedangkan Mathis dan Jackson mendefinisikan komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan tetap tinggal atau tidak meninggalkan organisasinya. Sejalan dengan kedua pendapat tersebut Richard M. Steers mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (ketersedian untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi), dan loyalitas (ketersediaan untuk tetap menjadi anggota organisasi) yang dinyatakan seorang pegawai terhadap organisasinya.

Setiap individu dalam lembaga pendidikan harus memiliki komitmen pada mutu. Bila mereka tidak memiliki komitmen, proses transformasi mutu tidak akan dapat dimulai. Setiap orang perlu mendukung upaya mutu. Mutu merupakan perubahan budaya yang menyebabkan organisasi merubah cara kerjanya.⁴²

⁴¹Umi Hanik, *Implementasi TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan.....*, h. 37.

⁴²Hairiyah, "Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan," *Jurnal Literasi* Vol 1, No. 1 (2015), h. 109.

Semua kegiatan lembaga harus diorientasikan pada pencapaian mutu. Harus ada kesadaran dan keyakinan bagi seluruh anggota atau bagian, dalam lembaga akan perlunya mutu kinerja masing-masing dan karenanya harus ada tekad dan rasa keterkaiatan yang kuat untuk menjaga dan meningkatkan mutu kerja masing-masing yang menyokong mutu lembaga.

Sama halnya dalam suatu organisasi, seluruh anggota yang ada dalam Madrasah harus memiliki komitmen jangka panjang dalam melakukan perubahan budaya agar penerapan *total quality management* berjalan sukses, serta dapat mewujudkan visi dan misi didalamnya karena setiap orang perlu mendukung upaya mutu. Visi dan misi lembaga harus dirumuskan dan dicapai bersama oleh segenap unsur dalam lembaga. Suatu kegiatan staf atau siapapun dalam lembaga tersebut harus ditelusuri dan mampu menyumbang apa dan seberapa kepada pencapaian visi dan misi lembaga. Disinilah maka, untuk menerapkan TQM dipersyaratkan adanya pimpinan yang memiliki visi jangka panjang, berkemampuan kerja keras, tekun dan tabah mengemban misi, disiplin, dan memiliki sikap kepelayanan yang baik misalnya: kepedulian terhadap staf, sopan dan berbudi sabar, bijaksana, bersahabat dan beredia membantu sesama dalam lembaga tersebut.⁴³

Mutu merupakan perubahan budaya yang menyebabkan organisasi mengubah cara kerjanya, guna meningkatkan produktivitas. Bila mereka tidak mempunyai komitmen maka proses transformasi mutu tidak dapat dimulai.

⁴³Maryamah, "Total Quality Management (TQM) Dalam Konteks Pendidikan," *Jurnal Ta'dib*, Vol. XVIII, no. 1 (2013), h. 99.

5. Perbaikan Berkelanjutan

Dalam manajemen mutu terpadu, setiap produk baik yang berbentuk jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu dalam suatu sistem. Karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas produk yang dihasilkan semakin meningkat.⁴⁴

Konsep juga ini mengandung pengertian bahwa pihak pengelola senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggara pendidikan telah mencapai standar mutu yang ditetapkan. Konsep ini juga berarti bahwa antara institusi pendidikan senantiasa memperbaharui proses berdasarkan kebutuhan pelanggan. Jika tuntutan dan kebutuhan pelanggan berubah, maka pihak pengelola institusi pendidikan dengan sendirinya akan merubah mutu, serta selalu memperbaharui komponen produksi atau komponen-komponen yang ada dalam institusi pendidikan.⁴⁵

Konsep dasarnya, mutu adalah segala sesuatu yang dapat diperbaiki. Menurut filosofi manajemen lama “Kalau belum rusak jangan lah diperbaiki”. Mutu didasarkan pada konsep bahwa setiap proses dapat diperbaiki dan tidak ada proses yang sempurna. Menurut filosofi manajemen yang baru, “Bila tidak rusak, perbaikilah, karena bila Anda tidak melakukannya orang lain pasti melakukannya”. Inilah konsep perbaikan berkelanjutan.⁴⁶

⁴⁴Umi Hanik, *Implementasi TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan....*h. 20.

⁴⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education.....*, h. 8.

⁴⁶ Maryamah, “Total Quality Management (TQM) Dalam Konteks Pendidikan....”, h. 14.”

Suksesnya sebuah lembaga pendidikan harus disertai dengan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Madrasah mesti melakukan sesuatu yang lebih baik untuk esok hari.⁴⁷

Konsep perbaikan terus menerus dibentuk berdasarkan pada premisi suatu seri (urutan) langkah-langkah kegiatan yang berkaitan dengan menghasilkan output seperti produk berupa barang dan jasa. Perhatian secara terus menerus bagi setiap langkah dalam proses kerja sangat penting untuk mengurangi keragaman dari output dan memperbaiki keandalan. Tujuan pertama perbaikan secara terus menerus ialah proses yang handal, sedangkan tujuan perbaikan proses ialah merancang kembali proses tersebut untuk output yang lebih dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, agar pelanggan puas.⁴⁸ Keberhasilan dari perbaikan berkelanjutan dalam sebuah lembaga pendidikan dapat ditandai dengan adanya perbaikan dan pelatihan.

*Training for educators is needed in three areas. First, there must be training in the new teaching and learning processes that are developed. Second, training must be provided in the use of new assesment strategies. Thrid, there must be training in the principles of the new management system. For school, this means providing continuous professional development activities for all school administrators, teachers, and support staff.*⁴⁹ Berarti bahwa pelatihan untuk pendidik sangat dibutuhkan dalam tiga bidang.

⁴⁷ *Ibid.*, h.42.

⁴⁸ Samsul Bahri, "Pendidikan Madrasah Berbasis 4.0 Dalam Bingkai Manajemen Mutu" *Jurnal Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam Vol 9 No 2*, (2019), h.133-134.

⁴⁹ Fred C Lunenburg, "Total Quality Management Applied to Schools" *Journal Schooling Vol 1, No. 1* (2010) h. 3.

Pertama, harus ada pelatihan dalam metode pengajaran dan proses pembelajaran yang baru dan dikembangkan. Kedua, pelatihan harus disediakan dalam penggunaan strategi penilaian baru. Ketiga, harus ada pelatihan dalam prinsip-prinsip sistem manajemen baru. Untuk Madrasah, ini berarti menyediakan kegiatan pengembangan profesional berkelanjutan untuk semua administrator Madrasah, tenaga pendidikan, dan tenaga kependidikan.

C. Tinjauan Pustaka

Defi Irnawati dalam Penelitiannya yang berjudul: Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MA Bahrul Ulum Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus. Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa MA Bahrul Ulum sudah melaksanakan indikator keberhasilan manajemen mutu terpadu seperti memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain dari masyarakat yaitu dengan memiliki kultur pelayanan terbaik dan mengadakan evaluasi, disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat, inventarisasi aset organisasi semakin sempurna dengan pembuatan laporan perlengkapan madrasah, pemborosan dana dan waktu dapat dicegah dengan memiliki rencana kegiatan dan anggaran madrasah yang jelas dan akurat, dan peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh madrasah. Dan masih ada point indikator yang belum

dilaksanakan dengan maksimal, seperti sarana dan prasarana yang dibangun hanya sebagian yang memenuhi pesyaratan dan belum digunakan dengan maksimal, perlengkapan madrasah yang tercatat ke dalam buku inventaris masih sebagian dan perlengkapan yang memiliki kode barang pun masih sebagian, serta kontrol yang dilaksanakan belum terlaksana Sepenuhnya.⁵⁰

Dahlia Wati dalam Penelitiannya yang berjudul: Implentasi Manajemen Mutu Pendidkan di SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung. Dari hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung telah mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di Madrasahny dengan baik, dengan merencanakan secara terus menerus sebagai tujaun pengembangan siswa, pegawai, layanan pendidikan, kepala Madrasah dan guru. Menyediakan pembelajaran yang menghasilkan kualitas. Menjalin kerjasama dengan pihak-pihak yang berkepentingan dan adanya kerjasam tim yang solid. Melakukan evaluasi secara kontinu dan mencari terobosan-terobosan perkembangan sistem dan proses mutu. Melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru.⁵¹

Erra Yusmina, Murniati AR, dan Niswanto yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Madrasah”. Hasil Penelitia menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kinerja madrasah sudah baik, hasil tersebut

⁵⁰Devi Irnawati, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MA Bahrul Ulum Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus" (Skripsi Program Sarjana UIN Raden Intan Lampung, Bandar Lampung, 2018), h. 92-93.

⁵¹Dahlia Wati, "Implemntasi Manajemen Mutu Pendidikan Di SMP 3 Al-Azhar Bandar Lampung" (Skripsi Program Sarjana UIN Raden Intan Lampung, Bandar Lampung, 2018), h.70-71.

bisa dilihat dari penyusunan program yang berpedaman pada prinsip-prinsip dasar manajemen mutu terpadu, implementasi manajemen mutu terpadu dilakukan kepala madrasah dengan melibatkan seluruh pendukung madrasah serta manfaat penerapan manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kinerja guru yang berpengaruh terhadap prestasi siswa dan meingkatnya kinerja madrasah.⁵²

Linda Wahyuning dalam penelitiannya berjudul: “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMP 11 Ma’arif Bangsalsari”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan manajemen mutu terpadu di SMP 11 Ma’arif Bangsalsari dalam aspek komitmen yang dibangun di dalamnya, perbaikan berkelanjutan, serta keterlibatan total dalam lembaga SMP 11 Ma’arif. Dalam segi komitmen yang dibangun SMP 11 Ma’arif Bangsalsari memberikan kompensasi agar para karyawan bekerja secara produktif, dalam segi perbaikan berkelanjutan di SMP 11 Ma’arif dilakukan dengan evaluasi kinerja rapat madrasah, dan dalam segi keterlibatan total madrasah melibatkan masyarakat sekitar, komite, serta guru, staff, maupun siswa yang ada di dalamnya.⁵³

Selly Melinda dalam penelitiannya yang berjudul: Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al-Kautsar Bandar Lampung. Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa indikator keberhasilan manajemen mutu terpadu seperti memberikan pelayanan kebutuhan dan

⁵² Erra Yusmina, Murniati AR, dan Niswanto, “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Madrasah,” *Jurnal Adminstrasi Pendidikan* 4, no. 2 (2014), h. 168.

⁵³ Linda Wahyuning, “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMP 11 Ma’arif Bangsalsari”h.23.

harapan masyarakat, memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan yaitu dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan, serta sarana prasarana Madrasah sudah berfungsi dengan baik, kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yaitu dengan memiliki kultur pelayanan yang baik, baik itu pelayanan administrasi dan pelayanan akademik, lalu mengadakan evaluasi para guru dan staf TU, disiplin dalam waktu dan bekerja semakin meningkat yaitu mematuhi aturan aturan kerja dan hubungan komunikasi sudah baik, inventarisasi aset organisasi semakin sempurna dengan pembuatan laporan perlengkapan Madrasah, pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah dengan memiliki rencana kegiatan dan anggaran yang jelas dan akurat, serta peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan seperti worksop dan MGMP. Dan terdapat poin indikator yang dalam pelaksanaannya belum terlaksana dengan maksimal, seperti disiplin dalam waktu bekerja dan bekerja yaitu peraturan jam kerja, peraturan berpakaian, dan bertingkah laku dalam bekerja masih belum sepenuhnya dilakukan dengan maksimal, perlengkapan Madrasah tercatat kedalam buku inventaris masih sebagian dan perlengkapan Madrasah yang memiliki kode barang pun masih sebagian⁵⁴

⁵⁴Selly Melinda, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Di SMA Al-Kautsar Bandar Lampung" (Skripsi Program Sarjana UIN Raden Intan Lampung: Bandar Lampung, 2019), h.108-110.

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu pendidikan memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu lembaga pendidikan seperti madrasah untuk meningkatkan kualitasnya. Penelitian diatas membahas mengenai implementasi TQM saja, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* (TQM) Di MIN 3 Pringsewu Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu”.



DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, Yundri. "Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu)." *Jurnal Potensia* 13, No. 1 Januari-Juni 2014.
- Arcaro, Jerome S. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan*. Terjemah Yosol Iriantara Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Bahri, Samsul. "Pendidikan Madrasah Berbasis 4.0 Dalam Bingkai Manajemen Mutu" *Jurnal Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* Vol.9 No. 2 .(2019).
- Departemen Agama, R. I. *Al-Quran Dan Terjemahnya*. Bandung: Diponegoro, 2005.
- Engkoswara, Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Farooq, M.S, M.S Akhtar, S. Zia Ullah, and R.A Memon. "Application Of Total Quality Management In Education." *Journal of Quality and Technology Management* Vol 3, No. 2. (2007).
- Fuchan, Ahmad. *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Hadis, Abdul, and B Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Hairiyah. "Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan." *Jurnal Literasi* 1, No. 1 Juni 2015.
- Hamid, Darmadi. *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Hanik, Umi. *Implementasi TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*. Semarang: RaSAIL, 2011.
- Hasibuan, Malayu S P. *Manajemen: Dasar, Pengertian Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.

- Irnawati, Devi. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MA Bahrul Ulum Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus". Skripsi UIN Raden Intan Lampung. Bandar Lampung, 2018.
- Lunenburg, Fred C. "Total Quality Management Applied to Schools" *Journal Schooling* Vol. 1, No. 1. (2010).
- Machali, Imam, and Ara Hidayat. *The Handbook Of Education Management: Teori Dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah Di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Maryamah. "Total Quality Management (TQM) Dalam Konteks Pendidikan." *Jurnal Ta'dib* Vol. XVIII, No. 1 Juni 2013.
- Melinda, Selly. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Di SMA Al-Kautsar Bandar Lampung". Skripsi UIN Raden Intan Lampung. Bandar Lampung, 2018.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016.
- Mulyasa, Enco. *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan: Kemandirian Guru Dan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Narbuko, Cholid, and Abu Achmad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Nasution. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito, 2003.
- Ramayulis. *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Kalam Mulia, 2015.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management In Education*. Terjemahan Ahmad Ali Riyadi, Fahrurrozi. Yogyakarta: IRCiSoD, 2012.
- Sani, Ridwan Abdullah, Isda Pramuniati, and Anies AMucktiany. *Penjaminan Mutu Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Sudiyono. *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Sudjana, Nana, dan Ibrohim. *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru, 2012.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Surahyo. "Implementasi Manajemen Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan, Dan Pemecahannya." *Jurnal Didaktiks Islamuka* 5, no. 1 2015.
- TIM Dosen Adminstrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Usman, Husaini. *Manajemen: Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Veithzal, Rivai, dan Murni Sylviana. *Education Management: Analisis Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Wahyuning, Linda. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari." *Edu-Islamika* Vol. 5, No. 1 Maret 2013
- Wani, Iftikhaar, and Hakim Mehraj. "Total Quality Management in Education : An Analysis." *International Journal of Humanities and Social Science Invention* Vol. 3, No. 6.(2014).
- Wati, Dahlia. *Implemntasi Manajemen Mutu Pendidikan Di SMP 3 Al-Azhar Bandar Lampung*. Skripsi UIN Raden Intan Lampung. Bandar Lampung, 2019.
- Yusuf, Choirul Fuad. *Budaya Mutu Dan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Pena Citrasatria, 2008.