

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. Hal ini yang menyebabkan lembaga pendidikan mulai berkopetensi dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat, melalui peningkatan mutu pendidikan yang ada di setiap lembaga yang dikelola. 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.¹

Dunia pendidikan tidak saja bertanggung jawab terhadap dirinya sendiri melainkan juga mempunyai tanggung jawab yang sangat besar dalam menentukan diri suatu bangsa. Sebagai sebuah bangsa, saat ini kita tengah menghadapi tantangan arus globalisasi yang sangat kuat. Arus globalisasi ini tengah melanda seluruh masyarakat di semua belahan bumi dan menimbulkan perubahan dramatis dalam setiap aspek kehidupan. Dunia menjadi kecil dengan istilah desa yang mengglobal (*global village*) yang tanpa batas. Dengan pemanfaatan kemajuan satelit, internet, televisi, radio, dan telepon, hampir tidak ada di pelosok bumi

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

yang bisa mengisolasi dirinya dari negara lain. Globalisasi ditandai dengan pergeseran pada tiga bidang kehidupan, yaitu: ekonomi, politik dan budaya.²

Pendidikan sebagai salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kualitas hidup manusia, pada intinya bertujuan untuk memanusiakan manusia, mendewasakan serta mengubah perilaku, serta meningkatkan kualitas menjadi lebih baik. Pendidikan akan selalu berubah seiring dengan perubahan zaman. Setiap saat pendidikan selalu menjadi fokus perhatian dan bahkan tak jarang menjadi sasaran ketidakpuasan karena pendidikan menyangkut kepentingan semua orang, bukan hanya menyangkut investasi dan kondisi kehidupan di masa yang akan datang, melainkan juga menyangkut kondisi dan suasana kehidupan saat ini. Itulah sebabnya pendidikan senantiasa memerlukan upaya perbaikan dan peningkatan sejalan dengan semakin tingginya kebutuhan dan tuntutan kehidupan masyarakat.³

Peran pendidikan yang diharapkan adalah dapat memberikan kontribusi bekal nilai moral dan spiritual bagi para murid, sehingga mereka di sekolah disamping berwawasan pengetahuan dan terampil sesuai dengan bidang keilmuan mereka juga diharapkan mempunyai pengetahuan dan kepribadian moral agama yang kuat. Tujuan seperti inilah yang diharapkan dapat terwujud sebagaimana termaktub dalam undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN), yaitu: Pendidikan nasional adalah berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka

² Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2002), h. 8.

³ Nanang Fatah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. Ke-1, 2012), h. 35.

mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.⁴

Suatu satuan pendidikan wajib memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu, 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 wajib melakukan 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

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 prasarana, 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,

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

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

dan pembiayaan. (3) Pengembangan standar nasional pendidikan serta pemantauan dan pelaporan pencapaiannya secara nasional dilaksanakan oleh badan standarisasi, penjamin, dan pengendalian mutu pendidikan.⁶

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 *total quality management* 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.⁷

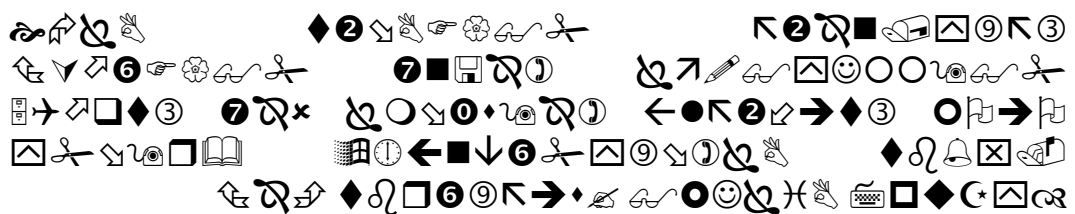
Berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia, pendidikan memegang peran yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Menyadari akan pentingnya proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemerintah bersama kalangan swasta bersama-sama telah dan terus berupaya mewujudkan amanat tersebut melalui berbagai usaha pembangunan pendidikan yang lebih berkualitas antara lain melalui berbagai usaha pembangunan pendidikan kurikulum, sistem evaluasi dan sistem manajemen, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, serta pelatihan bagi guru

⁶ *USPN, Bab IX, Pasal 35 ayat 1-3.*

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

dan tenaga kependidikan lainnya. Salah satu indikator kurang berhasilnya pendidikan ditunjukkan antara lain dengan nilai akhir ujian sekolah dan hasil ujian akhir nasional siswa untuk berbagai bidang studi pada jenjang SLTP dan SLTA yang memperlihatkan kenaikan yang berarti bahkan boleh dikatakan konstan dari tahun ke tahun, kecuali pada beberapa madrasah dengan jumlah yang relatif sangat kecil.⁸

Mutu pendidikan merupakan salah satu pilar dalam menghasilkan sumber daya manusia yang baik. Salah satu pihak yang bertanggung jawab dalam keberhasilan peningkatan mutu pendidikan di madrasah ialah kepala madrasah. Kepala madrasah sebagai seorang manajer dan pimpinan di madrasah harus berusaha mengatur, mengelola, dan memimpin madrasah dengan baik. Karena pada hakekatnya fungsi dan peranan kepala madrasah itu sesuai dengan kata *at-Tadbir* yang banyak terdapat dalam Al-Qur'an, seperti Firman Allah Swt. berikut ini:



Dari kandungan ayat di atas dapat kita pahami bahwa, Allah Swt adalah maha pengatur alam semesta ini (manager). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah Swt. dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia

⁸ Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (Sebuah Pendekatan Baru Dalam Penegelolaan Sekolah Untuk Peningkatan Mutu)*, Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1999, h. 15.

yang diciptakan Allah Swt. telah dijadikan sebagai khalifah dimuka bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah Swt. mengatur alam raya ini. Begitu juga kepala madrasah, dia harus bisa mengatur dan mengelolah madrasahnyanya dengan baik, sehingga peningkatan mutu yang ingin dicapai bisa terlaksana dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan.

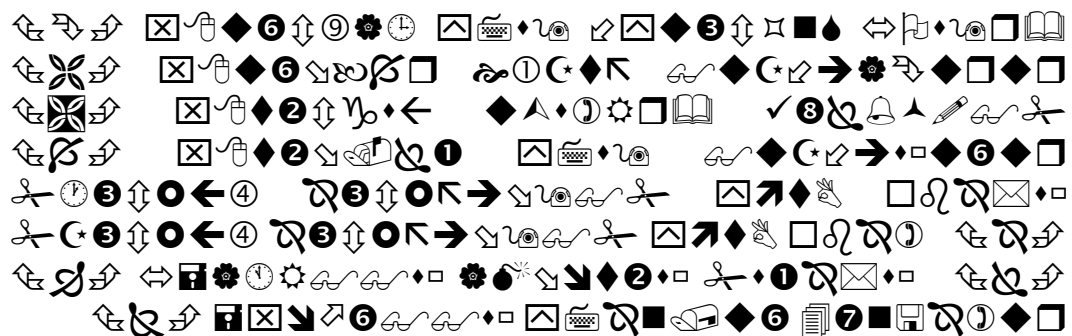
Kepala sekolah dituntut untuk mempunyai kemampuan, kemauan dan komitmen yang tinggi terhadap kemajuan dan peningkatan mutu pendidikan di sekolahnya. Di samping itu juga, perlu adanya sebuah upaya penyadaran kepada seluruh warga sekolah, termasuk para orang tua siswa dan masyarakat, bahwa keberhasilan pendidikan di sekolah adalah tanggungjawab kolektif, sehingga mereka juga harus memberikan kontribusi nyata terhadap program yang dilakukan oleh sekolah atau madrasah dalam memajukan pendidikan.

Total Quality Management adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.⁹ sebagai suatu pendekatan, *total quality management* mencari sebuah perubahan yang permanen sebagai tujuan sebuah organisasi, dari tujuan kelayakan jangka pendek menuju tujuan perbaikan mutu jangka panjang atau yang akan datang.

Usaha pengelolaan mutu yang baik maka barulah lembaga pendidikan akan bisa tumbuh dan berkembang serta mampu bersaing. Oleh sebab itu mutu

⁹ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (Total Quality Management) in Education*, (IRCiSod, Jogjakarta, 2012, Cet. ke-3), h. 73.

pendidikan yang baik akan menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah industri pendidikan, karena lembaga pendidikan juga di pandang sebuah industri yang menghasilkan output yang berkualitas tinggi dan mampu memenuhi kebutuhan pendidikan bagi masyarakat. Terkait dengan hal ini, di dalam dunia industri di kenal istilah *Total Quality Management* atau istilah dalam bahasa Indonesia yaitu Manajemen Mutu Terpadu.¹⁰ Sesuai dengan firman Allah dalam Surah Al-Insyirah ayat 1-8:



Ayat yang 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 kesulitas itu ada kemudahan, dan harus mengerjakan sesuatu dengan sungguh-sungguh. Dipandang sangat penting melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dan sungguh sungguh, sehingga di peroleh hasil pekerjaan yang lebih baik dari hasil pengalaman pekerjaan yang pertama. Karena hasil perbaikan dapat menghilangkan beban dan memudahkan dan melapangkan.

¹⁰ H.A.R. Tilaar, *Manajemen Pendidikan Nasional*, (Bandung: Rosdakarya, 2003), h. 11.

Mutu suatu sekolah sangat tergantung pada mutu individu-individu yang ada di dalamnya. Bila dalam suatu sekolah orang-orangnya bermutu (guru dan perangkat yang mendukung), maka dapat diharapkan sekolah itu juga bermutu. Tetapi sebaliknya, bila orang-orang yang terlibat (bekerja) di sekolah itu tidak bermutu, tentu saja sulit diharapkan mutu pendidikan dari sekolah tersebut. Untuk itulah perlu adanya bermacam-macam pendidikan dan pelatihan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengembangkan sikap mental sasaran didiknya, tidak hanya untuk meningkatkan kompetensinya untuk bekerja tetapi juga memperbaiki persepsi dan sikap mental terhadap mutu dan mutu kinerja. Jadi jika suatu sekolah bermaksud meningkatkan mutu pendidikan yang diselenggarakan, maka sekolah itu perlu menanamkan pengertian yang mendalam tentang mutu dan mutu kinerja pada semua orang yang bekerja di dalamnya. Hanya orang-orang yang memiliki persepsi yang benar tentang mutu yang dapat mengembangkan dunia pendidikan menjadi bermutu.

Peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol yang lebih baik melalui usahanya sendiri. Kebebasan yang baik harus disesuaikan dengan akuntabilitas yang baik. Institusi-institusi harus mendemonstrasikan bahwa mereka mampu memberikan pendidikan yang bermutu pada peserta didik. Kita hidup di era kompetisi yang serba tidak jelas. Kita sekarang menemukan sekolah-sekolah yang menawarkan pendidikan kejuruan. *National Vocational Qualifications*, sebelumnya merupakan sebuah sekolah kejuruan, pernah ditawarkan langsung oleh para karyawan agar melakukan sebuah percepatan perubahan dengan memperkenalkan kredit pelatihan (*training*

credits). Perubahan lain terjadi di berbagai bidang pendidikan yang mencakup ekstensi pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dibiayai untuk meningkatkan jumlah murid dengan mereduksi biaya. Mutu terkadang hanya menjadi satu-satunya faktor pembeda bagi sebuah institusi. Fokus terhadap kebutuhan pelanggan, yang *notabene* merupakan poin inti dari mutu, merupakan salah satu cara paling efektif dalam menghadapi kompetisi dan bertahan di dalamnya.¹¹

Salah satunya madrasah yang terkait tentang peningkatan mutu yakni Madrasah Aliyah Negeri Bulungan, madrasah yang terletak di Jl. Sengkawit, Desa/Kelurahan Tanjung Selor Hilir, Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Madrasah Aliyah Negeri Bulungan adalah salah satu dari 3 madrasah yang berada di Kalimantan Utara yang terbilang sangat berkembang pesat dari 2 madrasah lainnya. Madrasah tersebut memiliki peningkatan dan kemajuan yang baik, baik dari segi manajemen kepemimpinan madrasah maupun manajemen tenaga kependidikan serta kinerja yang diterapkan dan di laksanakan oleh madrasah.

Madrasah Aliyah Negeri Bulungan merupakan madrasah yang memiliki berbagai macam penghargaan yang diraih salah satunya adalah sekolah “Peduli Dan Berbudaya Lingkungan” yang dimana madrasah tersebut termasuk dalam madrasah yang berstatus adiwiyata tingkat kabupaten pada tahun 2013, madrasah ini terbilang aktif dan banyak melakukan kegiatan yang di antaranya adalah melakukan upacara bendera tiap hari senin, melaksanakan jum’at sehat, lingkungan sehat, serta ekstrakurikuler PMR, pramuka, marching band, paskibra

¹¹ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2010), h. 45-46.

dan masih banyak kegiatan yang ada di dalamnya. Berhubung madrasah sangat aktif dalam segi kegiatan maupun pengajaran madrasah tersebut termasuk dalam kategori yang berakreditasi A dan termasuk salah satu madrasah yang menerima Surat Keputusan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia pada tahun 2018.

Penelitian ini dilakukan di MAN Bulungan Kalimantan Utara karena melalui pengamatan, peneliti MAN Bulungan Kalimantan Utara ini selain memberi bekal pengetahuan tentang agama, juga diberi kemampuan intelektual bagi siswa/siswi. Sejauh mana prinsip kualitas yang diterapkan oleh madrasah sehingga peneliti merasa penasaran untuk meneliti di madrasah tersebut, dengan waktu yang cukup singkat madrasah aliyah negeri bulungan ini banyak diminati oleh beberapa pelajar. Selain itu, madrasah ini pun mempunyai jurusan yang berbeda-beda, terdapat 3 jurusan yakni Agama, IPA, dan IPS, selain jurusan madrasah ini melakukan pendekatan penyelenggaraan dengan memadukan pendidikan umum dan pendidikan agama menjadi satu jalinan kurikulum. Dan ditekankan juga keterpaduan dalam metode pembelajaran sehingga dapat mengoptimalkan ranah, kognitif, afektif, dan konatif. Implikasi dari keterpaduan ini menuntut pengembangan pendekatan proses pembelajaran kaya, variatif, dan menggunakan media serta sumber belajar yang luas dan luwes.

Oleh karena itu, peneliti melakukan sebuah penelitian yang berkaitan dengan “*Total Quality Management* pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan Kalimantan Utara (Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*)”.

B. Definisi Operasional

1. *Total Quality Management* banyak mengandung arti dan pendapat dari berbagai sumber sehingga penulis memberikan penjelasan mengenai makna tersebut antara lain sebagai berikut:

Total dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, total ialah jumlah; menyeluruh; sepenuh-penuhnya; semesta.¹² *Quality* Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mutu adalah “ukuran baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya), kualitas.”¹³ Dalam Bahasa Inggris, mutu diistilahkan dengan: “*quality*”,¹⁴ sedangkan dalam bahasa Arab disebut dengan “*juudah*”.¹⁵ Mutu adalah konsep yang kompleks yang telah menjadi salah satu daya tarik dalam semua teori manajemen.¹⁶ *Management* secara etimologis, kata “*manajemen*” bersal dari kata “*managio*”, berarti “*pengurusan*” atau “*managiare*”, yaitu melatih dalam mengatur langkah-langkah, atau dapat juga berarti bahwa manajemen sebagai ilmu, kiat dan profesi. Manajemen adalah suatu proses perencanaan,

¹² Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*, versi 2.5, 2019.

¹³ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), h. 677.

¹⁴ Peter Salim, *The Contemporary English-Indonesian Dictionary*, (Third Edition) (Jakarta: Modern English Press, 1987), h. 1550.

¹⁵ Attabik Ali, *Kamus Inggris Indonesia Arab*, (Edisi Lengkap) (Yogyakarta: Mukti Karya Grafika, 2003), h. 1043.

¹⁶ James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, and Daniel R. Gilbert, *Manajemen*, terj. Alexander Sindoro, (Jakarta: P. T. Bhuana Ilmu Populer, 1996), h. 210.

pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian atau pengawasan dari sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹⁷

Total Quality Management dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang.¹⁸ *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.

2. Analisis dalam bahasa adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam.¹⁹ Analisis dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilaksanakan dalam mengamati sebuah benda atau menguraikan komponen tersebut agar mudah dalam mengkaji lebih rinci.
3. Implementasi adalah suatu tindakan atau penerapan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau

¹⁷ Baharuddin & Moh. Makin, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010), h. 48-49.

¹⁸ Edward Sallis, *Total Quality Management*, Alih Bahasa, Ahmad Ali Riyadi (Yogyakarta: IRCiSod, 2006), h. 73.

¹⁹ *Wikipedia, pengertian analisis*, 24/01/2019, 16.49.

adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.²⁰

4. Prinsip-prinsip *Total Quality Management* ialah kebenaran yang jadi pokok dasar orang berfikir, bertindak.²¹prinsip-prinsip tersebut adalah prinsip kepemimpinan yang aktif, fokus pada pelanggan, keterlibatan dan pemberdayaan SDM, komitmen untuk meraih mutu atau berobsesi terhadap kualitas, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan yang berkelanjutan.

Berdasarkan penegasan istilah (Definisi Operasional) yang telah dijelaskan di atas bahwa penegasan yang dimaksud dalam skripsi ini adalah menganalisis lebih rinci bagaimana penerapan dari sistem *total quality management* terhadap kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang. Sehingga lebih difokuskan ke prinsip-prinsip pelaksanaan *total quality management* di madrasah tersebut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas yang menjadi fokus penelitian adalah

1. Bagaimana implementasi kepuasan pelanggan pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan?

²⁰ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2002), h. 70.

²¹ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), h. 911.

2. Bagaimana implementasi respek terhadap setiap orang pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan?
3. Bagaimana implementasi manajemen berdasarkan fakta pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan?
4. Bagaimana implementasi perbaikan secara berkesinambungan pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan implementasi kepuasan pelanggan pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan.
2. Untuk mendeskripsikan implementasi respek terhadap setiap orang pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan.
3. Untuk mendeskripsikan implementasi manajemen berdasarkan fakta pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan.
4. Untuk mendeskripsikan implementasi perbaikan secara berkesinambungan pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan.

E. Alasan Memilih Judul

1. Banyak upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu sekolah oleh para pembuat kebijakan di luar profesi kependidikan dan memfokuskan pada hasil akademis dengan cara meningkatkan atau mengurangi persyaratan sekolah yang tidak perlu. Upaya untuk menekankan pengembangan dan penerapan program sekolah yang dapat meningkatkan

hasil akademis melalui penggunaan teknologi, pembelajaran dan sistem penilaian.

2. Ada beberapa alasan yang mendasari penulis dalam mengadakan penelitian judul tersebut, yakni penulis sangat tertarik dengan peningkatan kualitas dalam mutu terhadap sekolah yang mengarah kepada hasil output lulusan sekolah tersebut. Dengan melibatkan semua elemen staf guru mulai dari kepala sekolah sampai dengan pelaksanaan teknis/operator. Sistem *total quality management* harus dimengerti, dipahami dan diterapkan secara sinergis, efisien, dan efektif dalam semua aktivitas di lingkungan sekolah agar tercapainya suatu tujuan, sasaran, dan target produktivitas sesuai dengan kebijakan sekolah.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teori maupun praktek sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dunia pendidikan, khususnya dalam bidang kajian untuk meningkatkan suatu kualitas mutu pendidikan. Penelitian ini juga diharapkan agar dapat dijadikan sebagai wacana atau memperluas wawasan pengetahuan, sehingga dapat meningkatkan suatu kegiatan dalam meningkatkan suatu kualitas terutama dalam *total quality management* dalam dunia pendidikan. Dengan ini diharapkan bisa melaksanakan kegiatan ini sesuai dengan yang diharapkan secara benar, cepat, dan tepat.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Madrasah Aliyah Negeri Bulungan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah referensi dalam mengambil kebijakan pengelolaan segala sumber daya yang ada di madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan yang lebih baik.
- b. Bagi Kepala Madrasah dan seluruh tenaga pendidik dan kependidikan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk merumuskan berbagai kebijakan yang terkait dengan manajemen pendidikan di sekolah.
- c. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai sebuah rujukan yang nantinya dianggap lebih kongkrit, apabila penulis akan memasuki dunia pendidikan, khususnya dalam meningkatkan kualitas manajemen mutu terpadu.

G. 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. Sholathiah. 2008. Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu pada SMP negeri 6 Banjarmasin. Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa Manajemen Mutu Terpadu yang diterapkan suatu sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan meliputi beberapa aspek dan sub aspek yang harus dipenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Manajemen Mutu

Terpadu terhadap aspek manajemen antara lain meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan evaluasi serta mengetahui tingkat kinerja Manajemen Mutu Terpadu terhadap sub aspek manajemen yang meliputi sub aspek kesiswaan, sub aspek SDM, sub aspek sarana prasarana, sub aspek keuangan dan sub aspek kurikulum.

2. Siti Ma'rifah. 2011. Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Anjir Muara Km. 20. Penelitian ini berusaha mengungkap perihal peningkatan mutu yang dilakukan Madrasah Tsanawiyah Negeri Anjir Muara Km. 20. Rumusan masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi yang di terapkan oleh Madrasah Tsanawiyah Negeri Anjir Muara Km. 20 untuk meningkatkan mutu pendidikannya. Subjek yang memberikan informasi dalam penelitian ini adalah kepala madrasah, wakil kepala madrasah bidang kesiswaan, guru dan tata usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri Anjir Muara Km. 20. sedangkan objek penelitian ini adalah strategi yang di terapkan oleh Madrasah Tsanawiyah Negeri Anjir Muara Km. 20 untuk meningkatkan mutu pendidikannya.
3. Nisa, Fakhratun (2015). Kompetensi Manajerial Kepala Madrasah dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan pada Madrasah Ibtidaitah Negeri pelaihari di Kabupaten Tanah Laut. Penelitian ini menggambarkan tentang kompetensi manajerial kepala madrasah dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri pelaihari di Kabupaten Tanah Laut. Alasan penulis memilih judul ini adalah karena manajemen disekolah

itu sangat penting untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas pendidikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kompetensi manajerial kepala madrasah dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan melalui 13 karakteristik mutu pendidikan pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri Pelaihari di Kabupaten Tanah laut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kompetensi manajerial kepala madrasah dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri Pelaihari di kabupaten Tanah Laut.

4. Muhammad Asliyanur. 2010. Penerapan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) Pada SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin. Dipilihnya manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (MPMBS) sebagai model desentralisasi pendidikan karena diyakini model ini akan dapat meningkatkan mutu dan mempermudah pencapaian tujuan pendidikan. Oleh karena itu menarik diteliti mengenai bagaimana penerapan MPMBS dan faktor apa saja yang mempengaruhi MPMBS dalam upaya pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan yang sesuai dengan harapan dan keinginan serta kebutuhan stake holder pendidikan khususnya pada SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, tata usaha, dan komite sekolah, sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah penerapan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Berdasarkan dari penelitian yang ditulis bahwa peneliti mempunyai perbedaan dengan penelitian terdahulu, peneliti menemukan ruang lingkup yang sama tetapi berbeda dengan perumusan dan tujuan. Penelitian yang dibuat yakni mengenai tentang prinsip-prinsip yang berkaitan dengan *total quality management*, bagaimana menganalisis implementasi kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan pada MAN Bulungan Kalimantan Utara.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui dan mempermudah pembahasan ini, maka peneliti membuat sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan yang berisikan latar belakang, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, alasan memilih judul, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II: Landasan teoritis tentang *total quality management*, implementasi *total quality management*, prinsip-prinsip *total quality management*.

BAB III: Metode penelitian, berisikan jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, prosedur penelitian.

BAB IV: Laporan hasil penelitian, pada bab ini memuat gambaran umum latar belakang objek penelitian, penyajian dan teknik analisis data.

BAB V: Penutup, yang terdiri dari simpulan dan saran.