

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di bidang pendidikan manajemen peningkatan mutu dapat di definisikan sebagai sekumpulan prinsip atau teknik yang menekankan bahwa peningkatan mutu harus bertumpu pada lembaga pendidikan untuk secara terus menerus dan berkesinambungan meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasinya guna memenuhi tuntutan dan kebutuhan peserta didik dan masyarakat.¹

Keberadaan sekolah sebagai lembaga pendidikan tidak akan lepas dari persaingan global. Untuk itu peningkatan kualitas merupakan agenda utama dalam meningkatkan mutu sekolah/madrasah agar dapat survive dalam era global. TQM (*Total Quality Management*) atau yang biasa kita kenal dengan manajemen mutu terpadu merupakan konsep peningkatan mutu secara terpadu di bidang manajemen dan masih cukup baru dalam dunia pendidikan. Dalam rencana strategi pendidikan nasional salah satu permasalahan utama yang harus diselesaikan berkaitan dengan mutu pendidikan, upaya peningkatan mutu pendidikan yaitu dengan menetapkan tujuan dan standar kompetensi pendidikan. Salah satu cara yang dilakukan untuk dapat mengendalikan mutu dalam pendidikan adalah dengan melakukan *assessment* (penilaian).

¹Suto Prabowo, "*Total Quality Management (TQM) Dalam Pendidikan*". Jurnal Sosial Humaniora. Vol. 5 N0. 1, Juni 2012

Ada tiga faktor yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan di Indonesia yaitu: 1) Kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional menggunakan pendekatan educational production function atau input-output analisis yang tidak konsisten, 2) Penyelenggaraan pendidikan dilaksanakan secara sentralistik, 3) Peran serta masyarakat, khususnya orang tua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan sangat minim. Tidak dapat dipungkiri bahwa pendidikan di Indonesia masih jauh dari yang diharapkan, apalagi jika dibandingkan dengan mutu pendidikan di Negara lain.

Total *Quality Management* (TQM) adalah salah satu dari sekian strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada stakeholders. Pengelolaan mutu atau manajemen mutu dalam TQM dilaksanakan secara sistematis, bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan. Semua tahapan tersebut dilaksanakan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan mutu yang tinggi. TQM ini dilaksanakan dengan landasan filosofis yakni sebagai suatu perangkat atau alat untuk meningkatkan mutu dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau stakeholder. Konsep TQM ini sangat diperlukan oleh lembaga pendidikan, mengingat kebutuhan dan kepuasan user adalah tujuan utama dari layanan di sebuah lembaga pendidikan.

Manajemen mutu di lembaga pendidikan bisa dilakukan dengan cara mengatur semua sumber daya pendidikan, agar menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan penuh tanggung jawab, sehingga mampu menghasilkan jasa dan layanan berkualitas sesuai harapan dan kebutuhan user. Dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) di lembaga pendidikan, terdapat 5 hal yang harus

diperhatikan; yakni adanya fokus kepada pelanggan baik internal maupun eksternal, keterlibatan total, adanya standar mutu, komitmen dan perbaikan mutu berkelanjutan.²

Lembaga pendidikan Islam/Madrasah sebagai suatu sistem yang didalamnya terdapat proses dan perlu dijalankan dengan baik untuk menyukseskan sistem yang bersangkutan dalam membangun mutu pendidikan Islam yang diharapkan. Dalam hal ini Yusuf Aspinwall sebagaimana dikutip Norhayati Zakuan dkk menyatakan: “*In the competitive environment, organizations are forced to formulate and implement strategies within global context. TQM has been described as a management philosophy and a way of thinking that has helped many organizations move towards achieving excellent businesses. TQM help create a culture of trust, participation, teamwork, quality-mindedness, zeal for continuous improvement, continuous learning and eventually, a working culture that contributes towards a firm’s success and existence (Yusuf Aspinwall, 2000)*”. “Dalam lingkungan yang kompetitif, organisasi dipaksa untuk merumuskan dan menerapkan strategi dalam konteks global. TQM telah digambarkan sebagai filosofi manajemen dan cara berpikir yang telah membantu banyak organisasi bergerak menuju pencapaian bisnis yang sangat baik. TQM membantu menciptakan budaya kepercayaan, partisipasi, kerja tim, kualitas pikiran, semangat untuk perbaikan terus-menerus, terus belajar dan akhirnya, budaya kerja yang memberikan kontribusi terhadap keberhasilan dan eksistensi suatu perusahaan)³”.

Dalam hal mutu dan kualitas pendidikan terdapat suatu standar yang ditentukan dalam standar nasional pendidikan. Standar nasional yang ditetapkan merupakan standar yang sudah dikaji dan dapat dicapai oleh setiap lembaga pendidikan di Indonesia. Konsep tentang standarisasi pendidikan nasional berimplikasi pada peningkatan mutu pendidikan, sehingga diharapkan dengan adanya standar nasional dapat memotivasi sekolah untuk memberikan layanan yang terbaik bagi peserta didik di lingkungan pendidikannya.

²Lilik Huriyah, “Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik”. *Journal Of Islamic Education Studies*. Vol. 1 No. 2, Desember 2016.

³ Mujibur Rohman M. Si. “TQM Sebagai Model Peningkatan Mutu Terpadu Pada Madrasah”. *Jurnal Pendidikan Islam*. Vol. 10, September 2017

Pada prinsipnya sistem manajemen ini adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota organisasi (warga sekolah) terhadap kegiatan sekolah. Penerapan TQM berarti semua warga sekolah bertanggung jawab atas kualitas pendidikan. Sebelum hal itu tercapai, maka semua pihak yang terlibat dalam proses akademis, mulai dari komite sekolah, kepala sekolah, kepala tata usaha, guru, siswa sampai dengan karyawan harus benar-benar mengerti hakekat dan tujuan pendidikan ini. Dengan kata lain, setiap individu yang terlibat harus memahami apa tujuan penyelenggaraan pendidikan. Tanpa pemahaman yang menyeluruh dari individu yang terlibat, tidak mungkin akan diterapkan TQM.

Penerapan TQM berarti pula adanya kebebasan untuk berpendapat. Kebebasan berpendapat akan menciptakan iklim yang dialogis antara siswa dengan guru, antara siswa dengan kepala sekolah, antara guru dan kepala sekolah, singkatnya adalah kebebasan berpendapat dan keterbukaan antara seluruh warga sekolah. Pentransferan ilmu tidak lagi bersifat *one way communication*, melainkan *two way communication*. Ini berkaitan dengan budaya akademis. Selain kebebasan berpendapat juga harus ada kebebasan informasi. Harus ada informasi yang jelas mengenai arah organisasi sekolah, baik secara internal organisasi maupun secara nasional. Secara internal, manajemen harus menyediakan informasi seluas-luasnya bagi warga sekolah. Termasuk dalam hal arah organisasi adalah program-program, serta kondisi finansal.

TQM di dalam Pendidikan diterapkan pada tiga tingkatan: Tingkatan yang paling rendah adalah kepada proses manajemen suatu sekolah. Manfaat yang utama adalah di dalam peningkatan efisiensi dan biaya lebih rendah, Tingkatan yang

kedua adalah peningkatan kualitas mengajar secara menyeluruh untuk siswa. Mencakup filosofi mutu dan metode/alat. Tingkatan yang paling tinggi adalah total quality dalam belajar. Ini adalah suatu filosofi pengajaran yang didukung oleh sekumpulan alat yang komperhensif dan dikendalikan oleh para siswa dan staf dalam rangka mengidentifikasi, meneliti, dan menghilangkan penghalang bagi belajar.

TQM atau total *quality management* adalah suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. Ia memberikan suatu filosofi perangkat alat untuk memperbaiki mutu. Ia dicapai dengan ide sentral yang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan.

Bagi setiap lembaga pendidikan mutu adalah suatu isu sentral yang perlu diperhatikan. TQM menginginkan adanya peningkatan (*improvement*) dalam berbagai hal. Oleh karenanya, meningkatnya kualitas/mutu menjadi titik utama dalam manajerial serta bahasan tentang TQM. Juran mendemonstrasikan tiga proses manajerial suatu organisasi yang dikenal dengan *trilogy* Juran yaitu, *Planning, control, improvement*. Adapun rincian trilogy itu sebagai berikut:

1. *Quality planning*, suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan dan proses yang akan menyampaikan produk dan jasa dengan karakteristik yang tepat dan kemudian mentransfer pengetahuan ini ke seluruh kaki tangan perusahaan guna memuaskan pelanggan.
2. *Quality control*, suatu proses dimana produk benar-benar diperiksa dan dievaluasi, dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan para pelanggan. Persoalan yang telah diketahui kemudian dipecahkan, misalnya mesin-mesin rusak segera diperbaiki.

3. *Quality improvement*, suatu proses dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan. Hal ini meliputi alokasi sumber-sumber, menugaskan orang-orang untuk menyelesaikan proyek mutu, melatih para karyawan yang terlibat dalam proyek mutu dan pada umumnya menetapkan suatu struktur permanen untuk mengejar mutu dan mempertahankan apa yang telah dicapai sebelumnya.⁴

Setiap lembaga pendidikan sudah seharusnya menunjukkan kualitas yang lebih baik. Hal ini dimaksudkan agar lembaga pendidikan tetap mendapatkan kepercayaan masyarakat dan stakeholder. Salah satu cara untuk tetap mendapatkan hal tersebut adalah dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*), baik dari aspek fisik maupun non fisik. Sehingga menjadi lembaga pendidikan yang bermutu dan terjamin kualitasnya. Ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan dalam penerapan TQM di dunia pendidikan, yaitu:

1. Perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*);
2. Menentukan Standar Mutu, (*quality assurance*);
3. Perubahan kultur (*change of culture*);
4. Perubahan organisasi (*upsidedown-organization*); dan
5. Mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*). Implementasi TQM perlu ditunjang dengan strategi pelaksanaan yang baik serta kerjasama seluruh elemen sekolah.⁵

⁴ Teguh Sriwidadi "Manajemen Mutu Terpadu". Journal The Winners, Vol. 2 No. 2, september 2001, h. 107-115

⁵ Ibid

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan manajemen mutu TQM (*Total Quality Management*) dalam meningkatkan mutu pendidikan pada SMA Negeri 1 Banjarmasin?
2. Apa hambatan yang dihadapi dalam penerapan manajemen mutu TQM (*Total Quality Management*) dalam meningkatkan mutu pendidikan pada SMA Negeri 1 Banjarmasin?
3. Bagaimana cara mengidentifikasi keberhasilan dalam pengimplementasian manajemen mutu TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan pada SMA Negeri 1 Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen mutu TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan pada SMA Negeri 1 Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi dalam penerapan manajemen mutu TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMA Negeri 1 Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui cara mengidentifikasi indikator-indikator keberhasilan pengimplementasian manajemen mutu TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan pada SMA Negeri 1 Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

1. Signifikansi Teoritis

Penelitian ini bermanfaat memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu pendidikan pada SMA Negeri 1 Banjarmasin, khususnya dalam menggunakan atau penerapan manajemen TQM (*Total Quality Management*).

2. Signifikansi Praktis

- a. Penelitian ini sangat bermanfaat sebagai informasi ilmiah dalam meningkatkan mutu pendidikan dengan menggunakan manajemen TQM (*Total Quality Management*).
- b. Memberikan nilai tambahan dalam memperkaya ilmu tentang bagaimana strategi yang harus dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah.
- c. Manfaat bagi Masyarakat Memberikan pandangan serta nilai tambahan tentang bagaimana memandang dan menilai sekolah yang berkualitas

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam menafsirkan judul di atas, maka penulis merasa perlu memperjelas dan mempertegas arti kata-kata yang dianggap sulit sehingga setelah dirangkaikan dalam kalimat maksudnya dapat dimengerti.

Adapun definisi dan batasan istilah yang berkaitan dengan judul dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management*. *Total Quality Managemen* (TQM)

berasal dari kata “Total” yang berarti keseluruhan atau terpadu, “Quality” yang berarti mutu, dan “Management” diartikan dengan pengelolaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* adalah suatu sistem pendekatan yang mengintegrasikan semua fungsi dan proses dalam suatu organisasi untuk mencapai penyempurnaan mutu pendidikan secara berkesinambungan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Salah satu hal yang perlu dilakukan dalam penerapan *total quality management* di sekolah adalah menciptakan kepuasan pelanggan dalam pelayanan mutu disekolah. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu prinsi-prinsip total quality management yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Adapun indikator kepusan pelanggan dalam hal pelayanan yang ingin diamati adalah (1) Keadaan Lingkungan Sekolah (2) Sarana Prasarana Sekolah (3) Relasi Siswa dengan Guru dan Staff, dan (4) Program Sekolah.⁶

F. Penelitian Terdahulu

Penelusuran penelitian yang dianggap memiliki kemiripan maupun perbedaan, sebagai berikut:

1. Fildzah Andi Nurhidayah meneliti tentang “ *Total Quality Management pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan Kalimantan Utara (Analisis Implementasi Prinsip-prinsip Total Quality Management)*”. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, penelitian deskriptif kualitatif. Hasil

⁶ Lisa Nilhuda dkk, “Manfaat Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia”, (Artikel Manajemen Mutu Terpadu, Padang, 2019) h. 2-3.

penelitiannya: (a) kepuasan pelanggan sudah terimplementasikan dalam bentuk pelayanan prima, (b) respek terhadap setiap orang yang dilakukan dalam pengambilan keputusan yang melibatkan semua komponen, (c) manajemen berdasarkan fakta sudah berjalan, namun kekurangan yang dialami madrasah berkaitan dengan sarana dan prasana yang terbatas sehingga kurangnya pelaksanaan dalam pembelajaran, dan terbatasnya tenaga pendidik, (d) melakukan perbaikan secara berkala dengan cara menyelesaikan permasalahan dan mengambil komitmen dari semua komponen yang terlibat dalam kegiatan operasional sekolah.

2. Muhammad Aulia Susanto meneliti tentang “*implemtasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin*”. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya: (a) implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM di perpustakaan UIN Antasari telah diterapkan dalam lingkup rekrutmen, seleksi pegawai, sarana dan prasarana, struktur organisasi, pemantauan dan pengukuran kompetensi pegawai perpustakaan, serta pelatihan dan pengembangan karir pegawai perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, (b) para pengguna perpustakaan telah merasakan manfaat dari implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
3. Muhammad Asliyanur meneliti tentang “*penerapan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (MPMBS) pada SMP Islam Terpadu*”.

Ukhuwah Banjarmasin". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya: (a) secara keseluruhan penerapan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin dapat berjajalan dengan baik dan cukup efektif semua program dapat terlaksana sesuai dengan karakteristik manajemen mutu berbasis sekolah walaupun adanya keterbatasan SDM, (b) manajemen sekolah kepala sekolah tergolong baik, kepala sekolah sebagai pemimpin mampu menampilkan pribadinya memiliki visi/misi dan melaksanakan manajemen sekolah, (c) faktor keadaan sosial ekonomi dan penghayatan masyarakat terhadap pendidikan tergolong tinggi dan sangat mendukung terhadap proses pendidikan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal skripsi ini secara garis besar dibagi dalam tiga bab, yang terdiri dari:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, alasan memilih judul, penelitian terdahulu, sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori tentang Manajemen mutu TQM (*Total Quality Management*)

BAB III Metode Penelitian, terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan, terdiri dari Gambaran Umum Lokasi Penelitian, penyajian data, dan analisis data

BAB V Penutup, terdiri dari simpulan dan saran-saran