

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM
PEMBELAJARAN DI
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 WATES**

Tesis

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Gelar *Magister Studi Islam (M.S.I)*



Diajukan oleh :
RAHMAN SANDRA
NIM. 20081010118

Kepada :

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER STUDI ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

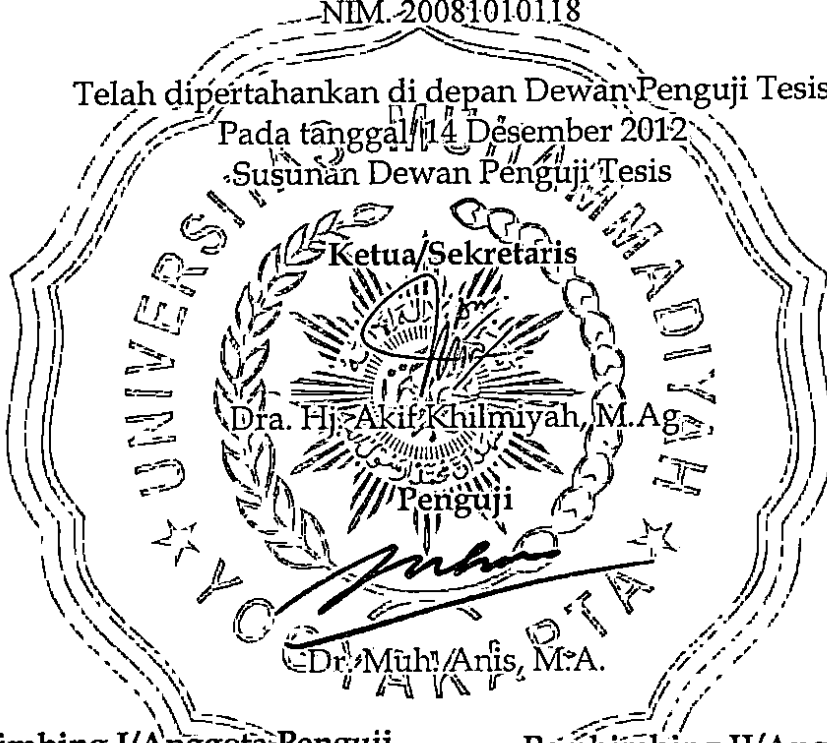
Tesis

**Implementasi Total Quality Management dalam Pembelajaran di
Madrasah Aliyah Negeri 2 Wates**

Yang disiapkan dan disusun
oleh:


Rahman Sandra
NIM. 20081010118

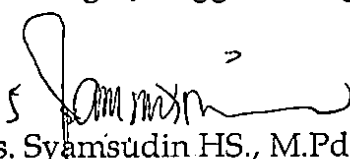
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis
Pada tanggal 14 Desember 2012
Susunan Dewan Penguji Tesis



Pembimbing I/Anggota Penguji

Pembimbing II/Anggota Penguji

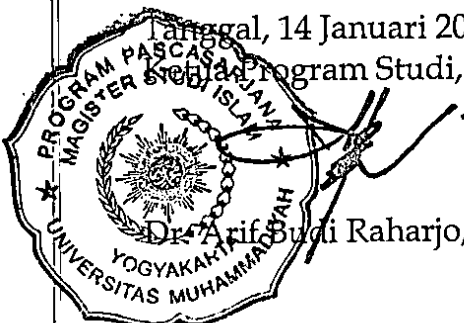

Dr. Arif Budi Raharjo, M.Si


Drs. Syamsudin HS., M.Pd

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
memperoleh gelar *Magister Studi Islam (M.S.I.)*

Tanggal, 14 Januari 2013
Ketua Program Studi,


Dr. Arif Budi Raharjo, M.Si



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahman Sandra

NIM : 20081010118

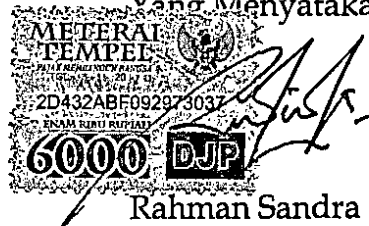
Program : Magister Studi Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 Oktober 2012

Yang Menyatakan,



Rahman Sandra

NIM. 20081010118

Dr. Arif Budi Rahardjo, M.Si
Dosen Program Pascasarjana
Magister Studi Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

NOTA DINAS

Lamp. : 4 eksemplar
Hal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Studi Islam
Program Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Rahman Sandra yang berjudul "*Implementasi Total Quality Management* dalam Pembelajaran di Madrasah Aliyah Negeri 2 Wates", telah dapat dimunaqosahkan. Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis

Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 12 Dzul Qo'dah 1433 H
28 Oktober 2012

Pembimbing I



Dr. Arif Budi Rahardjo, M.Si

Drs. Syamsudin, HS., M.Pd
Dosen Program Pascasarjana
Magister Studi Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

NOTA DINAS

Lamp. : 4 eksemplar
Hal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Studi Islam
Program Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

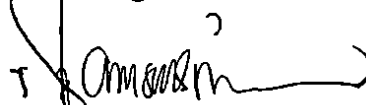
Setelah membaca, meneliti dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Rahman Sandra yang berjudul "*Implementasi Total Quality Management dalam Pembelajaran di Madrasah Aliyah Negeri 2 Wates*", telah dapat dimunaqosahkan. Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis

Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 12 Dzul Qo'dah 1433 H
28 Oktober 2012

Pembimbing II



Drs. Syamsudin, HS., M.Pd`

ABSTRAK

Melihat realitas pendidikan yang ada saat ini, Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami ketertinggalan dalam hal pendidikan, tercermin masih rendahnya minat baca pada setiap orang di negeri ini, artinya pendidikan kedepan seharusnya dapat diakses dan di dapatkan dengan metode yang tepat, sehingga masyarakat (siswa) dapat merasakan pendidikan yang bermutu, "Mutu Pelayanan Jasa" menjadi salah satu cara yang banyak dianut oleh negara maju untuk mengembangkan pendidikan yang ada, di dalamnya meniscayakan berkerjanya sebuah sistem yang komprehensif (pendidikan yang bermutu tidak hanya dapat dilihat dari perolehan nilai tertinggi, melainkan dari keseluruhan mutu pendidikan yang ada dan dikelola dengan baik).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengelolaan pembelajaran di MAN 2 Wates PAI dilihat dari perspektif sisi *Implementasi Total Quality Management* dan sekaligus juga untuk menjelaskan kepuasan *pelanggan eksternal sekunder* (siswa) terhadap layanan pembelajaran pendidikan yang ada. Selain itu, penelitian ini juga dapat mengungkap kelemahan, kekurangan, atau hambatan yang dialami sehingga dapat memberikan solusi yang konstruktif.

Penulisan tesis ini adalah penelitian lapangan (*field research*), sedangkan untuk mengungkap permasalahan tersebut, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif-analitis dengan cara melukiskan dan menganalisa keadaan yang ada khususnya tentang pengelolaan mutu pelayanan jasa di MAN 2 Wates. Dengan cara seperti itu diharapkan dapat terlihat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran.

Terdapat tiga pilar *Total Quality Management* dalam pembelajaran di MAN 2 Wates, yaitu (1) fokus pada pelanggan, yang dicerminkan dengan madrasah memiliki tim litbang yang bertugas sebagai pengawas dan pengendali mutu, membagikan angket untuk mengetahui kebutuhan siswa, adanya program remedi, adanya pembaharuan kurikulum ; (2) keterlibatan menyeluruh, diwujudkan dengan selalu melibatkan semua komponen dalam menentukan kebijakan; (3) perbaikan yang berkelanjutan, pilar ini diwujudkan dengan selalu mengadakan rapat evaluasi dan perencanaan setiap hari senin, mengikutkan tenaga pendidik dan kependidikan dalam berbagai pelatihan, mengadakan pelatihan pendidikan, memanfaatkan tim pengawas.

ABSTRACT

Seeing the reality of education that exists today, Indonesia is one of the countries lagging behind in terms of education, reflected the low interest in reading in every person in this country, meaning it should be accessible to future education and in getting the right method, so that people (students) can feel the quality of education, "Quality Care Services" to be one of the many ways adopted by the developed countries to develop education that is, in which berkerjanya necessitates a comprehensive system (not only a good education can be seen from the highest grades, melainkan of the overall quality of the education and well-managed).

The purpose of this study was to describe the management of learning in MAN 2 Wates PAI viewed from the perspective of the implementation of *Total Quality Management* as well as to explain the secondary external customer satisfaction (students) to an existing service-learning education. In addition, this research also may uncover weaknesses, deficiencies, or barriers experienced so as to provide a constructive solution.

This thesis is a research field (field research), while to uncover these problems, the author uses descriptive-analytical research methods by describing and analyzing the existing situation in particular about quality management services in the MAN 2 Wates. In this way it is expected to be seen towards service-learning student satisfaction.

There are three pillars of Total Quality Management in the learning MAN 2 Wates, namely (1) a focus on the customer, which is reflected by the R & D teams madrasahs have served as supervisors and quality controllers, distributed questionnaires to assess the needs of students, the remedial program, the curriculum reform, (2) a thorough involvement, manifested by always involve all components in determining the policy, (3) continuous improvement, this pillar has always embodied the evaluation and planning meeting every Monday, include educators and education in a wide range of training, education training, utilizing a team of supervisors.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil alamin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dalam setiap urusan dan atas karunia dan hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Wates” sebagai tugas akhir dari rangkaian pendidikan perkuliahan guna menempuh gelar Pasca Sarjana Magister Studi Islam di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Proses penulisan ini, penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan maupun saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ketua Prodi Magister Studi Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Arif Budi Rahardjo, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dengan penuh kesabaran dan ketelitian
4. Bapak Drs. Syamsudin HS, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dengan penuh kesabaran dan ketelitian, sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan semestinya.
5. Bapak Drs. H. Paiman, MA selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Wates, beserta Guru, Staf dan Siswa yang telah memberikan bantuan data dan informasi yang diperlukan penulis.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi, do'a dan menjadi sumber inspirasi hidupku.

7. Segenap sahabat dan kerabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan bantuan baik secara moril dan materiil.

Semoga amal dan budi kalian mendapatkan berkah dan karunia dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembacanya dan pihak-pihak yang memerlukan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 18 Desember 2012

Penulis

(Rahman Sandra)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
D. Tinjauan Pustaka	11
E. Kerangka Teori	14
1. <i>Total Quality Management</i> (TQM)	14
2. Pembelajaran	21
3. <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Pendidikan	30
F. Metode Penelitian	43
1. Jenis Penelitian	43
2. Penentuan Sumber Data	43
G. Teknik Pengumpulan Data	43
H. Teknik Analisis Data	45
I. Sistematika Pembahasan	46
BAB II : GAMBARAN UMUM MADARASAH ALIYAH NEGERI (MAN) 2 WATES	47
A. Sejarah Berdirinya MAN 2 Wates	47
B. Letak Geografis	49
C. Visi-Misi	51
D. Keadaan Guru dan Karyawan	53
E. Keadaan Peserta Didik	55
F. Keadaan Sarana Prasarana	57
G. Struktur Organisasi	58
BAB III : IMPLEMENTASI <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> (TQM)	60
A. Implementasi <i>Total Quality Management</i> dalam Pembelajaran	62
1. Fokus pada Pelanggan ; Pengelolaan Layanan Pembelajaran .	62
2. Keterlibatan Menyeluruh	63

3. Perbaikan yang Berkelanjutan	83
B. Hambatan Psikologis Implementasi <i>Total Quality Management</i> dalam Pembelajaran	84
1. Faktor Pendukung	85
2. Faktor Penghambat	86
BAB IV : PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	