BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap bidang usaha atau organisasi harus peduli terhadap kualitas produk. Dalam bidang pendidikan, perihal kualitas harus menjadi perhatian utama. Pendidikan yang pada hakikatnya adalah usaha sadar yang dengan sengaja dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, usaha-usaha tersebut haruslah bermuara pada peningkatan kualitas produk. Sudah tentu hal itu akan berdampak terhadap serangkaian aktivitas di bidang pendidikan, yang semuanya berorientasi pada kualitas atau mutu. Sekarang ini, mutu menjadi satu-satunya hal yang sangat penting dalam pendidikan, bisnis dan pemerintahan. [1]

Kualitas adalah kunci untuk meningkatkan daya saing suatu barang atau jasa dalam bidang apapun. Saat suatu produk tidak dapat mengangkat kualitasnya, maka akan sulit terjun dalam kancah persaingan. Demikian pentingnya kualitas menurut Stephen Uselac karena cakupannya yang cukup luas yaitu meliputi proses, manusia, dan lingkungan.[2]

Bidang pendidikan adalah salah satu bidang yang dituntut untuk meningkatkan kualitasnya serta termasuk bidang yang menerima dampak globalisasi baik positif maupun negatif. Masyarakat semakin haus dengan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas. Kecenderungan mereka untuk lebih selektif menentukan lembaga pendidikan yang bermutu bagi putra putrinya adalah keniscayaan, karena begitu urgennya pendidikan sebagai salah satu kebutuhan asasi manusia.

Menurut Hasbi Indras, Lembaga pendidikan Islam belum dapat membentuk manusia yang cerdas, bermoral dan memiliki semangat mengembangkan ilmu

---

[1] Umi Hanik. 2011. *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*, ed Abu Rokhmad. Semarang: Rasail,. h.1.

[2] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2002. *Total Quality management*. Yogyakarta: ANDI. h. 3.

pengetahuan dan teknologi guna membangun bangsa. Dalam ukuran internasional tentang indeks kualitas pendidikan yang diukur pada sekolah-sekolah, Indonesia masih berada di peringkat bawah dibandingkan dengan Negara-negara Asia Tenggara lainnya.[3]

Oleh karena itu, peningkatan kualitas lembaga pendidikan Islam adalah solusi yang mau tidak mau harus dilakukan dan diprioritaskan sehingga lembaga pendidikan Islam tidak lagi ditempatkan sebagai "kelas dua" dan dapat memaksimalkan daya saing lembaga. Selanjutnya madrasah, pesantren atau lembaga Pendidikan Islam umumnya sudah waktunya dikelola dengan manajemen modern sehingga pendidikan yang diselenggarakannya dapat lebih efektif dan efisien.

Saat ini *Total Quality Management* dipandang sebagai pendekatan dalam meningkatkan kualitas organisasi di era global. Bila diterapkan secara tepat, Total Quality Management merupakan manajemen yang dapat membantu para professional pendidikan menjawab tantangan lingkungan masa kini. *Total Quality Management* dapat digunakan sebagai perangkat untuk membangun aliansi antara pendidikan, bisnis dan pemerintahan.[4]

Tantangan global dan globalisasi yang dihadapi Pendidikan Islam dalam menghadapi berbagai masalah yang umumnya masih belum terselesaikan sampai sekarang ini. Tantangan-tantangan dan masalah internal Pendidikan Islam pasca modernisasi dan tantangan globalisasi pada hari ini dan masa depan diantaranya adalah masalah management sekolah.[5] Prinsip-prinsip *"Total Quality Management (TQM)*" sudah mulai diterapkan pada lembaga-lembaga pendidikan lain dapat dikaji di lingkungan lembaga-lembaga Pendidikan Islam.[6]

---

[3] Hasbi Indra. 2005. *Pendidikan Islam melawan Globalisasi*. Jakarta:Rida Mulia. h.189

[4] Umi Hanik. 2011. *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*, ed Abu Rokhmad. Semarang: Rasail. h. 10

[5] Saridjo Marwan (pengh).2009. *Mereka Bicara Pendidikan Islam Sebuah Bunga Rampai, cet. I* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. h. 22

[6] Saridjo Marwan (pengh).2009. *Mereka....* .h. 24

Menurut Arcaro ada lima pilar TQM dalam pendidikan. Lima pilar tersebut adalah fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan. Masing-masing pilar TQM tersebut sangat penting sehingga sekolah tidak boleh mengabaikan di antara kelima pilar tersebut.[7] Peneliti hanya membatasi dalam penelitian ini yaitu Pilar pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan.

Di antara sekian banyak lembaga pendidikan Islam yang menghadapi tantangan berat dalam upaya peningkatan kualitas pendidikannya adalah SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo. SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang sebagai subyek dalam penelitian ini, merupakan lembaga Pendidikan Islam swasta di bawah naungan Muhammadiyah di daerah Kulon Progo dengan Akreditasi "A". Visi dari sekolah tersebut adalah "terwujudnya manusia terdidik yang mandiri, terampil, berwawasan IMTAQ dan IPTEK.

SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang dalam upaya meningkatkan mutu atau kualitas pendidikan Islam berusaha menerapkan filosofi TQM mulai tahun 2013 dalam bentuk:

1. Gerakan pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pelanggan.
2. Melibatkan semua komponen sekolah dalam usaha peningkatan mutu sekolah.
3. Mewajibkan sekolah membuat program kerja yang mencantumkan target untuk tiap komponennya dan evaluasi program kerja yang memasukkan unsur pengukuran pencapaian target yang dicanangkan.
4. Refleksi kultur yang bertujuan membangun kultur yang baik dan berorientasi pada mutu.
5. Menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi pendidik dan tenaga kependidikan.

---

[7] Arcaro, J.S. 2007. *Pendidikan berbasis mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. (Terj. Yosal Iriantara). Florida: St. Lucie Press. h. 5

Hasil prasurvey terhadap pilar TQM di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran.

   Sekolah telah membuat program kerja yang mencantumkan tolok ukur dan target untuk tiap komponennya serta evaluasi program kerja yang memasukkan unsur pengukuran pencapaian target yang dicanangkan. Program kerja sekolah juga mencatumkan pengukuran kepuasan pelanggan. Sekolah juga telah melaksanakan laporan hasil ulangan akhir semester, pencatatan-pencatatan dalam hal prestasi yang diraih peserta didik, absensi, pelanggaran tata tertib, dan lain-lain. Walaupun demikian, masih ada pengukuran yang belum terlaksana, yakni pengukuran kepuasan pelanggan dan pencatatan-pencatatan yang belum maksimal.

2. Komitmen.

   Pimpinan sekolah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan mutu. Hal ini tampak dari kebijakan pimpinan sekolah yang sangat memperhatikan mutu pembelajaran, sarana prasarana, dan kedisiplinan warga sekolah. Pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik memperhatikan serta melaksanakan kebijakan pimpinan sekolah tersebut. Meskipun demikian, belum semua warga sekolah melaksanakan kebijakan tersebut dengan sungguh-sungguh.

3. Perbaikan berkelanjutan.

   Sekolah berusaha melaksanakan perbaikan berkelanjutan dengan cara mendorong dan memberi kesempatan kepada para pendidik dan tenaga kependidikan mengikuti berbagai pelatihan. Pelatihan yang ditujukan bagi pendidik di antaranya adalah pelatihan pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran, pelatihan penelitian, dan kursus bahasa Inggris. Pelatihan yang ditujukan bagi tenaga kependidikan di antaranya adalah pelatihan bidang perpustakaan, pemanfaatan

komputer, dan kursus bahasa Inggris. Pelatihan yang ditujukan bagi peserta didik di antaranya adalah pelatihan karya ilmiah remaja (KIR), Pandu HW, Seni Baca Al Quran, Tenis Meja, Sepak Bola, Tahfidz, Jurnalistik, Les Mata Pelajaran, Kompetensi Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Sekolah juga melaksanakan evaluasi terhadap soal-soal ulangan akhir semester yang disusun oleh Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) dan pelajaran tambahan bagi peserta didik. Meskipun demikian, hasil yang dicapai belum maksimal.[8]

Berdasarkan uraian di atas, tampak bahwa pilar-pilar dalam TQM masih ada yang belum terlaksana dengan maksimal di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam. Oleh sebab itu, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan tentang:

1. Bagaimana efektifitas *Total Quality Management* di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo sebagai salah satu lembaga Pendidikan Islam dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi efektifitas *Total Quality Management* (TQM) di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo sebagai salah satu lembaga Pendidikan Islam dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam?
3. Solusi apakah yang dapat dilakukan oleh SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo sebagai salah satu lembaga Pendidikan Islam dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam dalam menerapkan TQM?

Masalah yang akan diteliti dibatasi sebagai berikut:

1. Pengukuran, dibatasi pada hal yang terkait dengan KBM, hasil ulangan akhir semester / Ujian Nasional, pengembangan diri dan perilaku siswa.

[8] Wawancara dengan wakil kepala sekolah tanggal 20 Agustus 2018

2. Komitmen, dibatasi pada kedisiplinan dan keseriusan kepala sekolah dalam melaksanakan tugas managerial, dan komitmen guru dalam melaksanakan tugasnya.
3. Perbaikan berkelanjutan, dibatasi pada pelatihan yang diikuti oleh pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, program remedial dan pengayaan, pelajaran tambahan bagi peserta didik, dan penelaahan soal ulangan harian, ulangan tengah semester, dan ulangan akhir semester dalam masa jabatan kepala sekolah.

B. Identifikasi Masalah

1. Seberapa tinggi tingkat keefektifan pilar pengukuran di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam?
2. Seberapa tinggi tingkat keefektifan pilar komitmen di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam?
3. Seberapa tinggi tingkat keefektifan pilar perbaikan berkelanjutan di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam?
4. Solusi apakah yang dapat dilakukan oleh SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo dalam penerapan TQM?

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan luasnya bahan objek yang akan diteliti maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa tinggi tingkat keefektifan pilar pengukuran di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam?
2. Seberapa tinggi tingkat keefektifan pilar komitmen di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam?
3. Seberapa tinggi tingkat keefektifan pilar perbaikan berkelanjutan di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam?
4. Solusi apakah yang dapat dilakukan bagi SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo dalam penerapan TQM?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap:

a. Mengetahui tingkat keefektifan pilar pengukuran.
b. Mengetahui tingkat keefektifan pilar komitmen.
c. Mengetahui tingkat keefektifan pilar perbaikan berkelanjutan.
d. Mencari solusi yang tepat dalam meningkatkan keefektifan TQM di SMP Muhammadiyah 1 Kalibawang Kabupaten Kulon Progo.

2. Manfaat Penelitian

Ada dua manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yakni manfaat teoretis dan manfaat praktis. Penjelasan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan manajemen pendidikan khususnya konsep TQM. Hasil penelitian ini juga diharapkan bahan informasi dan acuan bagi semua pihak yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut dan menjadi bahan koleksi ilmiah pada perpustakaan Magister Studi Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

b. Manfaat praktis.

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan sumbangan kepada pengelola lembaga Pendidikan Islam khususnya di SMP Muhammadiyah se-Kabupaten Kulon Progo berupa gambaran keefektifan TQM yang dikelolanya, sehingga dapat tepat untuk mengatasi kelemahan peningkatan keefektifan TQM. Gambaran tersebut berupa celah-celah yang merupakan kekurangan sekolah dalam melaksanakan TQM dan hal-hal yang harus dikembangkan dalam meningkatkan kualitas Pendidikan Islam, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi guna meningkatkan kualitas Pendidikan Islam masa depan. Sedangkan bagi peneliti sendiri dapat memperoleh pengetahuan tentang konsep *Total Quality Management* sebagai salah satu konsep dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

E. Tinjauan Penelitian Terdahulu atau Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Gunardi yang berjudul "*Pengelolaan Pendidikan dalam Perspektif Total Quality Manajemen (TQM) di Taman Kanak-Kanak Islam Terpadu (TKIT) Assalaam Sanden Kabupaten Bantul"*.[9] Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan melaksanakan evaluasi terhadap delapan variabel.

   Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa:

[9] Gunardi, *Pengelolaan Pendididkan Dalam Perspektif Total Quality Management (*TQM*) di Taman Kanak-Kanak Islam Terpadu (TKIT) Assalaam Sanden Kabupaten Bantul*. Tesis Magister, Tidak Diterbitkan, (Universitas Negeri Yogyakarta, 2007).

a. Kondisi SDM berkaitan dengan guru masih belum memenuhi kebutuhan pelanggan internal, khususnya orang tua siswa,
b. Jumlah siswa yang banyak memenuhi kebutuhan pelanggan internal (kepala sekolah, guru, karyawan),
c. Situasi dan kondisi tergolong kondusif,
d. Kepemimpinan kepala sekolah sudah mencerminkan kepemimpinan yang kreatif,
e. KBM telah sesuai dengan program harian, jadwal pembelajaran, metode bervariasi, yang mencerminkan budaya mutu,
f. Pelayanan yang diberikan sekolah telah mencerminkan budaya mutu,
g. Pemberdayaan SDM bagus,
h. Pengelolaan sekolah telah memberi kepuasan pelanggan internal dan eksternal.

2. Penelitian Wahyu Purwaningsih yang berjudul *"Keefektifan Pelaksanaan Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI) dalam Mencapai Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Bantul"*[10]. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Subjek penelitiannya meliputi kepala sekolah, wakil kepala sekolah, urusan kurikulum, koordinator RSBI, representasi guru mata pelajaran bertaraf internasional (Matematika, Sains/IPA, TIK, Bahasa Inggris), dan tenaga pendukung (pustakawan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan RSBI dalam mencapai TQM tergolong efektif dengan ketercapaian nilai kinerja sekolah 83,30%, dengan rincian:
   a. Pemenuhan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) internasional tergolong efektif dengan tingkat ketercapaian 89,72%,
   b. Pelaksanaan kurikulum tergolong efektif dengan tingkat ketercapaian 96,25%,

[10] Purwaningsih Wahyu, *Keefektifan Pelaksanaan Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional* (RSBI) *Dalam Mencapai Total Quality Management* (TQM) *di SMP Negeri Bantul.* Tesis Magister, Tidak Diterbitkan. (Universitas Negeri Yogyakarta, 2010)

c. Proses belajar mengajar tergolong efektif dengan tingkat ketercapaian 68, 19%,

d. Pemenuhan tenaga pendidik dan kependidikan tergolong efektif dengan tingkat ketercapaian 83,33%,

e. Pemenuhan sarana dan prasarana tergolong efektif dengan tingkat ketercapaian 84,06%,

f. Pelaksanaan manajemen sekolah tergolong efektif dengan tingkat ketercapaian 79,83%,

g. Pemenuhan pembiayaan tergolong efektif dengan tingkat ketercapaian 100%, dan pelaksanaan proses penilaian/evaluasi tergolong efektif dengan tingkat ketercapaian 85,25%.

3. Penelitian Mustofa Ichsanudin dalam yang berjudul " *Pengelolaan Layanan Madrasah Aliyah Negri Wonogiri dalam Perspektif Total Quality Management (Tinjauan terhadap pelanggan Internal)*"[11] Dari Program Pasca Sarjana Universitas Islam Indonesia tahun 2011. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada pilar pelanggan internal. Simpulan dari penelitian ini adalah:

a. Pengelolaan akademik MAN Wonogiri yang berupa kegiatan kurikuler mencakup pengelolaan kurikulum, Proses Belajar Mengajar, system evaluasi, pengelolaan guru, dan siswa serta alat bantu penunjang pendidikan.

b. Alat bantu pendidikan MAN Wonogiri seperti laboratorium, perpustakaan dan Bimbingan Konseling sangat membantu para guru dalam upaya mencapai tujuan pengajarannya. Namun masih perlu ditingkatkan mutu operasionalnya.

c. Untuk meningkatkan mutu layanan dan kinerja guru/ karyawan manajemen MAN Wonogiri membuat strategi manajemen yaitu dengan mengoptimalkan

[11] Ichsanudin Mustofa, *Pengelolaan Layanan Madrasah Aliyah Negri Wonogiri dalam Perspektif Total Quality Management (Tinjauan terhadap Pelanggan Internal).* Tesis Magister, Tidak Diterbitkan, (Universitas Islam Indonesia, 2011)

fungsi-fungsi manajemen. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa pengelolaan layanan di MAN Wonogiri dengan menekankan tinjauan terhadap pelanggan internal (guru dan karyawan) cukup baik dan cukup memuaskan.

4. Penelitian Siti Nur Syamsiatul Komariah yang berjudul *"implementasi Total Quality Management (TQM) Upaya Strategik untuk meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 2 Depok Sleman Yogyakarta"*[12], penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management di SMK Negri 2 Depok meliputi: merespon keinginan-keinginan pelanggan, mengedepankan pelayanan, perbaikan terus menerus, memprakarsai pelatihan mutu bagi para staf.
5. Penelitian Artiningrum Widiyastuti yang *berjudul " Pengaruh Total Quality Management (TQM), Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Islam terhadap Kinerja karyawan pada Assalam Hypermarket Surakarta"* [13], dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa R2 sebesar 0,253 menjelaskan 25,3% variasi variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variasi variabel Total Quality Management (TQM), Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Islam. sedangkan 75% menjelaskan variabel yang tidak dimasukkan dalam persamaan model yang digunakan.Uji secara persial menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel Total Quality Management (TQM) dengan Kinerja Karyawan dengan nilai signifikansi t < 0,05 (0,003 < 0,05) dan t hitung > t tabel yaitu 3,102 > 1,990. Pada variabel Budaya Organisasi menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja

---

[12]Komariah Siti Nur Syamsiatul *"Implementasi Total Quality Management (TQM) Upaya Strategik untuk meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 2 Depok Sleman Yogyakarta"* Tesis Magister , Tidak Diterbitkan, (Universitas Islam Indonesia, 2011)

[13] Widiyastuti Artiningrum, *Pengaruh Total Quality Management (TQM), Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Islam terhadap KinerjaKkaryawan pada Assalam Hypermarket Surakarta.* Tesis Magister, Tidak Diterbitkan, (IAIN Surakarta, 2017)

Karyawan dengan niali signifikansi t < 0,05 (0,048 < 0,05) dan thitung > ttabel yaitu 1,855 > 1,990. Sedangkan variabel Gaya Kepemimpinan Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai signifikansi t < 0,05 (0,002 < 0,05) dan thitung > ttabel yaitu 3,284 > 1,990.

6. Penelitian Lilik Huriyah, Endraswari yang berjudul "*Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya"*[14], yang berisi Bentuk Layanan Publik Biro AAKK UIN Sunan Ampel Surabaya terdiri dari tiga macam layanan, yakni Layanan Akademik, Layanan Kemahasiswaan dan Alumni, serta Layanan Kerjasama, Kelembagaan dan Hubungan Masyarakat. Adapun penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan Mutu Layanan Publik Biro AAKK UIN Sunan Ampel Surabaya sudah tergolong kategori baik, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi. Untuk mengatasi hambatan yang ada maka ada beberapa solusi diantaranya adalah harus ada standar sistem manajemen mutu yang baku, peningkatan mutu SDM terus menerus, memaksimalkan pemanfatan sarana prasarana yang ada, menjalin koordinasi dan komunikasi yang baik dan jelas, serta meningkatkan komunikasi dan hubungan baik dengan mahasiswa.
7. Penelitian Luk-luk Nur Mufidah yang berjudul *"Aktualisasi TQM dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru diLembaga Pendidikan Islam"*[15], yang berisi bahwa TQM dalam aktualisasinya pada lembaga pendidikan memfokuskan pada suatu proses atau sistem pencapaian tujuan organisasi yang berorientsi pada *quality assurance, contract conformance, continous improvement and costumer driven.* Maka dari itu, guru dituntut untuk bertindak secara profesional dalam melaksanakan

[14] Huriyah, Endraswari . 2016. *Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik* . Jurnal UIN Sunan Ampel Surabaya. Vol.1 Nomor 2

[15] Luk-luk Nur Mufidah.2009. *Aktualisasi TQM dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru diLembaga Pendidikan Islam.* Jurnal Pendidikan.Vol. 4 Nomor 1

proses belajar mengajar secara efektif dan efisien fokus pada Pelanggan Pendidikan dan latihan Kepemimpinan Iklim Organisasi Tim pemecah masalah. Metode ilmiah Data dengan dedikasi yang tinggi guna meningkatkan kualitas pendidikan agar tercipta suatu produk yang memiliki kualitas dan mutu yang baik dan dapat dipertanggung jawabkan. Aktualisasi TQM berkaitan dengan peningkatan profesionalisme guru pada lembaga pendidikan Islam harus mengacu kepada kompetensi guru yang merujuk kepada tiga komponen, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, kompetensi pedagogik, dan kompetensi sosial. Guna menciptakan guru yang profesional dalam perspektif TQM tidak dapat dilepaskan dari peranan pimpinan lembaga pendidikan yang visioner dalam menciptakan suasana organisasi kelembagaan yang kondusif, inovatif dan dinamis dan bertanggung jawab.

8. Penelitian Hasyim Asy'ari yang berjudul *"Perbandingan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008, Standard BAN-PT dan Total Quality Manajemen di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*[16]*"* yang berisi Implementasi sistem penjaminan mutu di UIN Maliki Malang secara umum berjalan efektif. Hal ini bisa dilihat dari berbagai aspek terkait dasar pemikiran, penerapan klausul, realisasi Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan dampak kebijakan yang positif bagi seluruh sivitas akademika serta insitusi UIN Maliki Malang. Komitmen dan konsistensi pimpinan dan sivitas akademika yang kuat terhadap implementasi SMM menjadi kunci penting efektivitas kebijakan dimaksud. Implementasi sistem penjaminan mutu di UIN menjadi media pencapaian Standard BAN-PT dan menjadi fondasi yang kuat untuk penerapan TQM.

[16] Asy'ari Hasyim. 2015. *Perbandingan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008, Standard BAN-PT dan Total Quality Manajemen di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.* Jurnal Pendidikan Islam. Vol. 4 Nomor 1

9. Penelitian Ahmad Hamid yang berjudul *"Aplikasi Total Quality Manajement Pendidikan Tinggi dalam Rangka Pelayanan Pelanggan Mahasiswa Asing di International Islamic University Malaysia (IIUM)"*[17] yang berisi bahwa *International Islamic University* Malaysia (IIUM) dalam mengaplikasikan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan pelayanan pelanggan mahasiswa Asing secara umum sudah sangat optimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah nilai prosentasi yang diperoleh dari data pernyataan yang diberikan melalui kuesioner *Total Quality Management* dengan indikator: (1) *Customer Satisfaction,* ,(2) *Continuous Improvement* (3) *Speaking with Facts dan* (4) *Respect for people*. Untuk itu dalam TQM, konsep mengenai kualitas layanan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Sementara itu untuk pelayanan pelanggan juga diketahui bahwa pelayanan pelanggan karyawan tergolong sangat tinggi, baik dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* maupun *tangibles*. Upaya-upaya yang dilakukan oleh *International Islamic University Malaysia* (IIUM), terlihat dari; (1) *economi reward* dan kenyamanan kerja serta kebijaksanaan (2) *Instrinsic satisfaction* (kepuasan dari dalam diri), yaitu berupa penghargaan keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan dan memperoleh tanggung jawab yang lebih besar, dan (3) *social relationship* (hubungan sosial), yaitu hubungan dengan staf dan kerjasama tim. Dari hasil penelitian di lapangan dapat dikatakan bahwa aplikasi *Total Quality Manajement* dapat meningkatkan pelayanan pelanggan khususnya bagi mahasiswa asing di *International Islamic University Malaysia.*

---

[17] Hamid Ahmad. 2000. *Aplikasi Total Quality Manajement Pendidikan Tinggi dalam Rangka Pelayanan Pelanggan Mahasiswa Asing di International Islamic University Malaysia (IIUM).* Jurnal Manajemen Pendidikan

10. Penelitian Arif Wibowo yang berjudul " *Implementasi Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kalibalik Kabupaten Batang".*[18] Penyusunan tesis ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Dalam penelitian ini, data primer yang dicari berupa implementasi *Total Quality Management* di MIN Kalibalik yang diperoleh dengan menggunakan metode penelitian lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) MIN Kalibalik memiliki komitmen dan kemauan yang kuat dan terus berusaha dalam upaya meningkatkan mutu dan bekerja berdasarkan mutu. Hal tersebut terbukti dengan adanya karakteristik maupun unsur-unsur TQM yang sudah dijalankan di madrasah tersebut, di antaranya kepemimpinan kepala madrasah yang aspiratif, mengadakan kerjasama dengan pelanggan internal dan eksternal secara maksimal, mengadakan peningkatan mutu peserta didik secara terus-menerus dengan inovasi-inovasi yang baru. Selain itu, penerapan TQM terlihat dari adanya perubahan budaya organisasi dalam bentuk kerjasama yang efektif dan konstruktif di antara semua komponen organisasi madrasah. (2) Faktor-faktor pendukung implementasi TQM di MIN Kalibalik di antaranya (a) adanya manajemen yang baik, (b) kepemimpinan kepala madrasah yang aspiratif dan kreatif, dan (c) dukungan dari pelanggan internal dan eksternal yang cukup tinggi. Sedangkan faktor penghambat implementasi TQM di antaranya sumber dana yang kurang memadahi, terdapat komponen madrasah yang kurang siap dengan sistem manajemen perubahan, sehingga proses implementasi manajemen terganggu. (3) Penerapan TQM di MIN Kalibalik memiliki dampak yang baik terhadap prestasi peserta didik. Manajemen mutu yang diterapkan di MIN Kalibalik menjadikan tenaga pendidik dan

[18] Wibowo Arif, *Implementasi Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kalibalik Kabupaten Batang.* Masters Thesis, Tidak Diterbitkan, (IAIN Walisongo, 2013).

kependidikan optimalkan dalam meningkatkan prestasi peserta didik. Beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain mengoptimalkan peran komite madrasah, peningkatan kualitas SDM, sosialisasi tentang pentingnya mutu, dan meningkatkan teamwork di lingkungan kerja.

11. Jurnal Internasional oleh A.Joiner *Total Quality Management and Performance: The Role of Organization Support and Co-Worker Support* School of Business, La Trobe University, Bundoora, Australia.[19] Jurnal ini berisi tentang Analisis data ini mendukung hubungan positif yang kuat antara tingkat pelaksanaan praktek TQM dan kinerja organisasi. Studi ini juga menemukan bahwa dukungan rekan kerja dan dukungan organisasi memoderasi hubungan antara implementasi TQM dan kinerja organisasi.
12. Jurnal International oleh Christos V. Fotopoulos *The Structural Relationships between TQM Factors and Organizational Performance* Department of Business Administration of Food and Agricultural Enterprises, University of Ioannina, Agrinio, Greece,[20] Faktor-faktor TQM diungkapkan oleh penelitian ini adalah praktek-praktek kualitas manajemen puncak, keterlibatan karyawan dalam sistem manajemen mutu, fokus pelanggan, proses dan kualitas data manajemen dan alat dan teknik kualitas pelaksanaan. Menurut temuan, faktor-faktor ini secara signifikan mempengaruhi kinerja perusahaan sehubungan dengan prosedur internal, pelanggan, pasar mereka dan lingkungan alam dan sosial.

---

[19] A.Joiner, *Total Quality Management and Performance: The Role of Organization Support and Co-WorkerSsupport* .Jurnal International, Jurnal Vol 24 2007

[20] Christos V. Fotopoulus, *The structural relationships between TQM factors and organizational performance.* Jurnal International

13. Penelitian Suto Prabowo yang berjudul "*Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan"*[21] yang berisi bahwa Peningkatan mutu pendidikan harus ditingkatkan terus menerus dan berkesinambungan. *Total Quality Management* adalah salah satu model atau metode yang digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan di lembaga pendidikan. *Total Quality Management* merupakan salah satu kunci keberhasilan tujuan pendidikan yang paling efektif. Karena TQM mengedepankan integrasi dari semua fungsi dan proses serta memberdayakan dan melibatkan semua unsur yang ada di lemabaga pendidikan tersebut. TQM harus diberlakukan terus menerus dan berkesinambungan demi tercapainya tujuan pendidikan, yang memberikan kepuasan kepada peserta didik, orang tua dan masyarakat.
14. Penelitian Maryamah yang berjudul "*Total Quality Management (TQM) dalam Konteks Pendidikan"* di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Fatah Palembang,[22] yang berisi bahwa Dalam manajemen mutu terpadu (MMT/TQM) keberhasilan sekolah 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 pendidikan, salah satunya perlu menerapkan *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu secara konsisten. Untuk itulah, makalah yang sederhana ini akan mencoba membahas tentang *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu dalam konteks pendidikan.
15. Penelitian Asmuni yang berjudul "*Konsep Mutu dan Total Quality Manajement (TQM) dalam Dunia Pendidikan"* di Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim

---

[21] Prabowo Suto, *Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan,* Jurnal Sosial Humaniora, Vol 5 No.1, Juni 2012

[22] Maryamah, *Total Quality Management (TQM) dalam Konteks Pendidikan,* Ta'dib. Vol. XVIII, No.01, Edisi Juni 2013

Malang, [23] yang berisi bahwa mutu pendidikan meliputi terampil, mampu sesuai dengan tingkat pendidikannya, jujur dan yang terpenting lagi adalah moralnya baik. Manusia dinilai bukan karena sertifikat, ijazah, harta tapi kemampuannya berbuat, jujur dan moralnya terpuji.

16. Penelitian Achmad Supriyanto yang berjudul "*Implementasi Total Quality Management dalam Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran di Institusi Pendidikan"* FIP Universitas Negeri Malang,[24] keberhasilan implementasi TQM pada SMM pembelajaran dapat ditinjau dari tiga aspek, yaitu: (1) perumusan tujuan peningkatan mutu; (2) penerapan prinsip-prinsip TQM dalam SMM;dan (3) komponen pendukung implementasi TQM pada SMM. Rumusan tujuan tersedia, jelas, dan dilakukan perbaikan ketika ditemukan sesuatu yang belum sesuai dan mengalami perbaikan. Penerapan prinsip-prinsipnya mencakup pemfokusan pada pelanggan, perbaikan proses, dan pelibatan anggota dalam berbagai kegiatan. Kedua, dukungan pihak pimpinan dinilai baik oleh anggota dalam upaya tidak lanjut, satgas pelaksana cukup mendukung kegiatan penjaminan mutu, dan kekompokkan tim cukup mendukung kegiatan penjaminan mutu. Kondisi ini sangat positif untuk keberlangsungan SMM pembelajaran untuk mendukung kinerja secara keseluruhan. Ketiga, hambatan dari aspek sumber daya manusia, waktu, anggaran, dan sumber daya dalam implemen-tasi TQM dalam SMM pembelajaran yang dilaksanakan hampir semua pimpinan bukan menjadi hambatan, tetapi mendukung aktivitas implementasinya. Kinerja tim juga cukup bagus, hanya masih ada kendala, antara lain (1) kekompakkan tim;(2) waktu terbatas;dan (3) biaya terbatas. Keempat, strategi yang digunakan untukmengatasi berbagai hambatan dalam implementasi

---

[23] Asmuni, *Konsep Mutu dan Total Quality Management (TQM) dalam Dunia Pendidikan,* Ta'dib, Vol. XVIII, No. 01, Edisi Juni 2013

[24] Supriyanto Achmad, *Implementasi Total Quality Management dalam Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran di Institusi Pendidikan,* Cakrawala Pendidikan, Februari 2011, TH XXX No 1

TQM pada SMM pembelajaran dilakukan melalui: (1) diklat dan komunikasi, tetapi tidak secara intensif dilaksanakan;(2) pelibatan anggota selalu digunakan;(3) penyediaan fasilitas dan pemberian dukungan diberikan oleh pimpinan unit, namun hal tersebut pada kondisi tertentu tidak dapatdiberikan;(4) negosiasi kadang dilakukan;(5) praktik manipulasi dan kooptasi ada terutama terkait dengan pencapaian standar;dan (6) pemaksaaan tidak pernah dilakukan oleh pimpinan unit maupun pelaksana penjaminan mutu. Kelima, hasil-hasil implementasi TQM pada SMM menunjuk pada dua (2) hal, yaitu: (1) monev pembelajaran;dan (2) draft naskah dokumen penjaminan mutu akademik di institusi pendidikan.

17. Penelitian oleh Sri Rahmi yang berjudul *"Total Quality Management dalam Memajukan Pendidikan Islam"* Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh,[25] yang berisi Prinsip umum Total Quality Management meliputi delapan (8) hal yaitu: Mengutamakan Ketercapaian Kepuasan Pelanggan *(Customer Focus Organizatio,),* Kepemimpinan *(Leadership),* Keterlibatan Seluruh Partisipan *(People Organization),* Pendekatan yang menekankan pada perbaikan proses *(Process Approach),* Pendekatan sistem *(System Approach),* Perbaikan secara terus menerus *(Continual Improvement),* Pengambilan keputusan berdasarkan fakta *(Factual Approach to Decision Making),* dan hubungan dengan supplier yang saling menguntungkan *(Mutually Beneficial Relationship).* Jika penerapan prinsip umum Total Quality Management yang telah disebutkan dilaksanakan oleh lembaga pendidikan Islam secara serius, maka diyakini peningkatan kualitas output yang diharapkan akan dengan mudah dapat dicapai dan akan dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lain baik di tingkat nasional bahkan internasional sekalipun.

[25] Rahmi Sri, *Total Quality Management dalam Memajukan Pendidikan Islam,* Jurnal eL-Tarbawi Volume VIII, No.1, 2015

18. Penelitian oleh Nurul Indana yang berjudul *"Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan Mutu Pendidikan"* Pendidikan Agama Islam (PAI), STIT al - Urwatul Wutsqo Jombang,[26] yang berisi Implementasi *Total Quality Management (TQM)* di MTs Salafiyah Syafi'iyah terlaksana dengan baik, dapat dilihat dari langkah-langkah yang dilakukan sudah mencakup prinsip- prinsip *Total Quality Management*. Diantaranya: a) lembaga berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan dari siswa, guru dan orang tua, b) keterlibatan semua pihak dalam meningkatkan mutu pendidikan, c) membuat program-program dalam meningkatkan mutu dan mengevaluasinya, d) menyusun strategi peningkatan mutu pendidikan, e) melakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan mutu pendidikan, f) membuat keputusan yang efektif dan mengambil tindakan berdasarkan data yang ada. Mutu pendidikan di MTs Salafiyah Syafi'iyah sudah baik, mulai dari mutu masukan yaitu siswa dan guru mempunyai kualitas yang cukup baik karena penerimaan siswa dan guru tidak sembarangan harus melalui beberapa tes, memiliki sumber daya manusia yang kompeten pada bidangnya masing-masing dan adanya sarana dan prasaran yang cukup memadai yang dapat mendukung mutu pendidikan. Dari mutu proses, guru-guru memakai metode yang bervariasi sehingga siswa lebih mudah dalam memahami materi. Adapun dari hasil (output) pendidikan MTs Salafiyah Syafi'iyah mampu melahirkan keunggulan dibidang akademik dan non akademk. Ini dibuktikan dengan prestasi-prestasi yang diraih siswa- siswi lembaga tersebut. Kendala yang dihadapi Madarasah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng adalah: a) banyaknya program-program yang dicanangkan, sehingga waktu yang sudah ditentukan sering berbenturan dengan kegiatan-kegiatan yang lain, b) sistem birokrasi keuangan yang masih terpusat sehingga lembaga tidak

[26] Indana Nurul, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, Vol.1 No.1 Maret 2017 Al-Idaroh

leluasa membuat program-program khususnya program dalam rangka peningkatan mutu pendidikan, c) siswa tidak semuanya berada di lingkungan pondok, sehingga pembina tidak bisa mengawasi siswa selama 24 jam, sebagaimana anak pondok.

19. Penelitian oleh Nanang Budianto yang berjudul *"Kepemimpinan Pendidikan dalam Total Quality Management"*[27] yang berisi *Total Quality Management (TQM)* dapat memberi sumbangan berarti dalam kepemimpinan pendidikan, yaitu:pertama, memberi kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu khususnya dalam dunia pendidikan secara berkesinambungan yang berorientasi pada pelanggan, dalam memecahkan masalah yang dihadapi dilapangan. Kedua,dengan TQM membantu para praktisi pendidikan, peneliti, dan khususnya para pemimpin dan manajer pendidikan untuk tetap komitmen mengembangkan dan mengimplementasikan filosofi tersebut agar mutu pendidikan tetap dipertahankan.

Dari beberapa gambaran penelitian terdahulu belum ditemukan adanya penelitian yang berkaitan dengan efektifitas TOTAL Quality Management dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Islam. Penulis akan melakukan penelitian yang berjudul *Pengaruh Efektifitas Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Islam pada SMP Muhammadiyah Boarding School Al Manar Galur Kabupaten Kulon Progo* yang belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya. Hasil dari penelitian ini nantinya akan melengkapi penelitian-penelitian yang berkaitan dengan studi Islam, khususnya bidang Manajemen Pendidikan Islam.

---

[27] Budianto Nanang, *Kepemimpinan Pendidikan dalam Total Quality Management*, Jurnal Falasifa.Vol.2 No.1 Maret 2011