

**PELAKSANAAN PRINSIP *TOTAL QUALITY*  
*MANAGEMENT (TQM)* DI SMP YPK 1 DAN SMPIT  
NURUL ILMI KECAMATAN TENGGARONG  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**TESIS**

**Oleh :  
AHMAD ZAINURI  
NIM : 13.0253.1200**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) ANTASARI  
PASCASARJANA  
BANJARMASIN  
2016**

**PELAKSANAAN PRINSIP *TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (TQM)* DI SMP YPK 1 DAN SMPIT  
NURUL ILMI KECAMATAN TENGGARONG  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**TESIS**

**Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan Menyelesaikan  
Program Magister Manajemen Pendidikan Islam**

**Oleh :  
AHMAD ZAINURI  
NIM : 13.0253.1200**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) ANTASARI  
PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
BANJARMASIN  
2016**

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Zainuri

NIM : 13.0253.1200

Tempat/Tgl.Lahir : Sumbawa, 03 Juni 1985

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis saya yang berjudul:

**PELAKSANAAN PRINSIP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DI SMP YPK 1 DAN SMPIT NURUL ILMI KECAMATAN TENGGARONG**

adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa tesis ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banjarmasin, 07 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan,



AHMAD ZAINURI

**PERSETUJUAN TESIS**

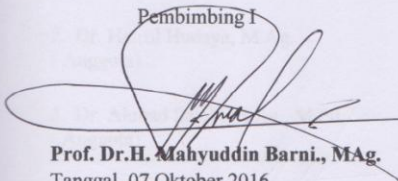
**PELAKSANAAN PRINSIP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM) DI SMP YPK 1 DAN SMPIT NURUL ILMI  
KECAMATAN TENGGARONG  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Yang dipersembahkan dan disusun oleh:

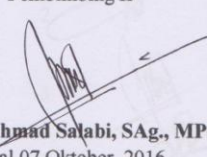
**AHMAD ZAINURI**  
(13.0253.1200)

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk  
dapat diajukan kepada Dewan Penguji

Pembimbing I

  
**Prof. Dr. H. Mahyuddin Barni., MAg.**  
Tanggal, 07 Oktober 2016

Pembimbing II

  
**Dr. Ahmad Salabi, SAg., MPd.**  
Tanggal, 07 Oktober 2016

## PENGESAHAN TESIS

### PELAKSANAAN PRINSIP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (*TQM*) DI SMP YPK 1 DAN SMPIT NURUL ILMI KECAMATAN TENGGARONG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DIPERSEMBAHKAN DAN DISUSUN OLEH

**AHMAD ZAINURI**  
(13.0253.1200 )

Telah diajukan pada Dewan Penguji  
Pada: Hari Kamis Tanggal, 13 Oktober 2016

#### Dewan Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. H. Mahyuddin Barni, M.Ag.  
(Ketua)

1.

2. Dr. Hairul Hudaya, M.Ag.  
(Anggota)

2.

3. Dr. Ahmad Salabi, S.Ag., M.Pd.  
(Anggota)

3.

4. Dra. Inna Muthmainnah, MA., Ph.D  
(Sekretaris/Anggota)

4.

Mengetahui,  
Direktur



Prof. Dr. H. Mahyuddin Barni, M.Ag.  
NIP. 19621112198903 1 004

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, dan shalawat serta salam marilah selalu kita haturkan pada junjunga kita Nabi besar Muhammad SAW. Dalam melakukan penelitian tentu ada beberapa kendala dan hambatan yang peneliti hadapi, akan tetapi itu semua dapat dihadapi dan diselesaikan dengan baik berkat kerja keras dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini.

Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan atas penyelesaian tesis ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Mahyuddin Barni, M.Ag. selaku Direktur Pascasarjana IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Pembimbing tesis I dan II Prof. Dr. H. Mahyuddin Barni, M.Ag. dan Dr. Ahmad Salabi, SAg., M.Pd. dan Dra. Inna Muthmainnah, MA., Ph.D, selaku Ketua program studi S2 Manajemen Pendidikan Islam. Terima kasih atas segala bantuannya selama ini.
3. Ibu Dra. Nuraini, M.Pd. selaku Pimpinan Pengelola Pascasarjana di Universitas Kutai Kartanegara.
4. Bapak Jumairi, M.Pd. terima kasih atas diskusinya.

5. Segenap dosen yang telah membimbing dan mengajar peneliti dalam menempuh pendidikan selama perkuliahan di Pascasarjana IAIN Antasari Banjarmasin, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat bagi peneliti.
6. Kepala Sekolah SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi, terima kasih atas ijin penelitian yang telah diberikan dan data-datayang dibutuhkan untuk menunjang penelitian.
7. Ayahanda Kamizan dan Ibunda Zainiyah yang dengan ketabahan dan kesabarannya membimbing dan membesarkan ananda dengan penuh kasih sayang.
8. Wanita terhebat dan istri tercinta dalam hidupku Indah Sayekti, terima kasih telah merelakan waktu yang seharusnya untuk dirinya dan beserta anakku tersayang Iklima Qonita dan Erina Wahidah.
9. Kawan-kawan seperjuangan S2 dari Kutai Kartanegara.

Akhirnya tak lupa peneliti sampaikan ucapan terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap proses penyelesaian tesis ini. Semoga mereka mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, amin.

Banjarmasin, 07Oktober 2016

Penulis,

AHMAD ZAINURI

## DAFTAR ISI

|                                                          |               |
|----------------------------------------------------------|---------------|
| HALAMAN JUDUL .....                                      | i             |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....                | ii            |
| HALAMAN PERSETUJUAN TESIS .....                          | iii           |
| HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....                           | iv            |
| KATA PENGANTAR .....                                     | v             |
| DAFTAR ISI.....                                          | vii           |
| DAFTAR TABEL.....                                        | ix            |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | x             |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                     | xi            |
| DAFTAR TRANSLITERASI.....                                | xii           |
| ABSTRAK .....                                            | xiv           |
| <br><b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>                   | <br><b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Masalah .....                          | 1             |
| B. Fokus Penelitian .....                                | 7             |
| C. Tujuan Penelitian .....                               | 7             |
| D. Manfaat Penelitian .....                              | 8             |
| E. Definisi Istilah .....                                | 9             |
| F. Penelitian Terdahulu .....                            | 11            |
| G. Sistematika Penulisan .....                           | 13            |
| <br><b>BAB II      KERANGKA TEORITIS .....</b>           | <br><b>14</b> |
| A. <i>Total Quality Management</i> .....                 | 14            |
| 1. Pengertian <i>TQM</i> .....                           | 14            |
| 2. Sejarah singkat perkembangan <i>TQM</i> .....         | 18            |
| 3. Faktor yang menyebabkan kegagalan <i>TQM</i> .....    | 20            |
| 4. Karakteristik <i>TQM</i> .....                        | 23            |
| 5. Prinsip-prinsip <i>TQM</i> .....                      | 27            |
| 6. Persyaratan penerapan <i>TQM</i> .....                | 34            |
| 7. Organisasi Terbalik.....                              | 37            |
| 8. Perbedaan <i>TQM</i> dengan manajemen<br>lainnya..... | 39            |
| B. Peranan Kepala Sekolah.....                           | 39            |
| 1. Kepala sekolah.....                                   | 39            |
| 2. Kepala sekolah sebagai pemimpin (leader) .....        | 42            |
| 3. Kepala sekolah sebagai supervisor .....               | 44            |
| 4. Kepala sekolah sebagai educator.....                  | 45            |
| 5. Kepala sekolah sebagai manajer .....                  | 45            |
| <br><b>BAB III      METODE PENELITIAN .....</b>          | <br><b>47</b> |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....                  | 47            |

|               |                                                               |            |
|---------------|---------------------------------------------------------------|------------|
|               | B. Lokasi Penelitian.....                                     | 48         |
|               | C. Data dan Sumber Data .....                                 | 48         |
|               | D. Teknik Pengumpulan Data .....                              | 49         |
|               | E. Analisis Data .....                                        | 52         |
|               | F. Pengecekan Keabsahan Data .....                            | 52         |
| <b>BAB IV</b> | <b>PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>                       | <b>60</b>  |
|               | A. Deskripsi Objek Penelitian .....                           | 60         |
|               | 1. SMP YPK 1 Tenggarong.....                                  | 60         |
|               | 2. SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong.....                           | 72         |
|               | B. Hasil Penelitian.....                                      | 79         |
| <b>BAB V</b>  | <b>PEMBAHASAN.....</b>                                        | <b>96</b>  |
|               | A. Kepuasan Pelanggan .....                                   | 96         |
|               | B. Respek Terhadap setiap orang.....                          | 98         |
|               | C. Manajemen berdasarkan fakta.....                           | 103        |
|               | D. Perbaikan secara berkesinambungan.....                     | 110        |
|               | E. Peran kepala sekolah dalam pelaksanaan <i>TQM</i><br>..... | 120        |
| <b>BAB VI</b> | <b>PENUTUP.....</b>                                           | <b>136</b> |
|               | A. Simpulan.....                                              | 137        |
|               | B. Saran.....                                                 | 137        |
|               | <b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>                                | <b>140</b> |
|               | <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                                | <b>144</b> |
|               | <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                             | <b>208</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Tabel 4.1 Data Guru dan Staf SMP YPK 1 Tenggarong .....        | 64 |
| 2. Tabel 4.2 Data keadaan Siswa SMP YPK 1 Tenggarong .....        | 64 |
| 3. Tabel 4.3 Data Guru dan Staf SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong.....  | 78 |
| 4. Tabel 4.4 Data keadaan Siswa SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong ..... | 78 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Gambar 2.1 Skema Pelaksanaan Prinsip TQM .....                           | 46 |
| 2. Gambar 3.1 Teknik Triangulasi Data.....                                  | 51 |
| 3. Gambar 3.2 Uji kredibilitas Data .....                                   | 56 |
| 4. Gambar 4.1 Struktur organisasi sekolah SMP YPK 1 Tenggarong .....        | 63 |
| 5. Gamabar 4.2 Struktur organisasi sekolah SMPIT Nurul Ilmi Tenggarong .... | 77 |

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam penulisan tesis ini adalah pedoman transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin               | Keterangan                                                                |
|------------|--------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| ا          | alif   | -                         | tidak dilambangkan                                                        |
| ب          | bā'    | b                         | -                                                                         |
| ت          | tā'    | t                         | -                                                                         |
| ث          | ṣā'    | ṣ                         | s dengan satu titik di atas                                               |
| ج          | jīm    | j                         | -                                                                         |
| ح          | ḥā'    | ḥ                         | h dengan satu titik di bawah                                              |
| خ          | khā'   | kh                        | -                                                                         |
| د          | dāl    | d                         | -                                                                         |
| ذ          | ẓāl    | ẓ                         | z dengan satu titik di atas                                               |
| ر          | rā'    | r                         | -                                                                         |
| ز          | zāi    | z                         | -                                                                         |
| س          | sīn    | s                         | -                                                                         |
| ش          | syīn   | sy                        | -                                                                         |
| ص          | ṣād    | ṣ                         | s dengan satu titik di bawah                                              |
| ض          | ḍād    | ḍ                         | d dengan satu titik di bawah                                              |
| ط          | ṭā'    | ṭ                         | t dengan satu titik di bawah                                              |
| ظ          | ẓā'    | ẓ                         | z dengan satu titik di bawah                                              |
| ع          | 'ain   | '                         | koma terbalik                                                             |
| غ          | gain   | g                         | -                                                                         |
| ف          | fā'    | f                         | -                                                                         |
| ق          | qāf    | q                         | -                                                                         |
| ك          | kāf    | k                         | -                                                                         |
| ل          | lām    | l                         | -                                                                         |
| م          | mīm    | m                         | -                                                                         |
| ن          | nūn    | n                         | -                                                                         |
| ه          | hā'    | h                         | -                                                                         |
| و          | wāwu   | w                         | -                                                                         |
| ء          | hamzah | tidak dilambangkan atau ' | apostrof, tetapi lambang ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awal kata |
| ي          | yā'    | y                         | -                                                                         |

## ABSTRAK

Ahmad Zainuri; *Pelaksanaan Prinsip Total Quality Management di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul 'Ilmi Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*, dibawah bimbingan I: Prof. Dr.H.Mahyuddin Barni M.Ag dan II: Dr. Ahmad Salabi, S.Ag., M.Pd pada Pascasarjana IAIN Antasari Banjarmasin (2016).

Kata kunci: Pelaksanaan Prinsip *Total Quality Management*.

Pengetahuan tentang Total Quality Management dan prinsip yang terkandung di dalamnya sebagai salah satu usaha yang dijalankan dalam pengelolaan lembaga pendidikan dipandang sangat penting untuk mencapai sekolah yang berkualitas. Karena Kualitas sebuah lembaga pendidikan harus didukung oleh manajemen yang mampu memberdayakan seluruh komponen yang ada dalam lembaga tersebut secara menyeluruh dan maksimal.

Jenis Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan. Dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan prinsip *Total Quality Management*, yang mengambil lokasi penelitian di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul 'Ilmi Tenggarong. Data yang digali adalah data tentang bagaimana pelaksanaan prinsip *Total Quality Management*, dan dokumen yang terkait. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan deskriptif analisis. Pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan prinsip *Total Quality Management* di SMP YPK 1 dan SMPIT Nurul Ilmi telah dilaksanakan meskipun terdapat perbedaan di antara kedua sekolah tersebut dalam pelaksanaannya, hal ini dapat dilihat bahwa SMP YPK 1 Tenggarong melaksanakan ke empat Prinsip *TQM* tersebut yaitu, kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan secara berkesinambungan. Sedangkan di SMPIT Nurul Ilmi hanya melaksanakan tiga prinsip *TQM* yaitu, kepuasan pelanggan, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan secara berkesinambungan.

## **ABSTRACT**

Ahmad Zainuri; Implementation of the Principles of Total Quality Management in the SMP YPK 1 and SMPIT Nurul 'Ilmi Tenggara District Regency, under the guidance I: Prof. Dr. H. Mahyuddin Barni, M.Ag and II: Dr. Ahmad Salabi, S.Ag., M.Pd at the Graduate IAIN Antasari Banjarmasin (2016).

Keywords: Implementation of the Principles of Total Quality Management.

Knowledge of Total Quality Management and the principles contained in it as one of the businesses on the run in the management of educational institutions in view are essential to achieving quality school. Because the quality of an educational institution must be supported by a capable management empowers all components within the institution in and maximum.

This type of research is a kind of field research. With a qualitative approach. The purpose of this study was to describe Principles of Total Quality Management, which took comprehensive place in the junior research YPK 1 and SMPIT Nurul 'Ilmi Tenggara. Data were extracted is data about how exercising Principles of Total Quality Management, and related documents. Data were collected by interview and documentation. Data analysis using descriptive analysis. Checking the validity of the data using techniques triangulasi data.

The results showed that the implementation of the principles of Total Quality Management in the SMP YPK 1 and SMPIT Nurul Ilmi has been implemented despite the differences between the two schools in its implementation, it can be seen that the SMP YPK 1 Tenggara implement the four Principles of TQM that is, customer satisfaction , Respect for each person, based on facts and Repair Management on an ongoing basis. While in SMPIT Nurul Ilmi only implement the three principles, namely TQM, Customer Satisfaction, Management based on facts and continuous improvement.