

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT)
DI SMA AL KAUTSAR BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – tugas dan Memenuhi
Syarat – syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**

Oleh

**SELLY MELINDA
NPM : 1511030265**

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
INTAN LAMPUNG
1440 H / 2019 M**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT)
DI SMA AL KAUTSAR BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – tugas dan Memenuhi
Syarat – syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**

Oleh

**SELLY MELINDA
NPM : 1511030265**

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I : Dr. Hj. Rifda El Fiah, M.Pd

Pembimbing II : Dr. H. Septuri, M.Ag

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
INTAN LAMPUNG
1440 H / 2019 M**

ABSTRAK

Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan manajemen yang difokuskan pada peningkatan kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan manajemen mutu terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh yaitu dari kepala sekolah, waka sarana prasarana, kepala TU, tenaga pendidik, peserta didik, dan wali murid/masyarakat. Data yang diperoleh selanjutnya di analisis melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al Kautsar Bandar Lampung sudah melaksanakan indikator keberhasilan manajemen mutu terpadu, seperti memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan yaitu dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan, serta sarana prasarana sekolah sudah berfungsi dengan baik, kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan complain masyarakat yaitu dengan memiliki kultur pelayanan yang baik, baik itu pelayanan administrasi dan pelayanan akademik, lalu mengadakan evaluasi para guru dan staf TU, disiplin dalam waktu dan bekerja semakin meningkat yaitu mematuhi aturan kerja dan hubungan komunikasi sudah baik, inventarisasi aset organisasi semakin sempurna dengan pembuatan laporan perlengkapan sekolah, pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah dengan memiliki rencana kegiatan dan anggaran yang jelas dan akurat, serta peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan seperti workshop dan MGMP. Dan terdapat point indikator yang dalam pelaksanaannya belum terlaksana dengan maksimal, seperti disiplin dalam waktu dan bekerja yaitu peraturan jam kerja, peraturan berpakaian, dan bertingkah laku dalam bekerja masih belum sepenuhnya dilakukan dengan maksimal, perlengkapan sekolah yang tercatat ke dalam buku inventaris masih sebagian dan perlengkapan sekolah yang memiliki kode barang pun masih sebagian.

Kata Kunci : Implementasi, Manajemen Mutu Terpadu (MMT)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Selly Melinda

NPM : 1511030265

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al Kautsar Bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada dalam penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 29 Mei 2019

Selly Melinda
1511030265



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

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU
TERPADU (MMT) DI SMA AL KAUTSAR
BANDAR LAMPUNG**

**Nama Mahasiswa : SELLY MELINDA
NPM : 1511030265
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Dr. Hj. Rifda El Fiah, M.Pd
NIP. 196706221994032002

Pembimbing II

Dr. H. Septuri, M.Ag
NIP. 196409201694031002

Mengetahui
Ketua Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

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



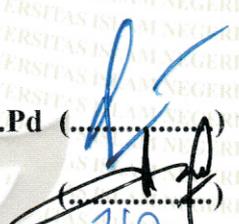
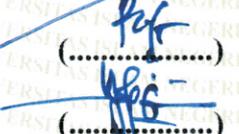
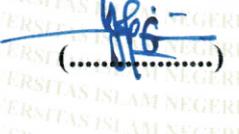
**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul, **“IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DI SMA AL KAUTSAR BANDAR LAMPUNG”**. Disusun oleh: **SELLY MELINDA, NPM: 1511030265**, Program Studi **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Pada Hari/Tanggal: Rabu / 29 Mei 2019.

TIM PENGUJI

Ketua	: Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd (.....)	
Sekretaris	: Septa Aryanika, M.Pd	
Penguji Utama	: Dra. Uswatun Hasanah, M.Pd.I (.....)	
Penguji Pendamping I	: Dr. Hj. Rifda El Fiah, M.Pd (.....)	
Penguji Pendamping II	: Dr. H. Septuri, M.Ag (.....)	

Mengetahui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



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

MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ^ط وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ^ط وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ^ط وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ^ط إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya : “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (Q.S. Al – Qashash (28) : 77).¹

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan Al-Ikhlash*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014), h. 394.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dari lubuk hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terimakasih dan skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Sulaini dan Ibunda Rumiyyatin yang senantiasa menyayangi, membimbing, memberi nasihat, menyemangati dan mengasihi penulis dari kecil hingga membesarkan seraya mendidik dengan sabar, penuh ikhlas dan selalu memberikan motivasi serta do'anya kepada penulis sehingga penulis dapat terselesaikan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung, semoga Allah SWT memuliakan mereka baik di dunia maupun di akhirat.
2. Kakakku, Mayu Handrika dan Mbak Iparku Siti Aisyah yang telah membantu dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil.
3. Adikku, Bintang Candra Sandika dan Keponakanku, Arfansyah Handrika yang selalu memberikan semangat serta keceriaan penulis setiap saat.
4. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung yang penulis banggakan.

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Selly Melinda, wanita kelahiran kota Bandar Lampung yang dilahirkan di Sepang Jaya, Tanjung Senang, Bandar Lampung pada tanggal 09 Maret 1997. Penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Sulaini dan Ibu Rumiyyatin.

Sebelum masuk ke perguruan tinggi negeri, penulis mulai menempuh jenjang pendidikan formal tingkat dasar di SD Negeri 1 Rajabasa Jaya Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2009, kemudian melanjutkan pendidikan menengah di SMP Negeri 19 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2012, lalu melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 13 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2015.

Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Islam ternama di Lampung yakni Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, tepatnya di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, dan penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil' alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat, Taufik islam dan Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al Kautsar Bandar Lampung”, dalam rangka memenuhi tugas akhir perkuliahan dan guna sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada ilmu Manajemen Pendidikan Islam di UIN Raden Intan Lampung.

Shalawat serta salam tak lupa penulis sanjung agungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya yang kita nantikan syafa'atnya di yaumul akhir nanti. Aamiin.

Penulis bersyukur, selama penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah membimbing, membantu, dan memberikan nasihat yang baik kepada penulis. Tak lupa penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Moh. Mukri, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus hijau tercinta ini khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan kemudahan dari berbagai hal, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Bapak Drs. H. Amiruddin, M.Pd.I. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah membantu melancarkan perkuliahan, dan selalu memberi nasihat dan motivasi terhadap penulis.
4. Ibu Dr. Hj. Rifda El Fiah, M.Pd, selaku Pembimbing 1 (satu). Di tengah kesibukan, beliau masih meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Septuri, M.Ag, selaku Pembimbing II (dua), Di tengah kesibukan, beliau masih meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini
7. Bapak H. Eko Anzair, S.Si selaku kepala sekolah di SMA Al Kautsar Bandar Lampung yang telah mengizinkan dan telah membantu menjadi responden untuk mengumpulkan data pada skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu guru SMA Al Kautsar Bandar Lampung, terimakasih atas kesediaannya sebagai sumber data skripsi ini.
9. Peserta Didik SMA Al Kautsar Bandar Lampung, terimakasih atas kesediaannya sebagai sumber data skripsi ini.
10. Sahabat terbaikku, Ayum Nadhiroh Alkhoiriyah, Siti Muthoharoh (Almh), Diana Nurbayti, Lastri Handayani, Rizky Pinkkan Saputra, dan Ogi

Santoso yang selalu memberi semangat, do'a, memotivasi, serta selalu ada dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi.

11. Teman-teman KKN 003 dan PPL 017 terimakasih atas kebersamaan yang terjalin selama ini, terimakasih atas motivasi dan dukungannya.
12. Teman-teman MPI kelas E angkatan 2015, terimakasih telah menjadi teman dalam keadaan suka maupun duka, semoga kita diberikan kelancaran dan kemudahan oleh Allah SWT untuk segala urusan kita. Untuk teman-teman seperjuangan khususnya jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2015 semoga kita semua diberikan kesuksesan.
13. Serta kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dengan bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan kebaikan yang lebih besar disertai dengan curahan rahmat dan hidayah-Nya. Akhir kata penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf atas kekurangan serta keterbatasannya. Semoga apa yang penulis kerjakan senantiasa bermanfaat dan mendapatkan ridho Allah SWT, Aamiin.

Bandar Lampung. 29 Mei 2019
Penulis

Selly Melinda
1511030265

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	3
D. Fokus Penelitian	16
E. Sub Fokus Penelitian	16
F. Rumusan Masalah	16
G. Tujuan Penelitian.....	16
H. Signifikansi/Manfaat Penelitian	17
I. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis Penelitian	18
2. Sumber Data Penelitian	19
3. Teknik Pengumpulan Data	20
4. Uji Keabsahan Data	24
5. Teknik Analisis Data	26

BAB II KAJIAN TEORI

A. Sejarah Manajemen Mutu Terpadu	30
B. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu	33
C. Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu	42
D. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu	43
E. Tujuan dan Manfaat Manajemen Mutu Terpadu.....	47
F. Kepemimpinan dalam Manajemen Mutu Terpadu.....	49
G. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu	54
H. Tinjauan Pustaka	63
I. Kerangka Teori.....	66

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A.	Gambaran Umum Objek	67
1.	Sejarah SMA Al Kautsar Bandar Lampung	67
2.	Visi, Misi, dan Tujuan SMA Al Kautsar Bandar Lampung ...	69
3.	Data Identitas SMA Al Kautsar Bandar Lampung	70
4.	Data Keadaan Tenaga Pendidik dan Kependidikan	72
5.	Data Keadaan Peserta Didik	74
6.	Data Sarana dan Prasarana	74
B.	Deskripsi Data Penelitian	77

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

A.	Temuan Penelitian	94
B.	Pembahasan	101

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	108
B.	Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Prestasi Siswa Tingkat Nasional dan Internasional	9
2. Data Prestasi Akademik dan Nonakademik	10
3. Indikator Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung	13
4. Kerangka Konseptual Implementasi Manajemen Mutu Terpadu.....	66
5. Daftar Nama dan Periode Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung	68
6. Data Tenaga Pendidik di SMA Al Kautsar Bandar Lampung	72
7. Data Tenaga Kependidikan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ...	73
8. Data Keadaan Peserta Didik di SMA Al Kautsar Bandar Lampung..	74
9. Data Sumber Belajar di SMA Al Kautsar Bandar Lampung	74
10. Data Sarana di SMA Al Kautsar Bandar Lampung	76
11. Data Prasarana di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.....	76
12. Data Observasi Pelayanan Umum dan Pelaksanaan Pembangunan...	80
13. Data Observasi Kekeliruan Dalam Bekerja dan Komplain Masyarakat	84
14. Data Observasi Disiplin Waktu dan Disiplin Bekerja Berkurang	85
15. Data Observasi Inventarisasi Aset Organisasi	87
16. Data Observasi Kontrol Melalui Pengawasan Melekat.....	89
17. Data Observasi Pemborosan Dana dan Waktu Dalam Bekerja.....	91
18. Data Observasi Peningkatan Keahlian dan Keterampilan Bekerja ...	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Nama-Nama Responden Penelitian.....	1
2 Identifikasi Teori dan Rancangan Pengembangan Instrumen.....	2
3 Pedoman Wawancara	8
4 Kerangka Observasi	15
5 Lembar Observasi.....	17
6 Kisi-kisi Dokumentasi.....	19
7 Instrumen Wawancara.....	20
8 Dokumentasi Foto Wawancara	23
9 Dokumentasi Foto Penelitian	25
10 Dokumen-Dokumen	
a. Nota Dinas	
b. Surat Izin Pra-Penelitian	
c. Surat Balasan Pra-Penelitian dari Sekolah	
d. Pengesahan Proposal	
e. Surat Izin Penelitian	
f. Surat Balasan Penelitian dari Sekolah	
g. Sertifikat Akreditasi SMA Al Kautsar Bandar Lampung	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian yang berjudul “ Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Di SMA Al Kautsar Bandar Lampung” ini agar menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami arti yang terkandung di dalam judul tersebut, maka penulis memberikan penjelasan tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMA Al Kautsar Bandar Lampung sebagai berikut:

1. Implementasi

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

Dalam hal ini, Implementasi yang penulis maksud dalam judul skripsi ini adalah “pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al Kautsar Bandar Lampung”.

2. Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Fandy Tjiptono dan Diana manajemen mutu terpadu adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk

¹Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003) h. 427.

memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus melalui produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.²

Menurut Hadari Nawawi manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat.

Dari pengertian manajemen mutu terpadu di atas, dalam hal ini manajemen mutu terpadu dalam judul skripsi ini yaitu suatu pendekatan manajemen yang difokuskan pada peningkatan kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

3. SMA Al Kautsar Bandar Lampung

SMA Al Kautsar Bandar Lampung merupakan sekolah swasta yang beralamatkan di Jalan, Soekarno Hatta, Bandar Lampung yang berada di bawah naungan yayasan Al Kautsar dan merupakan tempat/objek dimana penulis melakukan penelitian.

Berdasarkan uraian penegasan judul di atas, dapat penulis pertegas yang dimaksud dalam judul skripsi ini yaitu pelaksanaan

²Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2003), h. 4.

manajemen mutu terpadu yang menekankan pada perbaikan secara terus menerus dalam meningkatkan kualitas pendidikan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

1. Manajemen Mutu Terpadu sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui perbaikan secara terus menerus bukan hanya dilihat dari hasil lulusan atau outputnya saja melainkan dari prosesnya, produk, jasa, manusia, dan lingkungannya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
2. SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sekolah yang memiliki kualitas yang baik di dalamnya. Untuk itu penulis ingin mengetahui bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

C. Latar Belakang Masalah

Belakangan ini pendidikan di Indonesia menjadi sorotan yang cukup serius terutama yang berkaitan dengan kualitas mutu pendidikan. Hal ini terlihat dengan rendahnya sumber daya manusia yang menempati peringkat 133 dan 177 negara di dunia. Data ini diperoleh sesuai hasil survey tentang *Human Development Index (HDI)* oleh *United Nations Development Program (UNDP)*. Rendahnya sumber daya manusia di Indonesia berdasarkan data hasil survey UNDP tersebut adalah akibat rendahnya mutu pendidikan diberbagai jenis dan jenjang pendidikan. Karena itu, salah satu

kebijakan pokok pembangunan pendidikan nasional ialah peningkatan mutu dan relevansi pendidikan. Selain itu, perluasan dan pemerataan pendidikan serta akuntabilitas juga menjadi kebijakan pembangunan pendidikan nasional (UUSPN No. 20 Tahun 2003).³

Pendidikan sebagai bagian penting bagi kehidupan manusia karena sekaligus membedakan manusia dengan makhluk yang lain. Jadi, pendidikan merupakan usaha manusia untuk meningkatkan ilmu pengetahuan yang didapat baik dari lembaga formal maupun non formal dalam membantu proses transformasi sehingga dalam menghasilkan kualitas yang diinginkan.⁴ Pendidikan di Indonesia diharapkan mampu membangun integritas kepribadian manusia Indonesia seutuhnya dengan mengembangkan berbagai potensi secara terpadu. Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 3, menegaskan:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berahlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.⁵

Terkait dengan hal tersebut, di era kontemporer dunia pendidikan dikejutkan dengan adanya model pengelolaan pendidikan berbasis industri. Pengelolaan model ini mengandaikan adanya upaya pihak pengelola

³Abdul Hadis dan Nurhayati B, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 4-5.

⁴Chairul Anwar, *Hakikat Manusia Dalam Pendidikan Sebuah Tujuan Filosofi*, (Yogyakarta: Suka-Press, 2014), h. 73.

⁵UU Sistem Pendidikan Nasional UU RI No. 20 Tahun 2003, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 7.

institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan ini lebih populer dengan istilah TQM atau *Total Quality Management*.⁶ Penerapan konsep TQM dalam dunia bisnis dan industri telah menunjukkan hasil yang cukup memuaskan, sehingga menghasilkan produk-produk yang bermutu dan kompetitif, serta dengan layanan prima yang dapat dirasakan oleh para pelanggan. Akhir-akhir ini, konsep tersebut mulai diterapkan dalam pengelolaan pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan sudah mulai menunjukkan tanda-tanda keberhasilan.

Keberhasilan manajemen mutu dalam dunia industri membuat pengelola organisasi pendidikan ikut menerapkan manajemen mutu. Tentunya dengan sejumlah penyesuaian dan modifikasi-modifikasi yang diperlukan. Konsep manajemen mutu dalam lembaga pendidikan adalah cara mengelola seluruh sumber daya pendidikan agar menghasilkan layanan pendidikan yang sesuai atau bahkan melampaui kebutuhan pelanggan.⁷ Keberhasilan sekolah dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Solusi yang sekiranya dapat membantu dalam menghadapi keterpurukan dalam dunia

⁶Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012), h. 5-6.

⁷Barnawi & M. Arifin, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Teori & Praktik*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), h. 146.

pendidikan, salah satunya yaitu menerapkan *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu secara konsisten.⁸

Manajemen Mutu Terpadu adalah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan secara terus-menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan ialah suatu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.⁹ Dalam penerapan manajemen mutu terpadu di dalam pengelolaan pendidikan juga dikemukakan oleh Permadi yang menyatakan bahwa:

Dalam pendidikan, filosofi TQM berarti untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka budaya kerja yang mantap harus terbina dan berkembang dengan baik dengan diri seluruh karyawan yang terlibat dalam pendidikan. Motivasi, sikap, kemauan dan dedikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah bagian terpenting dari budaya kerja itu.¹⁰

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

⁸Maryamah, "Total Quality Management (TQM) Dalam Konteks Pendidikan". *Jurnal Ta'dib*, Vol. XVIII No. 01 (Juni 2013), h. 96.

⁹Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 601.

¹⁰E. Mulyasa, *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015). h. 176

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿١١﴾

Artinya : “Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”¹¹

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

..... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ﴿١١﴾

Artinya:” ...Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri..”¹²

Dari kedua ayat diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa perubahan itu dimulai dari diri sendiri, dengan adanya ayat tersebut diharapkan agar selalu berusaha dan merubah keadaan ke arah yang lebih baik untuk menghantarkan kepada tujuan dan kesuksesan yang nyata, dan jika diimplementasikan pada manajemen mutu terpadu yang menginginkan adanya perubahan dalam pengelolaan pendidikan ke arah yang lebih baik, maka kedua ayat tersebut sangatlah relevan.

Konsep manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) dalam pendidikan memandang bahwa lembaga pendidikan merupakan industri jasa dan bukan sebagai proses produksi. Manajemen mutu terpadu dalam hal ini

¹¹Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahan Al-Ikhlās*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014), h. 527.

¹²*Ibid.*, h. 250.

tidak membicarakan permasalahan masukan (input) peserta didik dan keluaran (lulusan), tetapi mengenai pelanggan yang mempunyai kebutuhan dan cara memuaskan pelanggan tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa manajemen mutu terpadu memandang produk usaha pendidikan sebagai jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan beserta seluruh karyawan kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu. Adanya pendapat yang menyatakan bahwa lulusan merupakan produk pendidikan pada kenyatannya memiliki kelemahan-kelemahan yang mendasar. Sejalan dengan itu, Permadi (dalam Mulyasa) mengemukakan bahwa:

Lulusan peserta didik yang telah menyelesaikan pendidikannya adalah individu yang perilaku dan perbuatannya sesungguhnya bukan hanya dipengaruhi ilmu dan keterampilan yang diperolehnya selama pendidikan, melainkan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, termasuk motivasi kerja, sikap, dan latar belakang budaya serta pengaruh lingkungan.¹³

Memahami kutipan tersebut, dapat dikemukakan bahwa pendidikan yang bermutu tidak dapat hanya dilihat dari kualitas lulusannya, tetapi juga mencakup bagaimana lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.

Manajemen Mutu Terpadu merupakan upaya untuk mengoptimalkan organisasi dalam rangka kepuasan pelanggan. Dengan demikian manajemen mutu terpadu berkaitan dengan:

1. Pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal:

¹³E. Mulyasa, *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h. 177.

2. Kualitas, yang dimaksud adalah kualitas pelayanan baik secara individual maupun kelembagaan secara terus menerus dilakukan oleh setiap individu dan kelembagaan
3. Pengambilan keputusan didasarkan atas keputusan yang bersifat ilmiah
4. Adanya komitmen semua komponen dalam organisasi
5. Adanya kerjasama tim
6. Perbaikan dilakukan secara terus-menerus
7. Kebebasan dilakukan secara terkendali
8. Adanya kesatuan tujuan
9. Keterlibatan personil secara keseluruhan.¹⁴

Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Selanjutnya Creech mengemukakan bahwa terdapat lima pilar penting bagi keberhasilan TQM yaitu produk, proses, organisasi, kepemimpinan, dan komitmen. Berikut penjelasan ke lima pilar tersebut:

Produk adalah titik pusat untuk tujuan dan pencapaian organisasi, mutu dalam produk tidak mungkin ada tanpa mutu di dalam proses. Mutu di dalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Organisasi yang tepat tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai. Komitmen yang kuat, dari bawah ke atas merupakan pilar pendukung bagi semua yang lain. Setiap hpilar tergantung pada ke empat pilar lain dan kalau salah satu lemah dengan sendirinya yang lain juga lemah.¹⁵

SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sekolah swasta yang berwawasan islami sesuai dengan visi, misi sekolah tersebut yaitu islami, berprestasi, dan berwawasan global serta sudah memperoleh akreditasi A. Sekolah yang berdiri selama kurang lebih 27 tahun merupakan sekolah yang dikenal sukses dalam mencetak siswa yang berprestasi dan lulusan yang

¹⁴Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 97-98.

¹⁵E. Mulyasa, *Op.Cit.*, h. 175.

berkualitas, sehingga banyak masyarakat yang menginginkan putra putrinya bersekolah di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

Berdasarkan hal tersebut, dapat penulis sajikan data prestasi siswa di SMA Al Kautsar Bandar Lampung sebagai data awal pra-penelitian penulis pada tanggal 21 November 2018 sebagai berikut:

Tabel 1
Data Prestasi Siswa Tingkat Nasional dan Internasional
SMA Al Kautsar Bandar Lampung

No	Jenis Perlombaan	Hasil	Tingkat
1	Olimpiade Kebumian di Prancis	Perunggu	Internasional
2	Paduan Suara	Perak	Internasional
3	OSN 2018 Bidang Geografi	Perunggu	Nasional
4	FLS2N 2018 Bidang Seni Kriya	Perak	Nasional
5	Lomba Karya Tulis Ilmiah	Juara 3	Nasional
6	LCT Bidang IPS	Juara 1	Provinsi

Sumber: Data Dokumentasi Prestasi Siswa di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Tabel 2
Data Prestasi Akademik dan Non Akademik
SMA Al Kautsar Bandar Lampung
Tahun 2018-2019

No	Jenis Kejuaraan/Lomba	Penyelenggara	KET
1	Karya Tulis Ilmiah Nasional	Universitas Gadjah Mada (UGM)	Juara 3
2	Piala Bergilir LCT IPS	Universitas Lampung	Juara Umum
3	LCT MIPA	Universitas Lampung	Juara 2
4	Olimpiade Kebumian	Institut Teknologi Sumatera (ITERA)	Juara 3
5	Lampung Overland Various English Competition (Love Comp)	(UKM – U Eso) Universitas Lampung	Juara Umum
6	Competitive Progaming Competition	HIMAKOM Universitas Lampung	Juara Umum
7	OSN Tingkat Nasional Geografi	Padang, Sumatera Barat	Medali Perunggu
8	LCT MIPA	Dinas Pendidikan	Juara 2

	Matematika	Kota Bandar Lampung	
--	------------	------------------------	--

Sumber: Data Dokumentasi Prestasi Siswa di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Artinya dalam manajemen mutu terpadu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan secara terus menerus meningkatkan kualitas pendidikan, penulis dapat menyimpulkan bahwa SMA Al Kautsar Bandar Lampung berupaya memberikan yang terbaik untuk meningkatkan kualitas SDM di dalamnya.

Konsep manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan lebih dikenal dengan MBS yang memungkinkan terciptanya kondisi sekolah yang dapat mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada seperti tenaga pendidik dan kependidikan, peserta didik, orang tua siswa, dan masyarakat. Dalam manajemen mutu terpadu keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, seperti yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi bahwa manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat.¹⁶

Berdasarkan uraian diatas, berikut indikator yang penulis gunakan dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu, menurut Hadari Nawawi pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam bidang pendidikan dapat dikatakan sukses jika menunjukkan gejala-gejala sebagai berikut:

¹⁶Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), h.46.

1. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia terus meningkat.
 - a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat
 - b. Sekolah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan
 - c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik
2. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat, serta masyarakat yang dilayani semakin berkurang.
 - a. Sekolah harus memiliki kultur pelayanan yang baik
 - b. Sekolah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan dalam bekerja dapat berkurang
3. Disiplin dalam waktu dan disiplin dalam berkerja semakin meningkat.
 - a. Mematuhi peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang)
 - b. Mematuhi peraturan dasar berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja
 - c. Mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain
4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya.
 - a. Kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang
 - b. Kegiatan pembuatan laporan
5. Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat.
 - a. Kepala sekolah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol
 - b. Mekanisme kerja para pegawai dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, mingguan dan harian
 - c. Kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas itu sudah dikerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak.
6. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah.
 - a. Memiliki rencana kegiatan
 - b. Memiliki anggaran yang jelas dan akurat.
7. Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilaksanakan
 - a. Mengikuti workshop
 - b. Pelatihan MGMP¹⁷

¹⁷*Ibid.*, h. 47-48.

Berdasarkan indikator di atas, berikut penulis sajikan tabel indikator hasil pra-penelitian terkait pelaksanaan manajemen mutu terpadu menurut teori Hadari Nawawi yang penulis lakukan pada tanggal 21 November 2018 sebagai berikut.

Tabel 3
Indikator Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu
Di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

No	Indikator Manajemen Mutu Terpadu	Sub Indikator	Terlaksana		
			Ya	Kadang-kadang	Tidak
1	Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia terus meningkat	a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat	√		
		b. Sekolah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan	√		
		c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik	√		
2	Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat, serta masyarakat yang dilayani semakin berkurang	a. Sekolah harus memiliki kultur pelayanan yang baik	√		
		b. Sekolah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan bekerja dapat berkurang	√		
3	Disiplin dalam waktu dan disiplin dalam bekerja semakin meningkat	a. Mematuhi peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang)		√	

		b. Mematuhi peraturan dasar berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja		√	
		c. Mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain	√		
4	Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya	a. Kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang		√	
		b. Kegiatan pembuatan laporan	√		
5	Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat.	a. Kepala sekolah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol	√		
		b. Mekanisme kerja para pegawai dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, mingguan dan harian	√		
		c. Kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas itu sudah dikerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak.	√		
6	Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah.	a. Memiliki rencana kegiatan	√		
		b. Memiliki anggaran yang jelas dan akurat.	√		
7	Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilaksanakan	a. Mengikuti Workshop	√		
		b. Pelatihan MGMP	√		

Sumber: Hasil Wawancara dan Observasi di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang penulis lakukan ketika melakukan observasi dan wawancara kepada Bpk. H. Eko Anzair, S.Si selaku kepala sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, terlihat bahwa dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung di dasari teori Hadari Nawawi sudah terlaksana, hanya saja dari indikator tersebut terdapat beberapa point sub-indikator yang belum terlaksana dengan maksimal, seperti disiplin dalam waktu dan disiplin dalam bekerja serta inventarisasi aset organisasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan hasil wawancara dengan Bpk. H. Eko Anzair, S.Si yang mengemukakan bahwa:

*“Terkait kedisiplinan para pegawai masih terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat, berpakaian dan berperilaku dalam masih ada yang tidak sesuai aturan seperti izin tanpa keterangan, dan terkait inventarisasi pencatatan dan pembuatan kode barang masih belum sempurna, karena management inventaris masih tahap perbaikan ke arah yang lebih baik”.*¹⁸

Manajemen Mutu Terpadu (*Totak Quality Management*) adalah konsep yang mempunyai nilai-nilai yang baik untuk perkembangan organisasi khususnya di lembaga pendidikan. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan ialah suatu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.¹⁹

¹⁸H. Eko Anzair, S.Si , Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara, 21 November 2018.

¹⁹Husaini Usman, *Op.Cit.*, h. 601.

D. Fokus Penelitian

Dari paparan latar belakang di atas, maka fokus penelitian penulis dalam penelitian ini adalah “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al – Kautsar Bandar Lampung”.

E. Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, dalam hal ini penulis memfokuskan ke dalam sub fokus penelitian, yaitu “Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al Kautsar Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018-2019”

F. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis sajikan dalam penelitian ini berdasarkan sub fokus penelitian yaitu “Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al – Kautsar Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018-2019?”

G. Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian hendaknya memiliki tujuan dalam penelitian tersebut. Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu “Untuk Mengetahui Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al - Kautsar Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018-2019”

H. Signifikansi/Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi peneliti lain, untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan untuk meneliti lebih lanjut dengan menggunakan variabel lain.
 - b. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti sebagai hasil pengamatan langsung khususnya tentang implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini sebagai bahan untuk mengembangkan teori dalam khasanah ilmu pengetahuan.
 - b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan, bahan pertimbangan dan sumber data guna perbaikan, pengembangan, dan peningkatan dalam dunia pendidikan khususnya dalam Manajemen Mutu Terpadu supaya lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas pendidikan sehingga dapat menarik minat pelanggan.

I. Metode Penelitian

Metode merupakan suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian, sedangkan penelitian adalah semua kegiatan pencarian, penyelidikan, dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu.

Untuk mendapat fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.²⁰

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

1. Jenis Penelitian

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

Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah metode deskriptif yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alami. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan secara alamiah, apa

²⁰S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), h. 1.

²¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), h. 11.

adanya dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya.

2. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian ini merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian, baik pertanyaan tertulis atau lisan.²²

Berdasarkan uraian di atas, menurut Lofland Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data-data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.²³ Adapun sumber data penelitian ini terdiri atas dua macam, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.²⁴ Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh oleh peneliti adalah hasil wawancara dengan Kepala Sekolah, Waka Sarana Prasarana, Kepala Tata Usaha, Tenaga Pendidik (Guru), Peserta Didik (Siswa), dan Wali Murid/Masyarakat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

²²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h. 172.

²³Lexy J. Moleong, *Op.Cit.*, h. 157.

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018). h. 225.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.²⁵ Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan berupa data-data sekolah dan berbagai literatur yang relevan dengan pembahasan. Dari penjelasan teori tersebut, maka penulis dapat menentukan sumber data penelitian ini yaitu Kepala Sekolah, Waka Sarana Prasarana, Kepala Tata Usaha, Tenaga Pendidik (Guru), Peserta Didik (Siswa), dan Wali Murid/Masyarakat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.²⁶

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (interview), dan dokumentasi.

²⁵*Ibid.*

²⁶*Ibid.*

a. Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi (pengamatan) adalah alat pengukuran data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.²⁷

Menurut Nasution (dalam Sugiyono) observasi adalah semua ilmu pengetahuan dan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.²⁸

Dari beberapa pengertian mengenai observasi diatas, dapat penulis simpulkan bahwa observasi adalah suatu penyelidikan yang dilakukan dengan alat indra baik langsung maupun tidak langsung terhadap fakta-fakta, gejala-gejala yang akan diteliti.

Observasi (pengamatan) yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian non partisipan, dimana penulis tidak turut ambil bagian dalam kehidupan orang yang di observasi. Adapun hal-hal yang akan di observasi adalah tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

Teknik observasi dilakukan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung untuk mendapatkan data tentang peran manajemen

²⁷Kartini Kartono, *Pengantar Metode Riset Sosial*, (Bandung: Alumni, 2008), h. 70.

²⁸Sugiyono, *Op.Cit.*, h. 226.

mutu terpadu. Adapun observasi ini dilakukan terhadap Kepala Sekolah, Waka Sarana Prasarana, Kepala Tata Usaha, Tenaga Pendidik (Guru), Peserta Didik (Siswa), dan Wali Murid/Masyarakat

b. Wawancara (interview)

Interview yang sering disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.²⁹ Menurut Esterberg (dalam Sugiyono), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.³⁰

Berdasarkan kutipan menurut Esterberg, penulis dapat menyimpulkan bahwa wawancara adalah metode yang dipergunakan untuk memperoleh data yang valid secara langsung meminta keterangan dari pihak yang di wawancarai, karena metode ini merupakan cara yang mudah dan praktis untuk menghimpun data yang diperlukan, dengan demikian informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti bisa diperoleh dari pihak-pihak tertentu yang dianggap mewakili.

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

²⁹Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, h. 198.

³⁰Sugiyono, *Op.Cit.*, h. 231.

- 1) wawancara bebas (wawancara tak terpimpin), adalah proses wawancara di mana *interview* tidak secara sengaja mengarah tanya jawab pada pokok persoalan dari fokus penelitian.
- 2) wawancara terpimpin adalah wawancara yang menggunakan panduan dari pokok-pokok permasalahan.
- 3) wawancara bebas terpimpin adalah kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Jadi dalam wawancara hanya memuat pokok-pokok masalah yang diteliti selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi pewawancara, apabila menyimpang dari persoalan yang dibahas.³¹

Ditinjau dari pelaksanaannya, penulis menggunakan model wawancara bebas terpimpin, yang merupakan kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data apa yang akan dikumpulkan dengan membawa sederetan pertanyaan, serta berupaya untuk menciptakan suasana santai tetapi tetap serius dan sungguh-sungguh. Metode ini penulis gunakan untuk mewawancarai Kepala Sekolah, Waka Sarana Prasarana, Kepala Tata Usaha, Tenaga Pendidik (Guru), Peserta Didik (Siswa), dan Wali Murid/Masyarakat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

³¹Hamid Darmadi, *Dimensi-dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 286.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada dokumen atau catatan peristiwa-peristiwa yang telah terjadi. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan lain-lain.³² Adapun data-data yang dihimpun melalui metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu sejarah singkat berdirinya SMA Al Kautsar Bandar Lampung, daftar siswa, daftar pegawai, sarana dan prasarana, visi, misi, dan tujuan sekolah, dan dokumen-dokumen lainnya yang berkenaan dengan penelitian ini.

Jadi metode dokumentasi adalah suatu cara pengambilan atau pengumpulan data dengan cara mengumpulkan suatu bukti-bukti tertulis, cetak, gambar, dan sebagainya.

4. Uji Keabsahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data yang meliputi tingkat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), dan kepastian (*confirmability*) dari hasil penelitian ini, penulis melakukan kegiatan sebagai berikut:

³²Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, h. 201.

a. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Pengujian keabsahan data dengan meningkatkan ketekunan ini dilakukan dengan cara peneliti membaca semua catatan hasil penelitian secara cermat, sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangannya. Sebagai bekalnya adalah peneliti membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.³³

b. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan cara triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan triangulasi waktu. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber yang berbeda, dalam hal ini sumber datanya adalah Kepala Sekolah, Waka Sarana Prasarana, Kepala Tata Usaha, Tenaga Pendidik (Guru), Peserta Didik (Siswa), dan Wali Murid/Masyarakat. Triangulasi

³³Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), h. 410.

waktu artinya pengumpulan data dilakukan pada berbagai kesempatan yaitu pagi, siang, dan sore hari.³⁴

c. Member check

Pengujian keabsahan data dengan member check dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian kepada sumber-sumber data yang telah memberikan data, yaitu Kepala Sekolah, Waka Sarana Prasarana, Kepala Tata Usaha, Tenaga Pendidik (Guru), Peserta Didik (Siswa), dan Wali Murid/Masyarakat.³⁵

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁶ Adapun metode berfikir yang dipakai pada penelitian ini adalah metode induktif atau mengumpulkan bukti-bukti khusus yang kemudian ditarik suatu kesimpulan yang bersifat umum. Setelah dilakukan penelitian, data yang terkumpul masih merupakan data mentah, sehingga perlu diolah dan dianalisis terlebih dahulu guna

³⁴*Ibid.*, h. 411.

³⁵*Ibid.*

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Op.Cit.*, h. 244.

menghasilkan sebuah informasi yang teruji kevalidannya. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu.³⁷ Mengumpulkan data dan menerangkan data yang memfokuskan pada hal-hal yang berhubungan dengan wilayah penelitian dan menghapus data yang tidak berpola, baik dari observasi, interview, dan dokumentasi.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan, yang disajikan antara lain dalam bentuk teks naratif, matriks, jaringan, dan bagan. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.³⁸

³⁷*Ibid.*, h. 247

³⁸*Ibid.*, h. 249.

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 data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.³⁹

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah upaya mengkontruksi dan menafsirkan data untuk menggambarkan secara mendalam dan untuk mengenal masalah yang diteliti. Setelah data hasil penelitian terkumpul selanjutnya dianalisis dengan menggunakan data yang bersifat kualitatif yang dapat diartikan “metode kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data desriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam penarikan kesimpulan dilakukan dengan berfikir induktif, yaitu kesimpulan

³⁹Sugiyono, *Op.Cit.*, h. 252.

yang ditarik atas dasar data empiris setelah sebelumnya dilakukan verifikasi data.⁴⁰ 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.

⁴⁰Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah, Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo Offside, 1999), h. 86

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Sejarah Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu berkembang secara bertahap, tahap tersebut berawal dari inspeksi (*inspection*), pengendalian mutu (*quality control*), penjaminan mutu (*quality assurance*), manajemen mutu strategik (*strategic quality management*), manajemen mutu terpadu (*total quality management*), organisasi belajar (*learning organization*), dan organisasi kelas dunia (*world-class-organization*).

1. Inspeksi (*Inspection*)

Pendekatan ini mulai diterapkan pada permulaan abad ke-19. Inspeksi terhadap output dilakukan langsung melalui bantuan alat tertentu yang dirancang untuk mengukur output fisik dibandingkan dengan standar yang seragam. Sejak awal abad ke-20 kegiatan inspeksi dikaitkan secara lebih formal dengan pengendalian mutu dan mutu itu sendiri dapat dipandang sebagai fungsi manajemen yang berbeda.¹

2. Pengendalian Mutu (*Quality Control*)

Pada tahun 1940-an, kelompok inspeksi berkembang menjadi bagian pengendalian mutu. Tanggung jawab mutu dialihkan kebagian *quality control* yang independen. Para pemeriksa mutu dibekali dengan keahlian statistik.

¹Abdul Hadis dan Nurhayati B, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.92.

3. Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*)

Pengendalian mutu berkembang menjadi penjaminan mutu. Bagian penjaminan mutu difokuskan untuk memastikan proses dan mutu hasil melalui pelaksanaan audit operasi, pelatihan, analisis kinerja, dan petunjuk operasi untuk peningkatan mutu.²

4. Manajemen Mutu Strategik (*Strategic Quality Management*)

Konsep ini menuntut kepada semua pihak dalam suatu institusi untuk mengelola mutu secara strategis. Dengan kata lain bagaimana suatu institusi, baik perusahaan maupun institusi pendidikan mampu melakukan langkah-langkah strategis dalam mengendalikan mutu dan menjamin mutu produk atau lulusan lembaga pendidikan untuk memuaskan para pihak yang berkepentingan atau para *stakeholder*. Menurut Sallis, Morgan, dan Murgratoyd dalam manajemen mutu strategik diperlukan perencanaan strategik yang memungkinkan formulasi prioritas jangka panjang dan perubahan institusional berdasarkan pertimbangan rasional. Tanpa strategi sebuah institusi tidak akan bisa yakin bagaimana mereka bisa memanfaatkan peluang-peluang baru.³

5. Manajemen Mutu Terpadu (*total quality management*)

Dalam perkembangan manajemen mutu terpadu, bukan hanya fungsi hasil yang mempengaruhi kepuasan *stakeholder* terhadap kualitas/mutu. Dalam hal ini tanggung jawab terhadap mutu tidak

²Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 562.

³Abdul Hadis dan Nurhayati B., *Op.Cit.*, h. 93-94.

hanya dibebankan kepada suatu bagian tertentu, melainkan menjadi tanggung jawab bersama pada satuan pendidikan/sekolah. Pola inilah yang disebut *total quality management* yang berkembang sejak tahun 1985. Perkembangan konsep mutu secara terpadu (*total quality*) sudah dimulai sejak tahun 1990-an oleh Frederick Taylor yang dikenal dengan sebutan *father of scientific management*.

6. Organisasi Belajar (*Learning Organization*)

Organisasi belajar ini merupakan kelanjutan dari filosofi *total quality management* dan mulai dikembangkan pada tahun 1990. *Learning organization* juga menggunakan filosofi *continous quality improvement* dan menggunakan konsep manajemen pengetahuan (*nowlwdgw management*), karena untuk memberikan yang terbaik bagi siswa organisasi atau sekolah harus mampu mengelola pengetahuan yang dimilikinya.

7. Organisasi Kelas Dunia (*World-Class-Organization*)

Konsep ini berkembang mulai abad ke-20, di mana teknologi informasi dan komunikasi sudah dikenal luas, semua orang dapat akses ke mana-mana tanpa mengeluarkan biaya yang berarti. Oleh karena itu, dalam perkembangan konsep dan filosofi ini dibarengi dengan konsep *e-learning*, *e-education*, *online learning* atau pembelajaran online.⁴

⁴Rusman., *Op.Cit.*, h. 562-563.

B. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah suatu istilah yang tidak asing lagi dan sering dipergunakan dalam berbagai bidang, termasuk dalam bidang pendidikan. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur (mengelola). Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah *managing* atau pengelolaan, sedangkan pelaksanaannya disebut *manager* atau pengelola.⁵

Menurut Ramayulis bahwa pengertian yang sama dengan manajemen adalah *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur'an seperti firman Allah SWT berikut ini:⁶

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

*Artinya: Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu. (Q.S As-Sajdah (32) : ayat 5).*⁷

⁵George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 1.

⁶U. Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h. 1.

⁷Mushaf Al-Azhar, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Jabal, 2010), h. 331.

Dari ayat diatas diketahui bahwa Allah SWT merupakan pengaturan alam. Akan tetapi, sebagai khalifah di bumi ini, manusia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah SWT mengatur alam raya ini.⁸

Menurut pendapat Malayu S. P Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁹

Andrew F. Sikula mengemukakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan produk atau jasa secara efisien.

Menurut Horold Koontz dan Cyril O' Donnel, manajemen adalah usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Sedangkan G. R. Terry (dalam Hikmat), mengatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai

⁸U. Saefullah, *Op.Cit.*, h. 1.

⁹Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 2.

sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.¹⁰

Dari beberapa pengertian menurut ahli diatas, dapat penulis simpulkan bahwa :

- a. Manajemen mempunyai tujuan yang ingin dicapai
- b. Manajemen merupakan perpaduan antara ilmu dan seni
- c. Manajemen baru dapat diterapkan jika ada dua orang atau lebih dalam melakukan kerjasama dalam suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan.
- d. Manajemen harus didasarkan pada pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab.
- e. Manajemen terdiri dari beberapa fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian.

Dalam praktiknya, melakukan manajerial dapat menggunakan kemampuan untuk keahlian dengan mengikuti suatu alur/prosedur keilmuan secara ilmiah dan ada juga karena berdasarkan pengalaman dengan lebih menonjolkan kekhasan atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain. Dengan demikian terdapat tiga fokus untuk mengartikan manajemen, yaitu:

- a. Manajemen sebagai suatu kemampuan atau keahlian yang selanjutnya menjadi cikal bakal manajemen sebagai profesi. Manajemen sebagai suatu ilmu menekankan perhatian pada keterampilan dan kemampuan manajerial yang diklasifikasikan menjadi kemampuan/keterampilan teknis, manusiawi dan konseptual.

¹⁰Hikmat, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), h. 12.

- b. Manajemen sebagai proses yaitu dengan menentukan langkah yang sistematis dan terpadu sebagai aktivitas manajemen
- c. Manajemen sebagai seni tercermin dari perbedaan gaya (*style*) seseorang dalam menggunakan atau memberdayakan orang lain untuk mencapai tujuan.¹¹

2. Pengertian Mutu

Kualitas atau mutu merupakan aspek terpenting dalam setiap organisasi. Mutu diyakini sebagai modal utama dalam menghadapi persaingan antarorganisasi. Setiap organisasi pasti selalu mencari sumber daya yang bermutu untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.¹² Berbicara tentang mutu berarti berbicara tentang sesuatu bisa barang atau jasa. Barang yang bermutu adalah barang yang sangat bernilai bagi seseorang, barang tersebut secara fisik sangat bagus, indah, elegant, mewah, antik, tidak ada cacatnya, awet, kuat, dan ukuran-ukuran lainnya yang biasanya berhubungan dengan kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebenaran (*truth*), dan idealitas. Jasa yang bermutu adalah pelayanan yang diberikan seseorang atau organisasi yang sangat memuaskan, tidak ada keluhan dan bahkan orang yang tidak segan-segan untuk memuji dan memberi acungan jempol.

Mutu berkenaan dengan harapan dari pelanggan, mutu juga diterapkan pada hasil, layanan, orang, proses, dan lingkungan. Beberapa ahli memberikan definisi atau rumusan mutu yang berbeda,

¹¹Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 85.

¹²Barnawi M. Arifin, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Teori & Praktik*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), h.142-143.

lebih jauh Goetsch dan Davis (dalam Mahmud), mengemukakan mutu adalah sesuatu yang dinamis mengikuti dinamika pelanggan dan lingkungan.¹³

Menurut Deming, mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Juran, mutu suatu produk adalah kecocokan menggunakan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Sejalan dengan kedua pendapat tersebut, Fegebaun mengatakan bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Sedangkan menurut Crosby (dalam Makbuloh), mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan.¹⁴

Dari definisi diatas, dapat penulis ambil kesimpulan bahwa mutu adalah keadaan yang sesuai dan melebihi harapan pelanggan, sehingga pelanggan memperoleh kepuasan. Dalam bidang pendidikan, mutu berkenaan dengan program dan hasil pendidikan yang dapat memenuhi harapan sesuai tingkat dan perkembangan masyarakat dan dunia kerja.¹⁵

Pendidikan merupakan jasa yang perlu memiliki standarisasi penilaian terhadap mutu. Standar mutu ialah panduan sifat-sifat barang atau jasa termasuk sistem manajemennya yang sesuai dengan

¹³Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), h. 2-3.

¹⁴Deden Makbuloh, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Pengembangan Teori dan Aplikasi Sistem Penjaminan Mutu*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2011), h. 33-34.

¹⁵Marzuki Mahmud, *Op.Cit*, h. 5.

kebutuhan pelanggan. Sallis (dalam Engkoswara dan Aan Komariah) mengemukakan bahwa standar mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu:

- a. Standar produk atau jasa yang ditunjukkan dengan:
 - 1) sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan atau *conformance to specification*
 - 2) sesuai dengan penggunaan atau tujuan, atau *fitness for purpose or use*
 - 3) produk tanpa cacat atau *zero defect*
 - 4) sekali benar dan seterusnya atau *right first time, every time*
- b. Standar untuk pelanggan yang ditunjukkan dengan:
 - 1) kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*. Bila produk dan jasa dapat melebihi harapan pelanggan atau *exceeding customer expectation*
 - 2) setia kepada pelanggan atau *delighting the customer*.¹⁶

Dalam konteks pendidikan, pendidikan dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu peserta didik, orang tua, masyarakat, dan pengguna lulusan pendidikan. Merujuk pada pendapat Edward Sallis (dalam Danim), sekolah yang bermutu bercirikan sebagai berikut:

- a. Sekolah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
- b. Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, dalam makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal
- c. Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya
- d. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif
- e. Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya
- f. Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang

¹⁶Engkoswara dan Aan Komariah, *Op.Cit*, h. 309.

- g. Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawabnya.
- h. Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas, dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas
- i. Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas
- j. Sekolah memandang atau menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.
- k. Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja
- l. Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus-menerus sebagai suatu keharusan.¹⁷

3. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Suatu pendekatan, *Total Quality Management* memiliki sistem manajemen yang mampu mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan seluruh anggota organisasi atau institusi.¹⁸

Menurut Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan

¹⁷Sudarman Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 55-54.

¹⁸Surahyo, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya". *Jurnal Didaktika Islamika*, Vol. 5 No. 1 (Februari 2015), h. 100.

terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.¹⁹

Menurut Sudiyono Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) merupakan suatu sistem nilai yang mendasar dan komprehensif dalam mengelola organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam jangka panjang dengan memberikan perhatian secara khusus pada tercapainya kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan secara memadai terhadap terpenuhinya kebutuhan seluruh *stakeholders* organisasi yang bersangkutan. Sugeng Pinando (dalam Sudiyono) juga menjelaskan bahwa manajemen mutu terpadu merupakan aktivitas yang berusaha untuk mengoptimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.²⁰

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

¹⁹Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2003), h. 4.

²⁰Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 102-103.

Kehadiran manajemen mutu secara terpadu sebagai usaha konsep manajemen modern berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh tantangan eksternal maupun kekuatan internal organisasi. Sebagai organisasi modern, keberadaan lembaga pendidikan harus mengetahui dan memahami pentingnya mencapai mutu pendidikan secara totalitas. Pendidikan harus benar-benar menyadari perlunya mencapai mutu dan mengusahakannya terhadap para peserta didik.²¹

Masalah kualitas dalam Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) menuntut adanya keterlibatan dan tanggung jawab semua pihak dalam organisasi. Karena itu pendekatan manajemen mutu terpadu tidak hanya bersifat persial, tetapi komprehensif dengan melibatkan semua pihak yang berkepentingan dengan produk yang dihasilkan. Masalah kualitas juga tidak lagi dimaknai dan dipandang sebagai masalah teknis, tetapi lebih berorientasi pada terwujudnya kepuasan konsumen atau pelanggan. Manajemen mutu terpadu juga melibatkan faktor fisik dan non fisik, semisal budaya organisasi dan gaya kepemimpinan. Keterpaduan faktor-faktor ini akan mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi lebih meningkat dan bermakna.²²

Manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang

²¹Deden Makbuloh, *Op.Cit*, h. 59.

²²Sudiyono, *Loc.Cit*.

perbaikan secara terus-menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan saat ini maupun masa yang akan datang. Secara umum, struktur organisasi dan mekanisme kerja sekolah yang dikehendaki menurut konsep manajemen mutu terpadu adalah sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi sekolah mampu melancarkan proses pengelolaan mutu secara menyeluruh dan kondusif bagi perbaikan kualitas
- b. Struktur organisasi sekolah mampu mengutamakan kerja sama yang solid secara tim kerja
- c. Struktur organisasi sekolah mampu mengurangi fungsi kontrol yang tidak perlu
- d. Struktur organisasi sekolah mampu mereduksi pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan secara tumpang tindih akibat kesalahan struktur kerja
- e. Struktur organisasi sekolah mampu membentuk tim yang terstruktur dengan sistem manajemen yang sederhana
- f. Struktur organisasi sekolah mampu mengupayakan agar semua anggota tim memahami visi lembaga
- g. Struktur organisasi sekolah mampu mengupayakan agar semua anggota tim memahami potensi lembaga
- h. Struktur organisasi sekolah mampu mengupayakan agar keseluruhan proses kerja berada di bawah satu komando yang hubungan kerjanya sederhana
- i. Struktur organisasi sekolah mampu melakukan penilaian untuk menentukan keberhasilan kerja sebuah sekolah.²³

C. Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Andang terdapat sepuluh hal yang menjadi karakteristik manajemen mutu terpadu antara lain:

1. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas

²³Sudarman Danim, *Op.Cit*, h. 56.

3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah
4. Memiliki komitmen jangka panjang
5. Menumbuhkan kerja sama tim
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
7. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan
8. Memberikan kebebasan yang terkendali
9. Memiliki kesatuan tujuan
- 10 Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.²⁴

D. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Hensler dan Brunell (dalam Husaini) ada empat prinsip utama dalam manajemen mutu terpadu yaitu kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan terus menerus.

1. Kepuasan pelanggan

Dalam MMTP, mutu sangat ditentukan oleh pelanggan. Karena pendidikan adalah pelayanan jasa, maka sekolah harus memberikan pelayanan jasa yang baik. Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal yang mana di dalamnya ada pelanggan primer, sekunder dan tersier. Pelanggan internal yaitu siswa (pelanggan primer), guru, dan staff tata usaha. Sedangkan pelanggan eksternal yaitu orang tua siswa (pelanggan sekunder), pemerintah dan masyarakat (pelanggan tersier). Oleh karena itu, semua aktivitas dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan.

²⁴Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep, Strategi, dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 135.

2. Respek terhadap setiap orang

Dalam sekolah yang bermutu kelas dunia, setiap orang di sekolah dipandang memiliki potensi yang bernilai sebagai aset organisasi. Oleh sebab itu, setiap orang diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk berprestasi dalam pengambilan suatu keputusan.

3. Manajemen berdasarkan fakta

Sekolah kelas dunia berorientasi pada fakta, artinya setiap keputusan harus di dasarkan pada fakta, bukan pada perasaan (*feeling*) atau ingatan semata. Ada dua konsep yang berkaitan dengan ini, yaitu: pertama, prioritatisasi, yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Dengan menggunakan data, manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu. Kedua, variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi.

4. Perbaikan terus menerus

Untuk dapat sukses setiap sekolah perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku antara lain langkah perencanaan, melaksanakan rencana,

memeriksa hasil pelaksanaan rencana, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.²⁵

Keempat prinsip manajemen mutu diatas, senada dengan prinsip manajemen mutu terpadu menurut Dahlgaard, dkk yaitu:

1. Komitmen manajemen (kepemimpinan)
2. Fokus pada pelanggan dan pegawai
3. Fokus pada fakta-fakta
4. Perbaikan terus-menerus
5. Partisipasi semua pihak.

Prinsip pertama menurut Dahlgaard di atas yaitu komitmen manajemen dan kepemimpinan dapat berpedoman dengan prinsip-prinsip mutu Edward Deming untuk membangun budaya mutu. Ada 14 prinsip-prinsip dalam hal ini, yaitu:

1. Ciptakan kemantapan tujuan untuk perbaikan produk dan jasa. Organisasi membutuhkan tujuan dan rencana jangka panjang yang berdasarkan visi dan inovasi baru
2. Adopsi filosofi baru. Organisasi harus dapat mengubah paradigma dan mencari hal-hal baru.
3. Upaya untuk mencapai kualitas tidak bergantung pada pemeriksaan masal diakhir proses. Pemeriksaan kualitas di akhir proses produksi tidak dapat memberikan perbaikan atau jaminan kualitas.
4. Jangan terkecoh dengan harga. Harga produk baik barang atau jasa tidak memiliki makna apa-apa tanpa ada ukuran kualitas yang jelas.
5. Lakukan perbaikan secara terus-menerus pada sistem produksi dan pelayanan, untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas sehingga dapat menurunkan biaya.
6. Buat lembaga pembinaan atau pelatihan dalam bentuk *on the job training* agar setiap orang dapat meningkatkan kualitas kerjanya.
7. Buat lembaga kepemimpinan yang dapat membantu orang untuk melakukan pekerjaan yang baik.
8. Hilangkan sumber-sumber yang dapat membuat anggota organisasi merasa takut.
9. Hilangkan penghambat-penghambat komunikasi antar bagian dan antar individu dalam organisasi.

²⁵Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 607-609.

10. Hilangkan penggunaan slogan, poster dan terget untuk meningkatkan produktivitas tanpa memberikan metode-metode efektif untuk mencapainya. Rendahnya mutu dan produktivitas bukan karena orangnya, melainkan karena pada lemahnya sistem organisasi.
11. Hilangkan target kerja yang menggunakan kuota numerik. Mutu tidak dapat diukur dengan nilai saja, tetapi juga diukur dengan kepuasan pelanggan.
12. Hilangkan hambatan-hambatan yang merebut kebanggaan atas pekerjaan dari para pegawai.
13. Buat lembaga program pendidikan dan perbaikan diri secara terus-menerus.
14. Ciptakan struktur yang memungkinkan semua orang bisa ikut serta dalam upaya meningkatkan mutu. Libatkan semua anggota organisasi dalam transformasi organisasi ke arah yang lebih baik. Transformasi perubahan untuk menciptakan budaya mutu merupakan tugas manajemen yang paling penting.²⁶

Taylor dan Hill, McCulloch, berargumentasi bahwa TQM merupakan konsep yang sulit dievaluasi dalam lembaga pendidikan. Sedangkan Holmes dan Gerard berpendapat bahwa TQM mungkin cocok untuk fungsi pendukung (*support function*), tetapi tidak cocok untuk fungsi pembelajaran yang merupakan inti dari sebuah lembaga pendidikan. Di lain pihak menurut Herbert, Dellana, dan Bass (dalam Rochaety, dkk) mengemukakan ada empat bidang utama dalam lembaga pendidikan yang dapat mengadopsi prinsip-prinsip TQM. *Pertama*, adalah penerapan TQM untuk meningkatkan fungsi-fungsi administrasi dan operasi lembaga pendidikan. *Kedua*, mengintegrasikan TQM dalam kurikulum. *Ketiga*, penggunaan TQM dalam metode pembelajaran di kelas. *Keempat*, menggunakan TQM untuk mengelola aktivitas riset dan pengembangan lembaga pendidikan.²⁷

²⁶Barnawi & M. Arifin, *Op.Cit.*, h. 153-155.

²⁷Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h. 104-105.

E. Tujuan dan Manfaat Manajemen Mutu Terpadu

1. Tujuan manajemen mutu terpadu

Setiap kegiatan pasti mempunyai tujuan yang diharapkan, adapun tujuan adanya pengimplementasian manajemen mutu terpadu di sekolah yaitu:

- a. Meningkatkan mutu pendidikan melalui kemandirian dan inisiatif lembaga pendidikan dalam mengelola dan memberdayakan sumber daya yang dimilikinya.
- b. Meningkatkan kepedulian warga sekolah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan melalui pengambilan keputusan bersama
- c. Meningkatkan tanggung jawab lembaga pendidikan kepada wali peserta didik, masyarakat dan pemerintahan mengenai mutu penyelenggaraan pendidikannya.
- d. Meningkatkan kompetisi yang sehat antarlembaga pendidikan mengenai mutu pendidikan yang hendak dicapai.²⁸

2. Manfaat manajemen mutu terpadu

Menurut Tony Bush dan Marianne Coleman adapun manfaat dalam pengimplementasian manajemen mutu terpadu di sekolah yaitu:

- a. Dapat menggerakkan nilai, moralitas, karakter, ataupun akhlak yang jelas. Nilai, moralitas, karakter, dan akhlak tersebut berasal

²⁸Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018), h. 43.

dari suatu keyakinan bahwa dalam mengimplementasikan TQM semua pihak harus bekerja secara maksimal, mulai dari awal, pertengahan, hingga di akhir.

- b. Dapat memuaskan keinginan maupun kebutuhan orang tua peserta didik. Orang tua peserta didik menyekolahkan anaknya dengan kebutuhan-kebutuhan ataupun harapan-harapan tertentu, implementasi TQM menjadikan pihak sekolah mengetahui kebutuhan dan harapan tersebut serta menjadikan pihak sekolah fokus dan mampu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pada orang tua peserta didik. Itulah sebab tujuan akhir dari TQM adalah kepuasan para pelanggan. Pelanggan sendiri adalah wasit terhadap mutu dan sekolah tidak akan mampu bertahan tanpa mereka.
- c. Dapat mencegah terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan atau sesuatu yang buruk. Hal ini sangat mungkin sekali dicapai karena implementasi TQM merupakan perluasan dan pengembangan diri dari jaminan mutu (*quality assurance*). Jaminan mutu adalah sebuah cara memproduksi produk yang bebas dari cacat dan kesalahan (*zero defects*).²⁹

Adapun menurut Faturohman dan Sulistyorini, bahwa manfaat TQM (*Total Quality Management*) bagi pelanggan adalah sedikit atau

²⁹*Ibid.*, h. 43-44.

bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau layanan, pelanggan lebih diperhatikan dan terjamin kualitasnya.³⁰

Dari uraian di atas, dapat penulis simpulkan bahwa manfaat pengimplementasian manajemen mutu terpadu atau TQM di sekolah dapat tercapai tatkala peserta didik (siswa), orang tua peserta didik, dan masyarakat sebagai pelanggan merasa puas dan bangga dengan penyelenggaraan pendidikan bagi anak-anaknya di sekolah tersebut.

F. Kepemimpinan dalam Manajemen Mutu Terpadu

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain dalam hubungan antara pimpinan dengan bawahan atau dengan pengikut. Pada hakikatnya, makna kepemimpinan sebagai proses mempengaruhi orang lain dalam mencapai tujuan dalam suatu situasi.³¹ Pentingnya kepemimpinan ini sebagaimana dalam firman Allah SWT di Al-Qur'an surat Al-Baqarah (2): ayat 30, yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اطِيعُوْا اللّٰهَ وَاَطِيعُوْا الرَّسُوْلَ وَاُوْلِيَ الْاَمْرِ مِنْكُمْ فَاِنْ
تَنَزَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُوْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِ
ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَاْوِيْلًا ﴿٣٠﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan ulil amri (pemegang kekuasaan) di antara

³⁰Muhammad Fathurrohman, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Secara Holistik*, (Yogyakarta: Teras, 2012), h. 92.

³¹Muhammad Rifa'i dan Muhammad Fadli, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 85-86.

*kamu. kemudian jika kamu berbeda Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.*³²

Ayat tersebut mengisyaratkan ketaatan kepada ulil amri (pemimpin) harus dalam rangka ketaatan kepada Allah SWT dan Rasul-Nya. Kata *al-amr* dalam ayat tersebut menunjukkan bahwa urusan, persoalan, masalah, perintah, jika dalam pemimpin yaitu tugas utamanya dan kesibukan sehari-harinya yaitu mengurus persoalan rakyatnya (bawahannya), menyelesaikan problematika dan permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat serta memiliki wewenang mengatur, memanager, dan mengarahkan bawahannya.

Langkah pertama untuk mengarah pada keunggulan kualitas adalah prioritas utama untuk membuat kepemimpinan sebagai dasar strategi sasaran perhatian. Secara umum kualitas kepemimpinan harus dirasakan memberi harapan dan komitmen dari semua *stakeholder* dan menetapkan satu dasar pengetahuan untuk karyawan sehingga mereka bisa belajar secara berkelanjutan dan meningkatkan kualitas layanan dalam semua dimensi.³³

Dalam manajemen mutu terpadu (*total quality management*) diperlukan seorang *leader* atau pemimpin yang kuat, memiliki visi dan misi yang jelas serta mampu menerjemahkan visi dan misinya itu pada rumusan-rumusan kebijakan serta tujuan-tujuan yang terukur. Pemimpin sekolah dalam kultur manajerial Indonesia biasa disebut sebagai kepala sekolah

³²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan Al-Ikhlâs*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014). h. 87.

³³Rusman., *Op.Cit.*, h.567.

*dengan memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?" Dia berfirman: "Sungguh Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."*³⁵

Ayat diatas menjelaskan bahwa suatu manajemen pengelolaan oleh suatu manajer (pemimpin) itu sangat penting. Allah akan memilih ummat Nya yang akan diberikan amanat untuk menjadi pemimpin dalam berbagai hal.

Dalam manajemen modern seorang pemimpin juga harus berperan sebagai pengelola. Dilihat dari fungsi-fungsi manajemen, yakni perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan maka kepala sekolah harus berperan pula sebagai supervisor pengajaran serta sebagai evaluator program sekolah.³⁶ Menurut Vilstren konteks upaya mencapai berbagai kemajuan dan peningkatan-peningkatan kualitas secara berkelanjutan dalam semua sektor aktivitas sekolah, sekolah harus dipimpin oleh seorang kepala sekolah dengan berbagai kriteria sebagai berikut:

1. Mereka harus memiliki visi yang kuat sebagai gambaran organisasi di masa yang akan datang dan mereka juga harus berorientasi pada *outcome*
2. Mereka juga harus mampu mengkomunikasikan visinya pada anggota tim kerjanya dan secara kreatif menggunakan cara-cara tidak langsung untuk menyampaikan visinya itu.

³⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan Al-Ikhlash*, Op.Cit., h. 6.

³⁶E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), h. 181.

3. Mereka adalah orang yang tepat untuk berada dalam posisi sesuai pilihan, tapi juga merupakan orang yang mampu menjadikan kesalahan sebagai pelajaran untuk bisa lebih baik.
4. Selalu memperoleh jalan untuk mampu melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi
5. Mereka mampu menciptakan iklim dan suasana kerja yang memberdayakan pegawai untuk melakukan yang terbaik, karena mereka adalah orang-orang yang dapat dikembangkan untuk menjangkau sukses.³⁷

Kemudian dalam upaya menuju cita idealnya sebagai sekolah dengan performa terbaik dengan pendekatan *total quality management* yang secara konseptual amat demokratis, maka kepala sekolah harus melakukan berbagai tugas pokok, yaitu:

1. Mengelola kurikulum dari kegiatan pembelajaran
2. Melakukan kerja sama yang baik dengan guru dalam penetapan kurikulum dan proses pembelajaran
3. Mendorong semua guru untuk melakukan yang terbaik dalam bidang dan kewenangannya
4. Melakukan bimbingan pada guru agar terus melakukan perbaikan dalam pelaksanaan tugasnya.
5. Melakukan peningkatan *skill*, keahlian dan profesionalisme guru dengan memberikan berbagai pelatihan dan pendidikan

³⁷Dede Rosyada., *Op.Cit.*, h. 291.

6. Menyediakan sumber-sumber belajar, alat, serta berbagai fasilitas belajar yang mendukung dalam peningkatan kualitas
7. Meningkatkan iklim kerja yang stimulatif dan sesuai dengan berbagai kebutuhan kemajuan
8. Memberikan layanan dengan mudah bagi para guru, mudah diakses dan dapat memberikan berbagai jalan keluar dalam berbagai persoalan yang dihadapi guru dalam kelasnya.³⁸

Dalam konteks terakhir ini, Sallis juga menegaskan bahwa kepala sekolah harus mampu memberikan layanan yang terbaik bagi guru, tidak boleh menyalahkan mereka sebelum dianalisis terlebih dahulu kesalahan-kesalahannya, memberikan kepercayaan yang penuh pada para guru untuk mengembangkan kualitas dalam batas kewenangannya, dan harus berusaha mengusahakan berbagai fasilitas untuk mendukung kreativitas guru.³⁹

G. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Dilihat dari konteks sekolah, implementasi manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management (TQM)* di sekolah merupakan metode yang digunakan dalam mengelola sumber daya manusia pada suatu sekolah secara terus menerus untuk mencapai tujuan-tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Menurut Wiyani implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah terdapat beberapa langkah-langkah yang sistematis, yang dapat

³⁸*Ibid.*, h. 292-293.

³⁹*Ibid.*,

dilakukan secara teratur dan terus menerus. Langkah-langkah tersebut antara lain:

1. Melakukan perbaikan secara terus menerus

Langkah awal dalam melakukan perbaikan secara terus menerus adalah dengan melibatkan guru, staf, wali peserta didik, masyarakat dan pejabat terkait perumusan visi, misi, dan tujuan sekolah. Dalam perumusan visi, misi, dan tujuan sekolah sendiri merupakan tahap terpenting dalam implementasi TQM di sekolah. Visi, misi, dan tujuan sekolah menggambarkan masa depan warga sekolah yang diinginkan dan mampu memberikan inspirasi kepada warga sekolah agar termotivasi untuk bekerja dengan penuh semangat dan antusias.⁴⁰

2. Menentukan standar mutu

Untuk menetapkan standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar mutu pendidikan misalnya berupa akuisisi kemampuan dasar pada masing-masing bidang pembelajaran, dan sesuai dengan jenjang pendidikan yang ditempuh.

3. Melakukan perubahan kultur

Konsep ini bertujuan untuk budaya organisasi yang menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional. Dalam bidang pendidikan, pimpinan harus berusaha membangun kesadaran para anggotanya mulai dari pimpinan itu sendiri, guru, staf, peserta

⁴⁰Novan Ardy Wiyani, *Op.Cit.*, h. 49-50.

didik, orang tua, dan lain-lain sebagai unsur terkait. Perubahan kultur ini dilakukan dengan menempuh cara-cara perumusan keyakinan bersama, intervensi nilai-nilai keagamaan, dan perumusan visi dan misi sekolah tersebut.⁴¹

4. Mengubah organisasi

Jika visi, misi, dan tujuan sekolah sudah berubah atau mengalami perkembangan, maka sangat dimungkinkan terjadinya perubahan organisasi. Perubahan organisasi ini bukan berarti perubahan wadah organisasi, melainkan perubahan sistem dan struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja dan pengawasan dalam organisasi. Perubahan ini menyangkut perubahan kewenangan, tugas-tugas, dan tanggung jawab.

5. Mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan

Misi utama dari sekolah dalam mengimplementasikan TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Sekolah yang unggul, baik sekolah negeri maupun sekolah swasta, merupakan sekolah yang dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggannya. Pihak sekolah mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan sekolah bersumber dari kesesuaian layanan sekolah dengan kepuasan pelanggan.⁴²

⁴¹Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012), h. 9-10.

⁴²Novan Ardy Wiyani, *Op.Cit.*, h. 59-62.

Dalam konteks pendidikan, ada dua wilayah kerja yang harus terus diperbaiki dalam rangka TQM, yakni layanan administrasi dan layanan akademik. Peningkatan kualitas layanan administrasi tidak cukup hanya dengan senyum dan sikap ramah di hadapan orang tua siswa, siswa sendiri, pemerintah atau lainnya, tapi dialog apa yang kurang dan apa yang perlu diperbaiki dan apa yang perlu ditingkatkan. Selain diinspirasi dengan berbagai literatur, hasil penelitian atau lainnya juga harus diperkuat dengan *assesment* terhadap mereka langsung, sehingga memperoleh masukan yang sesuai dengan kebutuhan riil pelanggan primer, sekunder, dan tersiernya.

Implementasi TQM dalam layanan administrasi sekolah harus dilakukan secara sistematis untuk mencapai perubahan pada level kualitas tertentu yang dapat ditunjukkan secara konsisten, sehingga dapat memenuhi harapan dan permintaan pelanggan. Berbagai strategi yang dapat dikembangkan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan dan dapat memberikan layanan yang terbaik pada mereka adalah dekat dengan pelanggan dan fokus terhadap pelanggan dengan sikap yang profesional. Pegawai dan seluruh staf sekolah harus berusaha dekat dengan pelanggan, siswa, orang tua siswa, pemerintah maupun unsur-unsur *employer* yang biasa datang ke sekolah. Semua itu harus dilakukan agar dapat memahami benar apa permintaan mereka dan apa harapan mereka, apa yang belum dan sudah tercapai, dan yang paling penting mereka merasa terbantu, terlindungi dan terpuaskan. Siap yang sama juga harus diberikan diantara sesama staf, karena mereka memerlukan suasana bekerja yang nyaman sehingga

produktif, dan dapat memberikan layanan terbaiknya pada pelanggan sekolah.⁴³

Dalam konteks layanan akademik, guru selain harus profesional yang ditandai dengan penguasaan terhadap bahan ajar dengan baik, serta penguasaan berbagai strategi pembelajaran dan teknik-teknik evaluasi, juga harus mampu mengembangkan strategi pembelajaran yang membelajarkan siswa dan tidak membiarkan siswa tertinggal, sehingga tidak ada siswa yang kompetensinya di bawah harapan.⁴⁴ Dalam teori Behavioristik, tingkah laku belajar peserta didik merupakan hasil dari reaksi terhadap lingkungan sekolahnya. Jika ada peserta didik yang rajin dan giat, maka itu merupakan tingkah laku dari lingkungan sekitarnya. Sifat rajin dan giat peserta didik merupakan hasil belajar individu terhadap lingkungan sekitarnya, baik lingkungan sekolah maupun rumah. Dengan demikian, untuk menciptakan hasil belajar yang diinginkan, maka pendidikan harus menciptakan kondisi lingkungan yang kondusif bagi peserta didik agar mampu berprestasi dalam belajar.⁴⁵

Tolak ukur keberhasilan manajemen mutu terpadu pada bidang pendidikan tidaklah mudah, berbeda dengan organisasi profit yang dapat diukur dari keberhasilan memasarkan produknya pada konsumen, yang dicirikan dengan mampu merebut konsumen lebih baik dari pesaingnya yang memproduksi barang atau jasa yang sama atau sejenisnya. Sedangkan

⁴³Dede Rosyada, *Op.Cit.*, h. 295-296.

⁴⁴B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 198.

⁴⁵Chairul Anwar, *Teori-teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2017), h. 17.

keberhasilan manajemen mutu terpadu pada bidang pendidikan diukur dari banyaknya anggota masyarakat yang merasa puas atau sebaliknya semakin berkurang atau tidak ada keluhan masyarakat pada proses pemberian pelayanan dan hasil pembangunan fisik dan non fisik.

Dari uraian di atas, adapun pelaksanaan manajemen mutu terpadu menurut Hadari Nawawi ditandai dengan beberapa indikator antara lain:

1. Konsisten. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pembangunan dalam pelaksanaan pembangunan dan kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia terus menerus dan makin meningkat.

Dalam konsep manajemen mutu terpadu menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu di dunia pendidikan bahwa institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai industri jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan dan kepuasan kepada para pelanggan pendidikan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus melaksanakan tugas pokoknya dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan yang diantaranya:

- a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat
- b. Sekolah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan

c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik.⁴⁶

2. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan komplain masyarakat, serta masyarakat yang dilayani semakin berkurang.

Dalam manajemen mutu terpadu pelanggan itu benar-benar dilindungi agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Semua perangkat sekolah harus benar-benar memiliki kultur pelayanan yang terbaik terhadap siswa dan orang tua siswa, sehingga mereka puas bukan hanya di akhir setelah putra-putrinya lulus, tetapi sejak awal mereka masuk ke halaman sekolah. Selain itu, sekolah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan bekerja dapat berkurang.

3. Disiplin dalam waktu dan disiplin dalam berkerja semakin meningkat.

Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi pendidikan maupun bagi para pegawainya. Bagi organisasi pendidikan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran

⁴⁶Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), h. 143-144.

pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal.⁴⁷ Organisasi yang baik harus berupaya menciptakan peraturan atau tata tertib yang akan menjadi rambu-rambu yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai dalam organisasi pendidikan, karena disiplin merupakan faktor penting yang mempunyai peranan untuk membentuk seseorang mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan kewajibannya. Dalam hal ini, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan disiplin kerja antara lain:

- a. Peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang)
- b. Peraturan dasar tentang berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja.
- c. Peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.⁴⁸

4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya.

Salah satu aktivitas dalam pengelolaan perlengkapan pendidikan di sekolah adalah mencatat semua perlengkapan yang dimiliki sekolah. Inventarisasi aset organisasi adalah pencatatan dan penyusunan daftar aset berupa barang-barang milik sekolah ke dalam suatu daftar inventaris barang secara sistematis, tertib dan teratur berdasarkan ketentuan-ketentuan dan tata cara yang berlaku. Melalui

88. ⁴⁷Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2016), h. 87-

⁴⁸*Ibid.*, h. 94.

inventarisasi perlengkapan pendidikan diharapkan akan terciptanya ketertiban administrasi barang, penghematan keuangan, mempermudah dalam pemeliharaan dan pengawasan. Dalam hal ini, kegiatan inventarisasi meliputi dua kegiatan, yaitu:

- a. Kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang
- b. Kegiatan pembuatan laporan.⁴⁹

5. Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat.

Pengawasan melekat adalah proses pemantauan, pemeriksaan dan evaluasi oleh pimpinan unit/organisasi kerja terhadap fungsi semua komponen dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan suatu organisasi pendidikan. Bila lembaga pendidikan ingin mengadakan pengawasan/kontrol melekat, maka langkah-langkah dalam pengawasan melekat antara lain:

- a. Manajer/Kepala sekolah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol
- b. Mekanisme kerja para pegawai sekolah dapat dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, mingguan dan harian
- c. Manajer/Kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas itu sudah dikerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak.⁵⁰

⁴⁹Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 55-56.

6. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah.

Dalam organisasi pendidikan pemborosan dana dan waktu dapat dicegah dengan memiliki rencana kegiatan dan anggaran sekolah yang jelas dan akurat, dengan begitu dapat memperhitungkan keseimbangannya dan penetapan prioritas sesuai kemampuan penyediaan dananya.

7. Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilaksanakan

Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan seperti mengikuti workshop, MGMP dan lain-lainnya baik tingkat sekolah, kota, maupun provinsi sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien, dan produktif.⁵¹

H. Tinjauan Pustaka

Penulis menyadari bahwa secara substansi penelitian ini tidak sama sekali baru. Penelitian sebelumnya berkaitan dengan manajemen mutu terpadu telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya:

Tesis, Muammar Khadafie, yang berjudul “Implementasi Nilai-nilai Manajemen Mutu Terpadu Melalui Kepemimpinan Kepala Sekolah untuk

⁵⁰Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 171-172

⁵¹Hadari Nawawi., *Op.Cit.*, h. 48

Meningkatkan Kreativitas Guru di SD Muhammadiyah 1”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai-nilai manajemen mutu terpadu di SD Muhammadiyah 1 adalah fokus pada pelanggan, keterlibatan total, memberikan kebebasan yang terkendali, perbaikan berkelanjutan, dan komitmen. Adapun program peningkatan kreativitas guru di SD Muhammadiyah 1 Surakarta meliputi evaluasi diri sekolah, penilaian kinerja guru, pelatihan kependidikan, mengikuti event-event guru terbaik, rapat supervisi, kelompok kerja guru, dan motivasi.

Skripsi, Umi Khoiriyah yang berjudul “Study Tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Tsanawiyah Negeri Jeketro Kecamatan Gubug Kabupaten Grobogan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep manajemen mutu terpadu yang dianut oleh MTs N Jeketro adalah manajemen mutu terpadu yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dan upaya dari MTs N Jeketro adalah dengan meningkatkan kualitas pelanggan internal yang terdiri dari guru, teknisi, laboran, dan tenaga administrasi, selanjutnya adalah membentuk siswa yang berkualitas yakni mempunyai semangat tinggi, mampu menghadapi tantangan zaman, menjadi insan yang bertakwa dan mampu bersaing dan mengamalkan setelah selesai pendidikan di MTs N Jeketro.⁵²

Erra Yusmina, Murniati AR, dan Niswanto yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja

⁵²Umi Khoiriyah, Eprints.walisongo.ac.id. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah*, Di akses Pada Tanggal 8 April 2016.

Sekolah". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kinerja sekolah sudah baik, hasil tersebut bisa dilihat dari penyusunan program yang berpedoman pada prinsip-prinsip dasar manajemen mutu terpadu, implementasi manajemen mutu terpadu yang dilakukan kepala sekolah dengan melibatkan seluruh pendukung sekolah, serta manfaat penerapan manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kinerja guru yang berpengaruh terhadap prestasi siswa dan meningkatnya kinerja sekolah.⁵³

Maka dari beberapa penelitian yang telah dilakukan diatas, terdapat beberapa perbedaan, baik dari segi objek penelitian maupun judul penelitian. Tetapi dari beberapa penelitian di atas, inti dari pokok pembahasannya yaitu implementasi manajemen mutu terpadu berupaya memberikan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kepada proses pendidikan dengan melibatkan seluruh anggota pendidikan agar tercapainya kualitas mutu pendidikan dan kepuasan kepada pelanggan baik internal maupun eksternal.

⁵³Erra Yusmina, Murniati AR, dan Niswanto, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah*, Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. 4 No. 2 (November 2014), h. 168.

I. Kerangka Berfikir

Tabel 4
Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu
Menurut Teori Hadari Nawawi



BAB III

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Yayasan Al Kautsar Lampung dirintis oleh Kelompok Pengajian Al-Amal di Bandar Lampung yang beranggotakan Muspida Tingkat I dan seluruh Kepala Dinas/Kanwil Tingkat I serta Bupati/Walikota se-Propinsi Lampung yang beragama islam. Pada bulan Januari 1991, pengajian Al-Amal membahas isu penting dalam bidang Pendidikan, yaitu relatif rendahnya kualitas sekolah umum dan sekolah agama di Provinsi Lampung, masyarakat Lampung memiliki kecenderungan untuk menyekolahkan putra-putrinya ke luar Lampung, baik sekolah umum, sekolah Islam, maupun sekolah non Islam, di Bandar Lampung tidak tersedia sekolah umum yang berkualitas unggul bernafaskan Islam dan memiliki sistem pengajaran yang berkualitas seperti yang diharapkan masyarakat, persaingan yang semakin berat bagi siswa lulusan dari Lampung untuk memasuki sekolah unggul di Lampung, dan mengembangkan Islamic Center dengan Masjid Nurul Ulum menjadi Pusat Kebudayaan dan Pusat Pendidikan Umat Islam Lampung.

Pada bulan maret 1991 disepakati untuk segera membangun suatu lembaga pendidikan dasar dan menengah yang bernafaskan

Islam dan bermutu di Propinsi Lampung. Pada bulan Mei 1991 dibentuk Panitia Persiapan Pendirian SMP dan SMA yang diberi nama “Nurul Ulum” (Cahaya Ilmu), yang menaunginya dengan nama Yayasan Nurul Ulum. Pada tahun pelajaran 1991/1992, SMP dan SMA Nurul Ulum mulai menerima murid baru, dan untuk sementara waktu siswanya dititipkan pada SMP Negeri II dan SMA Negeri II Tanjung Karang. Pada bulan November 1991 nama Nurul Ulum diganti dengan nama “AL KAUTSAR” (Nikmat yang berlimpah. Pada tanggal 16 Januari 1992, Yayasan Al Kautsar Lampung membentuk organisasi dibawahnya untuk mengelola kegiatan bidang Pendidikan umum bernafaskan Islam di propinsi lampung yang diberi nama Perguruan Al Kautsar. Tanggal tersebut kemudian dijadikan hari jadi perguruan Al Kautsar.

Sejak berdirinya pada tahun 1993, SMA Al – Kautsar Bandar Lampung, telah mengalami beberapa kali pergantian kepemimpinan, yaitu:

Tabel 5
Daftar Nama dan Periode Kepala Sekolah
SMA Al Kautsar Bandar Lampung

No	Nama Kepala Sekolah	Periode
1	Drs. Hi. Zaenal Iskandar	April 1993 – Desember 1995
2	Drs. Hi. Abdul Sani Djuned	Desember 1995 – Juni 1997
3	Ali Imron, M.Sc	Juni 1997 – September 2002
4	Drs. Hi. Sunardi, M.Pd	September 2002 – Desember 2010
5	Drs. Hi. Joko Santoso	Desember 2010 – Maret 2014
6	Drs. Hi. Sukijo, M.Pd	Maret 2014 – Desember 2014
7	Hi. Eko Anzair, S.Si	Januari 2015 – Sekarang

Sumber : Data Dokumentasi SMA Al Kautsar Bandar Lampung

2. **Visi, Misi dan Tujuan SMA Al Kautsar Bandar Lampung**

a. Visi

Unggul, Islami, Berprestasi dan Berwawasan Global

Indikatornya:

- 1) Sukses Ujian Nasional, Olimpiade (OSN, OOSN) dan seleksi PTN.
- 2) Santun dalam berperilaku, ber-Imtaq, dan berkarakter.
- 3) Berjiwa kompetitif.

b. Misi

- 1) Membangun sekolah yang berkualitas unggul dan islami
- 2) Meningkatkan kualitas, profesionalisme, dan kesejahteraan tenaga pendidikan untuk tercapainya proses pembelajaran yang berkualitas unggul dan islami.
- 3) Meningkatkan kualitas prestasi, keberhasilan, daya saing, dan akhlakul karimah siswa, guru, dan karyawan sebagai hasil proses pembelajaran yang berkualitas unggul dan islami
- 4) Meningkatkan kualitas prestasi, keberhasilan, daya saing, dan akhlakul karimah siswa, guru, dan karyawan sebagai hasil proses pembelajaran yang berkualitas unggul dan islami
- 5) Membangun dan mengembangkan kampus pendidikan menjadi tempat yang indah, dan berwawasan lingkungan, aman dan nyaman, serta islami untuk menunjang proses pembelajaran dan pelayanan pendidikan yang berkualitas unggul dan islami.

6) Membangun dan mengembangkan pendidikan yang islami, profesional, mandiri, dan berdaya saing global.

c. Tujuan

- a. Terselenggaranya proses administrasi pendidikan dan pembelajaran berbasis penguasaan teknologi informasi (IT)
- b. Terintegrasinya nilai-nilai islam ke dalam proses pendidikan dan pembelajaran di lingkungan sekolah
- c. Diterimanya di perguruan tinggi Negeri/Swasta favorit baik di dalam maupun di luar negeri setiap tahunnya lebih dari 80%
- d. Tersedia dan teroptimalkannya laboratorium dan perpustakaan elektronik (E.Library)
- e. Terbebaskannya seluruh warga sekolah dari buta huruf Al Qur'an
- f. Diraihkannya juara olimpiade sains, prestasi akademik atau non akademik di tingkat Kota, Provinsi, Nasional dan Internasional.
- g. Terbebaskannya sekolah dari tindakan amoral/asusila dan kriminal oleh warga sekolah.

3. Data Identitas Sekolah

Nama Sekolah : SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Nomor Statistik Sekolah : 302126010040

NPSN : 10807024

NDS : I.04084022

Status Sekolah : Swasta

Alamat Sekolah : Jl. Soekarno Hatta, Rajabasa, Bandar
 Lampung
 Telepon / Email : (0721) 781578 / smaalkautsar@gmail.com
 Waktu Sekolah : Pagi
 Status Gedung : Milik Sendiri
 Status Akreditasi : Terakreditasi A
 Nama Yayasan : Al Kautsar Lampung
 Tahun Berdiri : 1992
 SK Pendirian Sekolah : Tgl 16 Januari 1992 No.01/1/SK/YPD/1992
 Akte Notaris : 34 Tgl. 8 Februari 1993
 Luas Tanah : 5 Hektar
 Luas Bangunan : 2.745 M²

4. Data Keadaan Tenaga Pendidik dan Kependidikan

a. Data Tenaga Pendidik

Tabel 6
Data Tenaga Pendidik
SMA Al Kautsar Bandar Lampung

No	Nama	Pendidikan Tertinggi		Jabatan	Mata Pelajaran yang Diajari
		Pendidikan Terakhir	Jurusan/ Program		
1	Eko Anzair, S.Si	S1	Fisika	Kepsek	Fisika
2	Supardi, S.Pd, M.Pd	S1	Fisika	Waka.Kur	Fisika
3	Hj. Ratna Juwita, S.Pd	S1	Kimia	Waka.Sar	Kimia
4	Esti Hariani, S.Sos, M.Pd	S2	Sosiologi	Waka.Sis	Sosiologi
5	Drs. Hi, Sukijo, M.Pd	S2	B.Indonesia	Guru	B.Indonesia
6	Drs. Arif Maryata	S1	Olah Raga	Guru	Olah Raga
7	Dra.Hj.Dewi Wijayati	S1	Ekonomi	Guru	Ekonomi
8	Yusuf, S.Pd, M.Pd.	S2	B.Indonesia	Guru	B.Indonesia

9	Drs. Mesiyanto	S1	Geografi	Guru	Geografi
10	Hi, Dwi Atmanto, S.Pd	S1	Matematika	Guru	Matematika
11	Mardiana, S.Ag, M.Pd.I	S2	PAI	Guru	PAI
12	Ade Zulfa Helen, S.Pd	S1	B.Ingggris	Guru	B.Ingggris
13	M. Abadi, S.Ag, M.PdI.	S2	PAI	Guru	PAI
14	Nurazmi, S.Pd.	S1	Fisika	Guru	Fisika
15	Warya Satar, SPd	S1	Ekonomi	Guru	Ekonomi
16	Ersontowi, S.Pd M.Pd	S2	Sejarah	Guru	Sejarah
17	Hj. Liszia Devi Muatiara, M.Pd	S1	B.Ingggris	Guru	B.Ingggris
18	Erni Widiastuti, S.Pd	S1	B.Indonesia	Guru	B.Indonesia
19	Rr.Etty PNW, S.Si, M.Si	S1	Biologi	Guru	Biologi
20	Sujarwo, S.Pd	S1	PKN	Guru	PKN
21	Drs. M. Firdaus. B.	S1	Matematika	Guru	Matematika
22	Septina Welasih, S.Pd	S1	B.Indonesia	Guru	B.Indonesia
23	Dinar Asri.HW, S.Pd	S1	Biologi	Guru	Biologi
24	Yudi Antoni, S.Si	S1	Matematika	Guru	Matematika
25	Teti Feriyani, S.Si	S1	Sosiologi	Guru	Sosiologi
26	Ambar Hestningsih, S.Pd	S1	B.Indonesia	Guru	B.Indonesia
27	Hi. Syamroni, S.Ag	S1	PAI	Guru	PAI
28	Ida Mardiana.N, S.Psi	S1	BK	Guru	BK
29	Ari Gunawan, S.Kom	S1	TIK	Guru	TIK
30	Guntur, S.Kom	S1	Sys.Info.K	Guru	Sys.Info.K
31	Taufik Hidayat, S.Pd	S1	B.Ingggris	Guru	B.Ingggris
32	Datu Noplanol, S.Pd	S1	B.Ingggris	Guru	B.Ingggris
33	Heridini Herianti, S.Pd.I, M.Pd.I	S1	Psikologi	Guru	Psikologi
34	M. Ma'ruf, S.Pd.I	S1	B.Arab	Guru	B.Arab
35	Hi. Gustafit Firnando, S.Pd	S1	Matematika	Guru	Matematika
36	Tatang Bahtiar, S.Si	S1	Matematika	Guru	Matematika
37	Pawit Tursiswoyo, S.Pd	S1	BK	Guru	BK
38	Tini Silvia Sakti, S.Si	S1	Kimia	Guru	Kimia
39	Yullia Putri, S.Pd	S1	Geografi	Guru	Geografi
40	Eldi Alfirudi, SPd.Mus	S1	Seni	Guru	Seni
41	Drs. Hi. Burmawi. JM	S1	PKN	Guru	PKN
42	Martliendha S.P, S.Pd.	S1	Seni	Guru	Seni
43	Juli Handoko, S.Pd.	S1	Penjas	Guru	Penjas
44	Heri Saputra, S.Pd.	S1	Sejarah	Guru	Sejarah
45	Andi Zulkarnain, S.Pd, Gr.	S1	Kimia	Guru	Kimia
46	Yuca Aryanti Indrakustantri, S.Pd.	S1	Kimia	Guru	Kimia
47	Tri Permata sari, S.Pd.	S1	Geografi	Guru	Geografi

48	Yeni Liasari, A.Md,	D3	B.Lampung	Guru	B.Lampung
49	M. Zainul Wahid, S.Pd.	S1	Biologi	Guru	Biologi
50	Shinta Anggraini, S.Pd	S1	Sejarah	Guru	Sejarah
51	Desi Rahmawati, S.Pd.	S1	Matematika	Guru	Matematika
52	Iwan Nurwantoro, S.Pd.	S1	Matematika	Guru	Matematika
53	Roseanna Febriyani, S.Sos, M.Pd.	S2	Sosiologi	Guru	Sosiologi
54	Novrian Palendra, S.Pd.I	S1	B.Indonesia	Guru	B.Indonesia
55	M. Fadlan, S.Pd	S1	Sejarah	Guru	Sejarah
56	Husnul Hotimah, S.Pd	S1	Fisika	Guru	Fisika
57	Nurhayati, M.Pd.	S2	PKN	Guru	PKN
58	Yosi Luthfi Irfanda, S.Pd.	S1	Penjaskes	Guru	Penjaskes
59	Mustakim, S.Pd	S1	PKN	Guru	PKN
60	Tubagus Restu Wibowo, S.Pd	S1	Seni Musik	Guru	Seni Musik
61	Dodi Kurnia, S.Pd	S1	Penjas	Guru	Penjas
62	Cahyo Adi Kurniawan, S.Pd.	S1	Seni Musik	Guru	Seni Musik
63	Andika Prasetya, M.Pd	S2	Fisika	Guru	Fisika

Sumber : Data Dokumentasi SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa SMA Al Kautsar Bandar Lampung memiliki tenaga pendidikan yang berjumlah 63 orang, dengan jenjang pendidikan D3 berjumlah 1 orang, S1 berjumlah 53 orang, dan S2 berjumlah 9 orang.

b. Data Tenaga Kependidikan

Tabel 7
Data Tenaga Kependidikan
SMA Al Kautsar Bandar Lampung

No	Nama	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1	Makmun Murod, S.M	S1	Kepala TU
2	Sofyan Sauri, S.Pd.	S1	Staf TU
3	Edi Yulianto	SMA	Staf TU
4	Afriza Denia, S.Pd.	S1	Staf TU
5	Ahmad Fatoni, SE.	S1	Staf TU
6	Aprikatiningsih, SE.	S1	Staf TU

7	Sugiono, S.IP.	S1	Pustakawan
8	Siti Nur Prafitri.M, S.Pd.	S1	Laboran
9	Jamsari	SMA	Pemb. Umum
10	Lukman Adi Candra	S1	Staf IT

Sumber : Data Dokumentasi SMA Al Kautsar Bandar Lampung

5. Data Keadaan Peserta didik

Tabel 8
Data Keadaan Peserta Didik
Tahun 2018-2019

No	Kelas X		Kelas XI		Kelas XII		Jumlah Siswa Keseluruhan
	Jumlah Kelas	Jumlah Siswa	Jumlah Kelas	Jumlah Siswa	Jumlah Kelas	Jumlah Siswa	
1	(10) Ipa = 6 dan Ips = 4	344	(10) Ipa = 6 dan Ips = 4	338	(11) Ipa = 7 dan Ips = 4	368 Siswa	1050 Siswa

Sumber : Data Dokumentasi di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

6. Data Keadaan Sumber Belajar dan Sarana Prasarana

Tabel 9
Data Sumber Belajar SMA Al Kautsar Bandar Lampung

No	Jenis Sumber Belajar	Jumlah	Luas Ruangan	Baik	Kurang Baik	Tidak Ada
1	Ruang Perpustakaan	1	141 m ²	√		
2	Ruang Laboratorium					
	a. IPA					
	Fisika	1	130 m ²	√		
	Kimia	1	130 m ²	√		
	Biologi	1	130 m ²	√		
	b. IPS	-	-			
	c. Bahasa	1	80 m ²	√		
	d. Komputer	2	100 m ²	√		
	e. Multimedia	1	80 m ²			
3	Ruang kesenian / Keterampilan	1	80 m ²	√		
4	Ruang media / Pusat sumber belajar / Ruang audio visual	1	90 m ²	√		
5	Rumah kaca / Green	1	150 m ²	√		

No	Jenis Sumber Belajar	Jumlah	Luas Ruangan	Baik	Kurang Baik	Tidak Ada
	House					
6	Ruang olah raga (in door)					√
7	Lapangan olah raga (out door)	1	1000 m ²	√		
8	Ruang Kelas	24	116 m ²	√		
9	Buku perpustakaan					
	a. Fiksi	1300		√		
	b. Non fiksi	850		√		
	c. Referensi	434		√		
10	Alat peraga/alat bantu pembelajaran					
	a. Matematika	15		√		
	b. IPA	132		√		
	c. IPS	15		√		
	d. Bahasa	-		√		
11	Alat praktik					
	a. Kesenian	23		√		
	b. Keterampilan	-		√		
	c. Pendidikan Jasmani	15		√		
12	Media pendidikan					
	a. OHP					
	b. Audio player / radio	3		√	√	
	c. Video player / televisi	6		√	√	
	d. Slide projector	31		√	√	
	e. Komputer untuk pembelajaran	60		√	√	
	f. LCD	31		√	√	
	g. Papan display / majalah dinding	7		√	√	
13	Software					
	a. Kaset pembelajaran	10		√		
	b. VCD pembelajaran	5		√		

Sumber : Data Dokumentasi SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Tabel 10
Data Sarana / Ruang Penunjang SMA Al Kautsar Bandar Lampung

No	Jenis Sarana	Kondisi		
		Baik	Kurang baik	Tidak Ada
1	Ruang kepala sekolah	√		
2	Ruang wakil kepala sekolah	√		
3	Ruang guru	√		
4	Ruang tata usaha	√		
5	Ruang Bimbingan & Konseling	√		
6	Ruang OSIS	√		
7	Ruang kesehatan / UKS	√		
8	Ruang ibadah / Masjid	√		
9	Ruang keamanan / satpam	√		
10	Lapangan upacara	√		
11	Ruang tamu	√		
12	Ruang koperasi	√		
13	Kantin	√		
14	Toilet / WC, jumlah 21	√		

Sumber : Data Dokumentasi SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Tabel 11
Data Prasarana SMA Al Kautsar Bandar Lampung

No	Jenis	Keberadaan		Kondisi	
		Ada	Tidak ada	Baik	Tidak baik
1	Instalasi air	√		√	
2	Jaringan listrik	√		√	
3	Jaringan telepon	√		√	
4	Internet	√		√	
5	Akses jalan	√		√	
6	Sumber Air	√		√	

Sumber : Data Dokumentasi SMA Al Kautsar Bandar Lampung

B. Deskripsi Data Penelitian

Indikator Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, antara lain:

1. Konsisten. Tingkat konsistensi produk dalam meningkatkan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia terus meningkat.

- a. Memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat

- 1) Wawancara

Adapun hasil wawancara penulis dengan Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

*“Secara umum kualitas SDM di SMA Al Kautsar sudah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, karena guru-guru di sini sudah minimal S1 bahkan sudah banyak yang S2, dan juga dalam penyeleksian guru pun sangat ketat tidak asal ambil saja tetapi melalui proses dengan SOP yang sudah ditetapkan, begitu juga dalam penerimaan siswa, itu sudah ada ketetapannya dan sesuai dengan SOP yang ditetapkan baik siswa baru maupun siswa pindahan”.*¹

Dari hasil wawancara di atas, dapat diperkuat dengan hasil wawancara kepada Siswa dan Wali Murid, sebagai berikut:

Audreyna R. Rachma (selaku siswa) menyatakan bahwa:
*“saya senang SMA Al Kautsar ini bukan hanya dididik untuk ahli dalam bidang akademik saja, tetapi juga dalam bidang keagamaan dan juga teknologinya”.*²

Ibu Yeni Siswati (selaku wali murid) menyatakan bahwa:
“ketertarikan saya menyekolahkan anak saya di SMA Al

¹Eko Anzair, S.Si, Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

²Audreyna R. Rachma, Siswa Kelas XI IPA 1 di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 10 April 2019.

Kautsar yaitu selain prestasinya sudah terkenal baik di Lampung, lulusannya juga banyak yang di terima di PTN favorit dan juga di sana itu tidak meninggalkan sisi islaminya”³

- b. Sekolah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan

1) Wawancara

Adapun hasil wawancara penulis dengan Kepala Sekolah

SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

“Untuk ukuran kepuasan itu relatif, karena siswa di sekolah ini ada kelas menengah kebawah, menengah, dan menengah ke atas. Tetapi dengan fasilitas ada sekarang ini insyaallah sudah lebih memadai, seperti dalam pembelajaran di tiap kelas sudah ada AC, LCD, dan lingkungan SMA pun jauh dari kebisingan sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik. Jika ada keluhan sekolah langsung menanganinya”⁴

Dari hasil wawancara di atas, dapat penulis perkuat dengan hasil wawancara kepada siswa yaitu:

Audreyna R. Rachma (selaku siswa) menyatakan bahwa:
“terkait kenyamanan fasilitas sudah cukup memuaskan, kami selalu diberikan kenyamanan dalam proses pembelajaran di kelas seperti adanya AC, LCD dan lain-lainnya. dan apabila ada keluhan dari kami seperti AC kurang dingin di dalam kelas sekolah sudah cukup baik dalam menanganinya”⁵

³Yeni Siswati, Wali Murid, Wawancara Tanggal 12 April 2019.

⁴H. Eko Anzair, S.Si, Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

⁵Audreyna R. Rachma, Siswa Kelas XI IPA 1 di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 10 April 2019.

c. Sarana prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik

1) Wawancara

Adapun hasil wawancara penulis dengan Waka. Sarana Prasarana di SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

*“Untuk sarana dan prasarana yang ada di sekolah ini sudah berfungsi dengan baik, jika ada sarana prasarana yang rusak kami selalu adakan perbaikan-perbaikan dan sarana prasarana yang ada sudah sesuai dengan persyaratan akreditasi”.*⁶

Hasil wawancara di atas setara dengan hasil wawancara Guru dan Siswa sebagai berikut:

Bpk. Juli Handoko, S.Pd (selaku dewan guru) menyebutkan bahwa: *“terkait bangunan dan sarana prasarana yang ada di SMA Al Kautsar ini sudah layak pakai dan sudah berfungsi dengan baik”.*⁷

Audreyna R. Rachma (selaku siswa) menyatakan bahwa: *“untuk sarana prasarana di sini saya rasa sudah baik semua, dan jika ada kendala pun sekolah langsung cepat memperbaiki”.*⁸

2) Observasi

Berikut hasil observasi pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam indikator pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

⁶Hj. Ratna Juwita, S.Pd, Wakil Kepala Sekolah bidang Sarana dan Prasarana di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 18 April 2019.

⁷Juli Handoko, S.Pd, Dewan Guru di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

⁸Audreyna R. Rachma, Siswa Kelas XI IPA 1 di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 10 April 2019.

Tabel 12
Data Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu dalam
Pelayanan Umum dan Pelaksanaan Pembangunan

Indikator	Sub Indikator	Terlaksana		
		Ya	Kadang-kadang	Tidak
Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia terus meningkat	a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat	√		
	b. Memberikan kenyamanan fasilitas dan penangani keluhan yang memuaskan	√		
	c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik	√		

Sumber: Hasil Observasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

3) Dokumentasi

Adapun data dokumentasi yang penulis ambil yaitu data tenaga pendidik, foto keadaan fasilitas di dalam kelas yang terlampir, dan data sarana prasarana di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

2. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang

a. Sekolah memiliki kultur pelayanan yang terbaik

1) Wawancara

Berdasarkan Adapun hasil wawancara penulis dengan Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

*“Sekolah sudah memberikan yang terbaik, baik itu di bidang akademik maupun administrasi seperti dalam proses pembelajaran sebelum KBM dilakukan seluruh peserta didik membaca al-qur’an dan menyanyikan lagu kebangsaan indonesia raya, untuk hari Jum’at membaca asma’ul husnah. Selain itu juga adanya orientasi disiplin siswa seperti pelatihan fisik oleh kepolisian dan brimob untuk kelas 10, untuk kelas 11 adanya orientasi prestasi siswa seperti wisata ilmiah untuk kunjungan ke UGM, UI, dan kepolisian”.*⁹

Hal tersebut di perkuat dengan hasil wawancara kepada Guru dan Siswa yaitu:

Bpk. Ari Gunawan, S.Kom (selaku dewan guru), menyebutkan bahwa: *“terkait layanan administrasi dan akademik, biasanya untuk administrasi peserta didik disediakan bank untuk mempermudah pembayaran spp dan untuk akademik sekolah mengadakan sanlat, ODS (orientasi disiplin siswa) untuk kelas 10 naik ke kelas 11 seperti latihan fisik oleh brimob, serta OPS (orientasi prestasi siswa) untuk kelas 11 naik ke kelas 12 kunjungan ke universitas ternama di Indonesia”.*¹⁰

Audreyna R. Rachma (selaku siswa) menyatakan bahwa: *“dalam pelayanan administrasi sudah cukup baik dan disediakan bank juga agar kita sebagai siswa dalam melakukan*

⁹H. Eko Anzair, S.Si, Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

¹⁰Ari Gunawan S.Kom, Dewan Guru di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

*administrasi seperti membayar SPP dan lain sebagainya. Dalam pelayanan akademik sudah dipastikan dengan baik, contohnya saja kami ingin lomba sudah diberikan dispensasi untuk memperdalam ilmu yang akan di lombakan nanti dan ada perpustakaan juga yang sudah memadai”.*¹¹

b. Sekolah mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU

1) Wawancara

Berdasarkan Adapun hasil wawancara penulis dengan Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

*“Sekolah selalu mengadakan evaluasi, di dalam evaluasi itu ada evaluasi harian, mingguan, bulanan, semesteran bahkan tahunan. Evaluasi guru itu masuk ke dalam penilaian DP2T (daftar penilaian prestasi tahunan). Di dalam DP2T itu ada pemahaman kesilaman, prestasi kerja, ke alkautsaran, kedisiplinan, kepemimpinan, kerjasama, nah itu semua masuk kedalam penilaian kinerja oleh kepala sekolah dan juga penilaian kinerja yang dilakukan oleh dinas pendidikan yang mengikuti 8 standar itu, tetap dilakukan”.*¹²

Hal serupa juga dilakukan wawancara kepada kepala TU dan Guru, hasil wawancaranya antara lain:

Bpk. Ma'mun Murod, S.M (selaku Kepala TU), menyebutkan bahwa: *“evaluasi rutin diadakan, ada rapat bulanan, kemudian dari staf TU biasanya diadakan pertemuan bulanan atau 3 bulan, kita juga sering koordinasi dengan persiapan kegiatan tertentu dan bahkan setiap kegiatan kepanitiaan pasti ada rapat awal dari pimpinan, baik waka maupun kepala sekolah juga ikut mengevaluasi dengan pelaksanaan kegiatan tahun kemarin untuk persiapan tahun sekarang”.*¹³

¹¹Audreyana R. Rachma, Siswa Kelas XI IPA 1 di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 10 April 2019.

¹²H. Eko Anzair, S.Si, Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

¹³Ma'mun Murod, SM, Selaku Kepala TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 10 April 2019.

Bpk. Juli Handoko, S.Pd (selaku dewan guru), menyebutkan bahwa : “biasanya ada rapat koordinasi, seperti kehadiran, kinerja, itu semua dipantau oleh kepala sekolah. Kita juga nanti di setiap KU nya ada penilaian seorang guru itu layak atau tidaknya naik gaji berkala, promosi jabatan, itu ada penilaian semua. Rutinnya itu untuk penilaian dari kepala sekolah itu 3 bulan sekali, tetapi dalam tiap harinya kepala sekolah selalu mengontrol”.¹⁴

2) Observasi

Berikut hasil observasi pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam indikator mengurangi kekeliruan dalam bekerja dan komplain masyarakat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

Tabel 13
Data Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengurangi Kekeliruan dalam Bekerja dan Komplain Masyarakat Berkurang di SMA Al Kautsar

Indikator	Sub Indikator	Terlaksana		
		Ya	Kadang-kadang	Tidak
Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat, serta masyarakat yang dilayani semakin berkurang	a. Sekolah harus memiliki kultur pelayanan yang baik	√		
	b. Sekolah harus mengadakan evaluasi kinerja guru dan staf TU secara berkala agar kekeliruan dalam bekerja berkurang	√		

Sumber: Hasil Observasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

¹⁴Juli Handoko, S.Pd, Dewan Guru di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

3) Dokumentasi

Disini penulis melampirkan dokumentasi berupa foto saat proses kegiatan sebelum KBM berlangsung di dalam kelas, wisata ilmiah dan ODS (Orientasi Disiplin Siswa), serta foto evaluasi para guru dan staf TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

3. Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat

Yaitu dengan mematuhi peraturan jam kerja, peraturan berpakaian dan berperilaku dalam bekerja, serta mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.

a. Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dengan Kepala Sekolah dan Kepala TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

Bpk. H. Eko Anzair, S.Si (Selaku Kepala Sekolah), mengatakan bahwa: “terkait dengan berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja itu sudah sesuai dengan peraturan yang ada, untuk peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan hubungan dengan unit kerja lain itu sudah baik, namun terkait peraturan jam kerja masih ada guru 2 atau 3 guru yang tidak mematuhi aturan, seperti masih ada yang terlambat dan tidak izin saat keluar (izin tanpa keterangan),nah untuk hal-hal seperti ini ada punishment nya, pertama berupa teguran di setiap rapat selalu diingatkan, jika 2-3 kali masih saja tidak menaati aturan, maka saya keluarkan SP1, SP2, dan jika masih juga maka tindakan terakhir dikembalikan/dikeluarkan melalui proses yang berlaku”.¹⁵

¹⁵H. Eko Anzair, S.Si, Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

Bpk. Ma'mun Murod, S.M (selaku Kepala TU), menyebutkan bahwa: “dalam menaati aturan yang ada pegawai di SMA Al Kautsar bisa dibilang masuk dalam kategori baik, seperti mematuhi cara melakukan pekerjaan dan hubungan komunikasi pun sudah baik, hanya saja dalam peraturan jam kerja masih ada beberapa pegawai yang tidak disiplin, seperti terlambat dan izin tanpa keterangan. Terkait hal ini pasti ada sanksi yang diberikan, seperti teguran maupun penilaian dalam kedisiplinan guru, karena setiap tahun guru dan pegawai itu ada penilaian tahunan yaitu masuk dalam DP2T (Daftar Penilaian Prestasi Tahunan)”.¹⁶

b. Observasi

Berikut hasil observasi pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam indikator disiplin waktu dan disiplin bekerja di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

Tabel 14
Data Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu dalam Disiplin Waktu dan Disiplin Bekerja di SMA Al Kautsar

Indikator	Sub Indikator	Terlaksana		
		Ya	Kadang-kadang	Tidak
Disiplin dalam waktu dan disiplin dalam bekerja semakin meningkat	a. Mematuhi peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang)		√	
	b. Mematuhi peraturan dasar berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja		√	
	c. Mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain	√		

Sumber: Hasil Observasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

¹⁶Ma'mun Murod, SM, Selaku Kepala TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 10 April 2019.

4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang/hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya. Dalam hal ini kegiatan inventaris meliputi kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang, serta kegiatan pembuatan laporan.

a. Wawancara

Berdasarkan Adapun hasil wawancara Waka Sarana Prasarana di SMA Al Kautsar Bandar Lampung sebagai berikut:

*“Dalam kegiatan pencatatan barang inventarisasi itu terkadang ada yang tidak tercatat, hal itu biasanya dikarenakan ada barang yang diperlukan secara mendadak, jadi terkadang tidak sempat untuk mencatat, untuk pengkodean barang juga masih kadang-kadang, seperti sapu, pel, dan alat sejenisnya yang tidak memiliki kode barang. Untuk terkait pelaporan barang perlengkapan itu setiap perlengkapan sekolah selalu di laporkan ke pada pihak yayasan karna harus ada laporan setiap tahunnya”.*¹⁷

Dari hasil wawancara di atas, dapat penulis perkuat dengan hasil wawancara kepada Kepala TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, adalah sebagai berikut:

*“Untuk perlengkapan barang sebagian tercatat dalam buku inventaris, dan juga manajemen masih tahap perbaikan-perbaikan inventaris yang setiap tahun kita lakukan untuk lebih sempurna, untuk pengkodean barang juga setiap ruangan, kelas sudah ada, hanya memang kekurangannya itu kita perlu update lagi jumlah barang, kartu inventaris barang, kartu mutasi barang, dan data inventaris ruangan itu kita masih tahap perbaikan dan pembaharuan juga. Terkait pembuatan laporan inventaris ke pihak yayasan kita memang selalu laporkan, karena SMA Al Kautsar ada yang namanya laporan tahunan yang harus kita laporkan setiap tahunnya kepada yayasan”.*¹⁸

¹⁷Hj. Ratna Juwita, S.Pd, Wakil Kepala Sekolah bidang Sarana dan Prasarana di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 18 April 2019.

¹⁸Ma'mun Murod, SM, Selaku Kepala TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 10 April 2019.

b. Observasi

Berikut hasil observasi pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam indikator inventarisasi aset organisasi di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Tabel 15
Data Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu dalam Inventarisasi Aset Organisasi di SMA Al Kautsar

Indikator	Sub Indikator	Terlaksana		
		Ya	Kadang-kadang	Tidak
Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya	a. Kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang		√	
	b. Kegiatan pembuatan laporan	√		

Sumber: Hasil Observasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

5. Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat.

a. Wawancara

Adapun hasil wawancara penulis dengan Kepala Sekolah di SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

“Dalam proses pengawasan melekat di SMA Al Kautsar manajer sudah membuat struktur organisasi, yang didalamnya ada kepala sekolah, kepala TU, di bagian waka kurikulum ada staf kurikulum, bagian waka kesiswaan ada staf kesiswaan, dan waka sarana prasarana. Jadi saya sebagai kepala sekolah jika ingin mengontrol para pegawai sekolah, melalui waka dan staf nya terlebih dahulu, semisal guru ada yang tidak hadir dan tidak izin ke saya sesuai jadwalnya, maka saya cek dulu melalui waka kurikulum, dan

*keesokan harinya guru yang bersangkutan saya panggil. Untuk tugas para pegawai sudah ada dalam program kerja yang sudah dibuat di awal, dan saya terkadang memantau secara langsung dan bisa melalui CCTV yang ada di ruangan kepala sekolah”.*¹⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala TU dan Guru di SMA Al Kautsar Bandar Lampung yang penulis lakukan dalam wawancara sebagai berikut:

Bpk. Ma'mun Murod, S.M (selaku Kepala TU), menyebutkan bahwa: “dalam proses pengawasan terutama di sekolah biasanya kepala sekolah yang meninjau secara langsung dan juga melalui wakil kepala sekolah sesuai dengan struktur organisasi yang ada, untuk deskripsi tugas biasanya kita ada yang namanya job deskripsi masing-masing tenaga pendidik baik staf TU maupun guru itu sudah ada sesuai program kerja, dan kepala sekolah melihat tugas para pegawai melalui CCTV”.²⁰

Bpk. Ari Gunawan, S.Kom (selaku dewan guru), menyebutkan bahwa: terkait pengawasan biasanya kepala sekolah mengontrol lewat CCTV yang sudah disediakan di ruang kepala sekolah, untuk melihat apakah guru sudah masuk sesuai jadwal atau tidak.²¹

b. Observasi

Berikut hasil observasi pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam indikator kontrol berlangsung efektif melalui pengawasan melekat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

¹⁹H. Eko Anzair, S.Si, Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

²⁰Murod, SM, Selaku Kepala TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 10 April 2019.

²¹Ari Gunawan, S.Kom, Dewan Guru di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

Tabel 16
Data Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu dalam Kontrol Berlangsung Efektif Melalui Pengawasan Melekat

Indikator	Sub Indikator	Terlaksana		
		Ya	Kadang-kadang	Tidak
Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat.	a. Kepala sekolah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol	√		
	b. Mekanisme kerja para pegawai sekolah dapat dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, mingguan dan harian	√		
	c. Kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas itu sudah dikerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak.	√		

Sumber: Hasil Observasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

6. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah
 - a. Sekolah memiliki rencana kegiatan

- 1) Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala

Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung yaitu:

“Rencana kegiatan kita buat setiap tahunnya, namanya RKS (rencana kerja sekolah), dalam RKS ini kita bentuk tim pengembangan sekolah yang terdiri dari 8 standar pendidikan,

*lalu kita susun mulai dari awal januari hingga desember apa saja program rencananya, misal dari standar bidang pengelolaan sekolah seperti kerjasama antar lembaga, seminar-seminar, pelatihan-pelatihan itu kita rencanakan semua. Dari RKS ini masuk ke RAPBS, lalu di ajukan ke pihak yayasan, jika di sah kan maka program rencana tadi dari 1 januari hingga desember sudah bisa berjalan”.*²²

Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala TU dan Guru yang penulis lakukan dalam hasil wawancara sebagai berikut:

Bpk. Ma'mun Murod, S.M (selaku Kepala TU), menyebutkan bahwa: “rencana kegiatan biasanya kita ada di awal tahun pelajaran namanya rencana kegiatan tahunan, kalau tahapannya juga ada, ada yang namanya renstra untuk 25 tahun dan rencana jangka panjang setiap 5 tahunnya.”²³

Bpk. Juli Handoko, S.Pd (selaku dewan guru), menyebutkan bahwa: “ya, rencana kegiatan pasti ada dan dilakukan setiap tahunnya di awal tahun dari bulan januari, biasanya seperti perlombaan, ekstrakurikuler, LCT IPA, AMUZE dan lain sebagainya”.²⁴

b. Sekolah memiliki anggaran yang jelas dan akurat

1) Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Waka Sarana Prasarana di SMA Al Kautsar Bandar Lampung yaitu:

*“Iya, sekolah sudah memiliki anggaran yaitu RAPBS dan anggaran itu harus jelas dan akurat, karena dari anggaran tersebut seperti adanya rencana kegiatan dapat berjalan dengan baik. Anggaran sekolah berasal dari SPP siswa dan yayasan”*²⁵

²²H. Eko Anzair, S.Si, Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

²³Murod SM, Selaku Kepala TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 10 April 2019

²⁴Juli Handoko, S.Pd, Dewan Guru di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

²⁵H. Eko Anzair, S.Si, Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala TU dan Guru yang penulis lakukan dalam hasil wawancara sebagai berikut:

Bpk. Ma'mun Murod, S.M (selaku kepala TU), menyebutkan bahwa: “terkait anggaran karna di alkautsar ini yayasan menaungi 4 unit sekolah, mulai dari TK, SD, SMP, dan SMA maka anggaran tersebut harus jelas dan akurat dan disusun dengan yayasan juga”.²⁶

Bpk. Juli Handoko, S.Pd (selaku dewan guru), menyebutkan bahwa: “kalau anggaran itu harus jelas, kita sebagai guru selalu buat RAB (rencana anggaran bulanan), tetapi tetap dilihat lagi oleh pihak yayasan”.²⁷

2) Observasi

Berikut hasil observasi pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam indikator pemborosan dana dan waktu dalam di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

Tabel 17
Data Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu dalam Pemborosan Dana dan Waktu di SMA Al Kautsar

Indikator	Sub Indikator	Terlaksana		
		Ya	Kadang-kadang	Tidak
Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah	a. Memiliki rencana kegiatan	√		
	b. Memiliki anggaran yang jelas dan akurat.	√		

Sumber: Hasil Observasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

²⁶Ma'mun Murod, SM, Selaku Kepala TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 10 April 2019.

²⁷Juli Handoko, S.Pd, Dewan Guru di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

3) Dokumentasi

Disini penulis melampirkan dokumentasi berupa foto berupa kegiatan ekstrakurikuler dan rapat rencana kegiatan sekolah di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

7. Peningkatan keterampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan

a. Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

*“Untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian para pegawai kita punya workshop, misal workshop yang berkaitan dengan proses pembelajaran seperti pembuatan perangkat pembelajaran, silabus dan semacamnya jadi ketika masuk guru-guru sudah siap dengan perangkat pembelajarannya. Kemudian adanya pelatihan MGMP yang dilakukan minimal sebulan 1 kali untuk mengembangkan kompetensi guru, dan juga adanya pelatihan komputer itu dari awal-awal sudah dilakukan jadi sekarang ini tinggal pendalaman saja, karna guru-guru di alkautsar itu rata-rata sudah menguasai IT seperti word, excel, powerpoint dan sebagainya. Terutama excel kalau guru-guru tidak menguasai pasti penginputan nilai nya berantakan”.*²⁸

Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala TU dan Dewan Guru yang penulis lakukan dalam hasil wawancara sebagai berikut:

Bpk.Makmun Murod, S.M (selaku Kepala TU), menyebutkan bahwa: “kalau kegiatan peningkatan staf TU biasanya kita ada yang namanya workshop dan juga undangan pelatihan juga dari luar”.²⁹

Bpk. Ari Gunawan, S.Kom (selaku dewan guru), mengatakan bahwa: “iya, biasanya SMA Al Kautsar selalu mengadakan pelatihan untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan para

²⁸H. Eko Anzair, S.Si, Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara, Tanggal 15 April 2019.

²⁹Makmun Murod, S.M, Kepala TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara, Tanggal 10 April 2019.

pegawai sekolah, biasanya pelatihan seperti workshop yang berkaitan dengan penilaian, silabus, perbaikan-perbaikan, pembuatan bahan ajar dan lain-lain biasanya sebelum pembagian raport rutin dilakukan, apalagi disini banyak guru yang jadi instruktur, baik kota maupun nasional, dan juga guru-guru diwajibkan untuk ikut pelatihan baik yang diadakan di sekolah maupun kota, provinsi dan nasional. Disamping itu adanya pelatihan MGMP dan memperdalam ilmu komputer atau IT agar pembuatan E.Raport nanti tidak sembarangan”.³⁰

b. Observasi

Berikut hasil observasi pelaksanaan .manajemen mutu terpadu dalam indikator meningkatkan keterampilan dan keahlian dalam bekerja di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Tabel 18
Data Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Keterampilan dan Keahlian dalam Bekerja

Indikator	Sub Indikator	Terlaksana		
		Ya	Kadang-kadang	Tidak
Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilaksanakan	a. Mengikuti Workshop	√		
	b. Pelatihan MGMP	√		

Sumber: Hasil Observasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

c. Dokumentasi

Disini penulis melampirkan dokumentasi berupa foto sertifikat dan piagam guru mengikuti pelatihan dan workshop serta foto kegiatan penginputan nilai E-Raport di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

³⁰Ari Gunawan, S.Kom, Dewan Guru di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 15 April 2019.

BAB IV

ANALISIS PENELITIAN

A. Temuan Penelitian

Penyajian data pada bab IV akan membahas tentang temuan penelitian yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, dimana data tersebut penulis dapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai metode penunjang guna melengkapi data yang penulis dapatkan melalui metode dokumentasi.

Dalam analisis data yang telah penulis dapatkan, penulis menggunakan reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Sebelum menganalisis data yang ada, data yang terkumpul menurut jenisnya masing-masing kemudian penulis menganalisa data dengan suatu metode untuk memaparkan dan menafsirkan data yang ada. Setelah data dianalisa kemudian diambil kesimpulan dengan berfikir induktif yaitu dari kesimpulan-kesimpulan khusus kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

Dengan demikian, maka dapat dihindari apabila terjadi suatu kesalahan dalam mengambil kesimpulan yang akan dijadikan fakta untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data penelitian yang bersifat kualitatif yaitu penelitian lapangan, data yang ditampilkan bersifat deskriptif

dan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang penulis berikan dalam bentuk wawancara yang diadakan pada tanggal 08 April sampai 08 Mei 2019. Dalam proses wawancara, pertanyaan tersebut diajukan kepada Kepala Sekolah, Waka Sarana Prasarana, Kepala Tata Usaha, Tenaga Pendidik (Guru), Peserta Didik (Siswa), dan Wali Murid/Masyarakat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung.

Dengan begitu, dalam pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu terdapat indikator keberhasilan manajemen mutu terpadu yang penulis gunakan menurut teori Hadari Nawawi yang meliputi : tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia terus meningkat, kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang, disiplin waktu dan disiplin bekerja semakin meningkat, inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang/hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya, kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat, pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah, serta peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilaksanakan. Adapun hasil dari keseluruhan wawancara, baik itu pertanyaan dan jawaban dari setiap responden adalah sebagai berikut.

1. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia terus meningkat.

a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah, Siswa, dan Wali Murid, diketahui bahwa SMA Al Kautsar sudah berupaya memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, hal ini terlihat dengan hasil prestasi yang di dapat oleh siswa, melahirkan lulusan yang bukan hanya pintar di bidang akademik saja melainkan dalam bidang keislamannya, selain itu tenaga pendidiknya sudah minimal S1 dan sudah banyak yang S2.

b. Memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah dan Siswa, bahwa SMA Al Kautsar sudah memberikan yang terbaik terhadap siswa, jika dilihat dalam proses pembelajaran di kelas terkait fasilitas yang ada sudah dilengkapi dengan LCD, AC di setiap ruang kelas, serta lingkungan sekolah yang jauh dari keramaian sehingga dalam proses pembelajaran pun dapat berjalan dengan baik.

- c. Sarana prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik

Berdasarkan hasil wawancara dengan Waka Sarana Prasarana, Guru dan Siswa, bahwa sarana prasarana yang ada di SMA Al Kautsar Bandar Lampung sudah berfungsi dengan baik, dan jika ada kerusakan selalu diadakan perbaikan, serta sarana prasarana sudah sesuai dengan persyaratan akreditasi yang di dapat.

2. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang

- a. Sekolah memiliki kultur pelayanan yang terbaik

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah, Guru, dan Siswa bahwa dalam memberikan pelayanan yang terbaik mulai dari pelayanan akademik SMA Al Kautsar mengadakan ODS dan kunjungan wisata ilmiah atau OPS untuk para peserta didik, dan untuk pelayanan administrasi yaitu sudah di sediakan bank untuk mempermudah melakukan pembayaran.

- b. Sekolah mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah, Kepala TU, dan Guru, dalam pelaksanaan evaluasi guru dan staf TU sudah dilakukan yaitu evaluasi yang berkaitan dengan pemahaman

keislaman, prestasi kerja, kealkautsaran, kedisiplinan, kepemimpinan dan kerjasama.

3. Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat

Yaitu dengan mematuhi peraturan jam kerja, peraturan berpakaian dan berperilaku dalam bekerja, serta mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah dan Kepala TU, bahwa dalam tingkat kedisiplinan sudah kategori baik, baik peraturan kerja dan berhubungan dengan unit kerja lain, hanya saja dalam kedisiplinan waktu, berpakaian dan berperilaku dalam bekerja masih belum sepenuhnya dilakukan, seperti keterlambatan, berpakaian tidak sesuai aturan yang ada dan izin keluar tanpa keterangan. Sanksi yang diberikan berupa teguran dan pencatatan, diberikan SP, serta pemberhentian/dikeluarkan.

4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang/hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya.

Dalam hal ini kegiatan inventaris meliputi kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang, serta kegiatan pembuatan laporan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Waka Sarana Prasarana dan Ketua TU di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, diketahui bahwa dalam

kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang belum sepenuhnya dilakukan secara maksimal, seperti masih ada barang inventaris yang belum tercatat serta pengkodean barang masih belum sepenuhnya, karena manajemen inventaris masih tahap perbaikan ke arah yang lebih baik. Tetapi dalam kegiatan pembuatan laporan perlengkapan sekolah sudah dilaksanakan dengan baik, karena setiap tahunnya harus ada laporan terkait inventaris ke pihak yayasan.

5. Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah, Kepala TU, dan Guru, bahwa kegiatan pengawasan melekat yang ada di SMA Al Kautsar Bandar Lampung dilakukan oleh kepala sekolah, deskripsi tugas pegawai sudah di buat pada program kerja, serta kepala sekolah melihat tugas para pegawai meninjau secara langsung dan juga melalui CCTV yang ada di ruang kepala sekolah.

6. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah
 - a. Sekolah memiliki rencana kegiatan

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Sekolah dan Guru, rencana kegiatan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung dilakukan di awal tahun, seperti kegiatan perlombaan,

ekstrakurikuler, kerjasama antar lembaga dan seminar ataupun pelatihan-pelatihan yang diadakan di sekolah.

- b. Sekolah memiliki anggaran yang jelas dan akurat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Waka Sarana Prasarana, Kepala TU dan Guru, bahwa anggaran sekolah harus jelas dan akurat karena anggaran tersebut akan di laporkan ke pihak yayasan dan yayasan juga menaungi 4 unit sekolah, serta dari anggaran tersebut rencana kegiatan sekolah dapat berjalan dengan baik

7. Peningkatan keterampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah, Kepala TU dan Guru di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, bahwa dalam meningkatkan keterampilan dan keahlian bekerja para pegawai yaitu dengan adanya workshop seperti dalam proses pembelajaran, pelatihan MGMP untuk mengembangkan kompetensi dan profesionalisme guru serta adanya pendalaman bidang IT untuk mempermudah penginputan E-raport.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari keseluruhan wawancara di atas, terkait Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al Kautsar Bandar Lampung, adapun pembahasan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia terus meningkat.

Kegiatan yang dilakukan diantaranya yaitu memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan, serta sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, dalam pelaksanaan tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk meningkatkan kualitas SDM di SMA Al Kautsar Bandar Lampung sudah terlaksana, seperti dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yaitu dengan minimalnya pendidikan Strata 1 (S1) bagi tenaga pendidik, mampu melahirkan peserta didik yang berprestasi, serta banyaknya lulusan yang masuk ke perguruan tinggi favorit, lalu dalam memberikan kenyamanan sudah di sediakan fasilitas penunjang dalam proses pembelajaran di kelas seperti AC, LCD proyektor serta didukung lingkungan yang jauh dari kebisingan sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik dan jika ada keluhan dari

siswa sekolah sudah tanggap dalam pelayanannya, serta dalam sarana prasarana yang dibangun sudah sesuai dengan persyaratan akreditasi A yang di dapat dan dapat berfungsi dengan baik

2. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat, serta masyarakat yang dilayani semakin berkurang

Dalam manajemen mutu terpadu pelanggan itu benar-benar dilindungi agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Semua perangkat sekolah harus benar-benar memiliki kultur pelayanan yang terbaik terhadap siswa dan orang tua siswa, sehingga mereka puas bukan hanya di akhir setelah putra-putrinya lulus, tetapi sejak awal mereka masuk ke halaman sekolah. Selain itu, sekolah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan dalam bekerja berkurang.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, bahwa SMA Al Kautsar Bandar Lampung dalam mengurangi kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain dari masyarakat sudah dijalankan, yaitu dengan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik di bidang akademik maupun administrasi. Selain itu juga mengadakan kegiatan evaluasi guna dapat mengurangi kekeliruan dalam bekerja.

3. Disiplin dalam waktu dan disiplin dalam bekerja semakin meningkat

Tujuan utama disiplin yaitu untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi. Organisasi pendidikan yang baik harus berupaya menciptakan peraturan tata tertib sebagai rambu yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai pendidikan. Adapun peraturan-peraturan tersebut terkait dengan disiplin waktu dan disiplin kerja yaitu peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang), peraturan berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja, serta peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, dalam pelaksanaan disiplin waktu dan disiplin dalam bekerja di SMA Al Kautsar Bandar Lampung sudah terlaksana, walaupun masih ada beberapa hal yang belum terlaksana dengan maksimal, seperti peraturan jam kerja masih terdapat pegawai yang terlambat, dan juga dalam peraturan berpakaian serta bertingkah laku dalam bekerja masih terdapat pegawai yang tidak mematuhi peraturan yang ada seperti keluar saat jam kerja tanpa keterangan. Dalam hal ini kebijakan/sanksi yang diberikan yaitu berupa teguran, pencatatan yang masuk ke daftar ketidaksiplinan guru, dan diberhentikan dari pekerjaannya.

4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali, dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya

Salah satu aktivitas dalam pengelolaan perlengkapan pendidikan di sekolah adalah mencatat semua perlengkapan yang dimiliki sekolah. Inventarisasi aset organisasi adalah pencatatan dan penyusunan daftar aset berupa barang-barang milik sekolah ke dalam suatu daftar inventaris barang secara sistematis, tertib dan teratur. Melalui inventarisasi perlengkapan pendidikan diharapkan akan terciptanya ketertiban administrasi barang, penghematan keuangan, mempermudah dalam pemeliharaan dan pengawasan. Dalam hal ini, kegiatan inventarisasi meliputi dua kegiatan, yaitu kegiatan yang berhubungan dengan pencatatan dan pembuatan kode barang, serta kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan laporan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, dalam pelaksanaan inventarisasi perlengkapan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung sudah terlaksana, walaupun masih ada beberapa hal yang belum terlaksana dengan maksimal, seperti kegiatan pencatatan barang ke dalam buku inventaris masih belum sepenuhnya tercatat, serta pembuatan kode inventaris barang masih belum sepenuhnya dilakukan karena manajemen inventaris masih tahap perbaikan.

5. Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat

Pengawasan melekat adalah proses pemantauan, pemeriksaan dan evaluasi oleh pimpinan unit/organisasi kerja terhadap fungsi semua komponen dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan suatu organisasi pendidikan. Bila lembaga pendidikan ingin mengadakan pengawasan/kontrol melekat, maka langkah-langkah dalam pengawasan melekat antara lain kepala sekolah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol, Mekanisme kerja para pegawai sekolah dapat dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, mingguan dan harian, serta kepala sekolah perlu melihat apakah tugas-tugas itu sudah dikerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, dalam melaksanakan pengawasan melekat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung sudah terlaksana, yaitu sudah adanya struktur organisasi yang mengandung kontrol seperti adanya kepala sekolah, kepala TU, wakil kepala sekolah dan lain-lain, dalam hal ini pengawasan sekolah dilakukan oleh kepala sekolah, pegawai sudah menjabarkan deskripsi tugas menjadi tugas harian, mingguan, bulanan, dan tahunan ke dalam program kerja, serta kepala sekolah meninjau secara langsung terkait pengawasan kerja para

pegawainya dan juga sudah adanya CCTV yang memudahkan kepala sekolah untuk mengawasi secara tidak langsung.

6. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah

Dalam organisasi pendidikan pemborosan dana dan waktu dapat dicegah dengan memiliki rencana kegiatan dan anggaran sekolah yang jelas dan akurat.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dalam pencegahan pemborosan dana dan waktu dalam bekerja di SMA Al Kautsar sudah terlaksana, yaitu adanya rancangan kegiatan sekolah (RKS) yang dibuat pada awal tahun, seperti kegiatan perlombaan, ekstrakurikuler, kerjasama antar lembaga, dan program seminar/pelatihan. Serta memiliki anggaran yang jelas dan akurat karena dari RKS tersebut masuk ke RAPBS (rencana anggaran pendapatan dan belanja sekolah) lalu diajukan ke pihak yayasan untuk di sahkan agar dapat memperhitungkan keseimbangan dan kemampuan penyediaan dananya.

7. Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilaksanakan

Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja dilakukan mengikuti workshop dan MGMP agar metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan

dan teknologi, sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien, dan produktif.

Dalam upaya peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja yang dilakukan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung sudah terlaksana, yaitu dengan adanya workshop seperti dalam proses pembelajaran, pelatihan MGMP untuk mengembangkan kompetensi dan profesionalisme guru serta adanya pendalaman bidang IT untuk mempermudah penginputan E-raport.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, bahwa Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al Kautsar Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. Konsisten. Tingkat konsistensi dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat seperti kualifikasi tenaga pendidik yang sudah minimal S1 dan sudah banyak yang S2, lalu dalam memberikan kenyamanan fasilitas seperti ruang kelas sudah dilengkapi AC, LCD dan lingkungan yang jauh dari kebisingan, dan jika ada keluhan terkait fasilitas langsung ditangani dengan baik, serta sarana prasarana yang dibangun sesuai persyaratan aakreditas dan dapat berfungsi dengan baik.
2. Kekeliruan dalam bekerja berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat dengan cara sekolah memiliki kultur pelayanan terbaik mulai dari pelayanan akademik dan administrasi serta sekolah mengadakan evaluasi salah satunya evaluasi kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan dalam bekerja dapat berkurang.

3. Disiplin dalam waktu dan disiplin dalam bekerja semakin meningkat dengan mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain sudah baik.
4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali, dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya yaitu dengan pembuatan laporan perlengkapan sekolah untuk dilaporkan kepada pihak yayasan setiap tahunnya.
5. Kontrol berlangsung efektif dari atasan melalui pengawasan melekat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung yaitu dalam pengawasan melekat dilakukan oleh kepala sekolah dan adanya struktur organisasi yang mengandung kontrol didalamnya, deskripsi tugas pegawai sudah dibuat pada program kerja serta kepala sekolah selalu melihat tugas para pegawai secara langsung ataupun salah satunya bisa melalui CCTV yang ada di ruang kepala sekolah.
6. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah yaitu dengan memiliki rencana kegiatan tahunan, perlombaan, ekstrakurikuler, kerja sama antarlembaga, seminar ataupun pelatihan-pelatihan dan lain-lainnya. Serta anggaran sekolah yang jelas dan akurat agar kegiatan sekolah dapat berjalan dengan baik sehingga dalam hal ini pemborosan dana dapat dicegah.
7. Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja sudah dilaksanakan, dimana seluruh pegawai sekolah mengikuti workshop dan pelatihan-pelatihan baik yang diadakan di sekolah ataupun di

kota, provinsi/kabupaten salah satunya yang berkaitan dengan proses pembelajaran, lalu adanya pelatihan MGMP untuk meningkatkan profesionalisme guru serta adanya pendalaman IT untuk mempermudah penginputan nilai/E-Raport.

Dan terdapat sub indikator yang belum terlaksana dengan maksimal, seperti peraturan jam kerja dan bertingkah laku dalam bekerja masih terdapat pegawai yang belum maksimal mematuhi aturan. Lalu kegiatan inventaris sekolah yang berhubungan dengan kegiatan pencatatan masih belum sepenuhnya tercatat dalam buku inventaris dan pembuatan kode barang yang belum sepenuhnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang disajikan, maka penulis mencoba mengemukakan beberapa saran yaitu:

1. Kepala sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung hendaknya lebih memperketat lagi peraturan terkait kedisiplinan para pegawai, agar semua pegawai dapat mematuhi peraturan yang ada dengan baik dan dapat meminimalisir ketidakdisiplinan pegawai di sekolah.
2. Kepala sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung hendaknya lebih memperhatikan kembali pendataan inventarisasi barang agar meminimalisir anggaran dan pendataan perlengkapan sekolah dapat disusun secara tertib dan teratur.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah. Engkoswara. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Anastasia Diana. Fandy Tjiptono. *Total Quality Management*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2003.
- Andang. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep, Strategi, dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Anwar, Chairul. *Hakikat Manusia Dalam Pendidikan Sebuah Tujuan Filosofi*. Yogyakarta: Suka-Press, 2014.
- _____. *Teori-teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2017.
- Ardy Wiyani, Novan. *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Bafadal, Ibrahim. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Chairunnisa, Connie. *Manajemen Pendidikan Dalam Multi Perspektif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Danim, Sudarman. *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Darmadi, Hamid. *Dimensi-dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahan Al-Ikhlash*. Jakarta Pusat: Samad, 2014.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Balai Pustaka, 2003.

- Erra Yusmina, Murniati AR, dan Niswanto, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah*, Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. 4 No. 2 (November 2014).
- Fathurrohman, Muhammad. *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Secara Holistik*. Yogyakarta: Teras, 2012.
- Hasibuan, Malayu S. P. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Hikmat. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2009.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metode Riset Sosial*. Bandung: Alumni, 2008.
- Leslie W. Rue. George R. Terry. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- M. Arifin. Barnawi. *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2017.
- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rajawali Pres, 2012.
- Makbuloh, Deden. *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Pengembangan Teori dan Aplikasi Sistem Penjaminan Mutu*. Jakarta: Rajawali Pres, 2011.
- Margono, S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004.
- Maryamah. Total Quality Management (TQM) Dalam Konteks Pendidikan. *Jurnal Ta'dib*, Vol. XVIII No. 01 (Juni 2013).
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Muhammad Rifa'i dan Muhammad Fadli. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013.
- Mulyasa, E. *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- _____. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Mushaf Al-Azhar. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: Jabal, 2010.

- Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012.
- Nurhayati B. Abdul Hadis. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Pidarta, Made. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Pontjorini Rahayuningsih. Prima Gusti Yanti. Eti Rochaety. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.
- Rosyada, Dede. *Paradigma Pendidikan Demokratis: Sebuah Model Perlibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Rusman. *Manajemen Kurikulum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Saefullah, U. *Manajemen Pendidikan Islam*. Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD, 2012.
- Sudiyono. *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- _____. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta, 2005.
- Surahyo, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya". *Jurnal Didaktika Islamika*, Vol. 5 No. 1 (Februari 2015).
- Suryosubroto, B. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2012.
- Umi Khoiriyah, Eprints.walisongo.ac.id. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah*, Di akses Pada Tanggal 8 April 2016.
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- UU Sistem Pendidikan Nasional UU RI No. 20 Tahun 2003. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

*Lampiran 1***DAFTAR NAMA RESPONDEN**

NO	Nama Responden	Keterangan
1	H. Eko Anzair, S.Si	Kepala Sekolah SMA Al Kautsar Bandar Lampung
2	Hj. Ratna Juwita, S.Pd	Waka Sarana Prasarana SMA Al Kautsar Bandar Lampung
3	Makmun Murod, S.M	Kepala Tata Usaha SMA Al Kautsar Bandar Lampung
4	Juli Handoko, S.Pd	Dewan Guru SMA Al Kautsar Bandar Lampung
5	Ari Gunawan, S.Kom	Dewan Guru SMA Al Kautsar Bandar Lampung
6	Audreyna R. Rachma	Siswa SMA Al Kautsar Bandar Lampung
7	Yeni Siswati	Wali Murid SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Lampiran 2

IDENTIFIKASI TEORI DAN RANCANGAN PENGEMBANGAN INSTRUMEN**KISI-KISI PENELITIAN****IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
DI SMA AL KAUTSAR BANDAR LAMPUNG**

No	Indikator Manajemen Mutu Terpadu	Sub Indikator	Pertanyaan	Sumber Data	W	O	D
1	Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terus menerus meningkat	a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat	1. Bagaimana kualitas SDM yang ada di SMA Al Kautsar ? apakah sudah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat?	1. Kepala Sekolah 2. Siswa 3. Wali Murid	√	√	√
		b. Sekolah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan	2. Apakah sekolah sudah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan ? 3. Bagaimana sekolah mengatasi apabila ada pelanggan pendidikan yang komplain ?	1. Kepala Sekolah 2. Siswa	√	√	√

		c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik	4. Apakah sarana dan prasarana yang dibangun sudah memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik ?	1. Waka Sarpras 2. Guru 3. Siswa	√	√	√
2	Kekeliruan dalam bekerja berdampak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, serta masyarakat yang dilayani makin berkurang	a. Sekolah harus memiliki kultur pelayanan yang baik	1. Bagaimana kultur pelayanan administrasi dan akademik di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?	1. Kepala Sekolah 2. Guru 3. Siswa	√	√	√
		b. Sekolah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan bekerja dapat berkurang	2. Apakah SMA Al Kautsar mengadakan evaluasi secara berkala ? 3. Hal-hal apa saja yang dievaluasi ?	1. Kepala Sekolah 2. Kepala TU 3. Guru	√	√	√
3	Disiplin dalam waktu dan disiplin dalam bekerja harus terus meningkat	a. Mematuhi peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang)	1. Apakah semua pegawai sekolah mengikuti peraturan jam kerja ?	1. Kepala Sekolah 2. Kepala TU	√	√	

		b. Mematuhi peraturan berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja	2. Apakah semua pegawai mematuhi peraturan berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja dengan baik?	1. Kepala Sekolah 2. Kepala TU	√	√	
		c. Mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain	3. Apakah semua pegawai mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan yang berlaku ? 4. Bagaimana hubungan komunikasi antara yayasan dengan kepala sekolah, dan kepala sekolah dengan para guru dan staf TU ? 5. Bagaimana jika ada pegawai yang melanggar peraturan tersebut? Dan jika diberikan sanksi, sanksi apa yang akan diberikan ?	1. Kepala Sekolah 2. Kepala TU	√	√	
4	Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa sebab-sebabnya	a. Kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang	1. Apakah semua perlengkapan sekolah tercatat dalam buku inventaris ? 2. Apakah semua perlengkapan sekolah memiliki kode barang ?	1. Waka Sarpras 2. Kepala TU	√	√	

		b. Kegiatan pembuatan laporan	3. Apakah semua perlengkapan sekolah dilaporkan kepada pihak yayasan ?	1. Waka Sarpras 2. Kepala TU	√	√	
5	Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat	a. Kepala sekolah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol	1. Bagaimana proses kontrol/pengawasan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ? 2. Apakah sebelum melaksanakan pengawasan melekat, dibentuk struktur organisasi yang mengandung kontrol ?	1. Kepala Sekolah 2. Kepala TU 3. Guru	√	√	
		b. Mekanisme kerja para pegawai dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, dan harian	3. Bagaimana mekanisme kerja para pegawai ? apakah dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugasnya masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, dan harian ?	1. Kepala Sekolah 2. Kepala TU 3. Guru	√	√	

		c. Kepala Sekolah melihat apakah tugas-tugas itu sudah dikerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak	4. Apakah kepala sekolah selalu melihat tugas yang dikerjakan pegawai sekolah sesuai jadwal atau tidak ?	1. Kepala Sekolah 2. Kepala TU 3. Guru	√	√	
6	Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah	a. Memiliki rencana kegiatan	1. Apakah SMA Al Kautsar merencanakan kegiatan sekolah ?	1. Kepala Sekolah 2. Guru	√	√	√
		b. Memiliki anggaran yang jelas dan akurat	2. Apakah anggaran sekolah dilakukan secara transparan, jelas, dan akurat ?	1. Waka Sarpras 2. Kepala TU 3. Guru	√	√	
7	Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja harus dilaksanakan	a. Mengikuti workshop b. Pelatihan MGMP	1. Apakah pegawai SMA Al Kautsar mengikuti workshop dan pelatihan MGMP untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian ? 2. Apakah semua guru dan staf TU mengikuti workshop dan pelatihan MGMP ? 3. Apakah ada ketentuan tertentu bagi guru dan staf TU untuk mengikuti program pelatihan	1. Kepala Sekolah 2. Kepala TU 3. Guru	√	√	√

Keterangan : W : Wawancara

O : Observasi

D : Dokumentasi

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA
Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT)
Di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Wawancara kepada Kepala Sekolah

1. Bagaimana kualitas SDM yang ada di SMA Al Kautsar? Apakah sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan/masyarakat?
2. Apakah sekolah sudah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan ?
3. Bagaimana sekolah mengatasi apabila ada pelanggan pendidikan yang komplain ?
4. Bagaimana kultur pelayanan administrasi dan akademik di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?
5. Apakah SMA Al Kautsar Bandar Lampung mengadakan evaluasi secara berkala ? dan hal-hal apasaja yang dievaluasi ?
6. Apakah semua pegawai mematuhi peraturan tata tertib yang sudah diterapkan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?
7. Bagaimana hubungan komunikasi antara para pegawai di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?
8. Bagaimana jika para pegawai melanggar peraturan yang telah ditetapkan ? jika diberi sanksi, sanksi apa yang diberikan ?

9. Bagaimana kontrol/pengawasan melekat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?
10. Apakah sebelum melaksanakan pengawasan melekat, dibentuk struktur organisasi yang mengandung kontrol ?
11. Apakah ada kriteria dalam menjabarkan deskripsi tugas setiap pegawai?
12. Apakah SMA Al Kautsar Bandar Lampung memiliki rencana kegiatan ? jika iya, kegiatan apa saja yang direncanakan ?
13. Apakah dalam meningkatkan kualitas tenaga pendidikan, guru dan staf TU sering diberikan pendidikan dan pelatihan?
14. Apakah ada ketentuan tertentu bagi guru dan staf TU untuk mengikuti program pelatihan ?

PEDOMAN WAWANCARA
Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT)
Di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Wawancara kepada Waka Sarana Prasarana

1. Apakah sarana dan prasarana yang dibangun sudah memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik ?
2. Apakah semua perlengkapan sekolah tercatat dalam buku inventaris? Dan apakah semua perlengkapan sekolah memiliki kode barang ?
3. Apakah perlengkapan sekolah dilaporkan kepada pihak yayasan ?
4. Apakah Apakah anggaran sekolah dilakukan secara transparan, jelas, dan akurat ?

PEDOMAN WAWANCARA
Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT)
Di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Wawancara kepada Kepala TU

1. Apakah kepala sekolah selalu mengadakan evaluasi secara berkala ? dan hal-hal apa saja yang dievaluasi ?
2. Apakah semua pegawai mematuhi peraturan tata tertib yang sudah ditetapkan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ? seperti peraturan jam kerja, berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja.
3. Bagaimana hubungan komunikasi antara para pegawai di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?
4. Bagaimana jika para pegawai melanggar peraturan yang telah ditetapkan ? jika diberi sanksi, sanksi apa yang diberikan ?
5. Apakah semua perlengkapan sekolah tercatat dalam buku inventaris? Dan apakah semua perlengkapan sekolah memiliki kode barang ?
6. Apakah perlengkapan sekolah dilaporkan kepada pihak yayasan ?
7. Bagaimana kontrol/pengawasan melekat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?
8. Apakah sebelum melaksanakan pengawasan melekat, dibentuk struktur organisasi yang mengandung kontrol ?
9. Apakah Anggaran sekolah dilakukan secara transparan, jelas, dan akurat ?

PEDOMAN WAWANCARA
Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT)
Di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Wawancara kepada Guru

1. Apakah sarana dan prasarana yang dibangun sudah memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik ?
2. Bagaimana pelayanan administrasi dan akademik di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?
3. Apakah kepala sekolah mengadakan evaluasi secara berkala ? dan hal-hal apa saja yang dievaluasi ?
4. Bagaimana proses kontrol/pengawasan melekat di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?
5. Apakah SMA Al Kautsar memiliki rencana kegiatan ?
6. Apakah anggaran sekolah dilakukan secara transparan, jelas, dan akurat ?
7. Apakah dalam meningkatkan kualitas tenaga pendidikan, seluruh guru sering diberikan pendidikan dan pelatihan ?

PEDOMAN WAWANCARA
Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT)
Di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Wawancara kepada Siswa

1. Apa yang membuat adik-adik tertarik untuk melanjutkan sekolah di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?
2. Apakah sekolah sudah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan ?
3. Bagaimana sarana dan prasarana di SMA Al Kautsar, apakah sudah berfungsi dengan baik ?
4. Bagaimana pelayanan administrasi dan akademik di SMA Al Kautsar ?
5. Bagaimana kegiatan ekstrakurikuler di di SMA Al Kautsar Bandar Lampung?
6. Bagaimana hubungan komunikasi antara guru dan para siswa di SMA Al Kautsar ?

PEDOMAN WAWANCARA
Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT)
Di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Wawancara kepada Wali Murid

1. Apa yang membuat bapak/ibu tertarik menyekolahkan putra/putrinya di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?
2. Menurut bapak/ibu apakah sarana dan prasarana di SMA Al Kautsar sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan pendidikan ?
3. Menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan yang diberikan SMA Al Kautsar apakah sudah memenuhi harapan bapak/ibu ?
4. Bagaimana hubungan komunikasi SMA Al Kautsar dengan masyarakat sekitar ?

Lampiran 4

KERANGKA OBSERVASI

No	Indikator Manajemen Mutu Terpadu	Sub Indikator
1	Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus meningkat	<p>a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat</p> <p>b. Sekolah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan</p> <p>c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik</p>
2	Kekeliruan dalam bekerja berdampak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, serta komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang	<p>a. Sekolah harus memiliki kultur pelayanan yang baik</p> <p>b. Sekolah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan bekerja dapat berkurang</p>
3	Disiplin dalam waktu dan disiplin dalam bekerja semakin meningkat	<p>a. Mematuhi peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang)</p> <p>b. Mematuhi peraturan berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja</p> <p>c. Mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain</p>
4	Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa sebab-sebabnya	<p>a. Kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang</p> <p>b. Kegiatan pembuatan laporan terkait perlengkapan sekolah</p>

5	kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat	<p>a. Kepala sekolah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol</p> <p>b. Mekanisme kerja para pegawai dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, mingguan dan harian</p> <p>c. Kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas itu sudah dikerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak</p>
6	Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah	<p>a. Memiliki rencana kegiatan</p> <p>b. Memiliki anggaran yang jelas dan akurat</p>
7	peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilaksanakan	<p>a. Workshop</p> <p>b. MGMP</p>

Lampiran 5

LEMBAR OBSERVASI

No	Indikator Manajemen Mutu Terpadu	Sub Indikator	Terlaksana		
			Ya	Kadang-kadang	Tidak
1	Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus meningkat	a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat	√		
		b. Sekolah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan	√		
		c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik	√		
2	Kekeliruan dalam bekerja berdampak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, serta komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang	a. Sekolah harus memiliki kultur pelayanan yang baik	√		
		b. Sekolah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan bekerja dapat berkurang	√		
3	Disiplin dalam waktu dan disiplin dalam bekerja semakin meningkat	a. Mematuhi peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang)		√	
		b. Mematuhi peraturan berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja		√	
		c. Mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain	√		

4	Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa sebab-sebabnya	a. Kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang		√	
		b. Kegiatan pembuatan laporan	√		
5	kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat	a. Kepala sekolah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol	√		
		b. Mekanisme kerja para pegawai dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, mingguan dan harian	√		
		c. Kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas itu sudah dikerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak	√		
6	Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah	a. Memiliki rencana kegiatan	√		
		b. Memiliki anggaran yang jelas dan akurat	√		
7	peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilaksanakan	a. Workshop	√		
		b. MGMP	√		

*Lampiran 6***KISI-KISI DOKUMENTASI**

Perihal	Data Dokumentasi
Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA Al Kautsar Bandar Lampung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sejarah singkat berdirinya SMA Al Kautsar Bandar Lampung 2. Visi, Misi, dan Tujuan SMA Al Kautsar Bandar Lampung 3. Data identitas SMA Al Kautsar Bandar Lampung 4. Data keadaan tenaga pendidik dan kependidikan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung 5. Data keadaan peserta didik di SMA Al Kautsar Bandar Lampung 6. Data keadaan sumber belajar, sarana dan prasarana di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Lampiran 7

INSTRUMEN WAWANCARA

No	Indikator Manajemen Mutu Terpadu	Sub Indikator	Pertanyaan
1	Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terus menerus meningkat	<p>a. Memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat</p> <p>b. Sekolah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan</p> <p>c. Sarana dan prasarana yang dibangun memenuhi semua persyaratan dan berfungsi dengan baik</p>	<p>1. Bagaimana kualitas SDM yang ada di SMA Al Kautsar ? apakah sudah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat?</p> <p>2. Apakah sekolah sudah memberikan kenyamanan fasilitas dan penanganan keluhan yang memuaskan ?</p> <p>3. Bagaimana sekolah mengatasi apabila ada pelanggan pendidikan yang komplain ?</p> <p>4. Apakah sarana dan prasarana yang dibangun sudah memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik ?</p>
2	Kekeliruan dalam bekerja berdampak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, serta masyarakat yang dilayani makin berkurang	<p>a. Sekolah harus memiliki kultur pelayanan yang baik</p> <p>b. Sekolah harus mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengaudit kinerja guru dan staf TU agar kekeliruan bekerja dapat berkurang</p>	<p>1. Bagaimana kultur pelayanan administrasi dan akademik di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ?</p> <p>2. Apakah SMA Al Kautsar mengadakan evaluasi secara berkala ?</p> <p>3. Hal-hal apa saja yang dievaluasi ?</p>

3	Disiplin dalam waktu dan disiplin dalam bekerja harus terus meningkat	a. Mematuhi peraturan jam kerja (jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang)	1. Apakah semua pegawai sekolah mengikuti peraturan jam kerja ?
		b. Mematuhi peraturan berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja	2. Apakah semua pegawai mematuhi peraturan berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja dengan baik?
		c. Mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain	3. Apakah semua pegawai mematuhi peraturan cara-cara melakukan pekerjaan yang berlaku ? 4. Bagaimana hubungan komunikasi antara yayasan dengan kepala sekolah, dan kepala sekolah dengan para guru dan staf TU ? 5. Bagaimana jika ada pegawai yang melanggar peraturan tersebut? Dan jika diberikan sanksi, sanksi apa yang akan diberikan ?
4	Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa sebab-sebabnya	a. Kegiatan pencatatan dan pembuatan kode barang	1. Apakah semua perlengkapan sekolah tercatat dalam buku inventaris ? 2. Apakah semua perlengkapan sekolah memiliki kode barang?
		b. Kegiatan pembuatan laporan	3. Apakah semua perlengkapan sekolah dilaporkan kepada pihak yayasan ?
5	Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat	a. Kepala sekolah menciptakan struktur organisasi yang mengandung kontrol	1. Bagaimana proses kontrol/pengawasan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung ? 2. Apakah sebelum melaksanakan pengawasan melekat, dibentuk struktur organisasi yang mengandung kontrol ?

		b. Mekanisme kerja para pegawai dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing menjadi tugas tahunan, bulanan, dan harian	3. Bagaimana mekanisme kerja para pegawai ? apakah dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugasnya masing masing menjadi tugas tahunan, bulanan, dan harian ?
		c. Kepala Sekolah melihat apakah tugas-tugas itu sudah dikerjakan sesuai dengan jadwal atau tidak	4. Apakah kepala sekolah selalu melihat tugas yang dikerjakan pegawai sekolah sesuai jadwal atau tidak ?
6	Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah	a. Memiliki rencana kegiatan	1. Apakah SMA Al Kautsar merencanakan kegiatan sekolah ?
		b. Memiliki anggaran yang jelas dan akurat	2. Apakah anggaran sekolah dilakukan secara transparan, jelas, dan akurat ?
7	Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja harus dilaksanakan	a. Mengikuti workshop b. Pelatihan MGMP	1. Apakah pegawai SMA Al Kautsar mengikuti workshop dan pelatihan MGMP untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian ? 2. Apakah semua guru dan staf TU mengikuti workshop dan pelatihan MGMP ? 3. Apakah ada ketentuan tertentu bagi guru dan staf TU untuk mengikuti program pelatihan

Lampiran 8

Dokumentasi Foto Wawancara di SMA Al Kautsar Bandar Lampung

Gambar 1. Wawancara dengan Kepala Sekolah (Bpk. H. Eko Anzair, S.Si)



Gambar 2. Wawancara dengan Kepala TU (Bpk. Makmun Murod, S.M)



Gambar 3. Wawancara dengan Dewan Guru (Bpk. Juli Handoko, S.Pd)



Gambar 4. Wawancara dengan Waka Sarpras (Ibu Hj. Ratna Juwita, S.Pd)



Gambar 5. Wawancara dengan Siswa



Gambar 6. Wawancara dengan Wali Murid SMA Al Kautsar



*Lampiran 9***Dokumentasi Foto Penelitian****Gambar 1. Keadaan Gedung dan Perpustakaan SMA Al Kautsar Bandar Lampung****Gambar 2. Rapat Evaluasi Guru dan CCTV di Ruang Kepala Sekolah**

Gambar 3. Rencana Kegiatan Sekolah dan proses penginputan nilai E-Raport di SMA Al Kautsar Bandar Lampung



Gambar 4. Visi, Misi, dan Tujuan di SMA Al Kautsar Bandar Lampung



Gambar 5. Piala dan Prestasi Siswa SMA Al Kautsar Bandar Lampung



Gambar 6. Absen Guru memakai fringerprin



Gambar 7. Proses awal pembelajaran dan fasilitas di kelas



Gambar 8. Struktur Organisasi SMA Al Kautsar Bandar Lampung



Gambar 9. Wisata Ilmiah dan ODS (Orientasi Disiplin Siswa)



Gambar 10. Beberapa Kegiatan Ekstrakurikuler



(Acara yang Diadakan oleh Rohis)



(Kegiatan Pramuka)



(PMR (Palang Merah Remaja))



(AEC-AI Kautsar English Club)

Gambar 11. Foto Piagam dan Sertifikat Pelatihan Tenaga Pendidik (Guru)

