

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT)
DI SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN
LAMPUNG SELATAN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh

Anna Yulia Evita

NPM: 1411030227

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H /2018 M**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT)
DI SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN
LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh

Anna Yulia Evita

NPM: 1411030227

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd
Pembimbing II : Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H /2018 M**

**Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah
Penengahan Lampung Selatan
ABSTRAK**

**Oleh:
Anna Yulia Evita**

Dalam dunia pendidikan kita ini belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan pelanggan masyarakat. Fenomena itu ditandai dari rendahnya mutu lulusan, akhirnya seringkali hasil pendidikan mengecewakan masyarakat. Kualitas lulusan pendidikan yang kurang sesuai dengan kebutuhan pasar tenaga kerja dan pembangunan, baik industri, perbankan, telekomunikasi, maupun pasar kerja sektor lainnya yang lebih cenderung menguatkan sektor lainnya yang lebih cenderung menguatkan eksistensi sekolah saja. Bahkan sumber daya manusia yang disiapkan melalui pendidikan sebagai generasi penerus bangsa yang baik belum sepenuhnya memuaskan apabila dilihat dari segi akhlak, moral dan jati diri bangsa dalam kemajemukan budaya bangsa. Cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan adalah dengan menerapkan TQM/MMT dalam pendidikan adalah filosofi perbaikan terus-menerus dimana lembaga pendidikan menyediakan seperangkat saran atau alat untuk memenuhi bahwa melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa yang akan datang.

Didasarkan atas permasalahan tersebut maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini yaitu “Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah penengahan lampung selatan”. Adapun tujuan penulis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Muhammadiyah penengahan lampung selatan. Sedangkan kegunaannya dari penelitian ini adalah agar nantinya hasil dari penelitian ini akan mampu memberikan kontribusi bagi peningkatan mutu di SMP Muhammadiyah penengahan lampung selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan sifat penelitian ini adalah termasuk penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode interview (wawancara), observasi dan dokumentasi. Adapun dalam menganalisa data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah penengahan lampung selatan sudah terlaksana dengan baik tetapi dari beberapa bagian masih banyak yang harus dibenahi dengan cara perbaikan secara terus menerus dari berbagai bidang, dengan diterapkannya manajemen mutu terpadu di SMP Muhammadiyah ini juga diharapkan dapat menjadikan SMP Muhammadiyah dapat meningkatkan mutu sekolah dan dapat bersaing dengan sekolah lain.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721)703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT)
DI SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN LAMPUNG
SELATAN**

Nama : ANNA YULIA EVITA
NPM : 1411030227
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI :

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas
Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd
NIP. 195608101987031001

Pembimbing II

Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd
NIP. 197208182006041006

Mengetahui
Ketua Jurusan MPI

Drs. H. Amirudin, M.Pd.I
NIP. 196903051996031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul, "**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DI SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN LAMPUNG SELATAN**". Disusun oleh **ANNA YULIA EVITA, NPM: 1411030227**, Jurusan **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada Hari, Jum'at 20 April 2018 Pukul 14.30 s/d 16.00 di Ruang Sidang Prodi MPI Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.

TIM MUNAQASYAH

Ketua	: Drs. H. Amirudin, M.Pd.I	(.....)
Sekretaris	: Indarto, M.Sc	(.....)
Penguji Utama	: Dr. H. Subandi, M.M	(.....)
Penguji Pendamping I	: Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd	(.....)
Penguji Pendamping II	: Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd	(.....)

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

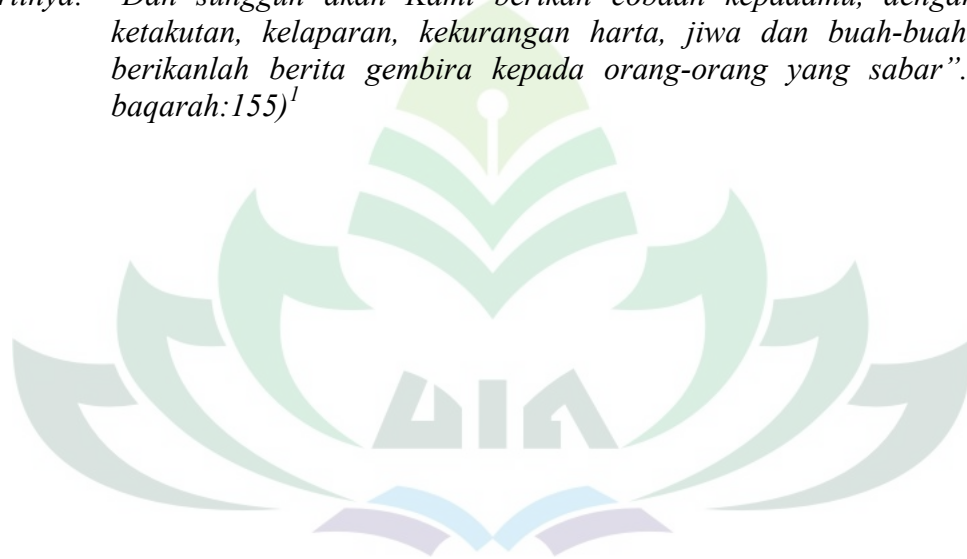


Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd
NIP. 195608101987031001

MOTTO

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ
وَالْأَنْفُسِ وَالْثَّمَرَاتِ ۗ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ

Artinya: “Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar”. (Qs.Al-baqarah:155)¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang, Pustaka Al-Alawiyah, 2006, hlm. 22

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan tulus ikhlas, maka skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Orang Tuaku yang luar biasa, Ayahanda Haiyun dan Ibunda Nurseha Tercinta, yang terus dan senantiasa mencurahkan kasih sayangnya kepadaku, terima kasih ayah dan ibu yang telah memotivasi dan mendukung aku dengan baik secara moril dan materiil, dan selalu mendoakan demi keberhasilanku.
2. Adik-adiku Ervina Yusnita, Tri Sukmawati, Cik Lailatul Husna dan Wildan kurniawan, yang senantiasa menjadi penyemangat demi tercapainya Cita-citaku.
3. Kepada Teman-teman seperjuangan MPI D yang senantiasa bersama menuntut ilmu di Prodi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Seluruh dosen yang selalu ikhlas memberikan ilmunya sehingga bermanfaat bagiku di dunia dan akhirat.
5. Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung yang telah mendewasakanku dalam bertindak.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan didesa Sukabaru Kecamatan Penengahan Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 11 April 1996, Anak pertama dari lima bersaudara yang merupakan buah cinta kasih dari pasangan suami istri Bapak Haiyun dan Ibu Nurseha.

Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 3 Sukabaru Kecamatan Penengahan pada tahun 2008 dan dilanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Penengahan, lulus pada tahun 2011, Kemudian penulis melanjutkan ke tingkat atas yakni Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Kalianda, lulus pada tahun 2014 dan penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (SI) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan menjadi mahasiswi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung sampai sekarang.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala curahan rahmat, hidayah serta riidhonya, sehingga skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan” ini dapat diselesaikan dalam rangka memenuhi sebagian syarat untuk meraih gelar sarjana pendidikan Islam pada ilmu Manajemen Pendidikan Islam di UIN Raden Intan Lampung.

Shalawat serta salam senantiasa dihaturkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarganya, dan para sahabatnya, Tabi'in serta para pengikutnya hingga hari ini. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya diakhirat kelak. Amin.

Penulis bersyukur selama penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu baik saran maupun dorongan, sehingga berbagai hambatan dapat terselesaikan. Sehubungan dengan bantuan berbagai pihak tersebut, maka melalui skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Uin Raden Intan Lampung dan selaku pembimbing I yang telah membimbing dan telah memberikan kemudahan dalam berbagai hal sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Bapak Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd. Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

3. Seluruh Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah membekali ilmu, memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyusun suatu karya ilmiah.
4. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.
5. Ibu Dra. Komarul Selaku kepala sekolah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan yang telah memberikan izinnya dan membantu memberikan data yang penulis perlukan.
6. Seluruh guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan yang telah membantu dan memberi informasi yang penulis perlukan dalam skripsi ini.

Penulis menyadari, skripsi ini jauh dari sempurna, kendati penulis telah berusaha semampu mungkin. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun ke arah yang lebih baik sangatlah penulis harapkan demi perbaikan ke depan.

Akhirnya, Dengan rasa yang mendalam penulis bermunajat kehadiran Allah SWT, semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis pribadi dan umumnya bagi orang lain.

Bandar Lampung, Maret 2018

Penulis,

Anna Yulia Evita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang Masalah.....	2
D. Rumusan Masalah	16
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	16
BAB II MANAJEMEN MUTU TERPADU	
A. Manajemen Mutu Terpadu.....	18
a. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu.....	18
b. Falsafah Manajemen Mutu Terpadu	19
c. Hakekat Manajemen Mutu Terpadu.....	22
d. Karakteristik, Prinsip dan Komponen Manajemen Mutu Terpadu	23

e. Hambatan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu.....	31
f. Faktor Sukses Manajemen Mutu Terpadu	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	36
B. Sumber Data.....	37
C. Metode Pengumpulan Data.....	38
D. Metode Analisis Data.....	39
E. Uji Keabsahan Data.....	41

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data	43
B. Pembahasan.....	64

BAB V KESIMPULAN, SARAN, PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
C. Penutup.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I: Data Prasurvey Manajemen Mutu Terpadu di SMP Muhammadiyah
Penengahan Lampung Selatan

Tabel II: Jumlah peserta didik berdasarkan kelamin

Tabel III: Jumlah peserta didik berdasarkan usia

Tabel IV: Jumlah siswa berdasarkan agama

Tabel V: Jumlah siswa berdasarkan penghasilan orang tua/wali

Tabel VI: Jumlah siswa berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel VII: Sarana

Tabel VIII: Prasarana

Tabel IX: Daftar pendidik dan tenaga kependidikan

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman observasi implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.
2. Pedoman wawancara implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.
3. Pedoman Dokumentasi SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan
4. Surat tugas penelitian dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
5. Surat keterangan telah melakukan penelitian dari SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.
6. Kartu Konsultasi.
7. Pengesahan seminar proposal.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum menguraikan isi skripsi ini, maka penulis terlebih dahulu akan menjelaskan judul yang tertera pada skripsi, yakni: **“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan”** sebagai berikut:

1. Implementasi

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, kata implementasi mempunyai makna yang sama dengan: “pelaksanaan, penerapan. pertemuan dua kata ini bermaksud mencari bentuk tentang hal yang disepakati dulu”.¹

Implementasi yang penulis maksudkan dalam judul ini adalah sebuah “Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Lampung Selatan”.

2. Manajemen Mutu Terpadu (MMT)

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dalam Bahasa Inggris disebut juga dengan *Total Quality Manajemen (TQM)* yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk mencoba memaksimalkan daya saing dalam organisasi melalui perbaikan secara terus menerus terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.²

¹Team Pembina dan pengembangan Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka,1990), hlm. 621

²Syafarudin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan (konsep, Strategi dan Aplikasi)*. (Jakarta:Grasindo, 2002), hlm.29

Adapun yang di maksud dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dalam skripsi ini adalah suatu penerapan perbaikan mutu secara terus menerus dalam pendidikan.

3. SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan

SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan merupakan salah satu lembaga pendidikan formal tingkat menengah pertama yang terletak di kecamatan penengahan, dimana penulis akan melakukan penelitian tersebut.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka yang dimaksud dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu merupakan pelaksanaan atau penerapan yang dapat memberikan suatu perubahan dalam lembaga pendidikan yang menekankan suatu pendekatan melalui perbaikan secara terus menerus dalam pendidikan di SMP Muhammadiyah Penengahan.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul ini adalah:

1. Penulis ingin mengetahui lagi lebih dalam tentang implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Muhammadiyah penengahan.
2. Mutu memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga perlu diterapkan dalam dunia pendidikan.

C. Latar Belakang Masalah

Manajemen Mutu Terpadu dalam bahasa inggris disebut juga dengan *Total Quality management* yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk

memaksimalkan daya saing dalam organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. banyak orang berfikir bahwa manajemen mutu terpadu hanya menjadi urusan dunia bisnis saja, padahal manajemen mutu terpadu dapat diterapkan didunia pendidikan yang lebih berkesinambungan dalam proses untuk peningkatan kualitas sumberdaya manusia.³

Jadi penerapan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan ini berarti lebih mengutamakan pelayanan kepada pelajar dalam meningkatkan lulusan, atau upaya perbaikan sekolah secara komprehensif, yang mana didalamnya harus ada upaya terpadu dalam memperbaiki kultur sekolah dan hal itu harus dimulai dari tindakan orang-orang yang ahli dalam pengelolaan manajemen atau kepemimpinan dalam pendidikan itu sendiri serta keterlibatan orang-orang diluar lembaga pendidikan pun dapat memberikan partisipasi terhadap pendidikan. sedangkan yang dimaksud dengan implementasi manajemen mutu terpadu disini merupakan sebuah penerapan yang berupaya untuk melaksanakan suatu sistem yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi di dalam sekolah. Dalam melaksanakan manajemen mutu terpadu dalam lembaga pendidikan terdapat lima pilar yang berupaya dalam peningkatan kualitas pembelajaran yaitu produk, proses, organisasi, pemimpin, dan komitmen. Lebih lanjut Creech menegaskan bahwa program TQM harus memenuhi empat kriteria agar mencapai kesuksesan dalam implementasi nya. *Pertama*, Produk harus didasarkan pada kesadaran akan kualitas dan berorientasi pada kualitas dan aktifitasnya, termasuk dalam setiap proses dan produk/jasa. *Kedua*, Program tersebut harus

³Syafarudin, *Op Cit*, hlm. 29

memiliki sifat kemanusiaan yang kuat untuk menerjemahkan kualitas dengan cara memperlakukan karyawan, selalu diikutsertakan dan diberi inspirasi. *Ketiga*, Program ini didasarkan pada pendekatan desentralisasi yang memberikan wewenang disemua tingkatan terutama pada lini depan sehingga antusias keterlibatan dan tujuan bersama menjadi kenyataan dan bukan sekedar slogan. *Keempat*, Harus diterapkan secara menyeluruh sehingga semua prinsip, kebijakan dan kebiasaan mencapai setiap sudut dan celah-celah organisasi.⁴

Dari penjelasan diatas dapat penulis ambil kesimpulan bahwa manajemen mutu terpadu itu merupakan suatu teori ilmu manajemen yang lebih mengarah kepada orang-orang manajemen atau pemimpin untuk lebih profesional lagi dalam meningkatkan mutu pendidikan salah satunya menjalankan proses perbaikan secara terus-menerus dalam lembaga pendidikan yang dipimpinnya bersamaan dengan personelia yang ada dalam sekolah itu.

Untuk menjalankan manajemen mutu terpadu dalam sebuah lembaga pendidikan hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristiknya, yaitu:

1. Fokus pada pelanggan, pelanggan pendidikan ada dua aspek yaitu:
 - a. pelanggan internal adalah kepala sekolah, guru, staff kependidikan dan peserta didik dan administrasi
 - b. pelanggan eksternal adalah orangtua, pasar kerja, pemerintah dan masyarakat luas.
2. memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
3. menggunakan pendekatan ilmiah dalam mengambil keputusan dan pemecahan masalah
4. memiliki komitmen jangka panjang
5. membutuhkan kerjasama tim
6. menyempurnakan kualitas secara berkesinambungan

⁴Ety Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta:Bumi Aksara,2008), hlm. 97-98

7. menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
8. memberikan kebebasan yang terkendali
9. memiliki kesatuan tujuan
10. melibatkan dan memberdayakan karyawan.⁵

Setiap karyawan dipandang individu yang memiliki kreatifitas tersendiri yang unik, yang merupakan sumberdaya organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dalam tim pengambil keputusan, menurut Hensler dan Brunel ada 4 prinsip utama dalam menjalankan manajemen mutu terpadu dalam lembaga pendidikan, yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Respek terhadap setiap orang
- c. Manajemen berdasarkan fakta
- d. Perbaikan terus/berkelanjutan.⁶

Dalam manajemen mutu terpadu, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi bermakna kesesuaian spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Maka dari itu pelanggan merupakan pokok dari salah satu proses atau cara untuk memperbaiki mutu dalam pendidikan, baik pelanggan internal maupun eksternal yang harus lebih diperhatikan kepuasannya sehingga mereka tidak merasa rugi memasuki suatu lembaga pendidikan tersebut. Pendekatan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan tidak hanya bersifat persial, akan tetapi lebih komprehensif dengan melibatkan semua pihak yang

⁵Ety Rochaety, *Op Cit.*, hlm. 96

⁶Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta:Bumi Aksara,2008), hlm. 607-609

berkepentingan dengan produk atau jasa yang dihasilkan. Untuk memperbaiki mutu dalam pendidikan diperlukan keterlibatan semua pihak, baik dalam lembaga pendidikan dan dari luar pendidikan seperti:

1) Manajemen kurikulum dan program pengajaran

Manajemen ini mencakup kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan penilaian kurikulum nasional pada umumnya telah dilakukan oleh departemen pendidikan nasional pada tingkat pusat. Karena itu level sekolah yang paling penting yaitu bagaimana merelisasikan dan menyesuaikan kurikulum tersebut dengan kegiatan pembelajaran. Disamping itu, sekolah juga bertugas dan berwenang untuk mengembangkan kurikulum muatan lokal sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lingkungan setempat. Manajemen atau administrasi pengajaran adalah keseluruhan proses penyelenggaraan kegiatan dbidang pengajaran yang bertujuan agar seluruh kegiatan pengajaran terlaksana dengan efektif dan efisien.

Kepala sekolah merupakan seorang menejer disekolah. Maka dari itu ia harus bertanggung jawab terhadap perencanaan, pelaksanaan disekolah. Untuk kepentingan tersebut, sedikitnya ada empat langkah yang harus dilakukan, yaitu menilai kesesuaian program yang ada dengan tuntunan kebudayaan dan kebutuhan murid, meningkatkan perencanaan program, memilih dan melaksanakan program, serta menilai perubahan program. Kepala sekolah sebagai pengelola program pengajaran bersama guru-guru harus menjabarkan isi kurikulum secara lebih rinci dan oprasional kedalam program tahunan dan

bulanan. Adapun program satuan pembelajaran, wajib dikembangkan guru sebelum melakukan kegiatan belajar mengajar didalam sekolah itu. Karena apabila dikerjakan dengan baik maka dapat memberikan suatu hasil yang memuaskan bagi pelanggan yaitu dalam upaya peningkatan kualitas pembelajaran serta menghasilkan mutu lulusan yang baik.

2) Manajemen Tenaga Kependidikan

Manajemen tenaga kependidikan merupakan kegiatan yang mencakup penetapan norma, standar, prosedur, pengangkatan, pembinaan, penatalaksanaan, kesejahteraan dan pemberhentian tenaga kependidikan sekolah agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan sekolah. Manajemen tenaga kependidikan atau manajemen personalia pendidikan bertujuan untuk mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal, namun tetap dalam kondisi yang menyenangkan. Untuk mewujudkan keseragaman perlakuan dan kepastian hukum bagi tenaga kependidikan sekolah dasar dalam melaksanakan tugas dan fungsi, wewenang dan tanggungjawabnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Manajemen tenaga kependidikan, tenaga kependidikan bertugas menyelenggarakan kegiatan mengajar, melatih, meneliti, mengembangkan, mengelola, dan memberikan pelayanan teknis dalam bidang pendidikan.

3) Manajemen Kesiswaan

Manajemen kesiswaan yaitu suatu proses pengurusan segala hal yang berkaitan dengan siswa di suatu sekolah mulai dari perencanaan, penerimaan

siswa, pembinaan yang dilakukan selama siswa berada di sekolah, sampai dengan siswa menyelesaikan pendidikannya di sekolah melalui penciptaan suasana pembelajaran yang kondusif dan konstruktif terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar atau pembelajaran yang efektif. Dengan kata lain manajemen kesiswaan merupakan keseluruhan proses penyelenggaraan usaha kerjasama dalam bidang kesiswaan dalam rangka pencapaian tujuan pembelajaran di sekolah.

4) Manajemen Keuangan

Sumber keuangan dan pembiayaan pada suatu sekolah secara garis besar dapat dikelompokkan atas tiga sumber, yaitu:

1. Pemerintahan, baik pemerintah pusat, daerah maupun kedua-duanya, yang bersifat umum atau khusus dan diperuntukan bagi kepentingan kependidikan.
2. Orang tua atau peserta didik
3. Masyarakat, baik mengikat maupun tidak mengikat

5) Manajemen Sarana dan Prasarana

Manajemen sarana dan prasarana dapat diartikan sebagai kegiatan menata, mulai dari perencanaan atau analisis kebutuhan, pengadaan, inventarisasi, pendistribusian, pemanfaatan, pemeliharaan, pemusnahan dan pertanggungjawaban terhadap barang-barang bergerak dan tidak bergerak, perabot sekolah, alat-alat belajar, dan lain-lain. Dengan adanya kegiatan tersebut, perawatan terhadap sarana dan prasarana dapat berjalan dengan sebagaimana

mestinya, sehingga bisa meningkatkan kinerja warga sekolah, memperpanjang usia pakai, menurunkan biaya perbaikan dan menetapkan biaya efektif perawatan sarana dan prasarana.

6) Manajemen Hubungan Sekolah dan Masyarakat

Hubungan antara sekolah dan masyarakat pada hakekatnya adalah suatu sarana yang cukup mempunyai peranan yang menentukan dalam rangka usaha mengadakan pembinaan pertumbuhan dan pengembangan murid-murid di sekolah. Secara umum orang dapat mengatakan apabila terjadi kontak, pertemuan dan lain-lain antara sekolah dengan orang di luar sekolah, adalah kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat. Hubungan antar sekolah dan masyarakat lebih dibutuhkan dan lebih terasa fungsinya, karena adanya kecenderungan perubahan dalam pendidikan yang menekankan perkembangan pribadi dan sosial anak melalui pengalaman-pengalaman anak dibawah bimbingan guru, baik diluar maupun di dalam sekolah. Oleh karena itu kepala sekolah sebagai manajemen atau pimpinan dituntut untuk senantiasa berusaha membina dan meningkatkan hubungan kerjasama yang baik antara sekolah dan masyarakat guna mewujudkan sekolah yang efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang di inginkan dan harapan pada pelanggan.⁷

Dari uraian diatas dapat penulis tarik sebuah kesimpulan bahwa dalam manajemen mutu terpadu peran orang-orang yang didalam lembaga pendidikan ataupun yang diluar lembaga pendidikan sangat memberikan suatu dukungan yang tersendiri dalam upaya perbaikan mutu. Karena perbaikan dalam lembaga pendidikan

⁷E.Mulyasa, *Manajemen Berbasis sekolah*, (Bandung:PT. Rosdakarya, 2007), hlm. 40-52

bukan hanya tanggung jawab menteri pendidikan saja atau kepala sekolah namun semua pihak yang peduli dengan pendidikan juga bertanggung jawab atas pendidikan di Indonesia.⁸ Manajemen mutu terpadu juga melibatkan faktor fisik dan non fisik, seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan dan pengikut. Dengan keterpaduan faktor-faktor itulah yang akan melibatkan kualitas pelayanan dalam pendidikan khususnya kualitas pembelajaran yang akan lebih baik dan bermakna untuk kedepannya nanti.⁹

Dalam konteks pengembangan manajemen mutu terpadu untuk layanan pendidikan, berarti semua perangkat sekolah dari kepala sekolah, guru, karyawan, dan tenaga kebersihan serta keamanan, harus benar-benar memiliki kultur pelayanan terbaik terhadap siswa dan orang tua siswa, sehingga mereka puas, tidak hanya terakhir setelah putera-puterinya lulus, tetapi sejak awal mereka masuk ke halaman sekolah, mereka merasa aman, nyaman terlindungi, dihargai dan dilayani oleh perangkat sekolah yang berada di garis depan. Kemudian layanan administrasi efisien dan efektif cepat, tepat dan akurat, serta pegawai yang berada di garis depan harus bisa menghadapi pelanggan dengan ramah. Begitu juga seorang guru harus mampu mengajar dengan persiapan yang baik, memperhatikan keragaman siswa, bersikap demokratis dalam pengembangan strategi, metode, media, dan tidak membiarkan ada anak didiknya yang tertinggal kelas. Dengan adanya sikap guru seperti itu maka mata pelajaran yang dianjurkan oleh guru itu memiliki sebuah kompetensi penguasaan yang baik dan memuaskan bagi anak didik jika semua itu dilakukan. Dengan

⁸Syafaruddin. *Ibid.*, hlm. 21

⁹Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, (Jakarta:Rineka Cipta,2004), hlm. 103

demikian kepala sekolahnya selain dinamis, progresif dia juga harus aspiratif, terbuka dengan saran-saran kemajuan dan mampu mengkomunikasikan gagasan serta berbagai persoalan sekolahnya dengan komite dalam sekolah untuk disampaikan pada kelompok yang peduli sekolah seperti halnya masyarakat lingkungannya. Oleh karena itu, perbaikan mutu yang berkelanjutan harus menjadi strategi yang wajib dalam paradigma peningkatan profesionalisme bagi pendidikan dalam sekolah. Dengan diadakannya strategi itu diharapkan dapat membantu untuk membatasi masalah rendahnya mutu pendidikan melalui optimalisasi sumberdaya manusia dan sumber dana yang secara langsung dapat meningkatkan kualitas dalam pendidikan.

Pada saat ini jasa pendidikan memegang peranan vital dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Banyak lembaga pendidikan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidikan agar para pengguna jasa pendidikan (siswa, mahasiswa atau peserta didik) memasukinya. Agar sekolah-sekolah tetap bertahan khususnya sekolah yang bernuansa islami dan mampu merespon kebutuhan masyarakat pada setiap zaman, maka ia harus memiliki strategi peningkatan kualitas dan cara pengukurannya yang efektif. Strategi tersebut pada dasarnya bertumpu pada kemampuan memperbaiki dan merumuskan visinya disetiap zaman yang dituangkan dalam rumusan tujuan pendidik yang jelas, Metode dan pendekatan yang partisipatif, guru yang berkualitas, lingkungan yang kondusif dan saran prasana yang memadai.

Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Ar ra'du ayat 11 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ قُلْ

Artinya: *"Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan (nasib) sesuatu kaum kecuali setelah mereka itu sendiri (mau berusaha) merubah apa yang ada pada diri mereka sendiri".(QS.Ar ra'du:110).*¹⁰

Dari ayat diatas kita ambil kesimpulan bahwa tidak ada berubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang merubahnya, Jadi orang-orang yang berada didalam lembaga pendidikan formal itu sendiri atau seluruh masyarakat sekolah dari kepala sekolah, guru hingga staff berkerjasama untuk membangun mutu pendidikan disekolah tersebut untuk menjadikan sekolah itu menjadi bagus dan layak bersaing. Agar mutu dalam hasil pendidikan (lulusan) tidak hanya ditentukan oleh seorang guru, tetapi oleh seluruh guru yang ada didalam lingkungan sekolah, dan juga personalia sekolahpun ikutserta didalamnya, seperti para pengelola staff administrasi

Selain itu, di negara indonesia pemerintah telah mengeluarkan peraturan pemerintahan No. 19 tahun 25 tentang standar nasional pendidikan yang bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak dan peradaban bangsa yang bermartabat.¹¹

Dari penjelasan diatas dapat penulis ambil kesimpulan bahwa manajemen mutu terpadu itu merupakan suatu teori ilmu manajemen yang lebih mengarah kepada orang-orang manajemen atau pemimpin untuk lebih profesional lagi dalam meningkatkan mutu pendidikan salah satunya menjalankan proses perbaikan secara

¹⁰Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang:Pustaka Al-Alawiyah,2006), hlm. 225

¹¹*UU Guru dan Dosen & UU SISDIKNAS*, (Jakarta:Penerbit Asa Mandiri,2006), hlm. 103

terus-menerus dalam lembaga pendidikan yang dipimpinnya bersamaan dengan personelia yang ada dalam sekolah itu. Berikut indikator yang penulis suguhkan dalam penelitian ini:

1. Fokus Pada Pelanggan

Dalam MMTP, baik pelanggan Internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2. Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan MMTP, pelanggan eksternal dan internal yang menentukan mutu. Dengan mutu tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi yang diinginkan pelanggan yang berarti bahwa semua karyawan berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya.

3. Kerja Sama Tim (Team Work)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen agar daya saingnya terdongkrak, Akan tetapi, persaingan internal itu cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang harusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing ada lingkungan eksternal. Dalam organisasi yang menerapkan TQM kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina,

baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

4. Perbaikan Sistem Secara Terus Menerus

Setiap produk memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem, sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar mutu dapat meningkat.

5. Pendidikan dan Pelatihan

Sekolah yang menerapkan MMTP, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mendasar, karena dengan pendidikan dan pelatihan setiap guru dan staf tata usaha akan meningkatkan keterampilan teknisnya.

6. Adanya Keterlibatan Guru dan Pemberdayaan Guru dan Staff Tata Usaha

Keterlibatan guru dan staf tata usaha merupakan hal penting dalam menerapkan MMT. Manfaat dari keterlibatan guru dan staf, adalah: Dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan kerja, dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas situasi keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan.¹²

¹²Husaini Usman, *Ibid.*, hlm. 609-611

Data Prasurvey Manajemen Mutu Terpadu di SMP Muhammadiyah Penengahan
Lampung Selatan

Tabel I

NO	KOMPONEN YANG DINILAI	ADA	TIDAK ADA
1	Fokus Pada Pelanggan	✓	
2	Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas	✓	
3	Kerjasama tim (Team Work)	✓	
4	Perbaikan Sistem Secara Terus Menerus	✓	
5	Pendidikan dan Pelatihan	✓	
6	Keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staff	✓	

(SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan)

Berdasarkan hasil prasurvey yang peneliti lakukan, pada dasarnya implementasi manajemen mutu terpadu yang ada di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan sudah terlaksana namun dalam prakteknya masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi SMP Muhammadiyah Penengahan dalam memenuhi indikator yang peneliti sajikan.

Kegiatan belajar mengajar di SMP Muhammadiyah penengahan dimulai dari hari senin hingga jumat, Selain itu SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan memiliki aktivitas rutin yang dimulai dari pagi hari sampai dengan sore hari. Dimulai dari pukul 07.15 masuk kelas dengan diawali sholat dhuha pada pukul 07.15-07.30 lalu masuk kembali kekelas, dan pukul 11.40-12-20 istirahat sholat dzuhur kemudian dimulai kembali sampai dengan selesai kegiatan belajar mengajar pada pukul 14.00 dan dilanjutkan dengan praktek ibadah dan sholat asyar kemudian selesai pada pukul 16.00 WIB.

Dari data prasurvey diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat penulis rumuskan yaitu “Bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan”?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Dalam suatu pembahasan yang dikemukakan dalam bentuk apapun tentu mempunyai tujuan. Karena itu tujuan yang hendak dicapai merupakan titik tolak agar pembahasan ini dapat kepada maksud yang hendak dituju dan dapat terhindar dari kesimpangan yang tidak diinginkan dalam pembahasan. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian dengan permasalahan diatas adalah:

“Untuk Mengetahui Bagaimanakah Implementasi Manajemen Mutu terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan”.

2. Kegunaan Penelitian

Di dalam penelitian tentunya mempunyai kegunaan. Adapun kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan berarti sebagai bahan untuk mengembangkan teori dalam khasanah ilmu pengetahuan.

- b. Hasil penelitian ini dapat membantu para calon pendiri lembaga pendidikan agar dapat menerapkan Manajemen Mutu Terpadu supaya lembaga pendidikan dapat menarik minat dan pengguna jasa pendidikan.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Mutu Terpadu

a. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Banyak yang berfikir bahwa Manajemen Mutu Terpadu atau sering disebut *Total Quality management* hanya menajadi urusan dunia bisnis saja, padahal Manajemen Mutu Terpadu dapat juga diterapkan dalam dunia pendidikan yang bersinambungan dalam proses peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam dunia bisnis telah mengilhami berbagai organisasi lainya termasuk organisasi pendidikan untuk mengadopsinya. Organisasi pendidikan yang menerapkan Manajemen Mutu Terpadu memandang kualitas dari sudut pandang pelanggan. alasannya karena pelangganlah sebagai pihak terakhir yang menilai kualitas dan tanpa pelanggan organisasi tidak akan ada. Dalam pendidikan yang dimaksud pelanggan adalah para pengguna jasa pendidikan, pelanggan pendidikan ada 2 aspek yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal pelanggan internal adalah kepala sekolah, guru, staff kependidikan lainya dan peserta didik. Pelanggan eksternal adalah orang tua, pasar kerja, pemerintahan dan masyarakat luasnya.

Menurut Ralp G.Lewis dan Douglas H.Smith mengatakan manajemen mutu terpadu mencakup tiga pengertian, yaitu: mencakup semua proses (*every proses*), mencakup setiap pekerjaan (*every job*), dan setiap orang(*every person*). terpadu dalam setiap proses berarti tidak sekedar produksi. Proses juga tercakup

dalam keterpaduan, yang dimulai dari rancangan, konstruksi, penelitian dan pengembangan, keuangan, pemasaran, perbaikan dan fungsi lainnya yang harus terlibat didalamnya. demikian juga makna terpadu dalam setiap pekerjaan mencakup pembuatan produk. jadi, sekretaris diharapkan tidak membuat kesalahan dalam pengetikan, akuntan tidak salah dalam perhitungan biaya, pimpinan tidak salah dalam membuat strategi. sedangkan terpadu dalam setiap orang adalah mengakui bahwa setiap orang bertanggung jawab terhadap mutu.¹

Dari pengertian diatas dapat penulis simpulkan bahwa manajemen mutu terpadu dalam pendidikan adalah suatu ilmu teori manajemen yang memberikan pengarahan kepada pimpinan organisasi disekolah dan personelnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terfokus pada pencapaian kepuasan pelanggan dalam peningkatan kualitas pembelajaran dan juga merupakan sebuah filosofi yang harus dilakukan oleh setiap orang yang memperdulikan kependidikan sebagai tempat menuntut ilmu dengan cara melakukan perbaikan secara terus menerus seperti diatas dimana lembaga pendidikan itu dapat menyediakan seperangkat saran atau alat untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggannya saat ini dan pelanggannya dimasa yang akan mendatang.

b. Falsafah Manajemen Mutu Terpadu (MMT)

Adapun yang mendasari falsafah Manajemen Mutu Terpadu (MMT) terfokus pada pernyataan “kerjakan sesuatu yang benar, sejak pertama kali, setiap

¹Syafarudin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan (konsep, Strategi dan Aplikasi)*. (Jakarta:Grasindo, 2002), hlm.29

waktu (*do the right thing, first time, every time*).² maksudnya adalah semua fungsionaris dalam organisasi dituntut untuk memiliki tiga kemampuan yaitu: pertama, mengerjakan hal-hal yang benar. Ini berarti bahwa kegiatan yang menunjang organisasi demi memuaskan kebutuhan pelanggan yang dapat diterima, kegiatan yang tidak perlu jangan dilanjutkan lagi. Kedua, mengerjakan hal-hal yang benar, ini berarti bahwa setiap kegiatan harus dijalankan dengan benar. sehingga hasil kegiatan tersebut dapat sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ketiga, mengerjakan hal-hal yang benar pertama kali setiap waktu. hal ini dilandasi dengan dasar pemikiran untuk mencegah masalah yang timbul. Namun secara rinci Dr. W. Edward Deming, meletakkan kerangka pemikiran dalam perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terdiri dari hal-hal sebagai berikut:

1. Reaksi berantai untuk perbaikan berkualitas
Reaksi berantai tersebut menyatakan bahwa perbaikan kualitas akan meningkatkan kualitas pelanggan dalam hal produk dan jasa sehingga meningkatkan produktivitas organisasi.
2. Transformasi organisasi
Kemampuan untuk mencapai perbaikan yang penting dan berkelanjutan menurut perubahan dalam nilai-nilai yang dianut. Selain itu proses kerja dan struktur kewenangan dalam organisasi harus dibenahi.
3. Peran efisiensi pimpinan
Kepemimpinan mempunyai peran strategis dalam upaya perbaikan kualitas. Di setiap anggota organisasi harus memberikan kontribusi penting dalam upaya pimpinan, komitmen, kreativitas, maka lama kelamaan akan menjadi lebih baik kedepannya.
4. Hindari dari praktik-praktik yang merugikan
Setiap keputusan yang didasarkan pada pandangan jangka pendek, sempit dan berkotak-kotak, akhirnya akan merugikan organisasi. Seperti tidak terdapat tujuan yang tetap dan hanya memikirkan keuntungan jangka pendek
5. Penerapan *system of profound knowledge (sistem pengetahuan mendalam)*
Penerapan sistem tersebut meliputi penerapan empat disiplin yaitu:

²syafarudin, *ibid.*, hlm. 31

- a. Orientasi pada sistem (*system oriented*)
Pada setiap upaya menuju perbaikan kualitas hendaknya kita mengembangkan kecakapan untuk menghindari dan mengelola interaksi antara berbagai komponen organisasi yang meliputi fokus pada kinerja total organisasi.
- b. Teori variasi
Perlu dikembangkan kecakapan untuk menggunakan data dalam pengambilan keputusan untuk mengetahui kapan harus melakukan perubahan-perubahan dalam suatu sistem guna memperbaiki kinerja dan mengetahui kapan perubahan-perubahan yang dibuat akan memperburuk kinerja organisasi.
- c. Teori pengetahuan
Penguasaan teori pengetahuan akan membantu kita untuk mengembangkan dan menguji atau praduga guna memperbaiki kinerja organisasi.
- d. Psikologi
Perlu dikembangkan kecakapan untuk mengerti dan mengembangkan konsep-konsep yang berkaitan dengan perbedaan individu dalam organisasi, dinamika kelompok, proses belajar dan proses perubahan guna mencapai perbaikan kualitas.³

Sekolah merupakan institusi yang memiliki peran strategis dalam pembinaan kepribadian anak. Di dalam sekolah terjadi proses transformasi kebudayaan kepada anak. Transformasi kebudayaan itu berlangsung melalui proses pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang berisikan berbagai bidang ilmu pengetahuan dan nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat. Konsep sekolah bermutu (unggul) perlu ada dalam konsep kepala sekolah. Kepala sekolah perlu memahami manajemen mutu terpadu sebagai falsafah, metode, teknik dan strategi manajemen untuk perbaikan mutu sekolah, karena kinerja organisasi dalam sekolah senantiasa dinilai masyarakat. Kepala sekolah dan para guru perlu memahami harapan masyarakat terhadap sekolahnya. Bersamaan dengan

³Syafarudin, *Ibid.*, hlm. 32-34

perkembangan masyarakat yang kian kompetitif, maka organisasi dituntut mampu memberikan atau menghasilkan produk yang berkualitas. Produk diorganisasi pendidikan utamanya berbentuk jasa, sebagai produk layanan dalam organisasi yang memenuhi kualitas atau mutu.

c. Hakekat Manajemen Mutu Terpadu

Dalam aplikasinya, istilah mutu terpadu terhadap pendidikan dalam konteks aplikasinya konsep manajemen mutu terpadu terhadap pendidikan ditegaskan lagi oleh Edward Sallis bahwa manajemen mutu terpadu menekankan kepada dua konsep utama. Pertama, sebagai filosofi perbaikan terus-menerus, dan kedua, berhubungan dengan alat-alat serta teknik seperti (analisis lapangan), yang digunakan untuk perbaikan kualitas dan harapan pelanggan. Berarti manajemen mutu pendidikan dapat juga disebut “mengutamakan pelajar” atau “program perbaikan sekolah” yang lebih dilakukan secara kreatif dan konstruktif. Ketepatan yang penting dalam manajemen mutu terpadu melalui programnya dapat mengubah kultur sekolah. Para pelajar dan orang tua menjadi tertarik terhadap perubahan yang ditimbulkan manajemen mutu terpadu melalui program perbaikan mutu dalam sebuah lembaga pendidikan sekarang ini. Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan dapat di aplikasikan dalam lima pilar yaitu: (1) fokus kepada pelanggan baik internal maupun eksternal, (2) adanya keterlibatan total, (3) adanya ukuran baku mutu lulusan, (4) adanya komitmen, dan (5) adanya perbaikan secara berkelanjutan. Mutu terpadu pendidikan dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan pemusatan kepada pencapaian kepuasan harapan

pelanggan pendidikan, perbaikan terus-menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan yang tersisa dan pengerjaan kembali (ulang).

Adapun definisi TQM tersebut dan konsep-konsepnya didasarkan pada pendekatan Dr. Edward Deming terutama untuk masalah mutu, menurut deming dan para peneliti TQM, untuk mengimplementasikannya pada prioritas pertama perlu diperlukan pendidikan dan pelatihan yang sistemik dan sistematik bagi seluruh personil organisasi eselon dari eselon bawah sampai eselon atas dengan materi (kurikulum) sesuai kebutuhan tiap tingkat dalam organisasi. Dengan pendidikan dan pelatihan demikian itu dapatlah dibentuk kelompok tenaga yang memiliki kemauan untuk mengimplementasikan TQM.⁴

Dari penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa hakekat manajemen mutu terpadu dalam lembaga pendidikan sangat baik untuk diterapkan karena aplikasi konsep manajemen mutu terpadu ini disesuaikan dengan sifat dasar sekolah sebagai organisasi jasa kemanusiaan (pembinaan potensi pelajar) melalui pengembangan pembelajaran yang berkualitas, agar melahirkan lulusan yang sesuai dengan harapan orang tua, masyarakat dan pelanggan pendidikan.

d. Karakteristik, Prinsip, dan Komponen Manajemen Mutu Terpadu

a) Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu

⁴Soewarso Hardjosoedarmo, *Dasar-dasar Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 1996), hlm. 3

Untuk menjalankan manajemen mutu terpadu dalam sebuah lembaga pendidikan hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristiknya yaitu:

1. Fokus pada pelanggan, pelanggan pendidikan ada dua aspek yaitu:
 - a. Pelanggan internal adalah kepala sekolah, guru, staff kependidikan, peserta didik dan administrasi.
 - b. Pelanggan eksternal adalah orang tua, pasar kerja, pemerintah dan masyarakat luas.
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dan mengambil keputusan dan pemecahan masalah
4. Memiliki komitmen jangka panjang
5. Membutuhkan kerja sama tim, menyempurnakan kualitas secara berkesinambungan
6. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
7. Memberikan kebebasan yang terkendali
8. Memiliki kesatuan ujuan, dan
9. Melibatkan dan memberdayakan karyawan.⁵

Manajemen Mutu Terpadu adalah suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu, diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi.

b) Prinsip-Prinsip Dalam Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Hensler dan Brunnel, Ada empat prinsip utama dalam manajemen mutu terpadu, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan

⁵Ety Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 97

pelanggan di usahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

2. Perbaikan Berkesinambungan.

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCAA (plan, do, check, act, analyze), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Perbaikan seharusnya menjadi tujuan permanen organisasi.

3. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya tergolong kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan di beri kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan. Semua orang pada semua tingkatan merupakan esensi organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh memungkinkan digunakannya kemampuan mereka untuk keuntungan organisasi.

4. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (feeling). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritas (prioritization), yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dalam memfokuskan variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi.⁶

Dari penjelasan keempat prinsip di atas sangat baik jika diaplikasikan dalam proses pembelajaran karena prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu tersebut sesuai atau relevan dengan kondisi suatu pembelajaran.

c) Komponen-Komponen Dalam Manajemen Mutu Terpadu

Komponen-komponen dalam manajemen mutu terpadu menurut Goetsch dan Davis mempunyai sepuluh unsur utama, yaitu:

1. Fokus Pada Pelanggan

Dalam MMTP, baik pelanggan Internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver, Pelanggan eksternal menentukan kualitas

⁶ Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 607-609

produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

Pelanggan sekolah sebagaimana dikemukakan greenwood adalah siswa-siswa yang memperoleh pelajaran, orang tua yang membayar baik langsung maupun tidak langsung untuk biaya pendidikan anak-anaknya, pendidikan lanjut, atau institusi pendidikan tempat siswa melanjutkan study, para pemakai tenaga kerja yang perlu merekrut staff terampil, memiliki keahlian dan berkependidikan sesuai dengan kebutuhan dan negara yang memerlukan pegawai yang terdidik dengan baik.⁷

2. Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan MMTP, pelanggan eksternal dan internal yang menentukan kualitas. Dengan kualitas tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka, hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif. Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik? Bila suatu organisasi terobsesi terhadap kualitas, maka berlaku prinsip “*good enough is Never good enough*”

⁷Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta:Prenada Media, 2004), hlm. 289

3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

4. Komitmen Jangka Panjang

MMTP merupakan paradigma baru, maka dari itu dibutuhkan budaya sekolah yang baru pula. Dan untuk membentuk budaya sekolah yang baru itu diperlukan adanya komitmen jangka panjang agar penerapan MMTP dapat berjalan dengan sukses.

5. Kerja Sama Tim (Team Work)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen agar daya saingnya terdongkrak, Akan tetapi, persaingan internal itu cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang harusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing ada lingkungan eksternal. Dalam organisasi yang menerapkan TQM kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

6. Perbaiki Sistem Secara Terus Menerus

Setiap produk memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem, sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar mutu dapat meningkat.

7. Pendidikan dan Pelatihan

Sekolah yang menerapkan MMTP, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mendasar, karena dengan pendidikan dan pelatihan setiap guru dan staf tata usaha akan meningkatkan keterampilan teknisnya, Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia, Dengan belajar setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8. Kebebasan Yang Terkendali

Kebebasan yang timbul karena keterlibatan pemberdayaan guru dan staf merupakan hasil pengendalian yang terencana, misalnya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staf tata usaha dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan tersebut akan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap keputusan yang dibuat serta dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan.

9. Kesatuan Tujuan

Agar MMTP dapat diterapkan dengan baik maka sekolah harus memiliki kesatuan yang jelas. Dengan demikian semua usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Meski begitu, dalam kesatuan tujuan tidak berarti harus selalu ada persetujuan antara pihak kepala sekolah dengan guru dan staf tata usaha mengenai upah dan kondisi kerja.

10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Guru dan Staf Tata Usaha

Keterlibatan guru dan staf tata usaha merupakan hal penting dalam menerapkan MMT. Manfaat dari keterlibatan guru dan staf, adalah: Dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan kerja, dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas situasi keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan.⁸

West-Burnham Menyatakan bahwa Komponen-Komponen manajemen mutu terpadu ada empat, yaitu:

1. Prinsip-prinsip
2. Proses
3. Pencegahan
4. Manusia⁹

⁸Husaini Usman, *Ibid*, hlm. 609-611

⁹*Ibid.*, hlm. 612

Prinsip-prinsip adalah hal-hal yang harus dilakukan warga sekolah dalam mewujudkan visi, misi, tujuan, sasaran dan strategi sekolah. Dalam hal ini peranan kepemimpinan kepala sekolah sangat menentukan. Proses ialah upaya-upaya yang dilakukan warga sekolah untuk memuaskan pelanggannya. Pencegahan ialah upaya sekolah untuk menghindari kesalahan sejak awal, pencegahan lebih baik daripada perbaikan harus menjadi filosofi warga sekolah. Manusia adalah warga sekolah yang bekerja secara sinergi dalam suatu manajemen yang lebih menekankan pada pentingnya hubungan manusiawi.

Sedangkan menurut Sallis menyatakan bahwa komponen-komponen mutu meliputi:

1. Kepemimpinan dan strategi meliputi komitmen, kebijakan mutu, analisi organisasional, misi dan rencan strategi serta kepemimpinan.
2. sistem dan prosedur, meliputi efisiensi administrative, pemaknaan data, dan biaya mutu.
3. kerja tim meliputi pemberdayaan, memenej diri sendiri, kelompok, dan sebagainya.
4. asesmen diri sendiri, meliputi asesmen sendiri, monitoring dan evaluasi, survey kebutuhan pelanggan dan pengujian standar.¹⁰

e. Hambatan Penerapan Manajemen Mutu Tepadu

Apabila suatu organisasi menerapkan TQM dengan cara sebagaimana mereka melaksanakan inovasi manajemen lainnya, atau bahkan mereka menganggap TQM sebagai obat ajaib atau alat penyembuh yang cepat, maka usaha tersebut telah gagal sejak awal. TQM merupakan suatu pendekatan baru

¹⁰*Ibid.*, hlm. 613

yang menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan pelatihan-pelatihan khusus.¹¹

Tjiptono dan Diana memberikan masalah-masalah yang menyebabkan manajemen mutu terpadu tidak dapat diterapkan, yaitu karena usaha dilakukan setengah hati dan harapan-harapan yang tidak yang realistis.

1. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior.
2. Tim mania.
3. Proses penyebarluasan
4. Pendekatan yang terbatas (sempit) dan dogmatis.
5. Harapan yang terlalu berlebihan (tidak realistis).¹²

Pendapat ini senada yang diungkapkan Salazaar yang mengatakan bahwa

kegagalan manajemen mutu terpadu antara lain disebabkan:

1. Pihak manajemen ingin seketika sukses dengan Manajemen Mutu Terpadu.
2. Hanya dengan belajar dan berlatih dengan singkat dianggap pasti akan berhasil menerapkan Manajemen Mutu Terpadu.¹³

f. Faktor Sukses Manajemen Mutu Pendidikan

Niat yang bulat dan tekad yang kuat bukan merupakan jaminan bagi keberhasilan TQM dalam suatu organisasi, TQM adalah gerakan yang di-manage dengan baik dan keberhasilannya tidaklah datang dari antusiasme para pelakunya, yaitu pihak manajemen dan karyawan, sebagaimana motto dalam kualitas yan mengatakan *Do it right the firts time*, maka pertama-tama yang

¹¹Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, Andy Offset, Yogyakarta, 2000, hlm.19

¹²Husaini Usman, *Ibid.*, hlm.626

¹³*Op Cit.*, hlm.626

harus dilakukan manager adalah mengimplementasikan Total Quality Management (TQM).¹⁴

Manajemen Mutu Terpadu akan sukses diterapkan pada lembaga pendidikan jika menejer melakukan yaitu:

1. Pahami: filosofi, visi, misi yang akan dicapai, kebutuhan pelanggan, dan keunikan karyawan.
2. Ciptakan: Proses pembelajaran dikelas yang efektif dan efisien sehingga proses pembelajarannya menyenangkan, budaya organisasi yang kondusif dan tim yang solid.
3. Galakkan: Pencatatan data, usaha perbaikan, dan semangat kerja.
4. Kembangkan: Diri sendiri (Guru dan siswa), karyawan, rekan
5. Dapatkan: kesamaan persepsi, komitmen atasan, teman selevel, dan bawahan.
6. Terapkan: Gaya kepemimpinan yang partisipatif.¹⁵

Sebaliknya jangan lakukan:

1. Berfikir negatif, berperilaku “bos”
2. Statis
3. Resisten terhadap perubahan
4. Menagabaikan pendapat atau kritik
5. Beranggapan bahwa hasil kerja keras merupakan kerja anda sendiri
6. Sangat subyektif
7. Tidak adil
8. Tidak jujur.¹⁶

¹⁴Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andy Offset, 1999). hlm.39

¹⁵ Husaini Usman, *Ibid.*, hlm. 628

¹⁶*Op Cit.*, hlm. 629

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Setiap penelitian pada dasarnya memiliki teknik untuk mendekati suatu objek penelitian. Karena penentuan pendekatan yang diambil akan memberikan petunjuk yang jelas bagi rencana penelitian yang akan dilakukan. Untuk itu dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur. Sementara Cooper, H.M. penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel atau lebih (independen) tanpa membuat pertandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Tujuan penelitian deskriptif menggambarkan secara sistematis fakta, objek, atau subjek apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat.¹

B. Sumber Data

Sumber data penelitian ini merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden, yaitu orang yang

¹Etta Mamang Sangadji, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 24

merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, baik pertanyaan tertulis atau lisan.

Adapun langkah untuk menentukan sumber data adalah informan yang terlibat langsung dalam permasalahan penelitian ini, diantaranya adalah kepala sekolah dan guru di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.

C. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang valid dan objektif, dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan interview (wawancara), observasi, dan dokumentasi.

1. Metode Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi objek alam yang lain. Observasi (pengamatan) adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.²

Jenis observasi yang penulis gunakan adalah observasi non partisipan yang artinya observasi tidak diambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi.³ Dengan metode ini penulis mengharapkan akan mendapatkan data yang jelas mengenai Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di

²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2013), hlm. 198

³Sutrisno Hadi, *metode Research*, (Yogyakarta: Psikologi UGM, 1983), hlm. 4

SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan dengan mengamati implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan, implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas, implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim, implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus-menerus, implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan kepada guru, implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff.

2. Metode interview

Metode wawancara atau interview merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan informan. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih secara bertatap muka dengan mendengarkan secara langsung informan.⁴

Metode interview ini mempunyai beberapa jenis antara lain: Interview terpimpin, interview tak terpimpin, interview bebas terpimpin, interview pribadi dan interview kelompok.⁵

Wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara bebas terpimpin yaitu sebelum mengadakan interview, penulis terlebih dahulu mempersiapkan kerangka pertanyaan yang akan penulis ajukan kepada kepala sekolah dalam

⁴Suharsimi Arikunto, *Ibid.*, hlm. 199

⁵Sutrisno Hadi, *Op. Cit.*, hlm. 204-205

menerapkan manajemen mutu terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu cara mencari data mengenai hal-hal yang bersifat dokumen terhadap alokasi penelitian antara lain seperti absen kelas, kompetensi guru yang ada disekolah tersebut. Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, foto, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁶

Jadi metode dokumentasi salah satu cara untuk menghimpun data mengenai hal-hal tertentu, melalui catatan-catatan, dokumen yang disusun oleh suatu instansi atau organisasi-organisasi tertentu. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan tentang keadaan objektif di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan seperti:

- a. Profil sekolah
- b. Keadaan peserta didik
- c. Keadaan pendidik dan tenaga kependidikan
- d. Keadaan sarana prasarana

D. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis penulis menggunakan teknik analisis kualitatif, dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis yang diperoleh selanjutnya dikembangkan

⁶Suharsimi Arikunto, *Ibid.*, hlm. 201

pola hubungan tertentu. Langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam menganalisa data adalah sebagai berikut:

1. Redukasi data

Redukasi data adalah proses analisis untuk merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data yang selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁷

2. Penyajian data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian seperti itu diharapkan informasi tertata dengan baik dan benar menjadi bentuk yang padat dan mudah dipahami untuk dipahami untuk menarik sebuah kesimpulan.

3. Verifikasi data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut miles dan huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung:Alfabeta,2007). hlm, 338.

data selanjutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁸

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah upaya mengkontruksi dan menafsirkan data untuk menggambarkan secara mendalam dan untuk mengenai masalah yang diteliti. Setelah data hasil penelitian terkumpul selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan data yang bersifat kualitatif yang dapat diartikan “metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dalam penarikan kesimpulan dilakukan dengan berfikir induktif, yaitu kesimpulan yang ditarik atas dasar data empiris setelah sebelumnya dilakukan verifikasi data.⁹ Dengan kata lain, dalam metode penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertulis.

E. Uji Keabsahan Data

Agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan maka dikembangkan tata cara untuk mempertanggung jawabkan keabsahan hasil penelitian, karena

⁸*Ibid.*, hlm. 345

⁹Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah, Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi*, (Bandung,:Sinar Baru Algesindo Offset, 1999), hlm. 86

tidak mungkin melakukan pengecekan terhadap instrument penelitian yang diperankan oleh peneliti itu sendiri, maka yang akan diperiksa adalah keabsahan datanya.

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ada tiga macam, yaitu sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.
- b. Triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data pada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda.
- c. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data, untuk itu dalam angka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi teknik, yaitu penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Profil Sekolah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan

a. Identitas Sekolah

1. Nama Sekolah : SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN
2. NPSN : 10800454
3. Jenjang Pendidikan : SMP
4. Status Sekolah : Swasta
5. Alamat Sekolah : Jl. Ranu Wijoyo Pasuruan
RT / RW : 1 / 2
Kode Pos : 35592
Kelurahan : Pasuruan
Kecamatan : Penengahan
Kabupaten/Kota : Lampung Selatan
Provinsi : Lampung
Negara : Indonesia
6. Posisi Geografis : Lintang = -5,739
Bujur = 105,68

b. Data Pelengkap

7. SK Pendirian Sekolah : E5/B/MPC
8. Tanggal SK Pendirian : 1985-12-12
9. Status Kepemilikan : Yayasan
10. SK Izin Operasional : -
11. Tgl SK Izin Operasional : 1986-08-11
12. Kebutuhan Khusus Dilayani :
13. Nomor Rekening : 3830304079122
14. Nama Bank : Bank Lampung
15. Cabang KCP/Unit : Kalianda
16. Rekening Atas Nama : SMP Muhammadiyah Penengahan
17. MBS : Ya
18. Luas Tanah Milik (m²) : 5000
19. Luas Tanah Bukan Milik (m²) : 0
20. Nama Wajib Pajak : SMP Muhammadiyah Penengahan
21. NPWP : 005124078325000

c. Kontak Sekolah

22. Nomor Telepon : 085279463972
23. Nomor Fax :
24. Email : Muhammadiyahpng@gmail.com
25. Website :

d. Data Periodik

26. Waktu Penyelenggaraan : Pagi
27. Bersedia Menerima Bos? : Ya
28. Sertifikat ISO : 9001:2000
29. Sumber listrik : PLN
30. Daya Listrik (Watt) : 800
31. Akses Internet : 3 (Tri)
32. Akses Internet Alternatif : Smartfren

e. Sanitasi

33. Kecukupan air : Ada Sumber Air
34. Sekolah Memproses air sendiri : Tidak
35. Air Minum Untuk Siswa : Disediakan
36. Mayoritas Siswa Membawa Air Minum : Tidak
37. Jumlah Toilet Berkebutuhan Khusus : 0
38. Sumber Air Sanitasi : Mata Air Tidak Terlindungi
39. Ketersediaan Air di Lingkungan Sekolah : Ada Sumber Air
40. Tipe Jamban : Leher Angsa (toilet duduk/jongkok)
41. Jumlah Tempat Cuci Tangan : 4
42. Apakah Sabun dan Air Mengalir Pada Tempat Cuci Tangan: Tidak
43. Jumlah Jamban Dapat Digunakan : laki-laki= 1, Perempuan= 1,
Bersama= 1

44. Jumlah Jamban Tidak Dapat Digunakan : Laki-laki= 1, Perempuan= 1,
Bersama=1

f. Kondisi Peserta Didik

SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN

Kecamatan penengahan, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung

1. Jumlah Peserta Didik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel II

Laki-Laki	Perempuan	Total
73	42	115

2. Jumlah Peserta Didik Berdasarkan Usia

Tabel III

Usia	Laki-Laki	Perempuan	Total
< 6 Tahun	0	0	0
6 – 12 Tahun	13	4	17
13 -15 Tahun	47	31	78
16 – 20 Tahun	13	7	20
> 20 tahun	0	0	0
Total	73	42	115

3. Jumlah Siswa Berdasarkan Agama

Tabel IV

Agama	L	P	Total
Islam	73	42	115
Kristen	0	0	0
Katholik	0	0	0
Hindu	0	0	0
Budha	0	0	0
Konghucu	0	0	0
Lainnya	0	0	0
Total	73	42	115

4. Jumlah Siswa Berdasarkan Penghasilan Orang Tua/Wali

Tabel V

Penghasilan	L	P	Total
Tidak di isi	13	13	26
Kurang Dari Rp. 500,000	60	29	89
Rp. 500.000 – Rp. 999,999	0	0	0
Rp. 1,000,000 – Rp. 1,999,999	0	0	0
Rp. 2,000,000 – Rp. 4,999,999	0	0	0
Rp. 5,000,000 – Rp. 20,000,000	0	0	0
Lebih Dari Rp. 20,000,000	0	0	0
Total	73	42	115

5. Jumlah Siswa Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel VI

Tingkat Pendidikan	L	P	Total
Tingkat 7	19	13	32
Tingkat 8	40	23	63
Tingkat 9	40	6	20
Total	73	42	115

g. Sarana dan Prasarana

a. Sarana

SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN

Kecamatan Penengahan, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung

Tabel VII

No	Jenis Sarana	Letak	Kepemilikan	Spesifikasi
1	Lainnya	Mushola	Milik	Toak Mushola
2	Lainnya	Mushola	Milik	Penampung Air
3	Lainnya	Mushola	Milik	Ambal
4	Lainnya	Mushola	Milik	Pompa Air
5	Tempat Cuci Tangan	WC Guru	Milik	
6	Kloset Jongkok	WC Guru	Milik	
7	Tempat Air (Bak)	WC Guru	Milik	
8	Meja Siswa	Kelas 7B	Milik	Kayu
9	Kursi Siswa	Kelas 7B	Milik	Plastik
10	Meja Guru	Kelas 7B	Milik	Kayu
11	Kursi Guru	Kelas 7B	Milik	Kayu
12	Papan Tulis	Kelas 7B	Milik	White board
13	Lemari	Kelas 7B	Milik	
14	Rak Hasil Karya Peserta Didik	Kelas 7B	Milik	
15	Tempat Sampah	Kelas 7B	Milik	
16	Jam Dinding	Kelas 7B	Milik	Jam Dinding
17	Kotak Kontak	Kelas 7B	Milik	
18	Simbol Kenegaraan	Kelas 7B	Milik	Foto Presiden
19	Papan Panjang	Kelas 7B	Milik	
20	Jam Dinding	Kantor kepala sekola	Milik	
21	Kursi Kerja	Kantor Kepala sekolah	Milik	
22	Kursi Pimpinan	Kantor kepala sekolah	Milik	
23	Meja Pimpinan	Kantor kepala sekolah	Milik	

24	Meja Guru	Kantor Guru	Milik	
25	Kursi Guru	Kantor Guru	Milik	
26	Lemari	Kantor Guru	Milik	Lemari Arsip
27	Papan Pajang	Kantor Guru	Milik	
28	Jam Dinding	Kantor Guru	Milik	
29	Papan Pengumuman	Kantor Guru	Milik	
30	Penanda Waktu (Bell)	Kantor Guru	Milik	Lonceng Besi
31	Meja siwa	Kelas 8A	Milik	Kayu
32	Kursi Siswa	Kelas 8A	Milik	Plastik
33	Meja Guru	Kelas 8A	Milik	Kayu
34	Kursi Guru	Kelas 8A	Milik	Kayu
35	Papan Tulis	Kelas 8A	Milik	White Board
36	Lemari	Kelas 8A	Milik	
37	Rak Hasil Karya Peserta Didik	Kelas 8A	Milik	
38	Tempat Sampah	Kelas 8A	Milik	
39	Jam Dinding	Kelas 8A	Milik	Jam Dinding
40	Kotak Kontak	Kelas 8A	Milik	
41	Simbol Kenegaraan	Kelas 8A	Milik	Foto Presiden dan wakil
42	Papan Pajang	Kelas 8A	Milik	
43	Meja TU	Kantor Tata Usaha	Milik	Meja Kayu
44	Kursi TU	Kantor Tata Usaha	Milik	Kayu
45	Komputer TU	Kantor Tata Usaha	Milik	Laptop
46	Komputer	Kantor Tata Usaha	Milik	Pc
47	Tempat Sampah	WC Siswa	Milik	
48	Tempat Air (Bak)	WC Siswa	Milik	Bak Mandi
49	Lainnya	WC Siswa	Milik	Gayung
50	Lainnya	Lapangan Olahraga	Milik	Tiang Bendera
51	Lainnya	Lapangan Olahraga	Milik	Jaring Olahraga
52	Meja Siswa	Kelas 9A	Milik	
53	Kursi Siswa	Kelas 9A	Milik	
54	Meja Guru	Kelas 9A	Milik	
55	Kursi Guru	Kelas 9A	Milik	
56	Lemari	Kelas 9A	Milik	

57	Printer TU	Kelas 9A	Milik	
58	Rak Hasil Karya Peserta Didik	Kelas 9A	Milik	
59	Tempat Sampah	Kelas 9A	Milik	
60	Jam Dinding	Kelas 9A	Milik	
61	Kota Kontak	Kelas 9A	Milik	
62	Papan Pajang	Kelas 9A	Milik	
63	Meja Siswa	Kelas 7A	Milik	Kayu
64	Kursi Siswa	Kelas 7A	Milik	Kayu
65	Meja Guru	Kelas 7A	Milik	Kayu
66	Kursi Guru	Kelas 7A	Milik	Plastik
67	Papan Tulis	Kelas 7A	Milik	White Board
68	Lemari	Kelas 7A	Milik	
69	Rak Hasil Karya Peserta didik	Kelas 7A	Milik	
70	Tempat Sampah	Kelas 7A	Milik	
71	Jam Dinding	Kelas 7A	Milik	Jam Dinding
72	Kotak Kontak	Kelas 7A	Milik	
73	Simbol Kenegaraan	Kelas 7A	Milik	Foto Presiden dan Wakil
74	Papan Pajang	Kelas 7A	Milik	
75	Meja Siswa	Kelas 8B	Milik	
76	Kursi siswa	Kelas 8B	Milik	
77	Kursi Guru	Kelas 8B	Milik	
78	Papan Tulis	Kelas 8B	Milik	
79	Lemari	Kelas 8B	Milik	
80	Rak hasil Karya Peserta Didik	Kelas 8B	Milik	
81	Tempat Sampah	Kelas 8B	Milik	
82	Jam Dinding	Kelas 8B	Milik	
83	Kotak Kontak	Kelas 8B	Milik	
84	Papan Pajang	Kelas 8B	Milik	

b. Prasarana

SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN

Kecamatan Penengahan, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung

Tabel VIII

No	Nama Prasarana	Keterangan	Panjang	Lebar	Kondisi Kerusakan Prasarana (%)			
					Pondasi	Sloop,Kolom,Balok	Plester Struktur	Kuda-Kuda Atap
1	Kantor Guru	Kantor Guru	7	9	70	70	70	70
2	Kantor Kepala Sekolah	Kantor Kepala Sekolah	5	3	90	90	90	90
3	Kantor Tata Usaha	Kantor Tata Usaha	5	3	80	80	80	80
4	Kelas 7A	Kelas 7A	8	7	70	70	70	70
5	Kelas 7B	Kelas 7B	8	7	10	10	10	10
6	Kelas 8A	Kelas 8A	8	7	70	70	70	20
7	Kelas 8B	Kelas 8B	8	7	20	20	20	40
8	Kelas 9A	Kelas 9A	8	7	50	50	50	50
9	Lapangan Olahraga	Lapangan Olahraga dan upacara	10	10	100	100	100	100
10	Mushola	Mushola	7	6	100	100	100	100
11	WC Guru	WC Guru	3	2	80	80	80	80
12	WC Siswa	WC Siswa	3	4	80	80	80	80

h. Daftar Pendidik dan tenaga Kependidikan

SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN

Kecamatan Penengahan, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung

Tabel IX

No	Nama	NUPTK	JK	Tempat Lahir	Tanggal Lahir	Stts kepegawaian	Jenis PTK
1	Anna Septiarini	6248762663300043	P	Pringsewu	1984-09-16	GTY/PTY	Guru Mapel
2	Dra.Komarul	0944743646300082	P	Kediri	1965-06-06	GTY/PTY	Kpl Sekolah
3	Haslinda	2838750653300032	P	Lahat	1972-05-16	Guru Honor Sekolah	Guru Mapel
4	Khrisna Fauziah, SE		P	Metro	1982-11-07	Guru Honor Sekolah	Guru Mapel
5	Muhammad Rizki S.Kom		L	Pasuruan	1991-05-27	GTY/PTY	Guru Mapel
6	Murtiem		P	Pasuruan	1973-08-18	GTY/PTY	Guru Mapel
7	Puji Rahayu, S,Pd		P	Pasuruan	1988-06-24	GTY/PTY	Guru Mapel
8	Supril Husin	1444738642200013	L	Metro	1960-11-12	GTY/PTY	Guru Mapel
9	Yosi Maysaroh		P	Pasuruan	1987-07-21	GTY/PTY	Guru Mapel

Keterangan			
Gelar	Jenjang	Jurusan/Prodi	Sertifikasi
S.Pd	S1	Bahasa Inggris	
S.Pd.I	S1	Pendidikan Agama Islam	Ilmu Pengetahuan Alam (IPA)
S.Pd.I	S1	Pendidikan Agama Islam	
S.E.	S1	Ekonomi	
S.Kom	S1	Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)	
	SMA/Sederajat	Lainnya	
S.Pd	S1	Bahasa Inggris	
A.Md, S.Pd.I	S1	Pendidikan Agama Islam	Ilmu Pengetahuan Alam (IPA)
S.Pd.I	S1	Pendidikan Agama Islam	



2. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan

Berdasarkan hasil pengamatan tentang manajemen mutu terpadu yang telah peneliti lakukan, dapat peneliti laporkan bahwa semua indikator yang penulis cantumkan dalam penelitian ini SMP Muhammadiyah sudah terlaksana dan sekolah sudah menerapkan manajemen mutu terpadu (MMT).

Adapun indikator yang penulis sajikan dalam skripsi ini adalah implementasi manajemen mutu terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan yang akan dipaparkan yaitu fokus pada pelanggan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, kerjasama tim (Team Work), perbaikan sistem secara terus-menerus, pelatihan dan pendidikan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staff.

a. Fokus Pada Pelanggan

Dalam MMTP, baik pelanggan Internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

Seperti yang dijelaskan oleh ibu Dra.Komarul selaku kepala sekolah, beliau menjelaskan:

“SMP Muhammadiyah penengahan sekolah umum berlandaskan islam jadi kami berfokus pada pelanggan dibidang keislaman ada praktek ibadah yang

dilakukan setiap hari pada saat KBM selesai dan dilanjutkan praktek ibadah yang meliputi kegiatan belajar Kultum, bacaan sholat, berwudhu, membaca al-quran, azan dan iqomah, menulis arab, Adapun kendala-kendala dalam pengimplementasian manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan di SMP Muhammadiyah Penengahan yaitu kurang dukungan dari keluarga terkadang siswa tidak membawa al-quran dari rumah, siswa belum atau tidak siap melakukan praktek”.¹

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Muhammad Rizki, S.Kom selaku guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan menjelaskan:

“Implementasi manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan di SMP Muhammadiyah sudah dilaksanakan oleh kepala sekolah dengan diberlakukannya peraturan dimana seluruh siswa-siswi SMP Muhammadiyah Penengahan diwajibkan mengikuti praktek ibadah setiap hari nya dan berjalan namun pada prakteknya masih ada kendala selain dari siswa juga kurangnya dana sekolah untuk menyediakan alat untuk melakukan praktek ibadah seperti al-quran dimasjid sekolah hanya ada 5 buah dan itu sumbangan dari alumni”.²

Observasi: Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan peneliti melihat praktek ibadah yang dilakukan setiap hari selesai KBM berlangsung pada pukul 14.00 dan selesai pukul 16.00.³

Data observasi

NO	KEGIATAN	ADA	TIDAK ADA
1	Praktek shalat fardu	✓	
2	Praktek shalat sunah	✓	
3	Kultum	✓	
4	Hafalan bacaan shalat	✓	
5	Berwudhu	✓	
6	Membaca al-quran	✓	
7	Azan dan iqomah	✓	

¹ Komarul, Kepala Sekolah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 5 Februari 2018

² Muhammad Rizki, Guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 23 Februari 2018

³ Observasi di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Tanggal 5 Februari

Dokumentasi: Hanya ada 5 buah al-quran yang ada disekolah.

Dari Hasil wawancara, observasi, dokumentasi diatas penulis dapat menyimpulkan Sekolah sudah melakukan upaya dalam berfokus pada pelanggan dengan baik namun dalam prakteknya terdapat kendala-kendala yang dihadapi yaitu dari siswa maupun dari pendaan sekolah yang kurang memadai untuk mendukung program tersebut.

b. Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan MMTP, pelanggan eksternal dan internal yang menentukan mutu. Dengan mutu tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi yang diinginkan pelanggan yang berarti bahwa semua karyawan berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya.

Seperti yang dijelaskan oleh ibu Dra.Komarul selaku kepala sekolah, beliau menjelaskan:

“Sekolah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu sekolah ingin siswa siswi SMP Muhammadiyah penengahan berkualitas dapat menjadi pelopor atau pendakwah yang unggul dengan dibekali ilmu yaitu dapat azan dan iqomah, dapat menulis arab dan hafal juz’amma. Kendala yang dihadapi yaitu siswa-siswi yang masih membandel dan tidak dengan serius mengikuti pelajaran dan arahan guru namun hal tersebut dapat disiasati oleh guru dengan memberikan pelajaran secara menarik dan dengan mudah dapat dipahami oleh murid dan sanksi yang didapat”.⁴

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Muhammad Rizki, S.Kom selaku guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan menjelaskan:

⁴ Komarul, Kepala Sekolah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 5 Februari 2018

“Kepala sekolah selaku pimpinan satu organisasi pendidikan mempunyai obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu ingin menjadikan siswa-siswi SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan setelah lulus dapat berguna bagi nusa dan bangsa dan diandal serta bertakwa kepada tuhan yang maha esa dan rasulnya namun pada prakteknya siswa ada yang tidak fokus dalam mengikuti pelajaran yaitu guru menyiasati dengan memberikan sanksi apabila ada hafalan dan ternyata siswa tidak menghafal kami memberikan sanksi siswa”.⁵

Observasi: Menurut pengamatan peneliti SMP Muhammadiyah Penengahan sudah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu peneliti melihat adanya piala yang berjejer yang mampu diraih oleh siswa-siswi SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan yang sebagian besar diperoleh dari lomba keagamaan.⁶

Dokumentasi: Disini peneliti mengambil dokumentasi berupa foto ruang guru yang terdapat piala prestasi siswa-siswi dari SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.

Berdasarkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis dapatkan berikut disimpulkan bahwa SMP Muhammadiyah sudah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas dengan baik ini ditandai banyaknya prestasi dibidang keagamaan yang diraih.

c. Kerja Sama Tim (Team Work)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen agar daya saingnya terdongkrak, Akan tetapi, persaingan internal itu cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi

⁵ Muhammad Rizki, Guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 23 Februari 2018

⁶ Observasi di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Tanggal 5 Februari

yang harusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing ada lingkungan eksternal. Dalam organisasi yang menerapkan TQM kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

Seperti yang dijelaskan ibu Dra.Komarul selaku kepala sekolah, Beliau menjelaskan:

“Dalam menjalankan satu organisasi pendidikan perlu adanya kerjasama tim yang solid maka dari itu sekolah bekerjasama untuk mengupayakan agar proses belajar dan mengajar guru2 dibagi tugas berdasarkan sesuai keahliannya sesuai bidangnya dalam mengajar. Adapun kendala-kendala yang dihadapi sekolah yaitu adanya guru yang tidak linear atau tidak sesuai dengan pendidikannya karena sulit mencari guru yang sesuai antara pelajaran dengan pendidikannya”.⁷

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Muhammad Rizki, S.Kom selaku guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Beliau menjelaskan:

“Kepala sekolah sudah membentuk kerjasama dengan guru yaitu dengan berupaya menempatkan guru sesuai dengan latarbelakang pendidikannya, namun yang menjadi kendala kepala sekolah yaitu menemukan guru yang sesuai”.⁸

Observasi: Berdasarkan pengamatan peneliti disekolah peneliti melihat data pendidik yang ada di SMP Muhammadiyah dimana berdasarkan data tersebut adanya guru yang mengajar tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

⁷ Komarul, Kepala Sekolah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 5 Februari 2018

⁸ Muhammad Rizki, Guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 23 Februari 2018

Dokumentasi: Disini peneliti mengambil dokumentasi berupa data pendidik dan jenjang pendidikannya yang peneliti lampirkan dalam skripsi ini.⁹

Berdasarkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diatas peneliti menyimpulkan sekolah sudah mengupayakan kerjasama tim yaitu dengan melakukan upaya pembagian guru yang sesuai antara pelajaran yang diajar dan latar belakang pendidikannya namun terdapat kendala dalam pembagian ini adalah adanya latar belakang pendidikan guru yang tidak sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan.

d. Perbaiki sistem secara terus menerus

Setiap produk memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem, sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar mutu dapat meningkat.

Seperti yang dijelaskan ibu Dra.Komarul selaku kepala sekolah, Beliau menjelaskan:

“Selalu melakukan evaluasi pembelajaran apabila metode satu tidak cocok atau tidak berhasil ganti metode yg lain dan menggunakan media pembelajaran, mengadakan infak tiap tahun untuk pembenahan sekolah, adapun kurangnya ketersediaan buku dan dana untuk membayar gaji guru dan kurang kesadaran dari orang tua yang masih sering kali menunggak uang infak tahunan merupakan kendala-kendala yang dihadapi dalam menjalankan perbaikan sistem ini”.¹⁰

⁹ Observasi di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Tanggal 5 Februari

¹⁰ Komarul, Kepala Sekolah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 5 Februari 2018

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Muhammad Rizki, S.Kom selaku guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Beliau menjelaskan:

“Kepala sekolah selalu memberi arahan agar guru dapat menyampaikan pelajaran menggunakan cara yang lebih menarik dan mudah dipahami selain metode ceramah guru juga sering membuat soal agar dipelajari dan menjadi bahan diskusi dikelas, karena bahan-bahan teori berupa buku yang terbatas disekolah yang menjadi kendala dalam kegiatan ini siswa diharuskan mencari referensi di internet.¹¹

Observasi: Menurut observasi yang peneliti lakukan peneliti melihat secara langsung tidak adanya perpustakaan dan hanya ada satu rak buku pelajaran yang ditaruh didalam ruang guru.¹²

Dokumentasi: Disini penulis melampirkan dokumentasi berupa foto buku-buku yang tersedia disekolah.

Berdasarkan data wawancara, observasi, dokumentasi tersebut penulis simpulkan bahwa SMP Muhammadiyah sudah melakukan program perbaikan sistem secara terus menerus dengan baik yaitu dengan cara mengevaluasi metode pembelajaran dan membenahan media akan tetapi kendala yang dihadapi adalah kurang ketersediaan buku yang merupakan sumber bahan ajar dan tentunya dana yang menjadi penghambat serta kurangnya bantuan dari pemerintah.

e. Pendidikan dan Pelatihan

¹¹ Muhammad Rizki, Guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 23 Februari 2018

¹² Observasi di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Tanggal 5 Februari

Sekolah yang menerapkan MMTP, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mendasar, karena dengan pendidikan dan pelatihan setiap guru dan staf tata usaha akan meningkatkan keterampilan teknisnya.

Seperti yang dijelaskan ibu Dra.Komarul selaku kepala sekolah, Beliau menjelaskan:

“Adanya pendidikan dan pelatihan guru yaitu pada kesempatan guru mengikuti kegiatan pelatihan dan pendampingan kurikulum 13 di SMP N 2 Penengahan dari dinas pendidikan, Mengikuti Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP), Penyusunan RPP mendatangkan tutor, guru yang tidak linear dengan pendidikannya, dana yang kurang dan guru yang kurang memahami dalam pembuatan RPP”.¹³

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Muhammad Rizki, S.Kom selaku guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Beliau menjelaskan:

“Didalam sekolah kepala sekolah melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru berupa mendatangkan tutor dalam penyusunan RPP dan mengharuskan guru mengikuti pelatihan diluar sekolah seperti yang telah dilaksanakan pada tahun ini yaitu pelatihan dan pendampingan kurikulum dan musyawarah guru mata pelajaran, karena kendala yang dihadapi yaitu tidak semua guru paham dalam membuat Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)”.¹⁴

Observasi: Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah yaitu guru sudah mengikuti pendidikan dan pelatihan terkait kurikulum, MGMP, RPP.¹⁵

¹³ Komarul, Kepala Sekolah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 5 Februari 2018

¹⁴ Muhammad Rizki, Guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 23 Februari 2018

¹⁵ Observasi di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Tanggal 5 Februari

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi di atas SMP Muhammadiyah penengahan sudah cukup baik dalam hal melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru dan staffnya yaitu dengan melakukan pelatihan dan pendampingan kurikulum 13 terhadap guru nya, mengikuti MGMP dan melaksanakan pelatihan membuat RPP dengan mendatangkan tutor akan tetapi terkendala dana apabila harus memanggil tutor berkelanjutan dan guru yang mengikuti pelatihan pembelajaran yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

f. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Guru dan Staff Tata Usaha

Keterlibatan guru dan staf tata usaha merupakan hal penting dalam menerapkan MMT. Manfaat dari keterlibatan guru dan staf, adalah: Dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan kerja, dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas situasi keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan.

Seperti yang dijelaskan ibu Dra.Komarul selaku kepala sekolah, Beliau menjelaskan:

“Adanya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha dalam kegiatan ujian dalam administrasi persiapan ujian, mengurus administrasi siswa, mengisi nilai dan raport siswa, Adapun kendala yang dihadapi yaitu tidak semua guru paham menggunakan komputer”.¹⁶

¹⁶ Komarul, Kepala Sekolah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 5 Februari 2018

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Muhammad Rizki, S.Kom selaku guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Beliau menjelaskan:

“Kepala sekolah mengupayakan keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha dalam kegiatan ujian dan dalam mengurus administrasi siswa, memasukan nilai ujian, mengurus persiapan ujian, namun dalam kegiatan tersebut terdapat kendala yang dihadapi oleh guru bagaimana mengoperasikan komputer.¹⁷

Observasi: Menurut data hasil wawancara dengan kepala sekolah sudah adanya ketertlibatan guru dan staff tata usaha.¹⁸

Berdasarkan data wawancara dan observasi SMP Muhammadiyah sudah berupaya dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha akan tetapi kendala yang masih dihadapi yaitu masih ada guru yang tidak paham menggunakan komputer dalam

B. Pembahasan

Berdasarkan wawancara, dokumentasi, atau data-data dan observasi yang penulis jelaskan diatas dapat penulis pahami bahwasannya Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan antara lain:

1. Fokus Pada Pelanggan

¹⁷ Muhammad Rizki, Guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Wawancara Tanggal 23 Februari 2018

¹⁸ Observasi di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan, Tanggal 5 Februari

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan baik itu pelanggan internal maupun eksternal di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan kepala sekolah menerapkan praktek ibadah guna menjadikan siswa-siswa SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan manusia yang mempunyai keahlian, berpendidikan dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa.

Berdasarkan teori yang dikemukakan greenwood pelanggan sekolah adalah siswa-siswa yang memperoleh pelajaran, orang tua yang membayar baik langsung maupun tidak langsung untuk biaya pendidikan anak-anaknya, pendidikan lanjut, atau institusi pendidikan tempat siswa melanjutkan study, para pemakai tenaga kerja yang perlu merekrut staff terampil, memiliki keahlian dan berkependidikan sesuai dengan kebutuhan dan negara yang memerlukan pegawai yang terdidik dengan baik.¹⁹

2. Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan sudah adanya praktek ibadah sebagai contoh bahwa SMP Muhammadiyah

¹⁹ Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta:Prenada Media, 2004), hlm. 289

Penengahan Lampung Selatan sudah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas karena dengan adanya program tersebut sekolah mengharapkan siswa-siswi lulusan dapat menjadi pribadi yang dapat diandalkan.

Berdasarkan teori menurut Nasution organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka, hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif.²⁰

3. Kerjasama Tim

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan sudah terciptanya kerjasama tim, kepala sekolah mengupayakan guru dibagi mengajar sesuai bidangnya.

Berdasarkan teori menurut Nasution Dalam organisasi yang menerapkan TQM kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.²¹

4. Perbaikan Sistem Secara Terus-menerus

²⁰ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2005), hlm.22

²¹ *Ibid.*, hlm.23

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus menerus di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan yaitu agar mutu pembelajaran meningkat sekolah selalu memperbaiki sistem atau metode dalam mengajar.

Berdasarkan teori menurut Nasution Setiap produk memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem, sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar mutu dapat meningkat.²²

5. Pendidikan dan Pelatihan

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru dan staff di SMP Muhammadiyah yaitu sekolah sudah melakukan pelatihan dan pendidikan kepada guru baik itu pelatihan didalam sekolah maupun diluar sekolah demi meningkatkan kinerja dan keterampilannya dalam mengajar.

Berdasarkan teori menurut Husaini Usman pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mendasar, karena dengan pendidikan dan pelatihan setiap guru dan staf tata usaha akan meningkatkan keterampilan teknisnya.

²² *Op Cit.*, hlm.23

Esensi dari diklat bagi guru yaitu untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalismenya.²³

6. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Guru dan Staff Tata Usaha

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff di SMP Muhammadiyah yaitu kepala sekolah melibatkan dan memberdayakan guru dan staff pada kegiatan ujian dan administrasi siswa.

Berdasarkan teori menurut Nasution Keterlibatan guru dan staf tata usaha merupakan hal penting dalam menerapkan MMT. Manfaat dari keterlibatan guru dan staf, adalah dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan kerja, dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas situasi keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan.²⁴

²³ Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 610

²⁴ *Ibid.*, hlm. 611

BAB V

KESIMPULAN, SARAN, PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, implementasi manajemen mutu terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan yaitu:

1. Fokus pada pelanggan, adanya kegiatan berupa praktek ibadah di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan yang dilakukan pada waktu selesainya kegiatan belajar mengajar yaitu jam 14.00 WIB hingga jam 16.00 WIB sebagai bentuk sekolah berfokus pada pelanggan, yaitu kegiatan yang berupa belajar kultum, bacaan sholat, berwudhu, membaca al-quran, adzan dan iqomah, menulis arab.
2. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas, dengan adanya praktek ibadah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu ingin menjadikan siswa-siswi SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan memiliki kualitas serta dapat berguna bagi nusa bangsa dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa.
3. Kerjasama Tim, adanya kerjasama tim yang solid dalam kegiatan belajar mengajar yang diciptakan oleh kepala sekolah SMP Muhammadiyah

Penengahan Lampung Selatan yaitu membagi guru sesuai dengan bidangnya masing-masing sesuai dengan keahlian dan latar belakang pendidikannya.

4. Perbaiki sistem secara terus menerus, guru dalam memberikan pelajaran selalu melakukan evaluasi metode dan media dalam pembelajaran agar lebih mudah untuk pelajaran ditangkap siswa.
5. Pendidikan dan pelatihan, guru mengikuti pelatihan dan pendidikan yang dilakukan didalam dan diluar sekolah yaitu pelatihan dan pendampingan kurikulum, musyawarah guru mata pelajaran, pelatihan pembuatan RPP.
6. Adanya keterlibatan guru dan staff, guru dan staff tata usaha SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan berperan penting dalam kegiatan persiapan ujian dan administrasi siswa, mengisi nilai dan raport siswa.

B. SARAN

Dengan hasil penelitian ini, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepala sekolah hendaknya lebih tegas atas kebijakannya untuk menyikapi siswa dalam menerapkan manajemen mutu terpadu.
2. Hendaknya penerapan manajemen mutu terpadu ini diharapkan dapat dilakukan sesuai fungsinya agar SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan dapat melakukan perubahan yang positif dari segala

aspek, dan dapat mencetak sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas dapat dicapai.

3. Mengingat sangat pentingnya fungsi manajemen mutu terpadu ini penulis sarankan agar SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan dapat menerapkan dengan sebaik-baik nya manajemen mutu terpadu dan dapat diterapkan oleh seluruh Masyarakat Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah Penengahan tidak hanya kepala sekolah baik guru dan staff juga hendaknya ikut serta dalam memajukan dan menerapkan manajemen mutu terpadu ini.

C. PENUTUP

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini yang berjudul IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DI SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN LAMPUNG SELATAN, karena hanya dengan keridhaannya kata-kata dalam skripsi ini dapat tertuang.

Bahwa penulisan Skripsi ini guna memenuhi syarat dan tugas untuk memperoleh gelar kesarjanaan, sebagai tanda telah selesainya studi pada jenjang pendidikan strata I. Namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Oleh

karena itu kritik dan saran perbaikan demi sempurnanya skripsi ini sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulisnya mengharapkan kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan amal kebajikan bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Hanya kepada Allah SWT penulis memohon ampun atas segala kesalahan yang mungkin terdapat dalam skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa mengampuni segala kesalahan dan kekurangan kita semua. Amin yaa Rabbal'alam.



DAFTAR PUSTAKA

- Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, Jakarta: Prenada Media, 2004
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Pustaka Al-Alawiyah, 2006
- E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT. Rosdakarya, 2007
- Etta Mamang Sangadji, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2000
- Ety Rochaety, dkk., *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: Andy Offset, 2000
- Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah, Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi*, Bandung: Sinar Baru Algesindo Offset, 1999
- Nana Syaodih Sukmadinata, dkk., *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah (Konsep, Prinsip, dan Instrumen)*, Bandung: Refika Aditama, 2006
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005
- Soewarso Hardjosoedarmo, *Dasar-dasar Total Quality Management*, Yogyakarta: Andy, 1996
- Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andy Offset, 1999
- Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013
- Sutrisno Hadi, *metode Research*, Yogyakarta: Psikologi UGM, 1983

Syafarudin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan (konsep, Strategi dan Aplikasi)*. Jakarta:Grasindo,2002

Team Pembina dan pengembangan Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta:Balai Pustaka,1990

UU Guru dan Dosen & UU SISDIKNAS, Penerbit Asa Mandiri, Jakarta, 2006



LAMPIRAN



LAMPIRAN I

Kerangka Observasi Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan

1. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan!
2. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas!
3. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim!
4. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus menerus!
5. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru!
6. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff!

LAMPIRAN II

Pedoman wawancara Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan

Wawancara kepala sekolah

1. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan?
2. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan?
3. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?
4. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?
5. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim?
6. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim?
7. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus menerus?
8. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus menerus?
9. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru?

10. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru?
11. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha?
12. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha?



Wawancara Guru

1. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan?
2. Apa kendala-kendala kepala sekolah dalam menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan?
3. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?
4. Apa kendala-kendala kepala sekolah dalam menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?
5. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim?
6. Apa kendala-kendala kepala sekolah dalam menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim?
7. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus menerus?
8. Apa kendala-kendala kepala sekolah dalam menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus menerus?
9. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru?
10. Apa kendala-kendala kepala sekolah dalam menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru?

11. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha?
12. Apa kendala-kendala kepala sekolah dalam menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha?

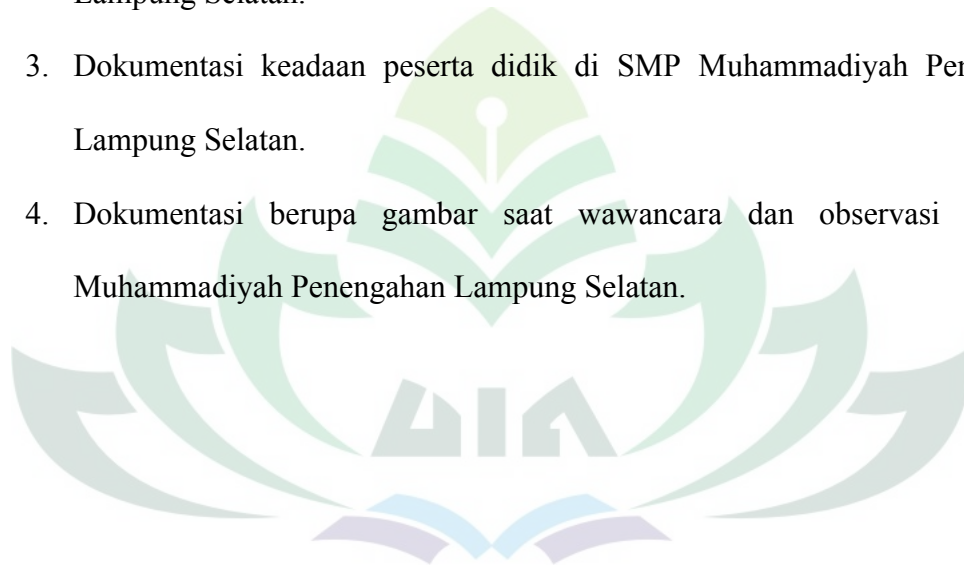


LAMPIRAN III

PEDOMAN DOKUMENTASI SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN

LAMPUNG SELATAN

1. Dokumentasi profil sekolah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.
2. Dokumentasi keadaan tenaga pendidik di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.
3. Dokumentasi keadaan peserta didik di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.
4. Dokumentasi berupa gambar saat wawancara dan observasi di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan.



Wawancara dengan kepala sekolah SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan



Buku-buku yang ada di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan



Piala dan penghargaan yang didapat SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan



Keadaan ruang guru SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan



Suasana kegiatan belajar mengajar didalam kelas SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan



Suasana bagian depan SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan



Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Kisi-kisi Instrumen Manajemen Mutu Tepadu (MMT) di SMP Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan			
No	Indikator	Item Soal	Alat Pengumpul Data
1	Fokus Pada Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana implementasi manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan? 2. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan? 	Wawancara dan Observasi
2	Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana implementasi manajemen mutu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas? 2. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas? 	Wawancara dan Observasi
3	Kerjasama Tim	<ol style="list-style-type: none"> 3. Bagaimana implementasi manajemen mutu dalam menciptakan kerjasama tim? 4. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu dalam menciptakan kerjasama tim? 	Wawancara dan Observasi
4	Perbaikan Sistem Secara Terus Menerus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana implementasi manajemen mutu dalam perbaikan lystem secara terus menerus? 2. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu dalam perbaikan lystem secara terus 	Wawancara dan Observasi

		menerus?	
5	Pelatihan dan Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru dan staff? 2. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru dan staff? 	Wawancara dan Observasi
6	Adanya keterlibatan dan pemberdayaan Guru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana implementasi manajemen mutu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha? 2. Apa kendala-kendala implementasi manajemen mutu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff? 	Wawancara dan Observasi

**KISI-KISI OBSERVASI IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
(MMT) DI SMP MUHAMMADIYAH PENENGAHAN LAMPUNG SELATAN**

No	Indikator yang diamati	Sub Indikator	Skala Prioritas		
			Baik	Cukup	Kurang Baik
1	Komponen-Komponen Manajemen Mutu Terpadu	1. Fokus pada pelanggan 2. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas 3. Kerjasama Tim (Team Work) 4. Perbaikan sistem secara terus menerus 5. Pendidikan dan pelatihan 6. Keterlibatan Guru dan Pemberdayaan Guru dan Staff Tata Usaha	✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓	



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721)703260

KARTU KONSULTASI

Nama : Anna Yulia Evita
NPM : 1411030227
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMP
Muhammadiyah Penengahan Lampung Selatan

No	Tanggal Konsultasi	Masalah yang Dikonsultasikan	Paraf Pembimbing	
			Pemb. I	Pemb. II
1.	02 November 2017	Pengajuan Proposal	
2.	10 November 2017	Perbaikan Proposal	
3.	16 November 2017	Acc Proposal
4.	29 Desember 2017	Seminar Proposal	
5.	14 Februari 2018	Pengajuan BAB I-V	
6.	12 Maret 2018	Perbaikan BAB I-V	
7.	14 Maret 2018	Acc Munaqosyah	

Pembimbing I

Bandar Lampung, Maret 2018
Pembimbing II

Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd
NIP. 195608101987031001

Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd
NIP. 197208182006041006