

**PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TQM (*TOTAL QUALITY
MANAGEMENT*) DALAM MENINGKATKAN MUTU
PENDIDIKAN PADA SMA NEGERI 1
BANJARMASIN**

**OLEH
ROIH HAMANNUL JENNAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022**

**PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TQM (*TOTAL QUALITY
MANAGEMENT*) DALAM MENINGKATKAN MUTU
PENDIDIKAN PADA SMA NEGERI 1
BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh

**Roih Hamannul Jennah
170102050843**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Roih Hamannul Jennah
NIM : 170102050843
Tempat/Tanggal Lahir : Kubu, 28 Februari 1998
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tabiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karena-nya batal demi hukum.

Banjarmasin, 27 Desember 2021

Yang Membuat

Pernyataan,

Tanda tangan



Roih Hamannul Jennah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul :Penerapan Manajemen Mutu TQM (Total Quality Management) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada SMA Negeri 1 Banjarmasin

Ditulis Oleh :Roih Hamannul Jennah

NIM :170102050843

Fakultas :Tarbiyah dan Keguruan

Program :Strata Satu (S-1)

Jurusan :Manajemen Pendidikan Islam

Tahun Akademik :2021

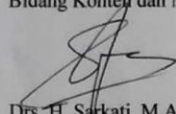
Tempat dan Tanggal lahir :Kubu, 28 Februari 1998

Alamat :Jl. Budi Utama RT. 01 RW. 01 Desa Kubu Kec. Kumai Kab. Kotawaringin Barat

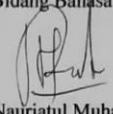
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 27 Desember 2021

Pembimbing
Bidang Konten dan Metodologi,


Drs. H. Sarkati, M.Ag
NIP:19580701 1987031001

Pembimbing
Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan


Nauriatul Muharramah, SE I, M. Pd.
NIP:201703094

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari
Banjarmasin.


Drs. Muhammad Yuseran, M.Pd
NIP:19670701 1994032001

PENGESAHAN




Skripsi yang berjudul : Penerapan Manajemen Mutu TQM (Total Quality Management) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada SMA Negeri 1 Banjarmasin, Roih Hamannul Jennah, NIM. 170102050843 telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin
Tanggal : 03 Januari 2022
Dinyatakan : Lulus
Nilai : 85,725 (A)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. H. Hamdan, M.Pd
NIP:19660405 199303 1 005

TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Ahmad Juhaidi, M.Pd.I (Ketua)	
2. Drs. H. Sarkati, M.Ag (Anggota)	
3. Nauriatul Muharramah, SEI, M.Pd.I (Anggota)	

ABSTRAK

Roih Hamannul Jennah. 170102050843. Penerapan Manajemen Mutu TQM (Total Quality Management) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada SMA Negeri 1 Banjarmasin. Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pembimbing Bidang Konten dan Metodologi, Drs. H. Sarkati, M. Ag, dan Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan, Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd.I

Kata Kunci: Penerapan manajemen mutu TQM, Hambatan dan Solusi, identifikasi tingkat keberhasilan

Fokus masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah tentang Penerapan Manajemen Mutu TQM Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada SMA Negeri 1 Banjarmasin yang meliputi: Perencanaan penerapan manajemen mutu TQM, Pengawasan dalam penerapan manajemen mutu TQM, dan evaluasi dalam penerapan manajemen mutu TQM. Hambatan yang dihadapi dan solusinya dalam penerapan manajemen mutu TQM, serta cara mengidentifikasi tingkat keberhasilan dalam penerapan manajemen mutu TQM.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data mulai menelaah seluruh data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang berhubungan dengan penerapan manajemen mutu TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan pada SMA Negeri 1 Banjarmasin. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, dan narasumber lainnya. Objek penelitian ini ialah meneliti tentang proses dan hasil dalam penerapan manajemen mutu TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan pada SMA Negeri 1 Banjarmasin.

Hasil penelitian ini yaitu Penerapan manajemen mutu TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan pada SMA Negeri 1 Banjarmasin dengan menggunakan pendekatan manajemen pada suatu organisasi, yang berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui peningkatan kualitas, dan kepuasan pelanggan. Adapun hambatan yang dihadapi dalam penerapan manajemen mutu TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan pada SMA negeri 1 Banjarmasin yaitu, banyaknya guru-guru senior yang masih belum terlalu bisa menggunakan komputer, ada beberapa guru yang belum tersertifikasi, kurang maksimalnya pembelajaran dikarenakan sekolah *daring*. Solusi yang diberikan dalam menghadapi hambatan tersebut yaitu dengan memberikan pengarahan dan pelatihan bagi guru-guru senior dan juga guru-guru junior agar meningkatkan pengetahuan dan *skill* mereka, melengkapi sarana dan prasarana agar siswa dapat belajar dengan nyaman disekolah, dan selalu memberikan pelayanan dan penanganan yang baik bagi seluruh SDM yang terlibat. Identifikasi tingkat keberhasilan dalam penerapan manajemen mutu tqm dalam meningkatkan mutu pendidikan yaitu dilihat dari perencanaan program sekolah, pelaksanaan rencana kerja, pengawasan dan evaluasi.

KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ

أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang Manajemen Pendidikan dan Pelatihan Tenaga kependidikan madrasah (studi kasus di Balai Diklat Keagamaan Banjarmasin). Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. H. Hamdan, M. Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Drs. H. Muhammad Yuseran, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. H. Sarkati, M.Ag., selaku pembimbing konten dan metodologi penelitian dan Ibu Nauriatul Muharrahmah, S.E.I., M.Pd.I., selaku pembimbing bahasa dan teknik penulisan sekaligus dosen penasihat akademik yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Laila Rahmawati, S.Ag, SS, M. Hum., selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Bapak Dr. Ahmad Syawqi, S.Ag, S.IP, M.Pd., selaku Pengelola Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
5. Segenap Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini telah memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
6. Bapak Fery Setyawan Amadhy, selaku Plt. Kepala Sekolah di SMA Negeri 1 Banjarmasin dan beserta semua informan.
7. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Demikian kata pengantar yang dapat diutarakan mudah-mudahan segala amal baik semua pihak yang membantu dibalas oleh Allah Swt. Dengan balasan berlipat ganda dan semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi pembacanya, Aamiin Ya Rabbal'Alamin.

Banjarmasin, 28 Desember 2021

Penyusun,



Roih Hamannul Jennah
170102050843

TRANSLITERASI
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	Ta	18.	ع	:	'
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	H	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	هـ	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ع	:	'
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSYARATAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
TRANSLITERASI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Manajemen Mutu TQM	13
1. Pengertian Manajemen.....	13
2. Pengertian Manajemen Mutu TQM.....	18
3. Tujuan dan Manfaat Manajemen Mutu TQM.....	20
4. Elemen-elemen Pendukung Manajemen Mutu TQM.....	21
5. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu TQM	23
B. Mutu Pendidikan	25
1. Pengertian Mutu Pendidikan.....	25

	2. Aspek-aspek Peningkatan Mutu	30
	C. Penerapan Manajemen Mutu TQM Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.....	38
	D. Hambatan dan Pemecahan dalam Penerapan Manajemen Mutu TQM.....	39
	E. Cara Mengidentifikasi keberhasilan dalam pengimplementasian manajemen mutu TQM	40
	F. Kerangka Pikir	43
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
	B. Lokasi Penelitian.....	45
	C. Subjek dan Objek Penelitian	44
	D. Data dan Sumber Data	46
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
	F. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
	B. Penyajian Data	60
	C. Analisa Data.....	83
BAB V	PENUTUP	
	Simpulan	95
	Saran-Saran	96
	DAFTAR PUSTAKA	98
	LAMPIRAN.....	101
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	138

DAFTAR TABEL

No.	Halaman
2.1 : Matriks Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
4.1 : Data Kepala Sekolah	55
4.2 : Identitas SMA Negeri 1 Banjarmasin	56
4.3 : Keadaan Sarana dan Prasarana	59

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR I : Struktur Organisasi	59
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
1 : Daftar Terjemah	101
2 : Pedoman Pengumpulan Data	103
3 : SK Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi	107
4 : Surat Keterangan Selesai Seminar	108
5 : Surat Riset dari UIN Antasari	109
6 : Surat Izin Penelitian	110
7 : Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	111
8 : Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi	112
9 : Identitas Sekolah	120
10 : Data Kepala Sekolah, Guru dan TU	121
11 : Data Jumlah Siswa	123
12 : Struktur Organisasi	125
13 : Dokumentasi Wawancara Penulis.....	126
14 : Daftar Riwayat Hidu	138