

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Teori Total Quality Manajement

a. Pengertian Total Quality Management

Total Quality Management (TQM) oleh Kaoru Ishikawa diartikan sebagai perpaduan semua fungsi perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Fandi Ciptono & Diana, (2001:4). Menurut Rudi Suardi, (2003:10) TQM merupakan cara mengorganisasikan dan mengerahkan seluruh organisasi setiap departemen, setiap aktivitas, dan setiap individu di setiap tingkatan untuk mencapai kualitas.

Marshall Sashkin dan J. Kisher (1993:39) memberi definisi TQM sebagai berikut:

“Total Quality Management means that organization’s culture is defined by and supports attainment of customers satisfactory trough an integrated system of tools, techniques, and training. This involves the continuous improvement of organizations processes, resuly in high quality products and services.”

Dari beberapa definisi tersebut dapat diambil pengertian bahwa TQM itu mempunyai prinsip-prinsip adanya kerjasama tim, produktivitas, peningkatan kualitas secara terus-menerus, mempunyai tujuan untuk kepuasan pelanggan, dan pendekatan ilmiah dengan memberi pendidikan dan pelatihan terus-menerus.

Dalam pandangan kontemporer suatu organisasi akan dapat mempertahankan kelangsungan hidup dan memiliki kesempatan untuk berkembang, apabila organisasi tersebut mampu memproduksi dan menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.

Sedangkan dalam pandangan tradisional, berpendapat bahwa kelangsungan hidup suatu organisasi dalam menyediakan produk terlepas dari apakah produk itu bermanfaat dan dibutuhkan pelanggan atau tidak. Sehingga bila diungkapkan dengan kata-kata akan berbunyi: "*Kami menjual apa yang bisa kami buat*", sedangkan pandangan kontemporer mengatakan: "*Kami membuat apa yang dibutuhkan pelanggan.*" Artinya pandangan moderen sudah menggunakan pendekatan TQM dimana fokus untuk kepuasan pelanggan, suatu produk yang tidak dibutuhkan dan tidak disukai pelanggan akan tidak laku dan seterusnya akan kehilangan pelanggan.

b. Sejarah Perkembangan TQM

Menurut Garvin dalam buku "*Managing Quality*" mengungkapkan bahwa kualitas sebagai konsep sudah lama dikenal tapi kualitas sebagai fungsi baru berkembang pada permulaan abada ke-19. Untuk lebih jelasnya perkembangan TQM akan penulis uraikan melalui beberapa tahap (era) sebagai berikut;

1) Era tanpa kualitas

Dimulai sebelum abad ke-18, dimana produk yang dihasilkan tidak memperhatikan kualitas tetapi yang diperhatikan hanya kuantitas. Akibatnya pangsa pasar untuk produk Amerika

menjadi menurun tajam dan mendapat pesaing dari produk Jepang yang menekankan pada masalah kualitas.

2) Era inspeksi

Berkembang pada permulaan abad ke-19, inspeksi suatu produk digunakan untuk mengukur kinerja sesungguhnya, yang dilengkapi dengan peralatan mesin untuk menjamin hasil produk yang baik sesuai standar. Produk-produk yang rusak atau cacat diperbaiki melalui inspeksi sebelum dilepas ke pasar atau konsumen. Hal ini dilakukan karena pada masa ini sudah mulai ada pesaing dari produk negara lain yang menguasai pangsa pasar.

3) Era pengadilan kualitas statistik

Kontribusi utamanya adalah pengendalian proses untuk merencanakan nilai produksi. Sasarannya melakukan *trade-off* untuk menekan antara biaya tinggi akibat inspeksi dengan resiko kerusakan. Perbaikan ini dibuat dengan skala statistik yang dilakukan untuk mendeteksi penyimpangan secara signifikan agar mudah diadakan perbaikan selanjutnya. Konsep kualitas pada masa ini terbatas pada atribut yang melekat pada produk yang diproduksi. Cara ini dilakukan untuk mempercepat produksi yang dipublikasikan oleh Walter A. Shewart seorang peneliti kualitas dari bell Telephon Laboratories tahun 1930. Rudi Suardi (2003:9).

4) Era jaminan kualitas (*quality Assurance*)

Dalam era ini terdapat perluasan dari konsep yang sempit dan terbatas pada tahap produksi, diperluas ke tahap desain dan koordinasi dengan departemen jasa. Ada empat konsep baru yang perlu diperhatikan, yaitu biaya kualitas, pengendalian kualitas terpadu (*total quality control*), *reliability engineering*, dan *zero defects*. Menurut Juran, biaya kualitas ada dua macam, yaitu biaya yang dapat dihindari dan biaya yang tidak dapat dihindari. Biaya yang dapat dihindari meliputi: 1) biaya kegagalan produksi atau kerusakan; 2) biaya pengerjaan ulang dan perbaikan (biaya penambahan jam kerja); dan 3) kerugian finansial akibat pelanggan kecewa. Biaya yang tidak dapat dihindari meliputi biaya inspeksi dan biaya pengendalian kualitas.

Menurut Armand Feigenbaum (1956) pengendalian kualitas dimulai dari perancangan produk (desain produk) sampai produk itu diterima pelanggan dengan puas. Prinsipnya *quality is every body's job*, dalam pengendalian produk yang penting adanya pengendalian desain, bahan yang berkualitas dan pemasaran (*shop floor*). *Reliability Engineering* muncul tahun 1950-an didorong oleh kebutuhan angkatan bersenjata Amerika untuk memiliki peralatan elektronik dan senjata udara yang handal dan dapat digunakan dengan baik dan menghindari penggantian suku cadang yang mahal. *Zero defects* dimunculkan oleh Martin Company tahun

1961-1962, mencegah kerusakan dengan tujuan untuk mengharapkan kesempurnaan produk dengan cara mengoreksi penyebab umum kesalahan atau kerusakan yang dilakukan oleh karyawan untuk segera diperbaiki. Fandi Ciptono & Anastasia Diana (2001:5).

5) Era *strategic quality management* (TQM)

Menurut William Edwards Deming, untuk memecahkan masalah kualitas, ia memisahkan antara penyebab umum dan penyebab khusus. Penyebab umum adalah kesalahan yang merupakan tanggung jawab manajer, sedangkan penyebab khusus adalah kesalahan dari mesin atau peralatan yang menjadi tanggung jawab karyawan. Untuk memperbaiki kualitas, Deming menggunakan pendekatan sistematis yang dikenal dengan Siklus Deming, yaitu *plan, do, check, dan action*.

Menurut Juran, manajemen kualitas itu tidak harus bersifat statistik tetapi menggunakan cara membuat perencanaan, menetapkan sasaran, isu-isu organisasi, kebutuhan untuk menetapkan perbaikan dan tanggung jawab manajemen terhadap kualitas. Sedangkan menurut Feigenbaum, menggunakan pendekatan sistem menyeluruh.

Pada era ini, keterlibatan manajemen puncak sangat besar dan menentukan serta melibatkan semua karyawan. Proses perbaikan dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan.

Untuk memperbaiki kualitas itu harus dilakukan secara terus menerus karena ukuran kualitas itu tidak ada yang absolut. Berkualitas saat ini belum tentu berkualitas untuk masa yang akan datang.

Oleh karena itu harus dilakukan perbaikan secara terus menerus disesuaikan dengan pangsa pasar atau sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Sistem yang berkembang pada era ini dapat diartikan sebagai sistem *management strategic* yang berkualitas atau disebut *Total Quality Management (TQM)*.

Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa TQM itu mengalami proses evolusi dari era tanpa kualitas, era inspeksi, era *statistical quality control*, era *quality assurance*, sampai yang terakhir era *strategic quality management* atau disebut *total quality management (TQM)*.

c. Dimensi Kualitas

Kualitas mempunyai banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang strategik. Menurut definisi konvensional, kualitas itu menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti *performance*, *reliability*, mudah dalam menggunakan (*ease of use*), estetika, dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut paradigma berbagai konsumen, penilaian tentang kualitas akan berbeda-beda sesuai dengan pandangan para konsumen. Maka pengertian tentang kualitas juga berbeda-beda. **Pertama**, menurut Philip B. Crosby, kualitas itu berarti kesesuaian terhadap persyaratan. Pendekatan Crosby merupakan proses *top-down*. **Kedua**, W. E Deming, kualitas berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus menerus. Deming mengatakan pendekatan *bottom-up*. **Ketiga**, Joseph M. Juran, kualitas berarti kesesuaian dengan penggunaan, seperti sepatu untuk olahraga, untuk ke kantor, untuk pesta, dan dibuat sesuai kegunaannya. Juran menggunakan pendekatan orientasinya pada pemenuhan kebutuhan pelanggan. **Keempat**, K. Ishikawa berpendapat, kualitas itu untuk kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berarti kepuasan organisasi sebagai pemroses suatu produk. Rudi Suardi (*op cit* : 2) Ada pendapat lain dari Tampubolon, bahwa kualitas itu merupakan perpaduan dari sifat-sifat suatu barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Tampubolon (1995:65)

Perpaduan sifat-sifat mengandung makna bahwa kualitas suatu barang atau produk tidak terdiri dari satu sifat saja melainkan terdiri beberapa sifat yang dipadukan melalui suatu proses tertentu. Sifat-sifat itu bisa berarti antara kebutuhan pelanggan dengan pembuat barang (produsen) dipadukan keinginannya agar dapat menghasilkan suatu barang/produk yang benar-benar berkualitas dan sesuai yang

diinginkan pelanggan. Disini produsen akan mengoptimalkan segala kemampuannya untuk membuat barang yang berkualitas. Dari beberapa pengertian kualitas di atas dapat diambil pelajaran bahwa kualitas itu dapat diterapkan pada suatu perusahaan, organisasi, lembaga yang memproses suatu barang/produk, yang bekerja keras secara terus menerus dengan segala kemampuan yang dimiliki baik berupa ilmu pengetahuan maupun peralatan yang memadai untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan memuaskan pelanggan.

Untuk pengukuran kualitas secara garis besar terdapat delapan dimensi yang dikembangkan oleh Garvin sebagai berikut:

- 1) *Performance*, yang berhubungan dengan aspek fungsional dari produk itu. Artinya suatu produk itu dikatakan berkualitas apabila mempunyai fungsi yang sesuai dengan kegunaannya atau mempunyai karakteristik dari produk itu.
- 2) *Features*, mempunyai keistimewaan tambahan atau ciri-ciri untuk pelengkap.
- 3) *Reliability*, kehandalan dalam memberi pelayanan sesuai yang dijanjikan dan memuaskan. Berusaha mencegah kegagalan dalam penggunaan suatu produk.
- 4) *Serviceability*, berkaitan dengan kemudahan dalam memperbaiki, tersedia suku cadangnya dan kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan.

- 5) *Conformance to specifications*, berkaitan dengan kesesuaian produk dengan spesifikasi yang dijanjikan untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan berdasarkan keinginan pelanggan.
- 6) *Durability*, berkaitan dengan daya tahan suatu produk, berapa lama produk itu dapat digunakan atau masa pakai suatu produk. Berarti produk yang berkualitas adalah produk yang bisa dipakai dalam jangka panjang/lama.
- 7) *Estetika*, mempunyai daya tarik yang menyenangkan, desainnya bagus, indah, dan menarik konsumen. Sehingga konsumen tertarik untuk membeli/menggunakan produk itu.
- 8) *Perceived quality*, kualitas yang dirasakan. Citra atau reputasi produk, sehingga yang memakainya merasa bangga dan mempunyai harga diri. Misalnya orang yang memakai baju merek tertentu yang berkualitas akan merasa percaya diri dan bangga. Vincent Gaspers (2001:129).

d. Unsur-unsur TQM

Yang membedakan TQM dengan pendekatan lain mencakup dua komponen, yaitu tentang apa dan bagaimana menjalankan TQM. Bagaimana usaha-usaha yang harus dilakukan untuk mengadakan perbaikan kualitas secara terus menerus inilah ciri TQM. Menurut Goetsch dan Davis (1994) unsur-unsur TQM itu ada sepuluh komponen, yaitu:

- 1) Fokus pada pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal yang menentukan kualitas produk, sedangkan pelanggan internal berperan dalam menentukan kualitas manusia, prose, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk.

2) Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal. Kualitas yang telah ditetapkan tersebut, menjadi dasar bagi organisasi untuk berusaha memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan tersebut. Dengan demikian semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik?” atau berlaku prinsip *good enough is never good enough*.

3) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dalam rangka memecahkan masalah pekerjaan yang didesain tersebut. Hal ini diperlukan untuk menentukan patok duga dan memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan selanjutnya.

4) Komitmen jangka panjang

TQM sebagai paradigma baru, maka dibutuhkan budaya organisasi yang baru pula. Dengan cara melakukan perubahan-

perubahan dari budaya yang lama menjadi budaya yang baru agar TQM dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerjasama tim (*teamwork*)

Kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan yang baik perlu dibina antarkaryawan, pelanggan, lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya, agar pekerjaan bisa berjalan dengan sukses dan berhasil lebih baik. Adanya persaingan antarkaryawan secara intern akan merugikan organisasi dan membuang energi. Hal ini perlu dicegah dan dihindari agar tidak menghambat proses perbaikan kualitas.

6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Dalam setiap produk yang dihasilkan, dengan memanfaatkan proses-proses tertentu melalui suatu sistem dan dilakukan secara terus menerus untuk memperbaiki kualitas. Dengan demikian dapat menghasilkan produk yang meningkat kualitasnya.

7) Pendidikan dan pelatihan

Masih banyak perusahaan atau organisasi yang mengabaikan pentingnya pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya. Perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil yang siap pakai. Keadaan ini menyebabkan perusahaan sulit berkembang dan bersaing dengan perusahaan lain, apalagi dalam era globalisasi. Dengan menerapkan TQM,

pendidikan dan pelatihan menjadi faktor yang fundamental. Dalam hal ini diperlukan motivasi agar para karyawan mau belajar dan belajar, dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian secara profesional. Hal ini akan meningkatkan dan menguntungkan bagi perusahaan. Tenaga yang terampil dan profesional akan bekerja lebih baik dan menghasilkan produk yang lebih berkualitas.

8) Kebebasan yang terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting karena dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap keputusan yang telah dibuat. Di samping itu juga dapat menambah wawasan dan pandangan dalam pengambilan keputusan karena pihak yang terlibat lebih banyak. Namun demikian, keterlibatan karyawan bukan berarti memberi kebebasan yang tidak terkendali, sebaliknya pengendalian perlu dilakukan dalam melaksanakan setiap proses. Sehingga pekerjaan tetap terkontrol dan terkendali agar tetap sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

9) Kesatuan tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan, sehingga setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Masing-masing perusahaan atau organisasi mempunyai tujuan yang tidak sama.

Tetapi untuk mendapatkan hasil kerja yang berkualitas diperlukan kesamaan langkah dalam satu tujuan.

10) Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Usaha untuk melibatkan dan memberdayakan karyawan membawa dua manfaat utama. **Pertama**, akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif. Karena diambil dari banyak pendapat dan pemikiran yang langsung dari yang bersangkutan (karyawan). **Kedua**, keterlibatan karyawan akan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap keputusan yang harus dilaksanakan dengan baik. Pemberdayaan karyawan memungkinkan para karyawan dapat mengambil keputusan terhadap tugas dan pekerjaannya yang berhubungan dengan perbaikan proses pekerjaannya dalam parameter yang telah ditetapkan dengan jelas. Fandi Ciptono & Anastasia Diana (*op cit* : 15)

Apabila suatu organisasi menganggap TQM sebagai obat ajaib atau alat penyembuh yang cepat dalam mengadakan perbaikan, maka organisasi itu dianggap tetap gagal. Karena TQM merupakan pendekatan baru dan menyeluruh yang membutuhkan perubahan secara total, mempunyai komitmen jangka panjang, adanya kesatuan tujuan, dan pelatihan-pelatihan khusus untuk meningkatkan kualitas.

2. Teori Pembelajaran

a. Pengertian Pembelajaran

Pembelajaran merupakan proses perpaduan antara belajar dan mengajar atau merupakan interaksi komunikasi antara guru dengan siswa. Pembelajaran mengandung aspek kegiatan yang terdiri dari belajar dan mengajar dan keduanya mempunyai arti yang berbeda. Menurut Skinner, belajar merupakan perubahan tingkah laku, sedangkan Gagne memberi pengertian belajar sebagai perubahan tingkah laku yang bertahap dari bentuk yang sederhana sampai bentuk yang kompleks. Perbedaannya terletak pada pelakunya, belajar merupakan kegiatan siswa dan mengajar merupakan kegiatan guru. Suharsimi mengartikan belajar sebagai proses mengadakan perubahan kepada diri siswa untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan serta membentuk sikap perilaku. Oleh karena itu, belajar merupakan proses yang aktif dalam rangka bagaimana mengubah sikap perilaku siswa. Sedangkan mengajar merupakan kegiatan guru dalam mentransfer pengetahuan atau keterampilan kepada siswa/pihak lain. Suharsimi Arikunto (1996:19)

Selanjutnya, Gilbert Sax mengatakan "*the purpose of teaching is to improve the knowledge, the behaviors, and the attitude of students*". Maksud mengajar adalah meningkatkan ilmu pengetahuan, tingkah laku, dan sikap siswa. Menurut Slameto, mengajar adalah membimbing siswa agar mengalami proses belajar dan menyampaikan pengetahuan kepada anak didik.

Dengan demikian, mengajar merupakan aktifitas guru dalam membina siswa bagaimana belajar, berpikir, melatih, dan menyelidiki agar terjadi perubahan secara optimal pada diri siswa. Maka guru harus berusaha menciptakan kondisi dan suasana lingkungan yang kondusif agar proses pembelajaran dapat berlangsung dengan baik.

Di samping itu guru harus mengetahui kondisi siswa sebagai manusia yang memiliki kepribadian, agar siswa dapat menerima pelajaran yang disampaikan oleh guru. Aktifitas pembelajaran merupakan suatu sistem yang terdiri dari komponen siswa sebagai bahan mentah yang akan diolah, komponen perangkat keras dan lunak atau alat yang digunakan untuk pembelajaran, komponen lingkungan yang kondusif, pelaksana pembelajaran (guru), media pembelajaran (metode), dan hasil pembelajaran atau output (lulusan sekolah). Sardiman (2001:48)

Selanjutnya, Thorndike dalam teori koneksionisme mengatakan bahwa keberhasilan proses pembelajaran dipengaruhi oleh tiga hukum, yaitu:

- 1) Hukum kesiapan, artinya aktifitas pembelajaran dapat berlangsung efektif dan efisien bila subyek telah memiliki kesiapan belajar.
- 2) Hukum latihan, artinya koneksi antara kondisi dan tindakan akan menjadi lebih kuat bila ada latihan.

- 3) Hukum efek, menyatakan aktifitas pembelajaran yang memberi efek menyenangkan cenderung akan diulang dan ditingkatkan, sebaliknya bila tidak menyenangkan akan terjadi sebaliknya.

Diantara tiga hukum tersebut hukum latihan (*transfer of training*) mempunyai unsur identik yang lebih dari yang lain, dimana hasil latihan dapat ditransfer pada kecakapan lain bila mengandung unsur identik. Noeng Muahajir (2000:49). Dengan demikian pada waktu proses pembelajaran guru harus menciptakan suasana yang menyenangkan, mengetahui kondisi kesiapan siswa dalam menerima pelajaran, dan melakukan latihan-latihan yang identik sesuai dengan topik yang dibahas. Dengan memperhatikan tiga hal tersebut agar supaya kegiatan pembelajaran dapat berhasil lebih baik.

b. Sekolah Sebagai Komunitas Pembelajaran

Pada tingkat sekolah, pembelajaran merupakan proses interaksi antara guru dengan peserta didik. Hubungan antara guru dengan siswa dalam proses pembelajaran secara formal terjadi di lingkungan sekolah. Untuk menjadikan sekolah sebagai komunitas pembelajaran, maka guru yang bertugas memberi pelajaran kepada peserta didik terlebih dahulu dituntut untuk menjadi manusia pembelajar. Karena pembelajaran merupakan upaya guru untuk mengubah perilaku peserta didik menjadi manusia pembelajar yang dapat dipertanggungjawabkan, yang dilakukan melalui penyadaran bukan melalui pemaksaan.

Sekolah sebagai komunitas pembelajaran harus memahami betul sumber daya dan kompetensi yang ada baik pihak guru maupun pihak peserta didik untuk ditindaklanjuti dan dikembangkan. Ada lima pilar utama untuk menjadi manusia pembelajar, yaitu:

- 1) Rasa ingin tahu, ini merupakan awal seseorang untuk menjadi manusia berpengetahuan. Manusia yang mempunyai rasa ingin tahu yang tinggi adalah manusia pembelajar sejati.
- 2) Optimisme, ini merupakan modal dasar bagi seseorang untuk menuju keberhasilan. Dalam perjuangan untuk mendapatkan ilmu tidak boleh mempunyai perasaan pesimis yang bisa mengakibatkan kegagalan. Sebaliknya manusia harus selalu optimis dalam segala hal bila ingin mendapatkan kesuksesan.
- 3) Keikhlasan, orang yang ikhlas dalam bekerja tidak mengenal lelah. Dia akan selalu bersemangat dan muncul energi kedua (*second win*) dari dalam dirinya sendiri. Sebaliknya orang yang tidak ikhlas akan menjadi lemah dan perjuangannya akan putus di jalan.
- 4) Konsistensi, tanggung jawab terhadap tugas atau pekerjaannya. Orang yang konsisten tidak mudah terpengaruh orang lain atau hal baru yang belum jelas hasilnya. Tetapi ia akan sungguh-sungguh dalam mengerjakan usahanya.
- 5) Berpandangan visioner, artinya mempunyai pandangan/wawasan jauh ke depan melebihi batas-batas pemikiran orang kebanyakan.

Dia tidak mau menggunakan jalan pintas untuk mencapai suatu tujuan. Sudarwan Danim (2003:6)

Sekolah mempunyai tugas untuk menciptakan komunitas yang baik dalam pembelajarannya, menyediakan perangkat/peralatan pembelajaran yang lengkap, menyediakan tempat pembelajaran yang nyaman, memberi jaminan keamanan dan ketertiban, termasuk menciptakan lingkungan sekolah yang kondusif. Faktor lingkungan fisik maupun lingkungan sosial ditata sesuai dengan kepentingan aktifitas dalam pembelajaran.

Suasana yang nyaman, tenang, indah, dan sejuk cocok sebagai tempat pembelajaran yang menyenangkan. Di samping itu terdapat lingkungan eksternal dan internal yang mempengaruhi pembelajaran secara operasional. Lingkungan eksternal meliputi peran masyarakat, pemerintah, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

- 1) Masyarakat sebagai pengguna jasa harus dilayani sesuai dengan yang dibutuhkan, sementara trend yang ada selalu berubah-ubah dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan zaman.
- 2) Pemerintah yang berfungsi sebagai penyusun kebijakan dan peraturan bidang pengajaran serta penyandang dana pendidikan sangat berpengaruh terhadap proses pembelajaran.
- 3) Kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi juga berpengaruh terhadap kemajuan proses pembelajaran. Persaingan yang ketat antarlembaga pengajaran yang menyajikan jasa pendidikan dengan

menggunakan sarana dan prasarana yang canggih merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh sekolah. Sekolah yang tidak mengikuti perkembangan teknologi modern akan ditinggalkan oleh pelanggannya/peminatnya. Lingkungan internal meliputi guru, siswa, struktur organisasi, sarana, dan prasarana serta biaya operasional. Oleh karena itu, lingkungan eksternal ini secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi keberhasilan yang dicapai dalam proses pembelajaran dari lingkungan internal.

Eti Rochaety dkk (2005:14). Sekolah sebagai tempat komunitas pembelajaran, agar dapat berjalan dengan lancar harus membangun hubungan yang harmonis dengan pemerintah, masyarakat, dan lembaga-lembaga lain yang ada di lingkungannya. Di samping itu juga, harus memperhatikan perkembangan teknologi modern yang berkaitan sebagai media pembelajaran agar tidak ketinggalan zaman.

c. Sekolah yang Efektif

Sekolah efektif adalah sekolah yang mengembangkan semua kegiatannya yang diarahkan pada pencapaian untuk meningkatkan segala aspek kegiatan sekolah, seperti hal-hal yang berkenaan dengan pelaksanaan pembelajaran, yang kemudian berdampak pada peningkatan prestasi belajar siswa maupun prestasi sekolah. Sedangkan efektifitas sekolah dapat tercapai apabila hasil nyata atau pencapaian sekolah sesuai dengan tujuan yang dicanangkan.

Sekolah efektif adalah suatu sekolah dimana terdapat kesesuaian antara tujuan yang telah dicanangkan dengan hasil yang dapat dicapai. Efektifitas bukan bersifat bulat menyeluruh untuk semua aspek. Artinya sebuah sekolah mungkin efektif untuk satu atau beberapa aspek tetapi tidak efektif untuk aspek yang lain. Maka apabila ingin mengetahui efektifitas suatu sekolah, terlebih dahulu mengetahui tujuan sekolah tersebut. Baru kemudian mengevaluasi hasil yang dicapai sesuai dengan tujuannya atau tidak. Depdiknas (2001:11).

Menurut para ahli di Kanada dan Amerika, sekolah yang efektif diartikan sebagai sekolah yang siswanya mendapatkan prestasi yang tinggi dalam tes standar. Sedangkan menurut ahli pendidikan di Australia, sekolah yang efektif adalah sekolah yang siswanya memperoleh pembelajaran yang lebih banyak daripada yang diprediksikan.

Sekolah efektif melibatkan aspek yang sangat kompleks, dimana terdapat hubungan dan saling ketergantungan antara aspek yang satu dengan aspek yang lain, seperti manajemen sekolah, pengembangan sekolah, dan kualitas sekolah. Selanjutnya sekolah yang efektif mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- 1) Output yang diharapkan adalah prestasi sekolah yang dihasilkan oleh proses pembelajaran. Prestasi ini meliputi prestasi bidang akademik dan prestasi bidang non akademik. Prestasi bidang

akademik seperti NEM, lomba karya ilmiah remaja, lomba matematika, fisika, biologi, kimia, Bahasa Inggris, yang menggunakan cara-cara berpikir rasional, kritis, induktif dan deduktif, secara ilmiah. Sedangkan prestasi bidang non akademik seperti kemajuan dalam olahraga, seni, musik, kepramukaan, dan keterampilan-keterampilan lainnya yang berhubungan dengan bakat yang dimiliki siswa.

2) Mempunyai karakteristik proses pembelajaran yang terdiri dari:

- a) Proses efektifitas belajar mengajar tinggi, yang menekankan pada pemberdayaan peserta didik sehingga tertanam dan dihayati serta dipraktekkan dalam kehidupan sehari-hari. Yang pada akhirnya peserta didik mampu belajar dengan caranya sendiri (*learning to learn*).
- b) Memiliki kepemimpinan sekolah yang kuat, dalam arti dapat mengkoordinasi, menggerakkan sumber daya yang ada, mendorong untuk mewujudkan visi, misi, tujuan, dan sasaran melalui program-program yang direncanakan.
- c) Lingkungan sekolah yang aman dan tertib, sehingga proses belajar mengajar dapat berlangsung dengan nyaman dan menyenangkan.
- d) Pengelolaan tenaga kependidikan yang efektif, terutama guru perlu mendapat perhatian dari sekolah dalam pengembangan karir/pendidikan dan pelatihan harus dilakukan secara terus

menerus agar tidak ketinggalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi modern sekarang.

- e) Sekolah memiliki budaya mutu, meliputi perbaikan kualitas secara terus menerus, hasil yang baik diberi hadiah atau *rewards* dan diberi sanksi bagi yang melanggar (*punishments*), warga sekolah bekerja dengan aman dan bekerjasama secara sinergis dan semua warga sekolah memiliki budaya mutu dalam kerjanya.
- f) Sekolah memiliki keterbukaan (transparansi), hal ini ditunjukkan dalam pengambilan keputusan, perencanaan, pelaksanaan, penggunaan uang dan sebagainya selalu melibatkan semua pihak yang terkait sebagai alat kontrol.
- g) Sekolah memiliki kemauan untuk merubah baik secara fisik maupun psikologis, artinya setiap ada perubahan untuk peningkatan kualitas diterima dan dilaksanakan dengan senang hati tidak ada keterpaksaan baik terhadap guru, karyawan, dan siswa.
- h) Sekolah melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkesinambungan, evaluasi belajar dilakukan secara teratur sesuai yang telah direncanakan dan hasilnya untuk evaluasi dalam rangka mengadakan perbaikan kualitas secara terus menerus dan memperbaiki proses belajar mengajar di sekolah.

- i) Sekolah memiliki akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban yang harus dilakukan sekolah terhadap keberhasilan program yang telah dilaksanakan dan laporan hasil prestasi yang dicapai untuk dilaporkan kepada pemerintah, orang tua, dan masyarakat.
- j) Sekolah responsif dan antisipatif terhadap kebutuhan, artinya selalu tanggap dan responsif terhadap berbagai aspirasi yang muncul bagi peningkatan kualitas.

Sekolah selalu menanggapi secara cepat dan tepat serta mampu menyesuaikan terhadap perubahan yang ada. Mengantisipasi terhadap hal-hal yang mungkin bakal terjadi.

3) Input pendidikan

Input pendidikan merupakan sumber daya yang ada pada suatu sekolah yang harus dikelola secara optimal, secara terperinci dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Memiliki kebijakan, tujuan, sasaran mutu yang jelas. Hal ini harus dinyatakan oleh kepala sekolah dengan jelas dan disosialisasikan dengan semua warga sekolah sehingga tertanam dalam pemikiran, tindakan, kebiasaan, dan menjadi karakteristik sekolah itu.
- b) Sumber daya tersedia dan siap, sumber daya yang memadai dan siap pakai merupakan input penting bagi terlaksananya proses pembelajaran. Sumber daya bisa terdiri dari manusia maupun

non manusia. Ada yang menyebut sumber daya ini dengan 7 M (*man, money, materials, machines, methods, market, minute*).

Ini semua termasuk input yang harus dikelola dan dimanfaatkan untuk peningkatan proses pembelajaran

- c) Staf yang kompeten dan berdedikasi tinggi, sumber daya yang telah disebutkan di atas, keberadaan staf yang membantu kepala sekolah harus mampu dan mempunyai dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Sehingga tidak hanya kepala sekolah saja yang bekerja tetapi juga harus didukung staf dan karyawan yang merasa memiliki sekolah.
- d) Memiliki harapan berprestasi yang tinggi, baik prestasi untuk siswanya maupun untuk sekolahnya. Hal ini harus dilakukan semua pihak baik kepala sekolah, guru, karyawan, dan siswa semuanya mempunyai komitmen terhadap peningkatan mutu atau kualitas sehingga memperoleh prestasi yang optimal.
- e) Fokus pada pelanggan (khususnya siswa), semua input dan proses yang dikerahkan tertuju pada peningkatan mutu dan untuk kepuasan siswa.
- f) Memiliki manajemen, berguna dan bermanfaat untuk menjalankan roda pembelajaran di sekolah. Input manajemen ini meliputi tugas yang jelas, perencanaan yang terperinci dan sistematis, pelaksanaan program sesuai rencana yang telah

dibuat, dan adanya pengendalian mutu secara efektif dan efisien. (*Ibid*: 11-19)

Untuk mewujudkan sekolah yang efektif perlu pengelolaan pembelajaran dengan menggunakan manajemen, memberdayakan dan meningkatkan sumber daya yang ada, membangun kompetensi dan komitmen bersama untuk meingkatkan mutu, sehingga mau berusaha dengan gigih untuk mencapai prestasi di bidang akademik maupun non akademik, baik bagi sekolah, guru, maupun siswanya.

d. Unsur-unsur Pembelajaran

Dalam pelaksanaan pembelajaran di sekolah terdiri dari unsur-unsur yang perlu dikelola dengan baik, agar proses pembelajaran berjalan dan berhasil secara optimal. Menurut Noeng Muhadjir, pembelajaran itu dikatakan baik apabila mempunyai tujuan yang baik pula. Makna baik secara filosofis mencakup etiket, *conduct* atau perilaku terpuji, *virtues* atau watak terpuji, *practical values*, sampai *living values* atau nilai hidup yang baik. Noeng Muahajir (*op cit* : 1)

Sesuai dengan makna pembelajaran untuk mengadakan perubahan perilaku peserta didik, maka tujuan pembelajaran dimaksudkan agar peserta didik menjadi orang yang ahli dalam bidang ilmu tertentu, cerdas, mempunyai etiket yang baik dalam pergaulan dan perilaku/watak yang terpuji menjadi pedoman hidupnya (*practical value*). Tujuan-tujuan dalam pembelajaran tersebut akan berhasil, apabila dituangkan dalam materi-materi pelajaran atau kurikulum.

Oleh karena itu, unsur-unsur pokok dalam pembelajaran menurut Noeng Muadjir ada lima macam, yaitu kurikulum, subjek didik, personifikasi pendidik, aktifitas atau proses pendidikan, dan lingkungan pendidikan. Untuk lebih jelasnya akan penulis uraikan sebagai berikut:

1) Kurikulum

Suatu komponen yang memiliki karakter tertentu yang merupakan penjabaran dari idealisme, cita-cita, tuntutan masyarakat atau kebutuhan tertentu. Pada zaman Yunani Kuno kurikulum itu berasal dari kata *curir* yang artinya pelari atau *curere* yang artinya tempat berpacu atau berlomba. *Curriculum* berarti jarak. Bila dilihat dalam kamus Webster Dictionare (1955) kurikulum didefinisikan sebagai berikut: "*a course, especially a specified fixed course of study, as in a school or college, as one leading to degree*". Safruddin Nurdin (2002:33). Definisi tersebut mengandung makna bahwa kurikulum itu merupakan sejumlah mata pelajaran di sekolah/*college* yang harus ditempuh oleh siswa untuk mendapat tingkatan (*degree*) atau ijazah. Lebih jelas lagi Edward A. Krug (1960) menyebutkan: "*a curriculum consists of the means used to achieve or carry our given purposes of scholling*." Artinya kurikulum itu merupakan usaha-usaha yang mengarah pada tujuan pembelajaran atau tujuan sekolah. J. G Taylor & William H. Alexander (1956) mengartikan: "*the*

curriculum is the sum total of school's efforts to playground or out of school". Kurikulum itu merupakan usaha sekolah yang dilakukan untuk mempengaruhi belajar siswa, baik di dalam atau di luar kelas. (*Ibid*: 34)

Dari beberapa definis tersebut menunjukkan bahwa pengertian kurikulum tidak diartikan secara sempit terbatas yang disampaikan di dalam kelas saja tetapi secara luas termasuk semua aktifitas yang dilakukan sekolah untuk memengaruhi anak dalam pembelajaran dan untuk mencapai suatu tujuan disebut kurikulum. Lebih jelasnya kurikulum adalah bahan pelajaran yang akan disampaikan kepada para siswa di sekolah yang telah disusun secara sistematis sesuai dengan jenjang sekolah dan tingkatannya. Untuk selanjutnya menurut polanya kurikulum itu dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

- a) *Separated subject curriculum*, segala macam bahan pelajaran yang terpisah antara mata pelajaran yang satu dengan mata pelajaran yang lain dan juga terpisah antara kelas yang satu dengan yang lain. Akibatnya sulit untuk mendapatkan kebulatan ilmu pengetahuan secara menyeluruh.
- b) *Correlated curriculum*, antara mata pelajaran yang satu dengan yang lain menghendaki adanya hubungan dan bersangkutan paut. Walaupun dalam batas-batas tertentu masih dipertahankan.

- c) *Integrated curriculum*, meniadakan batas-batas antara berbagai mata pelajaran. Sebaliknya diintegrasikan dan diselaraskan dengan kehidupan di sekitarnya di luar sekolah atau disesuaikan dengan kondisi di lingkungan sekolah.

Untuk mempermudah penyusunan kurikulum, dari Depdiknas sudah disusun secara terperinci sesuai jenjang pendidikan dari SD sampai SMA yang tercantum dalam GBPP (Garis-garis Besar Program Pengajaran). Sesuai dengan alokasi waktu, untuk SD kelas I dan II tiap jam pelajaran 30 menit, kelas III-VI 40 menit, untuk sekolah lanjutan 45 menit. Kemudian evaluasi pembelajaran dilakukan tiap semester atau enam bulan sekali.

Hal ini berkaitan dengan jumlah beban kurikulum yang diajarkan selama satu semester, untuk masing-masing jenjang pendidikan mempunyai bobot yang berbeda.

Ada beberapa landasan dalam pembuatan kurikulum yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a) Landasan filosofis, sesuai dengan ciri filsafat yang mengkaji objek secara mendalam. Maka dalam penyusunan kurikulum harus berlandaskan tentang hakikat kehidupan manusia sebagai makhluk yang beragama. Dengan pengertian lain, arah dan tujuan kurikulum pendidikan harus sesuai dengan pandangan hidup manusia yang akan dicapai, yaitu keimanan dan

ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa sesuai dengan falsafah Pancasila dan sesuai dengan kepribadian bangsa Indonesia. Contoh: mata pelajaran KN, Agama, Etika, dan sebagainya.

- b) Landasan sosial budaya, generasi muda sebagai pewaris budaya bangsa perlu ditanamkan nilai-nilai harkat dan martabat manusia yang berbudaya. Untuk itu para siswa perlu dibina dan dikembangkan daya cipta, karsa dan rasa, menuju manusia yang berperadaban. Contoh: bidang studi bahasa. Dalam bidang sosial, kurikulum harus disesuaikan dengan perkembangan IPTEK yang semakin hari semakin maju dengan pesat, agar para siswa tidak ketinggalan kemajuan. Untuk itu sekolah agar dapat mengantisipasi dan menyiapkan peserta didik yang berkualitas dan sanggup menghadapi tantangan modernisasi/era globalisasi. Contoh: bidang studi IPA.
- c) Landasan psikologis, artinya kurikulum harus disusun sesuai dengan bakat/kompetensi yang dimiliki anak didik. Secara psikologis, peningkatan daya pikir siswa (kognitif), afektif, dan psikomotornya.

Dalam pelaksanaan pembelajaran, sebenarnya kurikulum yang sudah ditentukan bukan merupakan harga mati. Tetapi guru memiliki wewenang untuk mengembangkan dan memberi inovasi terhadap kurikulum yang esensial sehingga siswa memperoleh

pengalaman dalam pembelajaran. Dan pokok-pokok bahasan yang tidak esensial yang diberikan kepada anak-anak tertentu yang berminat sebagai bahan "*individual learning*". Dengan demikian kurikulum dapat didinamiskan oleh masing-masing guru sesuai dengan keadaan dan minat siswa.

2) Subjek didik (siswa)

Pendidikan itu untuk siswa, yang memiliki prinsip terbentuknya individu pembelajar yang dibutuhkan dalam kehidupan global. Menurut Freire (1999) sebagaimana dikutip H. Djohar berpendapat: "pendidikan itu yang memperhatikan keperluan siswa atau memperhatikan hak asasi siswa yang disebut pendidikan humanis (yang memberi kebebasan berpikir secara kritis)". Demikian pula Steinberg (1996) menambahkan "reformasi sekolah harus diorientasikan untuk peningkatan kinerja siswa (*student performance*)".

H.Djohar (2003 : 90). Oleh karena itu, siswa jangan dijadikan objek dalam pendidikan tetapi harus diperlakukan sebagai subjek pendidikan. Brooks & Brooks (1994) menyitir pernyataan dari Piaget & Linhelder bahwa "*knowledge comes neither from the subject non the object, but from the unity of the two*", mengandung arti bahwa ilmu pengetahuan itu terjadi interaksi antara subjek (siswa) dengan objek (bahan ajar) bukan

semata-mata dari guru, sehingga siswa merupakan bagian penting dalam proses pembelajaran, bukan menjadi objeknya.

Siswa yang merupakan subjek dalam pembelajaran perlu diperlakukan dan ditumbuhkan minat dan bakatnya agar tumbuh sifat aktif dan kreatifnya, sehingga dapat melakukan belajar secara mandiri dan mampu memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupannya serta dapat menemukan teori-teori baru dengan melalui percobaan dan latihan secara mandiri.

Menurut aliran *progressive education* dari Amerika Serikat, anak atau siswa merupakan organisme yang tumbuh, yang harus turut aktif berpartisipasi dalam pendidikan. Dan pendidikan adalah proses yang kontinyu. Nasution (1987:26). Bertitik tolak dari pengertian belajar itu untuk mengadakan perubahan atau untuk mendapatkan kecakapan baru (*Kenntnis* dan *Fertingkeit*), maka ada beberapa faktor yang mempengaruhi siswa dalam belajar agar dapat diantisipasi secepatnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi belajar siswa adalah:

- a) Faktor dari dalam diri siswa yang digolongkan menjadi dua, yaitu:
 - 1) Faktor fisiologis, berupa keadaan tonus jasmani siswa, seperti: sedang lelah atau segar, sedang sedih atau gembira, sedang sakit atau sehat, dan sebagainya.

- 2) Faktor psikologis, berupa perhatian, kebutuhan dan cita-cita yang dapat mempengaruhi semangat dan motivasi belajar siswa.
- b) Faktor dari luar diri siswa yang terbagi menjadi dua, yaitu:
- 1) Faktor sosial yang berasal dari sesama manusia sendiri, baik yang hadir secara langsung atau tidak pada waktu belajar. Contohnya: pada waktu belajar ada suara banyak orang yang keras dan berisik, bisa mengganggu konsentrasi belajar siswa. Yang tidak langsung bisa berupa suara orang dalam nyanyian atau percakapan yang ada di dalam tv atau radio bisa mengganggu belajar siswa.
 - 2) Faktor non sosial, berupa keadaan suhu udara yang panas/dingin, cuaca mendung atau cerah, waktu pagi, siang, atau malam, tempat/lokasi sekolah, dan sebagainya, semuanya bisa mempengaruhi belajar siswa.

3) Personifikasi pendidik

Pendidik sebagai yang melaksanakan dalam aktifitas mengajar harus berpenampilan yang meyakinkan kemampuannya agar dapat menumbuhkan kepercayaan kepada anak didiknya. Performance seorang guru yang mempribadi sesuai yang diajarkan bisa menjadi contoh teladan bagi siswanya sebagai pribadi pembelajar. Secara umum guru harus memiliki *capability* dan *loyalty*, dimana guru harus mempunyai kemampuan dalam bidang

ilmu yang diajarkan, mampu mengajar secara teoritik, teknik, dan praktek, loyal terhadap tugasnya sebagai guru baik dalam kelas maupun di luar kelas.

Gilbert H. Hunt dalam bukunya *Effective Teaching* menyatakan guru yang baik memiliki tujuh kriteria sebagai berikut:

- a) Sifat, guru hendaklah memiliki sifat-sifat antusias, mendorong siswa untuk maju, demokratis, mampu mengatasi stereotip siswa dan menerima spirasi siswa.
- b) Memiliki pengetahuan yang memadai sesuai bidang studinya dan mampu mengikuti kemajuan dalam bidang ilmunya.
- c) Guru mampu memberi jaminan bahwa materi yang disampaikan sesuai dengan pokok bahasan yang telah ditentukan dan sesuai dengan yang diharapkan siswa.
- d) Guru mampu mengajar dan menerangkan dengan jelas dan terang, memberi pelayanan kepada siswa sesuai kebutuhannya dan mampu memonitor keadaan siswa secara menyeluruh, baik individu atau klasikal.
- e) Guru dapat memberi harapan yang baik kepada siswanya dan mampu membuat siswanya akuntabel.
- f) Guru bisa menerima berbagai masukan dari siswa baik berupa saran atau kritik, memberi siswa untuk bertanya jawab, tanggap terhadap keluhan/kesulitan yang dihadapi siswa.

g) Guru memiliki manajemen mengajar yang baik, dengan membuat perencanaan, menggunakan waktu pelajaran dengan efisien dan konsisten, memiliki teknik mengajar yang baik, melaksanakan evaluasi secara periodik, dan mampu mengorganisasi kelas serta dapat menjaga agar siswa dapat belajar dengan baik.

Kenneth D. Moore mengembangkan tujuh langkah untuk peningkatan pembelajaran efektif, yaitu membuat perencanaan, merumuskan tujuan, pemaparan perencanaan kepada siswa, proses pembelajaran dengan menggunakan strategi, penutupan pembelajaran dan evaluasi sebagai *feed back* untuk perencanaan berikutnya.

Secara garis besar guru yang baik dalam melaksanakan pembelajaran terlebih dahulu harus menyiapkan perangkat administrasi guru secara lengkap, dapat menyajikan di hadapan siswa dengan menggunakan teknik dan strategi yang sistematis, mengadakan evaluasi secara periodik sebagai *feed back*, menguasai materi yang akan diajarkan, dan senantiasa selalu belajar untuk menambah wawasan dengan banyak membaca buku dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sehingga seorang guru dapat memperbaharui teknik dan strateginya dalam pembelajaran dan siswanya merasa senang dapat belajar dan menemukan ilmu-ilmu baru.

4) Aktifitas/proses pembelajaran

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi modern, maka dunia pendidikan juga harus mengikuti perkembangan tersebut dengan mengadakan inovasi dalam proses pembelajaran. Cara-cara yang digunakan dalam pembelajaran melalui ceramah, diskusi, dialog (tanya jawab) merupakan cara lama yang perlu diperbaharui dengan menggunakan teknik dan metode yang modern.

Pada masa sekarang perlu dikembangkan sistem informasi manajemen pendidikan. Menurut Raymond McLeod, Jr., 2003, Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi untuk kebutuhan pembelajaran. Jadi, sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dengan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil data yang mendukung proses pembelajaran. Teknologi informasi merupakan suatu cara atau alat yang digunakan oleh guru dalam menyampaikan pembelajaran untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran. Oleh karena itu, teknologi pembelajaran ini bisa berupa suatu sistem/metode pembelajaran yang dikategorikan sebagai perangkat "*software*" alat-alat teknik modern, seperti TV, komputer, VCD, OHP, LCD, dan sebagainya

disebut "*hardware*", sedangkan orang yang ahli mengoperasikan disebut "*brainware*".

Dengan demikian guru yang profesional dituntut dapat menyampaikan pelajaran secara sistematis, menggunakan metode dan teknik mengajar yang variatif dan dapat mengoperasionalkan alat-alat teknologi modern dengan terampil.

Jadi, teknologi modern itu tidak hanya berupa alat-alat yang modern tapi bagaimana cara, gaya, dan penampilan guru dalam menyampaikan pelajaran juga termasuk teknologi, bahkan sekarang bisa dikembangkan lagi dengan "*editainment*". Hal ini dimaksudkan agar dalam pembelajaran itu ada variasi yang menyenangkan, sehingga siswa juga mau belajar dengan senang dan tertarik dengan pelajaran yang disampaikan guru.

5) Lingkungan/iklim sekolah

Untuk mewujudkan iklim sekolah yang efektif, siswa, guru, maupun kepala sekolah harus dapat menciptakan iklim sekolah yang kondusif. Di bidang akademis siswa dituntut untuk mampu menguasai pelajaran, aktif mengikuti pelajaran di kelas, membawa peralatan belajar dengan lengkap dan menggunakan perpustakaan secara optimal. Guru berkewajiban melaksanakan tugas mengajar dengan disiplin waktu, membuat perencanaan pembelajaran (administrasi yang lengkap), menyenangi profesinya sebagai guru, memberi motivasi dan pujian kepada siswanya untuk berhasil.

Kepala sekolah dapat mengelola dengan manajemen yang baik, mengoptimalkan sumber daya yang ada dan mengefektifkan pembelajaran dengan disiplin serta mengadakan pengawasan secara menyeluruh terhadap kegiatan sekolah.

3. Hubungan TQM dengan Pembelajaran

a. Pengertian TQM dalam Pembelajaran

Menurut Edward Sallis dalam buku "*TQM in the Educational Context*" mengatakan: "*TQM is a philosophy of continuous improvement, which can provide any educational institutions with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customer's needs, wants, and expectation* " Edwar Sallis (1993:34) yang mengandung filosofi bahwa TQM terdapat perbaikan secara terus menerus yang dapat diterapkan dalam institusi pendidikan dengan menggunakan seperangkat alat praktis yang sesuai dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan bagi konsumen pada waktu sekarang maupun yang akan datang. Dalam dunia pendidikan TQM berorientasi pada proses peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus menerus dan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Institusi yang melakukan inovasi, perbaikan, dan perubahan secara terarah akan mengalami siklus perbaikan secara terus menerus. Semangat tersebut akan menciptakan suatu upaya sadar untuk menganalisis apa yang akan dikerjakan untuk memperbaiki kualitas pada masa selanjutnya. Menurut Kaizen, perbaikan dilakukan dengan cara *step by step*, sedangkan Joseph Juran dengan cara *elephant-sized*

dan *bite-sized*, artinya untuk mengerjakan proyek yang besar dengan memisahkan pekerjaan yang kecil secara terkendali atau dengan *cutting-up the elephant*.

b. Pengertian Kualitas dalam Pembelajaran

Pengertian kualitas meliputi: (1) kualitas input merupakan sumber daya yang dimiliki sekolah, (2) kualitas proses dengan mengadakan perbaikan secara terus menerus, (3) kualitas output merupakan prestasi yang dicapai baik bidang akademik maupun nonakademik. Selanjutnya pembelajaran itu dikatakan berkualitas apabila memenuhi unsur-unsur kualitas yang ada dalam TQM, yaitu:

- 1) Aspek inputnya memiliki *permormance* dan *feature*, yaitu memiliki karakteristik dan ciri-ciri yang istimewa.
- 2) Aspek prosesnya memiliki *serviceability* dan *conformance to specifications* yang mudah diperbaiki dan hasilnya sesuai yang telah dijanjikan.
- 3) Aspek outputnya memiliki *durability*, daya tahan yang lama, estetika mempunyai daya tarik yang tinggi untuk menarik pelanggan dan *perceived quality* mempunyai reputasi yang membanggakan dan menyenangkan pelanggan.

Pakar TQM, Edward Deming mencoba mengadopsi TQM untuk memperbaiki pendidikan ke dalam empat belas butir, yaitu:

- 1) Menciptakan dan memelihara perbaikan kepada siswa secara kontinyu.

- 2) Mengikuti filosofi baru dengan tidak mengenal produk yang jelek.
- 3) Menghapus pemeringkatan dan akibat yang membahayakan.
- 4) Hentikan praktek bisnis dalam pembelajaran.
- 5) Meningkatkan proses produksi secara berkesinambungan.
- 6) Lembagakan pelatihan kerja secara efektif.
- 7) Kepemimpinan yang mendorong peningkatan kualitas.
- 8) Hilangkan rasa takut agar semua karyawan bekerja dengan tanggung jawab.
- 9) Hilangkan hambatan-hambatan diantara departemen.
- 10) Hapuskan slogan-slogan agar karyawan bekerja dengan sempurna.
- 11) Hapuskan kuota kerja bagi guru, karyawan, dan siswa.
- 12) Hilangkan hambatan yang merampas kreatifitas guru maupun siswa.
- 13) Lembagakan program pendidikan dan pelatihan untuk semua komponen.
- 14) Tempatkan setiap orang dalam komunitas untuk bekerja demi kesempurnaan.

Pada dasarnya menurut Deming kualitas pendidikan itu bukan diukur dari indikator prestasi tetapi dikur dari kepuasan dan kesenangan pelanggan. Menurut Joseph Juran untuk meningkatkan mutu pendidikan menggunakan *strategic quality mangement* dengan pendekatan *project by project team solving*.

Sedang menurut Philip Corby untuk meraih mutu pendidikan ada tiga belas langkah secara garis besar dilakukan dengan menghindari *zero defect* (tanpa cacat), menghemat biaya produksi, dan tidak ada pengulangan kerja.

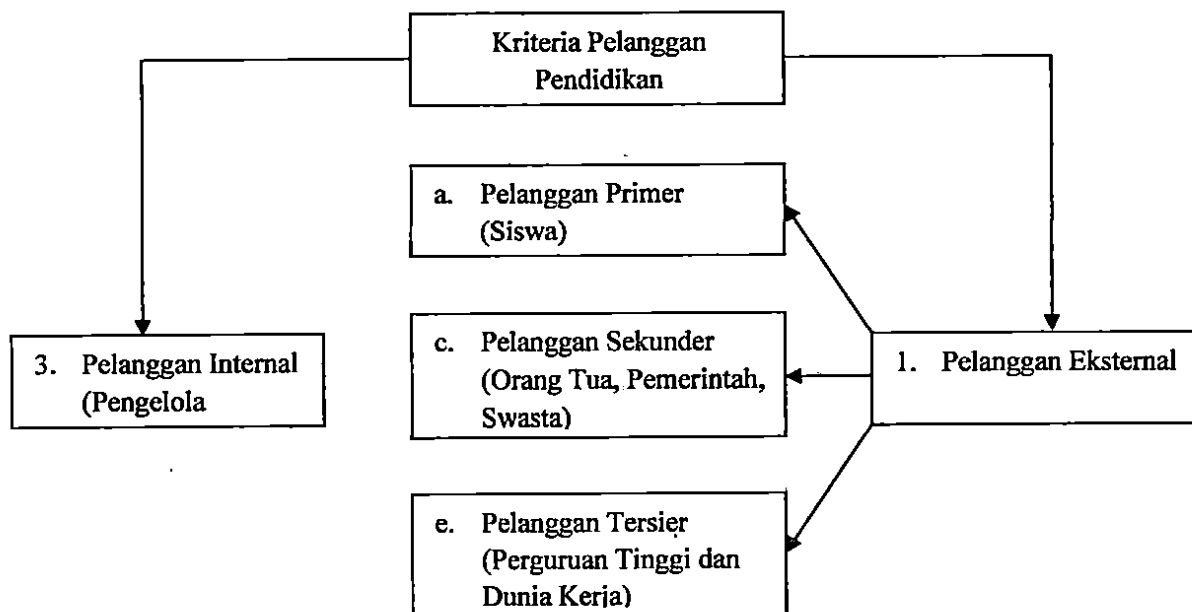
c) Layanan Pembelajaran terhadap Pelanggan

Pelayanan jasa dalam pembelajaran dapat untuk mengetahui seberapa besar hasil yang dapat diterima pelanggan secara nyata sesuai yang diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan berarti pelayanannya bermutu, sebaliknya jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka dikatakan tidak bermutu. Pelayanan dalam pembelajaran yang lengkap meliputi pelayanan bidang administrasi, bidang pembelajaran, sarana dan prasarana, layanan bimbingan konseling, layanan kesehatan, layanan perpustakaan, layanan penyediaan laboratorium yang lengkap termasuk jaminan keamanan dan kenyamanan dalam pembelajaran yang harus dipenuhi, yaitu:

- 1) *Tangible* (bukti fisik), misalnya fasilitas laboratorium, olahraga, kesenian, media elektronik, tempat ibadah, parkir, kantin, UKS, dan sebagainya.
- 2) *Reliability* (kehandalan), jadwal pelajaran yang efektif, kedisiplinan dalam pembelajaran, bimbingan konseling yang tangguh, pelayanan administrasi yang cepat dan tepat waktu.

- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), mengatasi kesulitan siswa dengan segera, menerima dan menanggapi segala aspirasi siswa, memenuhi keinginan siswa, dan sebagainya.
- 4) *Assurance* (jaminan), memberi jaminan kualitas terhadap hasil pembelajarannya, mempertahankan reputasi yang baik di masyarakat, jaminan keamanan dan ketertiban.
- 5) *Empaty* (perhatian), memperhatikan kebutuhan siswa, guru, dan karyawannya, menjalin hubungan yang harmonis dengan semua warga sekolah.

Keberhasilan pembelajaran dan ukuran kualitas layanan ditentukan oleh pelanggan. Dalam dunia pendidikan yang disebut pelanggan terdapat kriteria sebagai berikut:



Keterangan:

Pelanggan pendidikan itu dibagi menjadi dua macam:

- 1) Pelanggan internal yang merupakan pengelola pendidikan (Kepala Sekolah, guru, dan karyawan).
- 2) Pelanggan eksternal, dibagi menjadi tiga:
 - a. Pelanggan eksternal primer (siswa)
 - b. Pelanggan eksternal sekunder (orang tua dan masyarakat)
 - c. Pelanggan eksternal tersier (perguruan tinggi sebagai pengguna jasa)

4. TQM dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits

Dalam Al-Qur'an, manusia sebagai khalifah di bumi mempunyai tugas untuk memakmurkan bumi. Untuk bisa memakmurkan bumi, manusia harus berusaha dengan keras menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an sebagai berikut:

"Hai bangsa jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus penjuru langit dan bumi maka tembusilah, kamu tidak akan dapat menembusnya melainkan dengan kekuatan (ilmu)" (Q.S al-Rahman : 33).

Dari ayat tersebut dapat diambil pengertian, apabila manusia ingin meningkatkan kemampuan dan potensinya agar dapat mempelajari langit (angkasa luar) dan bumi dengan menggali dan mengolah kekayaan alam untuk kesejahteraan hidup manusia maka manusia harus mempunyai kekuatan yang berupa ilmu pengetahuan dan teknologi.

Untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan teknologi bisa melalui pembelajaran, berusaha dengan sungguh-sungguh dengan mengadakan penelitian dan percobaan secara terus menerus sampai berhasil menemukan macam-macam ilmu dan teknologi yang canggih dan berkualitas. Ilmu pengetahuan dan teknologi di samping bermanfaat untuk

kesejahteraan hidup di dunia, di akhirat nanti akan juga mendapat pahala masuk surga. Sebagaimana disebutkan dalam hadits Nabi yang artinya :
“*Barang siapa menempuh jalan yang dimanfaatkan untuk mencari ilmu pengetahuan, maka Allah akan memudahkan jalannya ke surga*”
(*Fathurrahman : 24*). Dengan demikian kunci kesuksesan manusia adalah memiliki ilmu pengetahuan agar mendapatkan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pengamatan penulis selama ini, belum ada yang meneliti secara spesifik tentang pengaruh TQM terhadap hasil belajar siswa di MAN Lakudo baik berupa skripsi, tesis, disertasi, maupun buku-buku ilmiah yang membahasnya. Selanjutnya berdasarkan studi penelitian yang penulis lakukan terhadap tesis yang berkaitan dengan konsep TQM ada beberapa judul sebagai berikut:

1. Tesis Duyun Riyadi dengan judul “*Pengelolaan Fullday School SDIT Luqman Al-Hakim Yogyakarta (Dalam Perspektif TQM)*” yang membahas tentang model pengelolaan suatu lembaga pendidikan *Fullday School* yang dikembangkan di SDIT Luqman Al-Hakim Yogyakarta yang memadukan antara ilmu pengetahuan umum dengan ilmu pengetahuan agama yang bersumber dari ayat-ayat *kaunyah* dan *qauliyah* dalam penerapan kehidupan sehari-hari.

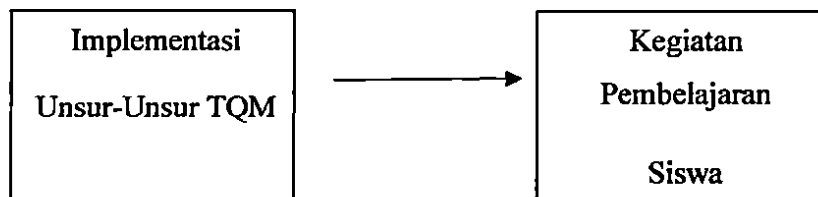
2. Tesis M. Hasbi dengan judul "*Pengelolaan MAN Model Yogyakarta dalam Perspektif TQM: Tinjauan terhadap Pelanggan Eksternal Primer*", yang membahas tentang layanan pembelajaran yang meliputi jasa kurikuler, jasa ekstrakurikuler, dan jasa administrasi yang dapat mendukung dalam menentukan kualitas layanan serta penyajian jasa yang dapat memuaskan pelanggan eksternal primer.
3. Tesis Nelvi Lusyanan dengan judul "*Pengelolaan Mutu Pembelajaran di Pondok Pesantren Diniyyah Muara-Bungo Kabupaten Bungo Propinsi Jambi (Pendekatan TQM)*", yang membahas tentang mutu produk, mutu proses, dan mutu pelayanan dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan dengan menggunakan 3E, yaitu *efficiency*, *economy*, dan *effectiveness*.

Berdasarkan penelitian terhadap kajian pustaka tersebut secara jelas berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan di MAN Lakudo yang membahas tentang implementasi unsur-unsur TQM terhadap hasil belajar siswa dan aspek-aspek manajerialnya. Kajian terhadap buku-buku yang terkait dengan penelitian ini terdapat buku antara lain: "*Manajemen Pendidikan di Sekolah*" karangan Drs. B. Suryosubroto yang membahas tentang masalah kurikulum, sarana pendidikan, personel sekolah, keuangan, dan susunan organisasi di sekolah. Selanjutnya buku yang membahas tentang kualitas manajemen dalam pendidikan ditulis oleh Edward Sallis dengan judul: "*Total Quality Management in Education*", yang menerapkan konsep kualitas secara total. Konsep TQM yang ditawarkan oleh Edward Sillis menjadi teori yang dipakai dalam menganalisa masalah dalam penelitian ini. Selain itu buku yang

ditulis oleh Soewarso Hardjo Soedarmo, Fandi Tjiptono & Anastasia Diana, Vincent Gaspersz yang membahas tentang TQM juga dipakai sebagai referensi untuk menganalisa pembahasan dalam tesis ini.

C. Kerangka Pikir dan Hipotesis

1. Kerangka Pikir



2. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pikir di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut: ada pengaruh positif antara implementasi unsur-unsur TQM terhadap kegiatan pembelajaran siswa di MAN Lakudo.