

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu persoalan pendidikan yang sedang dihadapi bangsa adalah persoalan mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan. Banyak usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan seperti menyempurnakan kurikulum, peningkatan mutu guru serta sarana dan prasarana pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, agar memiliki kriteria-kriteria yang terdapat dalam tujuan pendidikan nasional.

Pendidikan merupakan persoalan penting bagi semua umat. Pendidikan selalu menjadi tumpuan harapan untuk mengembangkan individu dan masyarakat serta kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi sepanjang hayat, karena pendidikan merupakan suatu upaya pemanusiaan manusia (humanisasi) dengan cara yang manusiawi untuk mencapai nilai-nilai kemanusiaan yang tinggi.¹ Proses pendidikan dinyatakan bermutu apabila mampu menciptakan suasana pembelajaran yang aktif, kreatif, inovatif, dan menyenangkan sehingga tujuan pendidikan bisa tercapai dengan baik.² Dengan demikian, sekolah atau madrasah pada saat ini harus mulai berbenah diri untuk menghadapi tuntutan dunia global dalam mempersiapkan sumber

¹Baharuddin dan Umiarso, 2012, *Kepemimpinan Pendidikan Islam Antara Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, hlm. 247.

² Prim Masrokan Mutohar, 2013, *Manajemen Mutu Sekolah (Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam)*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, hlm. 135.

daya manusia yang berkualitas dimulai dari pelaksanaan proses pembelajaran di kelas.

Pada dasarnya pendidikan merupakan proses komunikasi yang di dalamnya mengandung transformasi pengetahuan, nilai-nilai dan keterampilan-keterampilan di dalam dan di luar sekolah yang berlangsung sepanjang hayat (*life long procces*), generasi ke generasi, serta bermakna bagi kehidupan individu, masyarakat dan suatu bangsa.³ Dengan demikian, hakikat mengajar bukan sekedar ceramah dan berdiri di depan kelas, akan tetapi bagaimana teknik dan strategi yang digunakan pendidik dapat berfungsi sebagai alat untuk *transfer of knowledge* sekaligus *transfer of value*, menyampaikan pesan/materi ajar, nilai-nilai, berinteraksi, mengorganisir, dan mengelola peserta didik sehingga dapat berhasil dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengelolaan sektor pendidikan relatif sangat tertinggal bila dibandingkan dengan sektor atau organisasi lain. Hal ini menyebabkan kondisi kualitas pendidikan di Indonesia saat ini masih rendah. Berdasarkan angka Human Development Index bahwa mutu pendidikan di Indonesia rendah, di antara 174 negara, Indonesia pada tahun 1998 menempati rangking ke 105. Kemudian pada tahun 1999 merosot menjadi rangking 109 dan pada tahun 2004 menurun lagi dan menempati rangking ke-111 dari 177 negara.⁴ Persoalan dan tantangan yang dihadapi saat ini adalah sama, yaitu semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan produk pendidikan yang berkualitas.

³ Sumitro, dkk., 2005, *Pengantar Ilmu Pendidikan*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, hlm. 23.

⁴ Akdon, 2011, *Strategic Management for Educational Management: Manajemen Strategik Untuk Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, hlm. 227.

Menurut Nasution, sekarang ini pelanggan pada umumnya menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah dan lebih baik.⁵ Terwujudnya produk yang kualitas di lembaga pendidikan tidak terlepas adanya manajemen yang dilaksanakan di lembaga pendidikan tersebut.

Manajemen atau pengelolaan merupakan komponen integral dan tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah pentingnya manajemen yang harus dikuasai oleh pengelola pendidikan sehingga dapat mengatur dan melaksanakan pendidikan dan pembelajaran secara efektif dan efisien, baik mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pemberdayaan sumber daya yang ada, pengawasan dan pertanggung jawaban.⁶

Sekolah merupakan agen pengembangan masyarakat untuk mencetak generasi cerdas, berilmu, berwawasan luas dan berakhlaqul karimah, sehingga pengembangan sumber daya manusia adalah suatu keharusan. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan maka sumber daya manusia sebagai prasyarat yang harus dipenuhi, dengan sumber daya yang berkualitas akan melahirkan generasi yang berkualitas pula. Hal ini merupakan tantangan besar pendidikan Islam, agar dapat meningkatkan mutu pendidikan dan produktivitas sumber daya manusia.⁷

Namun pada kenyataannya, format pendidikan nasional yang terjadi sekarang ini, ternyata belum mampu melahirkan manusia-manusia Indonesia

⁵ M. N. Nasution, 2004, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 48.

⁶Prim Masrokan Mutohar, *op. cit.*, hlm. 24.

⁷ Prim Masrokan Mutohar, *op. cit.*, hlm. 25.

yang bertanggung jawab, jujur, dan memiliki integritas yang tinggi. Penanaman nilai moral tersebut merupakan akar dalam penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, pola-pola pendidikan hendaknya mengembangkan dan menyadarkan siswa terhadap nilai kebenaran, kejujuran, kebajikan, kearifan dan kasih sayang sebagai nilai-nilai universal yang dimiliki semua agama.

Sekarang ini, mutu menjadi satu-satunya hal yang sangat penting dalam pendidikan. Konsep mutu pertama kali diperkenalkan oleh Jerome S. Arcaro pada tahun 1978, dalam dunia pendidikan mutu dijalankan seperti dalam dunia bisnis yang merupakan revolusi. Namun, mutu butuh waktu, pemeliharaan, perubahan sikap semua pihak dan investasi dalam bentuk pelatihan untuk semua staf. Banyak pemimpin pendidikan dalam upaya implementasi mutu karena mereka tidak memiliki komitmen yang menjadi syarat keberhasilan.⁸

Ada dua faktor yang menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang berhasil. Pertama, strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat input oriented. Strategi yang demikian lebih bersandar pada asumsi bahwa apabila semua input pendidikan sudah terpenuhi secara otomatis lembaga pendidikan akan dapat menghasilkan output yang bermutu sebagaimana yang diharapkan. Kedua, pengelolaan pendidikan selama ini lebih bersifat *macro oriented*, diatur oleh jajaran birokrasi ditingkat pusat. Akibatnya banyak faktor yang diproyeksikan

⁸ Jerome, S. Arcaro, 2005, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta, hlm vii.

ditingkat makro (pusat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya di tingkat mikro (sekolah atau lembaga).⁹

Total Quality Management merupakan sistem manajemen industri yang diadopsi pendidikan dikembangkan di berbagai negara dalam menghadapi dunia yang cepat berubah dan penuh ketidakpastian dalam rangka menciptakan efektivitas dan kepuasan. Setidaknya ada delapan kategori yang dibutuhkan yang dibutuhkan dari pendidikan Islam sehingga dapat memenuhi permintaan dunia bisnis dan industri terlebih pengguna pendidikan Islam itu sendiri. Kedelapan kategori tersebut adalah: 1) berorientasi pada pelanggan, 2) memiliki pengetahuan praktis dan aplikasi alat-alat TQM, 3) mampu membuat keputusan berdasarkan fakta, 4) memiliki pemahaman bahwa bekerja adalah suatu proses, 5) berorientasi pada kelompok (*team work*), 6) memiliki komitmen untuk peningkatan terus menerus, 7) pembelajaran aktif, dan 8) memiliki perspektif sistem.¹⁰

Penerapan *Total Quality Management* dalam bidang pendidikan, maka dalam pengelolaan lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu harus dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan, sehingga pendidikan sebagai pelayanan jasa dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan baik masa kini maupun masa yang akan datang. Manajemen mutu terpadu yang merupakan suatu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh

⁹ Prim Masrokan Mutohar, *op. cit.*, hlm. 25.

¹⁰ Baharuddin dan Umiarso, *op. cit.*, hlm. 250.

anggota organisasi.¹¹ Dengan pendekatan TQM diharapkan pendidikan akan dapat menghasilkan lulusan yang bermutu dan dapat meningkatkan mutu secara berkesinambungan.

Dalam proses menuju madrasah bermutu terpadu, maka kepala madrasah, komite madrasah, para guru, staf, siswa dan komunitas madrasah harus memiliki obsesi dan komitmen terhadap mutu, yaitu pendidikan yang bermutu. Memiliki visi dan misi mutu yang difokuskan pada pemenuhan kebutuhan dan harapan para pelanggannya, baik pelanggan internal, seperti guru dan staf, maupun pelanggan eksternal seperti siswa, orang tua siswa, masyarakat, pemerintah, pendidikan lanjut dan dunia usaha. Penerapan TQM di sekolah tidak terlepas bagaimana upaya kepala sekolah mampu mengendalikan mutu pengelolaan sekolah tersebut secara terpadu. Pengendalian mutu terpadu merupakan suatu sistem yang paling efektif untuk mengintegrasikan usaha-usaha pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, dan perbaikan kualitas dari berbagai level organisasi sehingga meningkatkan produktivitas.¹² Dari pernyataan tersebut tersirat bahwa seharusnya seorang Kepala sekolah harus dapat melaksanakan pengendalian mutu secara terpadu agar terjadi peningkatan hasil yang lebih baik dan efektif. Dasar utama menjalankannya adalah mentalitas, kecakapan, dan manajemen partisipatif dengan sikap mental yang mengutamakan kualitas kerja. Mentalitas adalah kesediaan bekerja sungguh-sungguh, jujur, dan bertanggung jawab melaksanakan pekerjaannya.

¹¹ Husaini Usman, 2013, *Manejemn: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 601.

¹² Hasibuan, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 219.

Mutu pendidikan di madrasah merupakan hal yang penting karena dengan adanya peningkatan mutu pendidikan, madrasah lebih mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman bagi dirinya sehingga dia dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya yang tersedia untuk memajukan sekolahnya. Menurut Ahmad Fauzi, pengelolaan pendidikan Islam pada hakikatnya bertujuan untuk melahirkan mutu pendidikan yang sesuai dengan harapan masyarakat saat ini. Karena itu upaya tersebut dapat diwujudkan apabila pendidikan Islam mampu memanfaatkan berbagai sumber dan potensi dalam membangun manajemen yang lebih baik.¹³ Dengan demikian, pengelolaan mutu pendidikan Islam merupakan sebuah harapan dan keinginan terhadap pengguna, yaitu masyarakat.

Edward Sallis menjelaskan bahwa di antara indikator mutu pendidikan secara universal adalah memberikan kepuasan kepada pengguna.¹⁴ Pandangan ini dapat melahirkan beberapa unsur antara lain: terciptanya sikap kepercayaan (*reliability*), keterjaminan (*assurance*), penampilan (*tangibility*), timbulnya perhatian (*emphaty*), dan tanggapan (*responsiveness*) dari masyarakat sebagai pengguna.¹⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Erna Meisaroh tahun 2014 dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di MI Muhammadiyah Gading I Klaten,¹⁶ menyimpulkan bahwa sistem manajemen

¹³ Ahmad Fauzi, 2018, *Filsafat Manajemen Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 111.

¹⁴ Edward Sallis, 2012, *Total Quality Management in Education*, penerj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSoD, hlm. 46.

¹⁵ Ahmad Fauzi, *op. cit.*, hlm. 122.

¹⁶ Erna Meisaroh, 2014, “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di MI Muhammadiyah Gading I Klaten”, *Tesis*, Surakarta: IAIN Surakarta, hlm. 204.

mutu di MI Muhammadiyah Gading I Klaten bila ditinjau dari unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi: (a) fokus kepada pelanggan, (b) peningkatan terhadap kualitas, (c) kerjasama dalam *team work*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Arif Wibowo (2013) yang berjudul *Implementasi Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kalibalik Kabupaten Batang*,¹⁷ menyimpulkan bahwa MIN Kalibalik memiliki komitmen dan kemauan yang kuat dan terus berusaha dalam upaya meningkatkan mutu dan bekerja berdasarkan mutu. Hal tersebut terbukti dengan adanya karakteristik maupun unsur-unsur TQM yang sudah dijalankan di madrasah tersebut, di antaranya kepemimpinan kepala madrasah yang aspiratif, mengadakan kerjasama dengan pelanggan internal dan eksternal secara maksimal, mengadakan peningkatan mutu peserta didik secara terus-menerus dengan inovasi-inovasi yang baru.

Berdasarkan dari studi pendahuluan, Madrasah Tsanawiyah Darul Falah Sirahan Cluwak Pati merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang menurut pengamatan sementara penulis secara tidak langsung juga telah berusaha mengimplementasikan sebagian unsur-unsur TQM yang meliputi fokus pada pelanggan, memiliki obsesi terhadap kualitas dan kerjasama tim (*Team work*), serta menerapkan prinsip TQM. Realita yang terjadi, jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati mengalami peningkatan yang signifikan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Dari segi kualitas, banyak prestasi yang telah diraih

¹⁷ Arif Wibowo, 2013, "*Implementasi Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kalibalik Kabupaten Batang*", Tesis, Semarang: UIN Walisongo, hlm. 149.

oleh siswa, antara lain: juara I kaligrafi Tingkat Kabupaten Pati, meraih juara dalam lomba MTQ tingkat kecamatan dan Kabupaten, lomba jumbara PMR tingkat Kabupaten serta peningkatan nilai Ujian Nasional siswa dari tahun sebelumnya. Dilihat dari kuantitas, jumlah siswa di madrasah ini terus mengalami peningkatan.

Manajemen Mutu Terpadu (*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. Dengan menggunakan strategi *Total Quality Management*, manajemen mutu terpadu pendidikan dan didukung dengan Standar Nasional Pendidikan maka diharapkan lembaga pendidikan tersebut mengalami peningkatan mutu, mempertahankan persaingan dalam dunia pendidikan dan mempertahankan kelangsungan hidup pendidikan.

Mengetahui bagaimana implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pendidikan, menarik minat peneliti untuk mengadakan penelitian tentang “Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana program, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut peningkatan mutu madrasah melalui *Total Quality Management* di MTs. Darul Falah Sirahan Kecamatan Cluwak Kabupaten Pati?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs. Darul Falah Sirahan Kecamatan Cluwak Kabupaten Pati?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah sebagaimana tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan program, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut peningkatan mutu madrasah melalui *Total Quality Management* di MTs. Darul Falah Sirahan Kecamatan Cluwak Kabupaten Pati.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs. Darul Falah Sirahan Kecamatan Cluwak Kabupaten Pati.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan setelah peneliti melaksanakan penelitian ini, memiliki manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memperluas khazanah keilmuan dan pengetahuan kepustakaan mengenai *Total Quality Management*.

- b. Diharapkan dapat mengembangkan kajian dan konsep yang lebih mendalam tentang *Total Quality Management* (TQM) serta implementasinya sehingga dapat dijadikan dasar dan acuan untuk penelitian selanjutnya, dan konsep TQM dapat berkembang dan dapat meningkatkan mutu pendidikan terutama di Madrasah yang bersangkutan dan sederajat.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan manfaat bagi MTs. Darul Falah Sirahan dalam mengadakan evaluasi pengelolaan pendidikan menyangkut fungsi dan perannya sebagai lembaga pendidikan dalam meningkatkan standar mutu melalui implementasi *Total Quality Management* (TQM).
- b. Di samping itu, juga sebagai input bagi pengelola pendidikan maupun lembaga yang terkait dalam menentukan arah kebijakan yang menuju pada upaya perbaikan mutu (TQM) di tengah percaturan global. Selanjutnya manfaat yang diharapkan berupa pengetahuan mengenai peran sekolah dalam menghasilkan lulusan berkualitas, yang dapat dijadikan acuan bagi lembaga pendidikan yang sama untuk penelitian selanjutnya yang ingin dikembangkan.

E. Penegasan Istilah

Penulis memandang perlu memberikan batasan istilah judul penelitian ini untuk menghindari salah pengertian terhadap judul yang dimaksud. Pembatasan istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan, penerapan.¹⁸

Berkaitan dengan penelitian ini, implementasi yang dimaksud yaitu penerapan *Total Quality Management* (TQM) di MTs. Darul Falah Sirahan Kecamatan Cluwak Kabupaten Pati Tahun Pelajaran 2018/2019.

2. *Total Quality Manajemen* (TQM)

Definisi *Total Quality Management* (TQM) bermacam-macam. Menurut Bounds seperti dikutip Nasution, pada dasarnya TQM adalah sistem manajemen yang berfokus pada orang yang bertujuan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan atau kepuasan pelanggan.¹⁹ *Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu adalah metode yang digunakan dalam mengelola sumber daya manusia pada suatu organisasi secara terus menerus untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.²⁰ Dalam *Total Quality Management*, penekanan utama adalah pada pelanggan yang dianggap sebagai raja yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya.²¹

Total Quality Management (TQM) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu pendekatan dalam menjalankan kegiatan di lembaga pendidikan yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa/layanan, manusia, proses dan lingkungan di lembaga pendidikan.

¹⁸ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2008, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 529.

¹⁹ M. N. Nasution, *op. cit.*, hlm. 18.

²⁰ Novan Ardy Wiyani, 2018, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, hlm. 35.

²¹ Husaini Usman, *op. cit.*, hlm. 601.

3. Mutu Madrasah

Pengertian mutu pada konteks pendidikan mengacu pada masukan, proses, keluaran, dan dampaknya. Mutu masukan dapat dilihat dari berbagai sisi. Pertama, kondisi baik atau tidaknya masukan sumber daya manusia seperti kepala sekolah, guru, staf tata usaha dan siswa. Kedua, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan material berupa alat peraga, buku-buku kurikulum, sarana dan prasarana sekolah. Ketiga, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan yang berupa perangkat lunak, seperti peraturan struktur organisasi, deskripsi kerja, dan struktur organisasi. Keempat, mutu masukan yang bersifat harapan dan kebutuhan, seperti visi, motivasi, ketekunan dan cita-cita.²² Definisi mutu menurut pelanggan dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.²³

Madrasah adalah salah satu bentuk lembaga pendidikan Islam yang merupakan perkembangan dari masjid. Semakin banyak umat Islam yang tertarik untuk menuntut ilmu, sehingga membuat masjid penuh dan tidak muat untuk menampung murid-murid yang belajar mendorong lahirnya bentuk lembaga pendidikan baru. Perkembangan bentuk lembaga ini melalui tiga tahap, yaitu masjid ke masjid khan kemudian menjadi madrasah.²⁴

²² Sudarwan Danim, 2006, *Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Unit Birokrasi Ke Lembaga Akademik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, hlm. 53.

²³ Edward Sallis, *op. cit.*, hlm. 56.

²⁴ Hanun Asrohah, 1999, *Sejarah Pendidikan Islam*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu, hlm.

Mutu madrasah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah derajat keunggulan yang dihasilkan dari MTs. Darul Falah Sirahan Kecamatan Cluwak Kabupaten Pati, baik dari proses maupun *output* yang memuaskan dan melampaui keinginan peserta didik sebagai pengguna.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian sebelumnya penting untuk disajikan sebagai bahan autokritik terhadap penelitian yang penulis lakukan. Selain itu juga sebagai bahan pertimbangan dan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan masing-masing. Tidak kalah penting dari hal tersebut adalah untuk menghindari terjadinya pengulangan hasil temuan yang membahas permasalahan yang sama dari seseorang baik berupa buku, skripsi, ataupun bentuk lainnya.

Berikut paparan tulisan atau kajian hasil penelitian terdahulu sepanjang pengetahuan penulis, terdapat beberapa penelitian yang mengangkat tema tentang *fullday school* yaitu:

1. Tesis Erna Meisaroh, 2014 dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di MI Muhammadiyah Gading I Klaten ”.²⁵ Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan di MI Muhammadiyah Gading I Klaten. Subjek penelitian sebagai sumber yang bertanggung jawab adalah kepala madrasah. Sedangkan informan penelitian adalah guru, siswa, wali siswa, pengurus yayasan (muhammadiyah) dan komite madrasah. Teknik

²⁵ Erna Meisaroh, 2014, “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di MI Muhammadiyah Gading I Klaten”, *Tesis*, Surakarta: IAIN Surakarta, hlm. 204.

pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan berpartisipatif, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Sistem manajemen mutu di MI Muhammadiyah Gading I Klaten bila ditinjau dari unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi: (a) fokus kepada pelanggan, (b) peningkatan terhadap kualitas, (c) kerjasama dalam *team work*, maka dapat dikatakan bahwa sekolah tersebut telah menerapkan manajemen mutu. (2) Peningkatan mutu layanan sekolah dilakukan dengan menyusun rencana strategis yang diwujudkan dalam rencana pengembangan yang memuat visi, misi, dan tujuan serta program strategis sekolah maupun adanya pembagian tugas yang jelas. Peserta didik dilayani dengan baik mulai dari proses pembelajaran di dalam kelas maupun di luar kelas misalnya dengan pembiasaan shalat dhuha, jamaah shalat dhuhur dan kegiatan ekstrakurikuler. Dengan demikian mutu pelayanan di MI Muhammadiyah Gading I Klaten dalam taraf memuaskan.

2. Tesis yang ditulis oleh Arif Wibowo, (2013) yang berjudul *Implementasi Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kalibalik Kabupaten Batang*.²⁶ Dalam penelitian ini, data primer yang dicari berupa implementasi Total Quality Management di MIN Kalibalik yang diperoleh dengan menggunakan metode penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif

²⁶ Arif Wibowo, 2013, "*Implementasi Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kalibalik Kabupaten Batang*", Tesis, Semarang: UIN Walisongo, hlm. 149.

yang mengambil analisis deskriptif dengan model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) MIN Kalibalik memiliki komitmen dan kemauan yang kuat dan terus berusaha dalam upaya meningkatkan mutu dan bekerja berdasarkan mutu. Hal tersebut terbukti dengan adanya karakteristik maupun unsur-unsur TQM yang sudah dijalankan di madrasah tersebut, di antaranya kepemimpinan kepala madrasah yang aspiratif, mengadakan kerjasama dengan pelanggan internal dan eksternal secara maksimal, mengadakan peningkatan mutu peserta didik secara terus-menerus dengan inovasi-inovasi yang baru. Selain itu, penerapan TQM terlihat dari adanya perubahan budaya organisasi dalam bentuk kerjasama yang efektif dan konstruktif di antara semua komponen organisasi madrasah. (2) Faktor-faktor pendukung implementasi TQM di MIN Kalibalik di antaranya (a) adanya manajemen yang baik, (b) kepemimpinan kepala madrasah yang aspiratif dan kreatif, dan (c) dukungan dari pelanggan internal dan eksternal yang cukup tinggi. Sedangkan faktor penghambat implementasi TQM di antaranya sumber dana yang kurang memadai, terdapat komponen madrasah yang kurang siap dengan sistem manajemen perubahan, sehingga proses implementasi manajemen terganggu. (3) Penerapan TQM di MIN Kalibalik memiliki dampak yang baik terhadap prestasi peserta didik. Manajemen mutu yang diterapkan di MIN Kalibalik menjadikan tenaga pendidik dan kependidikan optimalkan dalam meningkatkan prestasi peserta didik. Beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain mengoptimalkan peran komite madrasah, peningkatan kualitas SDM,

sosialisasi tentang pentingnya mutu, dan meningkatkan teamwork di lingkungan kerja.

3. Jurnal Penelitian yang ditulis Nurul Indana yang berjudul *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)*.²⁷ Implementasi *Total Quality Management (TQM)* di MTs Salafiyah Syafi'iyah terlaksana dengan baik, dapat dilihat dari langkah-langkah yang dilakukan sudah mencakup prinsip-prinsip *Total Quality Management*. Di antaranya: a) lembaga berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan dari siswa, guru dan orang tua, b) keterlibatan semua pihak dalam meningkatkan mutu pendidikan, c) membuat program-program dalam meningkatkan mutu dan mengevaluasinya, d) menyusun strategi peningkatan mutu pendidikan, e) melakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan mutu pendidikan, f) membuat keputusan yang efektif dan mengambil tindakan berdasarkan data yang ada. Mutu pendidikan di MTs Salafiyah Syafi'iyah sudah baik, mulai dari mutu masukan yaitu siswa dan guru mempunyai kualitas yang cukup baik karena penerimaan siswa dan guru tidak sembarangan harus melalui beberapa tes, memiliki sumberdaya manusia yang kompeten pada bidangnya masing-masing dan adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai yang dapat mendukung mutu pendidikan.

²⁷ Nurul Indana, 2017, "Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)", *Jurnal Al-Idaroh*, Vol. 1 No. 1 Maret 2017, hlm. 85.

Dari mutu proses, guru-guru memakai metode yang bervariasi sehingga siswa lebih mudah dalam memahami materi. Adapun dari hasil (output) pendidikan MTs Salafiyah Syafi'iyah mampu melahirkan keunggulan dibidang akademik dan non akademk. Ini dibuktikan dengan prestasi-prestasi yang diraih siswa- siswi lembaga tersebut. Kendala yang dihadapi madarasah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng adalah: a) banyaknya program-program yang dicanangkan, sehingga waktu yang sudah ditentukan sering berbenturan dengan kegiatan-kegiatan yang lain, b) sistem birokrasi keuangan yang masih terpusat sehingga lembaga tidak leluasa membuat program-program khususnya program dalam rangka peningkatan mutu pendidikan, c) siswa tidak semuanya berada di lingkungan pondok, sehingga pembina tidak bisa mengawasi siswa selama 24 jam, sebagaimana anak pondok.

4. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Jasuri yang berjudul *Implementasi Total Quality Management pada Kelas Internasional dan Akselerasi MTs. PPMI Assalaam Surakarta*.²⁸ Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi *Total Quality Managment* Pada Kelas Internasional dan Akselerasi di MTs Pondok Modern Islam (MTs PPMI) Assalaam Surakarta. Penelitian ini membahas tentang penerapan menejemen mutu terpadu yang populer disebut *Total Quality Management (TQM)*, dan bertujuan untuk menggali informasi tentang pelaksanaan TQM di kelas Internasional dan Akselerasi yang menjadi dua kelas unggulan di

²⁸Jasuri, 2016, "*Implementasi Total Quality Management pada Kelas Internasional dan Akselerasi MTs. PPMI Assalaam Surakarta*", *TADBIR*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, hlm. 14.

madrasah tersebut mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasinya. Keunggulan manajemen mutu ini terletak pada sistem perencanaan yang matang, realistis dan terukur, dan pada tahap pelaksanaan sudah memiliki pola kerja yang mengacu kepada prosedur-prosedur terbaik yang dipilih, serta evaluasi yang terprogram dan berkesinambungan. Sebagai lembaga pendidikan Islam formal, MTs-PPMI juga telah mendapat nilai A dari Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) dan telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Hasil temuan dalam penelitian ini, MTs-PPMI Assalam Surakarta telah menerapkan TQM dengan baik dan ada sejumlah pengakuan kepuasan pelanggan yang cukup baik pula terutama pengakuan dari siswa, alumni dan orang tua. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah alumni yang terserap di lembaga-lembaga pendidikan lanjutan yang berkualitas.

Berdasarkan dari keempat penelitian terdahulu sebagaimana di atas, dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang peneliti laksanakan yaitu meneliti tentang *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan mutu pendidikan. Namun perbedaan dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada aspek peningkatan kepuasan pelanggan pendidikan di MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati.

G. Sistematika Penulisan Tesis

Untuk mempermudah pemahaman terhadap isi tesis ini, maka peneliti memaparkan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian awal, terdiri dari terdiri dari: halaman sampul, halaman judul, halaman pernyataan keaslian, abstrak, kata pengantar, persembaan, moto, daftar isi,
2. Bagian Isi, meliputi:

Bab I : Pendahuluan. Bab ini berisi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan tesis.

Bab II : Landasan Teori. Bab ini terdiri dari tiga sub bahasan. Sub bab pertama membahas kajian teori yang meliputi: mutu pendidikan, mutu pendidikan Islam, *Total Quality Management* (TQM), manajemen mutu terpadu pendidikan. Sub bab kedua membahas kerangka pikir. Sub bab ketiga membahas kerangka berpikir.

Bab III : Metodologi Penelitian. Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi empat sub bahasan, meliputi: Sub bab pertama membahas gambaran objek penelitian. Sub bab kedua membahas paparan data penelitian, yang meliputi: program, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut peningkatan mutu madrasah di MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati, faktor yang menghambat dalam peningkatan mutu pendidikan di MTs. Darul Falah

Sirahan Cluwak Pati, dan implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pendidikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati. Sub bab ketiga, pembahasan hasil penelitian. Sub bab keempat berisi tentang keterbatasan penelitian.

Bab V : Penutup. Bab ini berisi: kesimpulan, saran, dan kata penutup.

3. Bagian Akhir, terdiri dari daftar kepustakaan, lampiran-lampiran dan curriculum vitae.

