

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dunia pendidikan dewasa ini sudah semakin maju dan berkembang, sehingga menuntut setiap lembaga pendidikan untuk dapat menyesuaikan diri dan dapat memainkan peran dalam mengawal perkembangan tersebut. Lembaga pendidikan yang mampu memenuhi Kebutuhan masyarakat akan menjadi tolak ukur dan pilihan utama untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hal ini yang menyebabkan lembaga pendidikan mulai berkopetensi dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat, melalui peningkatan mutu pendidikan yang ada di setiap lembaga yang di kelola. Perkembangan tersebut menyangkut *social change, turbulence, conflexity, andchaos* seperti pasar bebas (*free trade*) tenaga kerja bebas (*free labour*) perkembangan informasi masyarakat, perkembangan seni dan budaya.¹Permasalahan di atas membutuhkan solusi, maka harus ada usaha atau manajemen dengan jalan mengelola mutu pendidikan agar mampu menjawab perkembangan tersebut.

Dengan adanya usaha pengelolaan mutu yang baik maka barulah lembaga pendidikan akan bisa tumbuh dan berkembang serta mampu bersaing. Oleh sebab itu mutu pendidikan yang baik akan menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah industri pendidikan, karena lembaga pendidikan juga di pandang sebuah industri yang menghasilkan output yang berkualitas tinggi dan mampu memenuhi

¹E.Mulyasa, *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru* (Bandung : Rosdakarya, 2007) h.3

kebutuhan pendidikan bagi masyarakat. Terkait dengan hal ini, di dalam dunia industri di kenal istilah *TQM (Total Quality Mangement)* atau istilah dalam bahasa Indonesia yaitu manajemen mutu terpadu.²Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah Al-Insyirah ayat 1-8 :

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ۖ وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ۖ
الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ ۖ وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ۖ
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ
فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ۖ

Ayat di atas menggambarkan bahwa, aktifitas manajemen mutu terpadu dalam Islam adalah merupakan sesuatu yang berulang-ulang, menyerupai siklus atau lingkaran spiral yang terus maju ke depan, ini artinya dalam sebuah aktifitasnya selalu mengarah kepada perbaikan, kemudian berulang perkataan sesudah kesulitan itu ada kemudahan, dan harus mengerjakan sesuatu dengan sungguh-sungguh. Dipandang sangat penting melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dan sungguh sungguh, sehingga di peroleh hasilpekerjaan yang lebih baik dari hasil pengalaman pekerjaan yang pertama. Karena hasil perbaikan dapat menghilangkan beban dan memudahkan dan melapangkan.

Sejalan dengan ayatdi atas nabi muhammad saw bersabda :

مَنْ اسْتَوَى يَوْمَاهُ فَهُوَ مَغْبُورٌ ، وَمَنْ كَانَ يَوْمُهُ شَرًّا مِنْ أَمْسِهِ فَهُوَ مُلْعُونٌ ³

Peran pendidikan yang diharapkan adalah dapat memberikan kontribusibekal nilai moral dan spiritual bagi para murid, sehingga mereka di

²H.A.R.Tilaar, *Manajemen Pendidikan Nasional* (Bandung : Rosdakarya, 2003), h. 11

³Az-Zuhd.piss-ktb.com/2012/02/307-hadits-setiap-terbalik.html?m=0 (09 oktober 2016)

sekolah disamping berwawasan pengetahuan dan terampil sesuai dengan bidang keilmuan mereka juga diharapkan mempunyai pengetahuan dan kepribadian moral agamayang kuat.Tujuan seperti inilah yang diharapkan dapat terwujud sebagaimana termaktub dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN), yaitu: Pendidikan nasional adalah berfungsi mengembangkan kemampuan danmembentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlakmulia, sehat,berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.⁴

Suatu satuan pendidikan wajib memberikan pelayanan pendidikan yangbermutu, sehingga dapat menghasilkan lulusan yang bermutu baik secara lahir dan batin. Sebagaimana ditegaskan dalam PP. RI No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan Bab XV pasal 91 yaitu :(1) Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajibmelakukan penjaminan mutu pendidikan.(2) Penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1)bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan.(3) Penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dilakukan secara bertahap, sistematis, dan terencana dalam suatu program penjaminan mutu yang memiliki target dan kerangka waktu yang jelas.⁵

⁴Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional, No 20 tahun 2003, BAB II Dasar, Fungsi, dan Tujuan, Pasal 3

⁵PPRI No.19 Tahun 2005 Tentang SNP, BAB XV, Pasal 91 ayat 1-3.

Sedangkan untuk mengatur satuan pendidikan nasional sebagaimana diterangkan dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 Bab IX Pasal 35 ayat 1-3 sebagai berikut: (1) Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana prasana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala. (2) Standar nasional pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan. (3) Pengembangan standar nasional pendidikan serta pemantauan dan pelaporan pencapaiannya secara nasional dilaksanakan oleh badan standarisasi, penjamin, dan pengendalian mutu pendidikan.⁶

Untuk dapat mewujudkan tujuan pendidikan nasional, *total quality management* merupakan konsep yang dapat diterapkan pada satuan pendidikan. *Total quality management* adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota organisasi (satuan pendidikan) terhadap kegiatan yang di jalankan. Dalam pelaksanaan *TQM* semua warga pada satuan pendidikan bertanggung jawab atas kualitas pendidikan, sehingga membutuhkan partisipasi dari seluruh anggota satuan pendidikan tersebut untuk dapat mewujudkan manajemen yang berjalan dengan baik, sehingga menghasilkan kualitas yang bermutu.

Terkait dengan hal di atas *TQM* memiliki empat prinsip yaitu:

1. Kepuasan pelanggan
2. Respek Terhadap setiap orang
3. Manajemen berdasarkan fakta

⁶USPN,Bab IX, Pasal 35 ayat 1-3

4. Perbaikan berkesinambungan.⁷

Dari ke empat Prinsip di atas, *total quality management* memberikan kebebasan pada seluruh anggota yang terkait pada lembaga satuan pendidikan (sekolah) untuk mengemukakan pendapat, dengan harapan proses kegiatan belajar mengajar dan kegiatan lain di lembaga satuan pendidikan dapat berjalan secara proporsional dan bersifat *two way communication* tanpa ada pihak yang mendominasi salah satu dari keduanya. Lembaga pendidikan harus mampu mengelola mutu pendidikan yang ada pada lembaga tersebut agar dapat memberi nilai jual terhadap pelanggan.

Sejalan dengan hal di atas, jika di tinjau dari pelaksanaannya SMP YPK 1 memiliki salah satu indikator dari prinsip *TQM* yaitu membangun prinsip perbaikan berkesinambungan, kerjasama tim (*Teamwork*), dan pembinaan hubungan yang di bangun oleh kepala sekolah antar karyawan, karena sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus sehingga bisa menghasilkan out put yang bermutu. Hal ini juga sesuai dengan visi dan Misi SMP YPK 1Tenggarong yaitu, “terwujudnya sekolah dan siswa yang berprestasi, berkualitas, berakhlak mulia, yang berpartisipasi dan ramah” dengan melakukan pembinaan dan pelatihan keterampilan bagi tenaga pendidik serta menumbuh kembangkan semangat warga sekolah, menuju sekolah sehat dan bersih, ramah anak dan sekolah ADIWIYATA.

Adapun di SMPIT Nurul Ilmi semua karyawan setiap hari berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan prespektif ”Bagaimana kita

⁷Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (rev.ed : Yogyakarta : Andi : 2003), h. 13– 14

dapat melakukannya dengan lebih baik sehingga, pada gilirannya akan berefek kepada kepuasan pelanggan. Dimana perhatian difokuskan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan. Untuk setiap organisasi yang melaksanakan *TQM* harus benar-benar mengetahui, mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggannya.

Berdasarkan keterangan di atas dapat di lihat juga visi dan misi SMPIT Nurul Ilmi yang ingin mewujudkan pribadi yang soleh, berintelektual tinggi, beraakhlak mulia serta menguasai IPTEK dengan menyelenggarakan pendidikan yang islami menggunakan kurikulum terpadu, serta menumbuh kembangkan semangat keunggulan di bidang sains dan teknologi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong, bahwa SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong, setiap tahunnya mengalami berbagai macam kemajuan, yang bisa di lihat dari prestasi yang di raih oleh sekolah tersebut, di antaranya yaitu SMP YPK 1 meraih prestasi sebagai sekolah bersih tingkat kabupaten kutai kartanegara, Sekolah ADIWIYATA Provinsi Kalimantan Timur, adapun prestasi yang di raih oleh SMPIT Nurul Ilmi yaitu SMPIT Nurul Ilmi berhasil meraih Nilai Ujian nasional Tertinggi Tingkat Kabupaten Kutai Kartanegara, Juara 1 Sekolah sehat tingkat Kabupaten Kutai kartanegara, dan prestasi-prestasi yang lainnya yang di raih oleh ke dua sekolah tersebut. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Prinsip *Total Quality Management (TQM)* di SMP YPK 1 Dan SMPIT NURUL ILMI Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.**

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana Kepuasan pelanggan di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong?
2. Bagaimana respek terhadap setiap orang di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong?
3. Bagaimana Manajemen berdasarkan fakta yang dilaksanakan di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong?
4. Bagaimana perbaikan berkesinambungan yang di laksanakan di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong?
5. Bagaimana peran kepala sekolah dalam pelaksanaan prinsip *Total Quality Management(TQM)* di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong?

C. Tujuan Penelitian

Dari Fokus penelitian yang di kemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendiskripsikan Kepuasan pelanggan di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong.
2. Untuk mendiskripsikan Respek terhadap setiap orang di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong.
3. Untuk mendiskripsikan manajemen berdasarkan fakta yang di laksanakan di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong.

4. Untuk mendiskripsikan perbaikan berkesinambungan yang di laksanakan di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong.
5. Untuk mendiskripsikan peran kepala sekolah dalam pelaksanaan *Total Quality management (TQM)* di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong.

D. Kegunaan penelitian

1. kegunaan secara Teoritis

- a. Dapat bermanfaat dan berperan penting dalam menambah khazanah atau sebagai refrensi ilmu pengetahuan dalam Dunia Pendidikan.
- b. Dapat memberi peran atau kontribusi ilmu pengetahuan dalam dunia pendidikan khususnya dalam bidang *Total Quality Management (TQM)*.

2. Kegunaan secara Praktis

- a. Sebagai masukan Bagi Kepala sekolah SMP YPK 1 dan SMPIT bahwa *Total Quality Management (TQM)* sangat di perlukan dalam lembaga satuan pendidikan agar dapat menghasilkan mutu yang baik.
- b. Bagi para guru guru untuk menambah wawasan bahwa untuk mencapai mutu pembelajaran yang baik maka perlu adanya manajemen mutu dalam pengajaran.
- c. Bagi sekolah di harapkan mampu mempergunakan hasil hasil temuan dalam penelitian ini sebagai bahan untuk memperluas wawasan sehingga di harapkan bagi kepala sekolah dan para guru guru memiliki sumberdaya manusia yang handal dan professional yang dapat mengikuti perkembangan

ilmu pengetahuan dan teknologi, guna memperoleh peningkatan mutu bagi sekolah.

- d. Bagi perguruan tinggi penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat kepada seluruh perguruan tinggi, khususnya Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari Banjarmasin khususnya bagi Program Pasca Sarjana konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam untk mengembangkan program studi Pendidikan dan untk memperluas khazanah keilmuan sesuai dengan kebutuhan zaman.

E. Definisi Istilah

Agar tidak menimbulkan kesalah fahaman bagi pembaca maka penulis menjabarkan maksud dari judul di atas yaitu:

1. Pelaksanaan Prinsip yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penggunaan dasar-dasar pemikiran dalam *TQM* untuk meningkatkan kualitas suatu lembaga sehingga apa yang menjadi sasaran tercapai. Dalam hal ini ada 4 dasar-dasar pemikiran tentang *Total Quality Management (TQM)* yaitu : (a) kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan yang di maksud dalam penelitian ini adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan internal dan pelanggan eksternal di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi yang di usahakan untuk di puaskan dalam segala aspek. Aspek yang terdapat di dalamnya yaitu aspek kualitas, harga, keamanan dan ketepatan waktu. Pelanggan internal yaitu kepala sekolah, guru, seluruh staf yang terlibat dalam operasional sekolah di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggara, kemudian pelanggan eksternal

yaitu siswa dan orang tua siswa SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggara. (b) Respek terhadap setiap orang. Respek terhadap setiap orang yang di maksud adalah adanya keterlibatan kepala sekolah, semua guru-guru, dan seluruh staf di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggara dalam pengambilan sebuah keputusan agar lebih merasa bertanggung jawab terhadap hasil keputusan yang telah di tetapkan bersama, sehingga akan menjadi keputusan bulat yang di dukung oleh semua lapisan. (c) Manajemen berdasarkan fakta. Manajemen berdasarkan fakta yang di maksud adalah pengambilan keputusan yang diambil berdasarkan data yang di peroleh di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi bukan atas dasar perasaan atau *feeling* sehingga Manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang di lakukan. (d) Perbaikan berkesinambungan. Perbaikan secara berkesinambungan yang di maksud yaitu proses perbaikan yang di lakukan secara terus-menerus atau *continue* yang di lakukan dengan sistematis, terencana, melaksanakan rencana, dan melakukan tindakan yang kooperatif terhadap hasil pelaksanaan rencana.

2. *Total quality management (TQM)* yang dimaksud adalah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan sumberdaya secara menyeluruh yang ada di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi Tenggara untuk mencapai tujuan sekolah.

F. Penelitian terdahulu

Penelitian tentang *Total Quality Management (TQM)* atau manajemen mutu terpadu merupakan kegiatan yang sudah banyak dan sangat menarik untuk dikaji dan diteliti. Adapun Penelitian terdahulu yang penulis jumpai adalah :

1. Karya Nuraini dalam Tesisnya yang berjudul “Pengaruh antara Kepemimpinan dan Pengetahuan *Total Quality Management(TQM)* Terhadap Komitmen Kerja Karyawan Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong”. Dalam kesimpulannya bahwa terdapat hubungan positif antara kepemimpinan dan pengetahuan *Total Quality Management(TQM)* karyawan secara bersama sama dengan komitmen kerja karyawan, atau dengan kata lain semakin tinggi kualitas kepemimpinan dan pengetahuan *total quality management* karyawan maka semakin tinggi komitmen kerja para karyawan.
2. Karya Aang Kunaipi dalam Tesisnya yang berjudul “Studi Pelaksanaan Manajemen Pendidikan Agama Islam Universitas Islam Indonesia (Dalam Pendekatan *TQM*). Dalam kesimpulannya bahwa UII pada dasarnya merupakan kegiatan yang terdiri dari kurikuler dan ekstra kurikuler serta *hidden curriculum* yang telah dirancang sedemikian rupa agar menjadi program yang berproses, terpadu dan berkelanjutan, sehingga pendidikan Islam diposisikan dirinya dalam industri jasa yaitu industri yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sehingga hasil dari lulusan (*output*) dapat bermanfaat bagi masyarakat banyak.

3. Tesis Dindin Wahyudin yang berjudul “ Pengelolaan Layanan Madrasah Aliyah Ali Maksum Bantul dalam Perspektif *TQM* (Tinjauan Terhadap Pelanggan Eksternal)”. Dalam Tesis itu dinyatakan bahwa pengelolaan layanan berupa layanan akademik dan layanan administrasi. Strategi manajemen peningkatan mutu layanan yaitu dengan mengoptimalkan fungsi-fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian. memperoleh kenaikan pangkat, kemudahan konsultasi akademik, dan lain-lainnya.
4. Karya M. Khasbi dalam tesisnya, “ Pengelolaan MAN Model Yogyakarta dalam Perspektif *TQM* (Tinjauan Terhadap Pelanggan Eksternal Primer)”. Menyatakan bahwa proses linear-sirkuler yaitu proses sirkuler adanya mekanisme dan rumusan yang jelas tentang pola hubungan antara MAN Model Yogyakarta sebagai hubungan penghasil (*output*) dengan masyarakat sebagai pengguna (*output*).

Hal itu menunjukkan bahwa beberapa penelitian telah dilakukan mengenai *TQM*, namun penelitian mengenai penerapan prinsip *TQM* di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul ILMI kecamatan Tenggarong kabupaten Kutai Kartanegara Kalimantan Timur, sepengetahuan peneliti belum pernah dilakukan, inilah yang membedakan dengan penelitian sebelumnya.

G. Sistematika Penulisan

Sebagai upaya memperoleh gambaran mengenai isi dari proposal tesis ini, maka berikut ini penulis akan mendiskripsikan garis-garis isi proposal tesis ini yang tersusun secara sistematis dalam beberapa bab sebagai berikut :

Bab satu adalah pendahuluan /latar belakang yang menguraikan tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan dalam menyusun kajian tesis ini.

Bab dua merupakan kajian teori, yang berfungsi sebagai acuan teoritik dalam melakukan penelitian ini di jelaskan tentang Penerapan Prinsip *Total Quality Management(TQM)*.

Bab tiga mengemukakan metode penelitian, berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

Bab empat berisi gambaran pengolahan Data, analisis Data, dan interpretasi Data serta ulasan.

Bab lima berisikan tentang Pembahasan Hasil Penelitian

Bab enam Berisi tentang Penutup, Simpulan dan Saran Penulis