

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Madrasah sebagai salah satu dari lembaga pendidikan Islam merupakan wadah atau tempat berlangsungnya proses pendidikan Islam. Madrasah sebagai subsistem pendidikan nasional memegang peranan penting karena menjadi lembaga pendidikan agama Islam yang memiliki visi dan misi membentuk peserta didik menjadi pribadi beriman, bertaqwa serta menjunjung nilai-nilai akhlaq mulia dan budi pekerti yang kokoh. Madrasah juga berfungsi sebagai *agent of change* untuk menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas, baik dalam penguasaan terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) maupun dalam hal karakter, sikap moral, iman dan taqwa (IMTAQ), serta penghayatan dan pengamalan ajaran agama.¹

Madrasah Aliyah sebagai subsistem pendidikan nasional secara fungsional dituntut untuk menjabarkan butir - butir tujuan pendidikan nasional yang tercantum dalam UUSPN ke dalam program operasional kegiatan pembelajaran. Penjabaran tersebut diperlukan agar dapat tercipta proses pembelajaran yang produktif, efektif dan efisien, sehingga mampu menghasilkan lulusan berkualitas yang mampu berkiprah dalam kehidupan masyarakat sesuai dengan tuntutan dan perkembangan jaman.

Tuntutan masyarakat akan produktivitas Madrasah Aliyah dalam kiprahnya untuk menghasilkan lulusan berkualitas, maka Madrasah Aliyah harus: (1)

¹Kementerian Agama RI, 2014, *Development of Madrasah Aliyah Project (DMAP), Konsep Dasar Pengembangan MAN Model*, Jakarta: Dirjen Kelembagaan Agama Islam, hlm. 2.

dikelola secara profesional dan mampu memelihara norma-norma akademis yang standar kualitas sebagai lembaga pendidikan menengah yang bermutu; (2) produk lulusannya harus memiliki standar kualitas dan mampu bersaing secara kompetitif dengan lulusan lembaga pendidikan formal lain yang sejenis; dan (3) tetap berada pada posisi dan jati diri sebagai lembaga pendidikan formal tingkat menengah yang bercirikan Islam dengan karakter yang khas tanpa keluar dari akar budayanya.² Agar tuntutan masyarakat akan kiprah dan eksistensi madrasah, maka salah satu upaya/ikhtiar nyata yang harus dilaksanakan oleh lembaga adalah meningkatkan kualitas/mutunya.

Kualitas dimaknai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya ke arah perbaikan terus menerus.³ Mutu adalah suatu ukuran penyesuaian produk atau jasa terhadap spesifikasi yang terbatas pada waktunya.⁴ Mutu adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan (*customer*).⁵ Pelanggan yang dimaksudkan di sini adalah pengguna jasa layanan pendidikan. Pelanggan jasa layanan pendidikan dibedakan menjadi dua yaitu: internal (*internal customer*) dan eksternal (*external customer*). Pelanggan internal yaitu pengelola institusi pendidikan seperti: kepala madrasah, guru, staf, dan penyelenggara institusi. Pelanggan eksternal seperti: siswa, orang tua, masyarakat,

²Edward Sallis, 2011, *Total Quality Management in Education* (Manajemen Mutu Pendidikan), dialih bahasakan Ahamad Ali Riyadi, IRCisoD, Yogyakarta, 2011, hlm. 73.

³Ari Tri Soegito, 2014, *Total Quality Management di Perguruan Tinggi*, Semarang: UPT MKK Unnes, hlm. 40.

⁴Viethzal Rifa'i, 2014, *Education Management Analisis Teori dan Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 490.

⁵Ari Tri Soegito, 2011, *Total Quality Management di Perguruan Tinggi*, hlm. 40.

pemerintah, dan dunia industri.⁶ Ini berarti Madrasah Aliyah sebagai institusi pendidikan yang bergerak di bidang jasa harus memenuhi standar mutu pendidikan.

Penjaminan mutu pendidikan merupakan upaya untuk memastikan ketercapaian standar nasional pendidikan. Standar mutu pendidikan yang dikenal dengan (SNP) merupakan kriteria minimal dari standar-standar mutu pendidikan yang harus dicapai oleh satuan pendidikan. Dalam pasal 2 ayat 1 PP No. 19 tahun 2005 dinyatakan bahwa ruang lingkup SNP meliputi: (1) standar isi; (2) standar proses; (3) standar kompetensi lulusan; (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan sekolah; (7) standar pembiayaan, dan (8) standar penilaian pendidikan.

Madrasah Aliyah dalam upaya untuk mewujudkan standar mutu pendidikan tersebut, dihadapkan pada berbagai permasalahan. Hal ini didasari dari beberapa temuan dari hasil penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa kualitas Madrasah Aliyah sangat bervariasi. Hal ini diamati dari berbagai aspek baik yang berhubungan instrumental input seperti kurikulum, tenaga pengajar, bahan ajar maupun berkaitan dengan *environmental input* seperti kondisi lingkungan fisik dan administrasi madrasah serta aspek-aspek yang terkait dengan proses seperti pembelajaran, sarana dan prasarana yang diperlukan maupun yang terkait dengan *output dan outcome*, seperti lulusan dan keterserapan oleh pasar tenaga kerja.⁷ Kualitas layanan Madrasah Aliyah selama ini dipandang “lebih rendah” dibanding sekolah lain. Akibatnya, masyarakat memilih sekolah selain Madrasah Aliyah, karena MA dianggap lembaga pendidikan “kelas dua” pandangan miring ini dilihat dari

⁶Edward Sallis, 2011, *Total Quality Management in Education* (Manajemen Mutu Pendidikan), dialih bahasakan Ahamad Ali Riyadi, hlm. 73.

indikator mutu berupa: aktivitas dan kreativitas guru dan siswa di madrasah, *human relation* antara guru dan siswa serta moralitas guru dan siswa masih belum sesuai harapan.⁸

Kondisi kualitas/mutu pendidikan yang masih kurang/sesuai harapan tersebut juga dialami oleh MA Mathalibul Huda Mlonggo mulai dari perwujudan visi, misi dan tujuan pendidikan, kepemimpinan kepala madrasah, pengembangan kurikulum dan pembelajaran, evaluasi/supervisi, pengembangan kompetensi guru, pengembangan prestasi peserta didik, iklim dan budaya organisasi, peran serta masyarakat, pengembangan sarana dan prasarana pendidikan, dan pembiayaan pendidikan.

Kompleksitas permasalahan yang dihadapi oleh MA Mathalibul Huda Mlonggo dalam upaya meningkatkan kualitas/mutu perlu dicarikan solusi salah satunya dengan mengimplementasikan Total Quality Management (TQM). TQM dijadikan solusi dalam meningkatkan mutu pendidikan dikarenakan memiliki keunggulan teoritis dan praktis.

Secara teoritis keunggulan TQM dilihat dari pengertian, tujuan, manfaat, prinsip, elemen, dan karakteristiknya, dijelaskan sebagai berikut.

Pengertian TQM dimaknai sebagai sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggannya, saat ini dan masa yang akan datang.⁹ TQM adalah usaha menciptakan sebuah kultur mutu

⁷Supardi, 2014, *Kinerja Guru*, Jakarta: Raja Grafindo Perkasa, hlm. 4.

⁸Ahmad Darmadji, 2018, *Implementasi Total Total Quality Management sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan di MAN Model Yogyakarta*, Yogyakarta: Jurnal El-Tarbawi, 2 (1), hlm. 182.

yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan.¹⁰ TQM adalah manajemen yang berusaha menciptakan kultur kualitas di mana tujuan dari semua organisasi staf organisasi adalah menekankan pelanggannya dan di mana struktur organisasinya memungkinkan untuk melakukannya. Tujuan utama penerapan TQM dalam pendidikan untuk meningkatkan kinerja pendidikan secara terus menerus dengan memberdayakan semua komponen pendidikan dan mengedepankan kualitas proses pembelajaran, sehingga dapat memperoleh keluaran (*output* dan *outcome*) yang memberikan kepuasan total kepada semua pihak yang terkait dengan lembaga pendidikan.¹¹ Tujuan TQM di madrasah agar mampu menjadi organisasi percontohan serta memfungsikan sistem pendidikan dengan baik.¹² TQM berusaha untuk mencari perubahan permanen dalam tujuan organisasi pendidikan sehingga memperoleh kelayakan jangka pendek menuju perbaikan mutu jangka panjang. Melalui TQM ini diharapkan institusi pendidikan melakukan inovasi secara konstan dengan perbaikan dan perubahan secara terarah. Semangat perubahan ke arah perbaikan mutu di institusi pendidikan sejalan dengan firman Allah dalam Al-Qur'an Surat al-Ra'd/13:11, yang berbunyi sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَالٍ ﴿١١﴾

⁹Edward Sallis, 2011, *Total Quality Management in Education* (Manajemen Mutu Pendidikan), dialih bahasakan Ahamad Ali Riyadi, hlm. 73.

¹⁰Ari Tri Soegito, 2011, *Total Quality Management di Perguruan Tinggi*, hlm. 40.

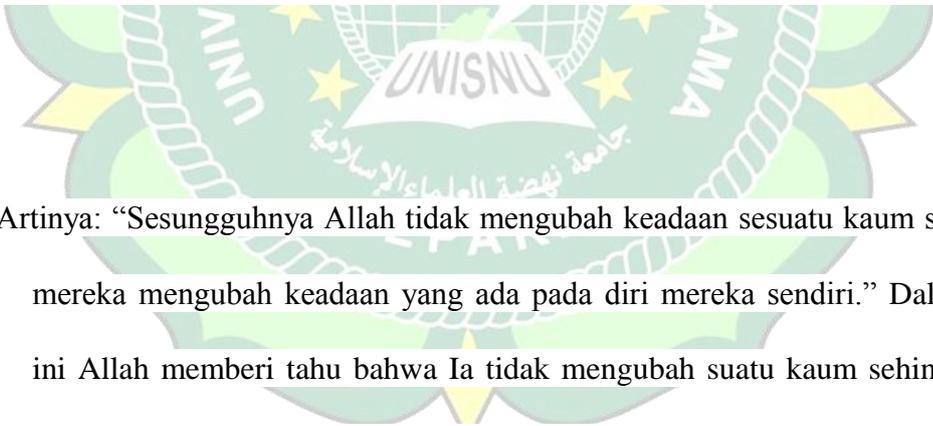
¹¹Hamzah Djunaid, 2014, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Membina Mutu Pendidikan pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Makassar*, Disertasi, Makassar: Universitas Islam Alaudin Makassar, hlm. 58.

¹²Hamzah Djunaid, 2014, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Membina Mutu Pendidikan pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Makassar*, hlm. 58.

Artinya: ...Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan tidak pelindung bagi mereka selain Dia.¹³

Ayat di atas ditafsirkan oleh Imam Qurtubi sebagai berikut.

قَوْلُهُ تَعَالَى : [إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُعَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ] أَخْبَرَ اللَّهُ تَعَالَى فِي هَذِهِ الْآيَةِ أَنَّهُ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يَفْعَلَ مِنْهُمْ تَعْيِيرًا، إِمَّا مِنْهُمْ أَوْ مِنَ النَّاطِرِيهِمْ، أَوْ مِمَّنْ هُوَ مِنْهُمْ بِسَبَبٍ، كَمَا غَيَّرَ اللَّهُ بِالْمُنْهَرِ مِنْ يَوْمِ أُحُدٍ بِسَبَبِ تَعْيِيرِ الرُّمَاءِ بِأَنْفُسِهِمْ، إِلَى غَيْرِ هَذَا مِنْ أَمْثَلَةِ الشَّرِيعَةِ، فَلَيْسَ مَعْنَى الْآيَةِ أَنَّهُ لَيْسَ يَنْزِلُ بِأَحَدٍ عُقُوبَةٌ إِلَّا بِأَنْ يَتَقَدَّمَ مِنْهُ ذَنْبٌ، بَلْ قَدْ تَنْزَلُ الْمَصَائِبُ بِذُنُوبِ الْغَيْرِ، كَمَا قَالَ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - وَقَدْ سُئِلَ أَنَّهُ لِكُ وَفِينَا الصَّالِحُونَ؟ قَالَ - نَعَمْ إِذَا كَثُرَ الْحَبْثُ



Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.” Dalam ayat ini Allah memberi tahu bahwa Ia tidak mengubah suatu kaum sehingga ada salah satu di antara mereka ada yang mengubahnya. Bisa jadi dari golongan mereka sendiri, pengamat, atau faktor penyebab yang masih mempunyai hubungan sebagaimana para pasukan yang dikalahkan pada saat perang Uhud

¹³Departemen Agama RI, 2010, Al-Qur'an Terjemahnya Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, Direktorat Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah, Jakarta: Tehazed, hlm. 337-338.

disebabkan penyelewengan yang dilakukan oleh ahli panah. Demikian pula contoh-contoh dalam syari'at.¹⁴

Ayat di atas, dapat dipahami bahwa Allah memerintahkan hamba-Nya agar merubah nasib suatu kaum untuk lebih baik. Perubahan nasib suatu kaum bisa dilaksanakan oleh diri sendiri, golongan atau pengamat. Bila dikaitkan dengan TQM ayat ini memerintahkan untuk berusaha produktif dalam sepanjang waktu. Konsep ini sudah berada pada tataran total quality (TQ) yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu untuk berusaha mencapai hasil terbaik secara berkesinambungan dengan menyeimbangkan unsur manusia dan proses produksi yang lebih ditekankan pada pencapaian total quality (TQ) pada usaha atau proses tersebut.

Manfaat TQM bagi dunia pendidikan yaitu: pelanggan, institusi, maupun bagi staf yang mengelola pendidikan. Manfaat bagi pelanggan yaitu: adanya kepedulian terhadap pelanggan sehingga mendapatkan kepuasan. Manfaatkan TQM bagi institusi, yaitu: adanya perubahan kualitas produk dan pelayanan, staf lebih termotivasi, produktivitas meningkat, biaya turun, produk cacat berkurang, dan permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat. Manfaat TQM bagi staf organisasi yaitu: adanya pemberdayaan, tenaga kependidikan lebih terlatih dan berkemampuan, serta lebih dihargai dan diakui.¹⁵ Manfaat yang dapat dipetik dari TQM yaitu: membuat kepemimpinan semakin kuat,

¹⁴Muhammad bin Ahmad Al-Qurthubi, 1964, Tafsir Al-Qurthubi, Kairo: Darul Kutub al-Mishriyyah, juz 9, hlm. 294.

¹⁵Lisa Nilhuda, 2019. *Manfaat Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Indonesia*, Padang: Universitas Negeri Padang, hlm. 5.

membantu terciptanya tim work, fokus pada pelanggan, beradaptasi dengan perubahan, dan hubungan antara staf institusi madrasah lebih mudah.¹⁶

Unsur –unsur yang mendasari TQM yaitu: (1) fokus pada pelanggan internal dan pelanggan eksternal sebagai penentu terhadap kualitas produk atau jasa; (2) obsesi terhadap kualitas; (3) pendekatan ilmiah; (4) komitmen jangka panjang; (5) manajemen dan kerja sama tim (team work); (6) perbaikan sistem secara berkesinambungan; (7) pendidikan dan pelatihan; (8) kebebasan yang terkendali; (8) kesatuan tujuan.¹⁷ Unsur utama TQM dalam menciptakan kualitas meliputi: kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan, penggunaan konsep siklus PDCA (*plan, do, check, act*).¹⁸

Elemen dasar yang dikembangkan dalam TQM yaitu: etika, integritas (kejujuran), kepercayaan, pelatihan (*training*), kerja tim (*team work*), kepemimpinan (*leadership*), penghargaan (*recognition*), dan komunikasi.¹⁹ Penerapan TQM dalam pendidikan meliputi lima elemen/unsur yaitu: fokus pada pelanggan, perbaikan pada proses secara sistematis, pemikiran jangka panjang, pengembangan sumber daya manusia, dan komitmen pada mutu.²⁰

Karakteristik utama TQM yaitu: perbaikan terus menerus, kaizen (berskala luas), perubahan budaya, organisasi *upside-down* (terbalik) mulai dari

¹⁶Ahmad Darmadji, 2018, *Implementasi Total Total Quality Management sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan di MAN Model Yogyakarta*, hlm. 193.

¹⁷Tjiptono dan Anastasia Diana, 2013, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, hlm. 39.

¹⁸Veithzival Rivai dan Silviansa Murni, 2012, *Education Management, Analisa dan Teori*, hlm. 479.

¹⁹Zulfadhi, 2019, *Total Quality Management*, Artikel, Malang: Universitas Malang, hlm. 4.

²⁰Ari Tri Soegito, *Total Quality Management di Perguruan Tinggi*, UPT MKK Unnes, Semarang, 2011, hlm. 40.

rantai pelanggan, pemasok internal dan eksternal yang efektif, menjaga kedekatan dengan pelanggan, dan mutu pembelajaran.²¹TQM memiliki karakteristik yaitu: partisipasi aktif dari semua pihak, pimpinan maupun karyawan, berorientasi pada mutu berdasarkan kepuasan pelanggan, dinamika manajemen *top down* dan *bottom up*, menanamkan budaya *team work* dengan baik, menanamkan *problem solving* dengan konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*), dan perbaikan berkelanjutan dalam proses pemecahan masalah.²²

Secara praktis, keunggulan TQM didasari atas beberapa hasil riset. TQM sebagai sistem manajemen moderen mengedepankan perbaikan kualitas secara berkesinambungan (*continuous improvement*) dan konprehensif, disertai dengan obsesi dan komitmen yang tinggi terhadap mutu akan menjadikan MAN 2 Model Makassar sebagai madrasah yang unggul, yaitu: unggul dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dan unggul dalam Iman dan Taqwa (IMTAQ). Penerapan TQM secara efektif akan berdampak pada peningkatan kinerja kepala MAN 2 Model Makassar bersama dengan guru dan staf, dan pada gilirannya akan berdampak pula terhadap peningkatan prestasi peserta didik sesuai harapan dan keinginan pelanggan, terutama orang tua peserta didik.²³

Keberhasilan yang dicapai oleh MAN 2 Makasar dalam mengimplementasikan TQM, yaitu: (1) proses pengelolaan madrasah dengan menggunakan kinerja sistem dan komponen sistem. Kinerja sistem (perencanaan/ *planning*, pengorganisasian/ *organizing*, pelaksanaan/ *actuating*

²¹Ari Tri Soegito, Total Quality Management di Perguruan Tinggi, 2011, hlm. 72.

²²Veithzival Rivai dan Silviansa Murni, 2012, *Education Management, Analisa dan Teori*, , hlm. 495.

dan pengawasan/ *controlling*). Komponen sistem (sarana prasarana, sumber daya pendidikan). (2) Akreditasi madrasah A; (3) memperoleh sertifikat ISO 9001. 2008; (4) prestasi akademik dan non-akademik siswa dengan menjuarai berbagai lomba-lomba baik tingkat lokal, nasional maupun internasional; (5) studi banding ke Malaysia, Singapura dan Thailand untuk peningkatan mutu madrasah; (6) hasil penilaian dari team akreditasi penerapan lima pilar TQM mulai dari fokus pada kostumer, keterlibatan total, pengukuran/ penilaian, komitmen dan perbaikan berkesinambungan dari unsur administrasi dan Manajemen, kurikulum, budaya organisasi, tenaga pendidik, peserta didik, pengawasan, peran serta masyarakat, sarana & prasarana, pembiayaan, dan kepuasan pelanggan memperoleh nilai dalam kategori sangat baik dengan rata-rata 97%.

Implementasi TQM di MAN Model Yogyakarta dapat meningkatkan proses yang bertahap dan terus menerus dalam peningkatan mutu dengan pemenuhan harapan pelanggan (*client*) internal maupun eksternal melalui dukungan, partisipasi aktif dan dinamis dari sejumlah pihak. TQM memberi manfaat bagi MAN Model sebagai institusi dalam peranannya sebagai *leader of change*. Kebersamaan dan kerjasama seluruh komponen MAN Model Yogyakarta menjadi prasyarat implementasi TQM yang efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Sejumlah hambatan yang ada dapat

²³Hamzah Djunaid, 2014, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Membina Mutu Pendidikan pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Makassar*, hlm. 298.

terpecahkan dengan mengkomunikasikannya dan mempertinggi komitmen semua komponen untuk bersama-sama menuju kualitas yang diharapkan.²⁴

Keberhasilan MAN Model Yogyakarta dalam mengimplementasikan TQM yaitu: (1) pengelolaan madrasah bertumpu pada lima pilar yaitu: produk, proses, organisasi, kepemimpinan dan komitmen; (2) Visi MAN membentuk siswa menjadi unggul, terampil dan berkepribadian matang (ULTRA PRIMA); (3) Misi menyelenggarakan pendidikan yang berbudaya keunggulan, kreatif dan inovatif, membekali siswa dengan *life skill* baik *general life skill* maupun *specific life skill*, menghidupkan pendidikan ber-ruh Islam, menggiatkan ibadah, memperteguh keimanan dan *akhlaqul karimah* sehingga memperoleh *output* yang ULTRA PRIMA; (4) Prinsip pelayanan di MAN model adalah kepuasan pelanggan (*client*), baik *internal* maupun *external*. Untuk kepuasan pelanggan (*client*) yaitu: siswa menikmati situasi sekolahnya, orang tua siswa puas dengan layanan, peningkatan transparansi dan akuntabilitas sekolah anaknya, institusi tempat pendidikan siswa melanjutkan studi, para pemakai tenaga kerja yang perlu untuk merekrut staf terampil, memiliki keahlian dan berpendidikan sesuai dengan kebutuhan dan, negara yang memerlukan pegawai terdidik dengan baik. (5) prestasi yang dicapai (*student achievement*) dapat berupa hasil test kemampuan akademis siswa maupun prestasi bidang non-akademis seperti prestasi di cabang olah raga, seni atau keterampilan tertentu. Bahkan prestasi madrasah dapat berupa kondisi yang *intangibile* seperti suasana disiplin, keakraban, saling menghormati, kebersihan dan sebagainya; (6)

²⁴Ahmad Darmadji, 2018, *Implementasi Total Total Quality Management sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan di MAN Model Yogyakarta*, hlm. 198.

kepemimpinan kepala madrasah yang kuat, efektif mengelola guru, tenaga kependidikan dan staf, memiliki *team work* yang kompak, cerdas dan dinamis.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka tertarik untuk mengangkat “Implementasi Nilai-Nilai Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.” sebagai judul dalam makalah komprehensif ini.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara dalam upaya meningkatkan mutu pendidikannya masih kurang maksimal ditandai dengan belum tercapainya standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan sekolah, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan.
2. Di dalam melaksanakan lima pilar TQM MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara belum maksimal mulai dari fokus pada konsumen, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkesinambungan ditandai dengan hasil penilaian Team akreditasi tahun 2019 baru dalam kategori cukup dan baik mulai dari unsur administrasi dan manajemen, kurikulum, budaya organisasi, tenaga pendidik, peserta didik, pengawasan, peran serta masyarakat, sarana & prasarana, pembiayaan, dan kepuasan pelanggan, sehingga perlu perbaikan supaya meningkat menjadi berkategori sangat baik.
3. Manajemen kinerja sistem (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut). Komponen sistem (sumber daya pendidikan, sarana dan

prasarana pendidikan) belum dimaksimalkan untuk pengembangan lembaga sehingga perlu ditingkatkan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas, dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi nilai-nilai TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara TP. 2020 /2021?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi nilai-nilai TQM untuk meningkatkan mutu pendidikan di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara TP. 2020 /2021?
3. Bagaimana hasil implementasi nilai-nilai TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara TP. 2020 /2021?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Mendeskripsikan proses implementasi nilai-nilai TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi nilai-nilai TQM untuk meningkatkan mutu pendidikan di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.
3. Menganalisis hasil implementasi nilai-nilai TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik teoretis maupun praktis.

1. Manfaat teoretis

Secara teoretis diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk:

- a. Pengembangan teori tentang manajemen TQM untuk mutu pendidikan di Madrasah Aliyah.
- b. Menambah wawasan keilmuan dalam bidang pendidikan, penelitian khususnya dalam nilai-nilai Total Quality Management (TQM) untuk meningkatkan mutu pendidikan.

2. Praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat:

2.1 Bagi Madrasah

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi sebagai acuan bagi MA Mathalibul Huda Mlonggo dan lembaga pendidikan lain yang statusnya ada unsur kesamaan dengan lembaga tersebut dalam upaya peningkatan mutu pendidikan secara terus-menerus dan berkesinambungan sehingga menghasilkan output yang berkualitas.

2.2 Kepala madrasah

Hasil penelitian tentang implementasi nilai-nilai TQM dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan mutu pendidikan di madrasah yang dipimpinnya.

2.3. Bagi Guru

hasil penelitian tentang implementasi nilai-nilai TQM dapat dijadikan sebagai penambahan wawasan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pembelajaran di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.

F. Sistematika Penulisan Tesis

Sistematika dalam tesis ini, terdiri dari tiga bagian yaitu: bagian muka, isi, dan akhir.

1. Bagian Muka

Pada bagian muka memuat: halaman judul, persetujuan pembimbing, pernyataan keaslian, abstrak, kata pengantar, persembahan, motto, daftar isi, daftar tabel, gambar, pedoman transliterasi, daftar singkatan, dan daftar lampiran.

2. Bagian Isi

Pada bagian isi, tesis ini dirinci dalam lima bab, yaitu:

Bab I. Pendahuluan, yang memuat: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tesis.

Bab II. Kajian Teoritis, memuat deskripsi teori, kajian hasil penelitian terkait, dan kerangka berpikir.

Bab III, Metode Penelitian, meliputi: pendekatan penelitian, desain penelitian, fokus dan ruang lingkup atau variabel dan indikator penelitian, sumber data teks responden, unit amatan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data/ instrumen, analisis data dan prosedur penelitian.

Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan, dan keterbatasan penelitian meliputi: proses implementasi nilai-nilai TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara, faktor pendukung

dan penghambat dalam implementasi nilai-nilai TQM untuk meningkatkan mutu pendidikan di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara, upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam implementasi nilai-nilai TQM untuk meningkatkan mutu pendidikan di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara, dan hasil implementasi nilai-nilai TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.

Bab V. Penutup berisi: simpulan, saran, dan kata penutup.

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat: daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

