

***TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA MADRASAH
ALIJAH NEGERI BULUNGAN KALIMANTAN UTARA
(Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*)**

**OLEH
ANDI NURHIDAYAH FILDZAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

***TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA MADRASAH
ALYAH NEGERI BULUNGAN KALIMANTAN UTARA
(Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*)**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Manajemen Pendidikan Islam

Oleh

**Andi Nurhidayah Fildzah
1401260962**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andi Nurhidayah Fildzah
NIM : 1401260962
Tempat/Tgl. Lahir : Samarinda, 21 Maret 1997
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

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

Banjarmasin, September 2019

Yang Membuat Pernyataan,

Andi Nurhidayah Fildzah
NIM. 1401260962

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : *Total Quality Management* Pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan Kalimantan Utara (Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*)

Ditulis oleh : Andi Nurhidayah Fildzah
N I M : 1401260962
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan Tanggal Lahir : Samarinda, 21 Maret 1997
Alamat : Jl. Pandu Gg.1/Gang Rama Rt. 17 Rw. 01 No.78, Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Kode Pos 70235

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, 19 September 2019

Pembimbing	Pembimbing
Bidang Konten dan Metodologi	Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan

Prof. Dr. H. Syaifuddin Sabda, M. Ag
NIP. 195806211986031001

Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd.I
NUP. 201703094

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

Dr. Hj. Suraijiah, M.Pd
NIP.196702181994032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : *Total Quality Management* Pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan Kalimantan Utara (Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*), Nama Andi Nurhidayah Fildzah, NIM 1401260962, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin
Tanggal : 14 Oktober 2019
Dinyatakan : LULUS
Nilai : 79,25 (B+)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,

Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd.
NIP. 196001061986032004

TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Syaifuddin Sabda, M.Ag (Ketua)	
2. Drs. H. A. Sarkati, M.Ag (Anggota)	
3. Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd.I (Anggota)	

ABSTRAK

Andi Nurhidayah Fildzah, 2019. *Total Quality Management Pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan Kalimantan Utara (Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management)*. Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. Syaifuddin Sabda, M.Ag, (II) Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd.I.

Kata Kunci: Prinsip-Prinsip TQM, MAN Bulungan.

Menghasilkan output dan input yang berkualitas harus didasari dengan implementasi prinsip-prinsip TQM yang diatur untuk menjadi suatu acuan dalam proses mencapai kualitas yang diharapkan. Tujuan penelitian untuk mengetahui implementasi kepuasan pelanggan, implementasi respek terhadap setiap orang, implementasi manajemen berdasarkan fakta, implementasi perbaikan berkesinambungan, pada MAN Bulungan.

Berdasarkan rumusan masalah; bagaimana implementasi kepuasan pelanggan, bagaimana implementasi respek terhadap setiap orang, bagaimana implementasi manajemen berdasarkan fakta, bagaimana implementasi perbaikan berkesinambungan pada MAN Bulungan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, penelitian deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru dan staf madrasah, serta orang tua dan siswa MAN Bulungan. Objek yang diteliti adalah Implementasi Prinsip-Prinsip TQM di MAN Bulungan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian bahwa TQM pada MAN Bulungan dikatakan sesuai dengan beberapa prinsip-prinsip TQM. 1.)Kepuasan pelanggan sudah terimplementasikan dalam bentuk pemberian pelayanan prima. 2.)Respek terhadap setiap orang yang dilakukan dalam pengambilan keputusan yang melibatkan semua komponen. 3.)Manajemen berdasarkan fakta sudah berjalan. namun, kekurangan yang di alami madrasah berkaitan dengan sarana dan prasarana yang terbatas sehingga kurangnya pelaksanaan dalam pembelajaran, dan terbatasnya tenaga pendidik. 4.)Melakukan perbaikan secara berkala dengan cara menyelesaikan permasalahan dan mengambil komitmen dari semua komponen yang terlibat dalam kegiatan operasional sekolah.

KATA PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan terutama untuk kedua orang tuaku,

Atta dan Ummi, mereka adalah orang tua yang membesarkanku sampai saat ini, memberikan waktu untuk terus membimbingku, mengorbankan seluruhnya demiku. Do'a dan restumu selalu engkau berikan kepadaku. Hanya terimakasih yang bisa kuucapkan saat ini, tanpa dukungan, motivasi, dan omelan kalian mungkin anakmu tidak akan bisa membuat kata persembahan untuk kalian.

Karya ini kupersembahkan untuk saudara-saudariku,

Abang imam, cece, dek qyqy, dek wafiq, dek naufal, keponakanku hamizan, serta bang azis terimakasih kalian sudah menjadi penyemangatku untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.

Karya ini kupersembahkan untuk guru dan dosen ku,

Terimakasih yang tak terhingga kepada kalian karena sudah memberikan ilmu dan waktu kalian untuk mendidik ku sampai aku bisa melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi, jasa kalian takkan terlupakan untukku.

Karya ini kupersembahkan untuk teman ku,

Imau dan yatie yang sudah menemaniku saat suka maupun duka, dan yang bisa mengerti aku, yang sering bertengkar dan sering melakukan hal-hal konyol. Elva, pia, janah, nor sari, norma, nina yang sudah menemaniku dan membimbing ku dalam penyelesaian skripsi sudah memberikan semangat dan yang menemaniku saat aku mengalami masalah, dan penuh drama. Serta teman seangkatan MPI 2014 yang sudah mengisi hari-hari selama kita awal kuliah sampai dengan akhir.

MOTTO

رَضَ اللهُ فِي رِضَى الْوَالِدَيْنِ وَسُخْطُ اللهِ فِي سُخْطِ الْوَالِدَيْنِ

"Ridho Allah tergantung pada kerelaan kedua orang tua dan murka Allah tergantung pada kemarahan orang tua". (HR. Turmudzi)

KATA PENGANTAR

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين
سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد

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

Berkat taufiq, hidayah, dan Inayah Allah Swt, Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Total Quality Management* pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan Kalimantan Utara (Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*)”. Penyusunan skripsi ini dikerjakan sebagai salah satu tahap akhir pada program S1 Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Antasari 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. Ibu Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini dan mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian dalam memperoleh data-data.
2. Ibu Dr. Hj Suraijiah, M.Pd., sebagai Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan arahan penulisan skripsi ini yang sesuai dengan perkembangan jurusan tersebut.
3. Bapak Prof. Dr. H. Syaifuddin Sabda., M.Ag sebagai pembimbing bidang konten dan metodologi dan juga selaku dosen pembimbing akademik mulai semester awal hingga sekarang yang bersedia memberikan arahan dan

masukannya sehingga selama menjalani aktifitas perkuliahan hingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.

4. Ibu Nauriatul Muharramah, S.E.I., M.Pd.I., sebagai Pembimbing Bahasa dan teknik penulisan yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan motivasinya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan mudah dan lancar.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu di Kantor Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang selama ini sudah banyak membantu dan memberikan arahan dari awal memasuki perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin Ibu Laila Rahmawati, S.Ag., SS., M. Hum., dan Kepala Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin Bapak Ahmad Syawqi, S.Ag., S.IP., M.Pd., yang telah memberikan pelayanan kepada penulis peminjaman buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. 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.
8. Bapak Ir. Hadi Ariyanto Murdjiman sebagai kepala MAN Bulungan, yang telah memberikan informasi, bimbingan, Serta selalu bersedia meluangkan waktunya untuk penelitian ini.
9. Ibu Dahlia, S.Pd., sebagai Wakil Kepala Madrasah yang sudah memberikan banyak informasi yang diperlukan peneliti, dan Bapak Fajar Irawan, S.Pd., sebagai Wakil Kepala Kesiswaan yang sudah bersedia untuk memberikan Informasi yang peneliti perlukan, serta seluruh tenaga pendidik dan kependidikan maupun karyawan di lingkungan MAN Bulungan yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di sekolah ini dan berbaik hati untuk memberikan informasi-informasi yang diperlukan, demi lancarnya penelitian yang dilaksanakan.
10. Teman Seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam 2014, yang sudah memberikan motivasi, semangat dan bantuan dalam mengerjakan penelitian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap isi skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi ini.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis sampaikan mudah-mudahan segala amal baik semua pihak yang membantu di balas oleh Allah Swt dengan balasan berlipat ganda dan semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi pembacanya, Aamiin.

Banjarmasin, September 2019
Penyusun,

Andi Nurhidayah Fildzah

NIM. 1401260962

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	11
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Masalah	14
E. Alasan Memilih Judul.....	14
F. Kegunaan Penelitian.....	15
G. Penelitian Terdahulu	16
H. Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Total Quality Management	20
B. Implementasi Total Quality Management.....	24
C. Prinsip-Prinsip Total Quality Management	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	34
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	35
C. Data dan Sumber Data	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Matriks Variabel Penelitian	38
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	39
G. Prosedur Penelitian	40
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Singkat Lokasi Penelitian.....	42
B. Penyajian Data	58
C. Analisis Data.....	67

BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	77
B. Saran-Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

TABEL I	: Matriks, Data, Sumber Data dan TPD	41
TABEL II	: Periode Kepemimpinan MAN Bulungan	48
TABEL III	: Jumlah Keseluruhan Siswa dalam 2 Tahun Terakhir.....	52
TABEL IV	: Jumlah Tenaga Pendidik dan Kependidikan MAN Bulungan	53
TABEL V	: Jumlah Sarana dan Prasarana MAN Bulungan	54

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	: Daftar Terjemah dan Pedoman Transliterasi
LAMPIRAN II	: Pedoman Observasi dan Dokumenter
LAMPIRAN III	: Instrumen Pengumpulan Data
LAMPIRAN IV	: Foto-foto Wawancara.....
LAMPIRAN V	: Surat Penunjukan Pembimbing
LAMPIRAN VI	: Surat Keterangan Seminar
LAMPIRAN VII	: Surat Izin Riset.....
LAMPIRAN VIII	: Surat Riset untuk Kementerian Agama Kabupaten Bulungan
LAMPIRAN IX	: Surat Rekomendasi
LAMPIRAN X	: Surat Keterangan Telah Riset
LAMPIRAN XI	: Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN XII	: Daftar Riwayat Hidup Penulis