

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
DI SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI JEMBER
TAHUN PELAJARAN 2019/2020**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember Untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



Oleh :

SUYANTO
NIM : 084 143 076

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM**

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
DI SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI JEMBER
TAHUN PELAJARAN 2019/2020**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember Untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



Oleh :
SUYANTO
NIM : 084 143 076

Pembimbing:
Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag, M.Pd.I
NIP. 197210161998031003

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM**

**IMPLEMENTASI TOTAL-QUALITY MANAGEMENT (TQM)
DI SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI JEMBER
TAHUN PELAJARAN 2019/2020**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember Untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Oleh :

SUYANTO
NIM : 084 143 076

Disetujui Pembimbing



Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag, M.Pd.I
NIP. 197210161998031003

**IMPLEMENTASI TOTAL-QUALITY MANAGEMENT (TQM)
DI SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI JEMBER
TAHUN PELAJARAN 2019/2020**

SKRIPSI

Telah di uji dan di terima untuk memenuhi Salah
Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Oleh :

SUYANTO
NIM : 084 143 076

Disetujui Pembimbing



Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag, M.Pd.I
NIP. 197210161998031003

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
DI SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI JEMBER
TAHUN PELAJARAN 2019/2020**

SKRIPSI

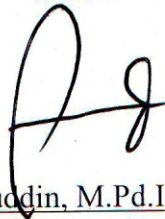
Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember Untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Hari : Rabu

Tanggal : 15 April 2020

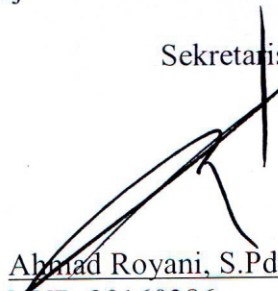
Tim Penguji

Ketua



Nuruddin, M.Pd.I
NIP. 197903042007101002

Sekretaris



Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I
NUP. 20160386

Anggota

1. Dr. Hj. ST. Rodliyah, M.Pd
2. Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag, M.Pd.I



Menyetujui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Dr. H. Mukhlis, M.Pd.I
NIP. 196405111999032001

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
DI SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI JEMBER
TAHUN PELAJARAN 2019/2020**

SKRIPSI

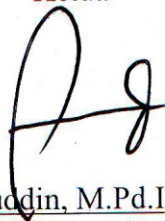
Telah di uji dan di terima untuk memenuhi Salah
Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Hari : Rabu

Tanggal : 15 April 2020

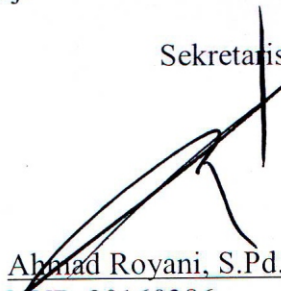
Tim Penguji

Ketua



Nuruddin, M.Pd.I
NIP. 197903042007101002

Sekretaris



Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I
NUP. 20160386

Anggota

1. Dr. Hj. ST. Rodliyah, M.Pd
2. Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag, M.Pd.I



Menyetujui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



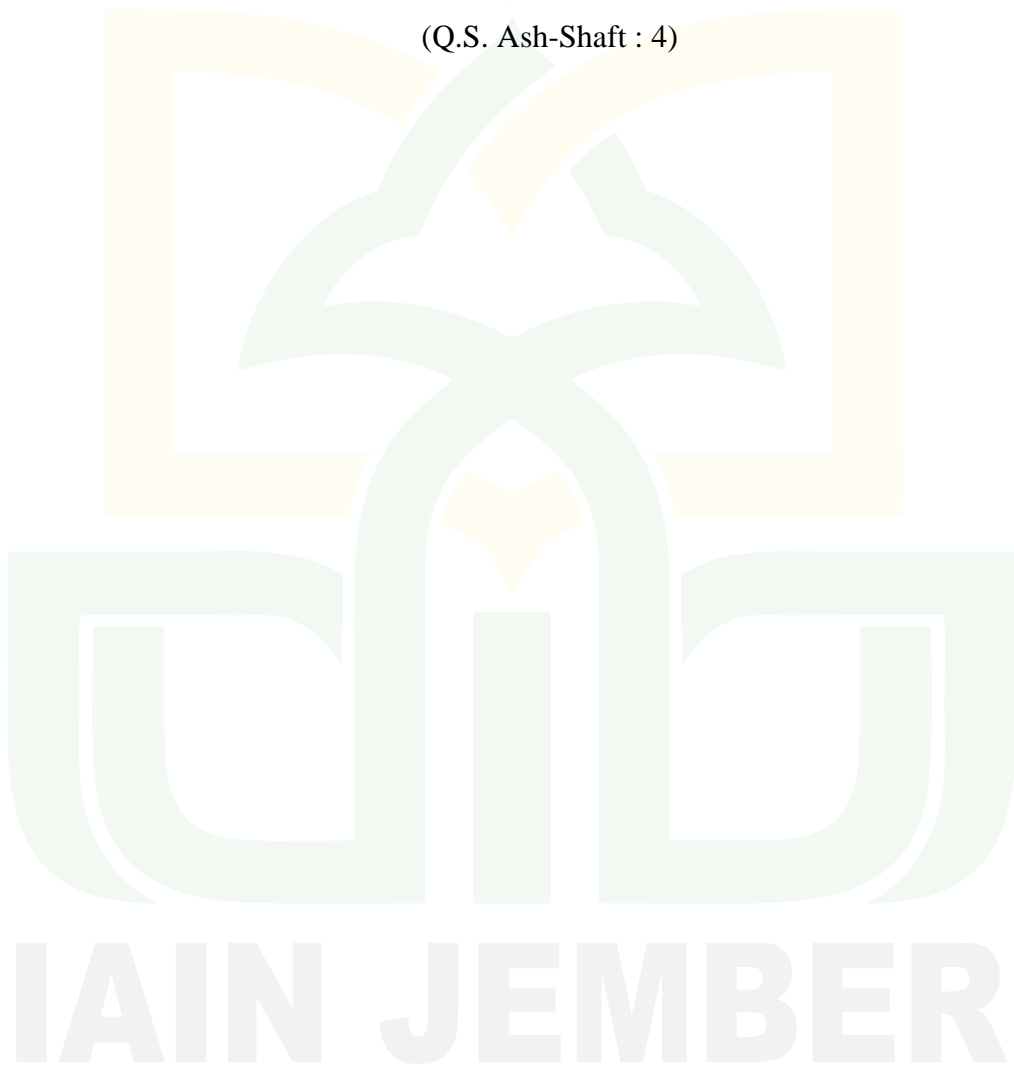
Dr. H. Mukhlis, M.Pd.I
NIP. 196405111999032001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَنٌ مَّرصُومٌ ﴿٤﴾

Artinya : Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.

(Q.S. Ash-Shaft : 4)



PERSEMBAHAN

Aku persembahkan karya tulis ini untuk orang-orang yang aku sayangi yaitu:

Terutama untuk Ayahanda **Busir**, Ibunda **Rasmawati** dan saudara ku **Fendi Sumarto** dan **Sitti Fatimah**. Serta kepada istriku **Halimatussa'diyah** dan anakku **Nur Putri Aliyatussolehah** beribu curahan kasih dan sayang serta dukungannya berupa moral, material maupun spiritual yang selalu mereka berikan padaku, hingga mengantarkan sampai ke tahap ini.

Seluruh keluargaku yang telah memberiikan banyak dukungan semangatnya kepadaku.

Guru-guruku yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan kepada hal positif dan menanamkan ilmunya padaku sehingga aku menjadi orang yang mengerti.

Teman-temanku yang sudah bersedia menjadi tempat berbagi suka maupun duka dan banyak memberikan inspirasi, pengalaman dan pelajaran, sungguh kalian luar biasa dalam hidupku.

Dan Almamaterku iain jember yang selalu aku cintai dan banggakan.

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR

Segala puji kupersembahkan kepada Allah dengan kenikmatan dan rahmat yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini, sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Rosulullah SAW. Karena dengan syafaatnya penulis dapat menikmati agama sempurna yang selalu dalam ridha Allah SWT.

Meski penulis telah menuangkan seluruh kemampuan dalam menggali kajian skripsi ini, namun penulis sangat menyadari bahwasanya terselesaikannya skripsi ini berkat bantuan beberapa pihak, maka menjadi sebuah keharusan bagi penulis untuk berterimakasih kepada :

1. Rektor IAIN Jember Prof. H. Babun Suharto, SE., MM., yang telah memberikan fasilitas dan layanan yang memuaskan selama kami menuntut ilmu di IAIN Jember.
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Jember, Dr. Hj. Mukni'ah, M. Pd.I, yang telah meluangkan waktu dan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
3. Ketua program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Jember, Nuruddin, M. Pd.I, yang telah mengualitaskan jurusan pendidikan islam serta telah meluangkan waktunya untuk menyetujui hasil skripsi yang telah diselesaikan.
4. Kepala perpustakaan IAIN Jember yang telah memberikan fasilitas terhadap mahasiswa dalam membaca dan meminjam referensi.

5. Dosen pembimbing skripsi, Bapak Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag, M.Pd.I yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan ditengah-tengah kesibukanya telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, pengarahan serta nasehat demi selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Kepala sekolah bapak Badrul Al Amin yang telah memberikan izin serta pengarahan untuk penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap dewan guru SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember, yang telah membantu dan memberikan informasi serta data-data yang dibutuhkan peniliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Keluargaku, sahabat-sahabatku dan teman-teman kelas c2 serta seluruh pihak yang bersangkutan yang tidak dapat disebutkan yang telah memberikan dorongan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis hanya berharap ridlo Allah SWT., semoga hasil karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan barokah di dunia dan akhirat, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Amin yaa robbal alamin

Jember, 01 Maret 2020

Penulis

Suyanto

NIM. 084143076

ABSTRAK

Suyanto, 2020, *Implementasi Total Quality Management di SMP*

11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019/2020.

Manajemen mutu terpadu merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota. Oleh karena itu Smp 11 Ma'arif yang pernah terpuruk jauh dari kualitas yang diharapkan sehingga tidak mendapatkan dukungan dari masyarakat dan sampai akhirnya total quality management menjadi jawaban atas bangkitnya sekolah sehingga bisa kembali tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. dibuktikan dengan selalu meningkatnya prestasi-prestasi yang diraih smp 11 ma'arif bangsalsari dari tahun ketahun.

Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini, yaitu: 1) Bagaimana Perencanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020? 2) Bagaimana Pelaksanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020? 3) Bagaimana Evaluasi Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020 ?

Tujuan penelitian ini, yaitu: 1) Mendeskripsikan Perencanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020 2) Mendeskripsikan Pelaksanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020 3) Mendeskripsikan Evaluasi Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020.

Penelitian ini menggunakan Pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research*. Adapun pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan kajian dokumen. Penentuan subyek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan teknik *miles* dan *huberman* yakni, kondensasi data, penyajian data dan verifikasi. Sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini adalah: 1) Perencanaan total quality manajemen di SMP 11 Maarif Bangsalsari bahwasanya dalam perencanaan total quality manajemen mengetahui siapa pelangganya, dan apa kebutuhannya dalam sekolah supaya rencana yang ingin dituju dalam suatu apapun berjalan secara efektif. 2) Pelaksanaan total quality manajemen di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember Pelaksanaan mutu terpadu tidak jauh beda dengan sekolah-sekolah pada umumnya yang menerapkan TQM yakni berfokus pada pelanggan, keterlibatan total, komitmen. 3) Evaluasi total quality manajemen di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember yaitu menggunakan dua cara yaitu dengan pengukuran dan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas lembaga.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PEERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	15
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kajian Teori.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Subyek Penelitian.....	42

D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Analisis Data.....	46
F. Keabsahan Data.....	48
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	49
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	53
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	53
B. Penyajian Data Dan Analisis.....	66
C. Pembahasan Temuan.....	87
BAB V PENUTUP.....	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
A. Matrik Penelitian	
B. Jurnal Penelitian	
C. Surat Izin Penelitian	
D. Surat Selesai Penelitian	
E. Data Guru Dan Siswa Smp 11 Ma'arif Bangsalsari	
F. Dokumentasi Penelitian	
G. Biodata Peneliti	
H. Data kepala sekolah	
I. Struktur komite	
J. Pedoman Wawancara	
K. Fieldnote	

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

SMP 11 Ma'arif merupakan salah satu sekolah yang menerapkan Manajemen Mutu Terpadu. terbukti ada *team* menejemen peningkatan mutu. Selain itu lembaga ini memiliki banyak murid sehingga jumlah murid melebihi sarana yang ada di sekolah, kemudian bagian sarana prasarana bekerjasama dengan pihak yayasan melengkapinya untuk pengembangan mutu sekolah ke depan.

Sekolah ini yang awalnya kehilangan dukungan masyarakat sekitar karena peristiwa besar terjadi pada tahun 2007, konflik antara kepala sekolah dan kepala yayasan yang memecah SMP tersebut menjadi dua kubu, hal itu terjadi dikarenakan sekolah tidak lagi dijadikan sebagai wahana pengembangan keilmuan tapi pengembangan proyek. kubu kepala sekolah dan kepala yayasan. Muridnyapun terpecah belah menjadi dua bagian, group pertama ikut sang Kepala Sekolah dan group kedua tetap bertahan di sekolah (yayasan), dalam artian murid yang ikut Kepala sekolah sempat bersekolah di halaman rumah kepala sekolah. Pada akhirnya pecahan dari murid SMP 11 Ma'arif direkrut oleh sekolah PGRI Bangsalsari.

Karena kejadian itulah lembaga ini kesulitan untuk membangun kepercayaan masyarakat kembali. Tapi dengan teori-teori manajemen

termasuk Manajemen Mutu Terpadu yang telah diterapkan di lembaga ini, akhirnya lembaga ini mampu bangkit dari keterpurukannya. Dan mulai mendapatkan kepercayaan masyarakat kembali.

Total quality manajemen merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi¹

Menurut Fandi, Total quality management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, tenaga, dan lingkungan.

Mutu pendidikan Indonesia masih jauh tertinggal dari negara negara tetangga seperti Singapura, Australia. Keteringgalan ini semakin jauh bila dibandingkan dengan Amerika Serikat, seperti temuan penelitian internasional mengenai kemampuan baca (*literacy*), matematika (*Numerical*), penguasaan sains dan teknologi (*Vocational Skill*). Termasuk permasalahan mutu pendidikan Indonesia ialah merosotnya pembentukan karakter, sikap dan perilaku seperti disiplin, kejujuran, kerjasama, kepedulian, kesetaraan gender dan hormat terhadap perbedaan, kebebasan serta kemajemukan, Ada dua faktor yang dapat menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil. *Pertama* strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat *input oriented*. Strategi yang demikian lebih bersandar kepada asumsi bahwa

¹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia), hlm. 8

bilamana semua input pendidikan telah dipenuhi, seperti penyediaan buku-buku (materi ajar) dan alat belajar lainnya, penyediaan sarana pendidikan, pelatihan guru dan tenaga kependidikan lainnya, maka secara otomatis lembaga pendidikan (sekolah) akan dapat menghasilkan *output* (keluaran) yang bermutu sebagai mana yang diharapkan. Ternyata strategi *input-output* yang diperkenalkan oleh teori *education production function*.²

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana diharapkan masyarakat, bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan pelanggan internal maupun eksternal. Jerome S. Arcaro menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip sekolah bermutu yaitu Fokus pada pelanggan, Keterlibatan total, Pengukuran, komitmen, serta Perbaikan berkelanjutan.

Dilihat dari kelima prinsip menurut Jerome misi utama dari manajemen mutu terpadu pendidikan ini adalah fokus kepada pelanggan serta memenuhi kepuasan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta kebutuhannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya karena suatu pendidikan dikatakan bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.³

² Umiarso, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan* (Jogjakarta: Ircisod, 2010), hlm. 98.

³ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 604.

Kedua adalah keterlibatan total jadi manajemen mutu terpadu menuntut Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta menuntut semua tim memberi kontribusi bagi transformasi mutu; Ketiga adalah pengukuran yaitu pengumpulan data untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan, serta melakukan evaluasi atas rencana yang telah dilaksanakan; Selanjutnya yang keempat adalah komitmen semua *stakeholders* memiliki komitmen jangka panjang dalam mewujudkan visi dan misi serta dapat melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses; Terakhir adalah perbaikan berkelanjutan semua anggota secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap segala proses pendidikan seperti mengikuti workshop maupun pelatihan.

Pendidikan adalah tentang pembelajaran masyarakat. TQM bertujuan untuk memiliki relevansi dalam pendidikan, maka ia harus memberi penekanan pada mutu pelajar. Itu tidak akan terwujud jika TQM tidak memberi kontribusi yang substansial bagi mutu dalam pendidikan. Pada saat sebagian besar institusi pendidikan dituntut untuk mengerjakan lebih baik lagi, penting baginya untuk memfokuskan diri pada aktifitas utama dalam pembelajaran.

Semua pelajar berbeda satu sama lainnya dan mereka belajar dengan model yang cocok dengan kebutuhan dan kecenderungan mereka masing-masing. Institusi pendidikan yang menggunakan prosedur mutu terpadu harus menangkap secara serius isu-isu tentang gaya dan kebutuhan

pembelajaran untuk menciptakan strategi individualisasi dan diferensiasi dalam pembelajaran. Pelajar adalah pelanggan utama, dan jika model pembelajaran tidak memenuhi kebutuhan individu masing-masing mereka, maka itu berarti bahwa institusi tersebut tidak dapat mengklaim bahwa ia telah mencapai mutu terpadu.⁴

Dalam dunia pendidikan, sebuah mutu dikonsepsikan oleh Edward Sallis sebagai standart produk dan jasa serta standart pelanggan. Standart produk dan jasa dalam hal ini berarti pendidikan yang bermutu yang ditandai antara lain apabila pelayanan dan produk memiliki kesesuaian dengan spesifikasi, kesesuaian dengan tujuan dan manfaat, tanpa cacat serta selalu baik dari awal. Sedangkan yang dimaksud standart pelanggan adalah pelayanan dan produk pendidikan bisa dikatakan bermutu, apabila dapat memuaskan pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhan dan menyenangkan mereka.⁵

Pendidikan berfungsi mengembangkan kemampuan, dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, 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 Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Jogjakarta : Ircisod, 2010), hlm. 27.

⁵ Abd. Muhith, *Pengembangan Mutu Pendidikan Islam* (Surabaya : Imtiyaz, 2016), hlm. 21.

Dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) pasal 1 tahun 2003 disebutkan: “pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualitas sebagai guru, Dosen, Konselor, pamong belajar, dan sebutan lain yang sesuai dengan khususnya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.”⁶

Mencermati amanah dari undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional, dan peraturan pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang standart Nasional pendidikan, pelaksanaan pendidikan bermutu di Institusi pendidikan (Sekolah, Madrasah, Pondok Pesantren atau PT) merupakan kegiatan yang wajib dilakukan. Sehingga mutu pendidikan menjadi sesuatu yang tidak diabaikan.

Penulis melihat bahwa dalam pendidikan islam terdapat ajaran yang dapat dijadikan landasan untuk muncul konsep manajemen mutu terpadu tersebut, seperti firman Allah dalam Alqur’an surah al-baqarah ayat 208, berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطٰنِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿٢٠٨﴾

Artinya: *Masuklah kamu kedalam islam secara kaffah (QS. AL-Baqarah:208)*⁷.

Dalam ayat tersebut ada dua konsep yang berkaitan dengan manajemen mutu terpadu, pertama lafadz “فِي السِّلْمِ” dan lafadz

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Bandung: Citra Umbara, 2017), hlm. 3

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an Dan Terjemahnya* (Bandung: Diponogoro, 2000)

“كَافَّةً”. kata “*silim*” selama ini kita artikan “Islam” dalam konteks

Agama, namun sebenarnya dapat diartikan lebih luas lagi meliputi “kesejahteraan, keselamatan, kemakmuran, kualitas” dan seterusnya yang mengarahkan kepada sebuah kebaikan tingkat tinggi. Dan kata “*kaffah*”, sudah jelas memiliki arti TOTAL dan TOTALITAS. Terjemahan yang lebih luas dari ayat tersebut “berbuatlah dan bertindaklah kamu untuk meraih kebaikan dan kesejahteraan secara menyeluruh”.

Kualitas sumberdaya manusia dalam suatu negara sangat erat kaitannya dengan pendidikan yang ada didalamnya. Dengan adanya pendidikan disuatu Negara akan memberikan banyak manfaat baik dalam segi sosial maupun bagi individu didalamnya, yang menjadikan bangsa serta warganya bermartabat dan menjadikan sumberdaya manusianya menjadi individu yang memiliki derajat.

Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur’an QS. Al-Mujadalah ayat

11

berikut :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ
 اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
 أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman! apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majelis” Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan*

“berdirilah kamu” maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantarmu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat, dan Allah maha meneliti apa yang kamu kerjakan.

Untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas, dibutuhkan manajemen pendidikan yang dapat mengarahkan sumber daya pendidikan. manajemen pendidikan adalah proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan memanfaatkan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif.⁸

Tujuan sangatlah penting untuk meraih standar, standar yang ditetapkan biasanya berasal dari pelanggan baik internal, ataupun eksternal, standar dari pelanggan dapat menghasilkan mutu tertentu yang harus diraih agar mampu memuaskan pihak pelanggan tersebut.

Mutu suatu layanan tentu menjadi tujuan, karena hal ini mempengaruhi satu organisasi dibandingkan organisasi lain yang pada akhirnya menjadi daya saing bagi organisasi tersebut, begitupun halnya dalam lembaga pendidikan. guna mencapai kepuasan pelanggan suatu lembaga atau organisasi harus mencari pola manajemen yang tepat, salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah *TQM (Total Quality Management)*, TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi

⁸ Engkoswara & Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.87-88.

melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, serta lingkungannya.⁹

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah ditetapkan diatas, maka dapat ditetapkan fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Perencanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020 ?
2. Bagaimana Pelaksanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020 ?
3. Bagaimana Evaluasi Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian¹⁰. Hal ini harus mengacu pada masalah-masalah sesuai dengan fokus masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun tujuan penelitian ini diantaranya adalah:

1. Mendeskripsikan Perencanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020.
2. Mendeskripsikan Pelaksanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020.

⁹ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm..4

¹⁰ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), hlm. 45

3. Mendeskripsikan Evaluasi Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019-2020.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini berisi tentang kontribusi proses peneliti yang didapatkan setelah melaksanakan penelitian. Manfaat penelitian ini dapat berupa manfaat secara teoritis dan manfaat praktis, tidak hanya itu penelitian juga harus realistis, dari penjabaran tersebut maka tersusunlah manfaat penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat signifikan bagi semua pihak, khususnya bagi pihak-pihak yang berkompeten dengan permasalahan yang diangkat serta dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan tentang Implementasi Total Quality Management untuk praktek dan bekal terjun ke masyarakat secara langsung.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis diantaranya adalah:

a. Bagi Peneliti

- 1) Penelitian ini memberikan pengalaman dan latihan kepada peneliti dalam penulisan karya ilmiah secara teori maupun praktek.

2) Penelitian ini memberikan wawasan pengetahuan peneliti tentang Implementasikan Total Quality Management (TQM). Penelitian ini sekaligus memberikan khazanah keilmuan baru dan dapat memberikan manfaat untuk mengembangkan kompetensi peneliti.

b. Bagi Lembaga Pendidikan

Dapat memberikan wawasan dan masukan bagi lembaga pendidikan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan ke arah yang lebih dinamis terutama dalam aspek Implementasikan Total Quality Management (TQM).

c. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi seluruh aktifitas akademik untuk menggali lebih dalam suatu kompetensi maupun wawasan pengetahuan.

d. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang aktual kepada masyarakat mengenai Implementasikan Total Quality Management (TQM).

E. Definisi Istilah

Definisi istilah digunakan sebagai acuan peneliti untuk menghindari adanya kesalah tafsiran dalam menginterpretasi isi dari karya tulis ini. Maka dari itu peneliti perlu menjelaskan dan menegaskan definisi

dari setiap kata-kata yang mendukung judul pada penelitian ini menurut pemahaman peneliti dengan dikuatkan oleh teori yang ada.

Adapun definisi istilah tentang judul “Implementasi Total Quality Management Di (SMP 11 Ma’arif) Bangsalsari Jember ” adalah sebagai berikut:

Implementasi 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.¹¹ *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.¹²

Dari pengertian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma’arif Bangsalsari Jember tahun pelajaran 2019-2020” karena untuk memenuhi harapan serta keinginan, kebutuhan dan harapan. Juga mempunyai pengembangan diri sesuai minat dan bakatnya masing-masing, hal ini dilakukan agar memudahkan siswa untuk melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi dan tentunya dapat melanjutkan kesekolah favorit atau sekolah pilihan mereka,

¹¹ Edward Sallis, *Total Quality Management* Terj. Ahmad Ali Riyadi (Yogyakarta: Ircisod, 2006), hlm. 73.

¹² M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 18.

karena Manajemen mutu terpadu merupakan sebuah konsep baru namun tidak bisa dipungkiri perkembangannya sangatlah baik bagi organisasi, tidak hanya pada bidang ekonomi dan bisnis saja, tetapi manajemen mutu terpadu juga dapat diterapkan pada bidang pendidikan.

F. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan berisi rencana susunan atau sistematika penulisan dalam penelitian.¹³ Penyusunan dimulai dari bab pertama sampai bab akhir. Dengan kata lain pada bab ini berisi tentang rangkuman dari isi proposal penelitian.

Adapun sistematika pembahasan dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I : merupakan bagian pendahuluan dalam penulisan proposal yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II : berisi tentang kajian kepustakaan yang terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori.

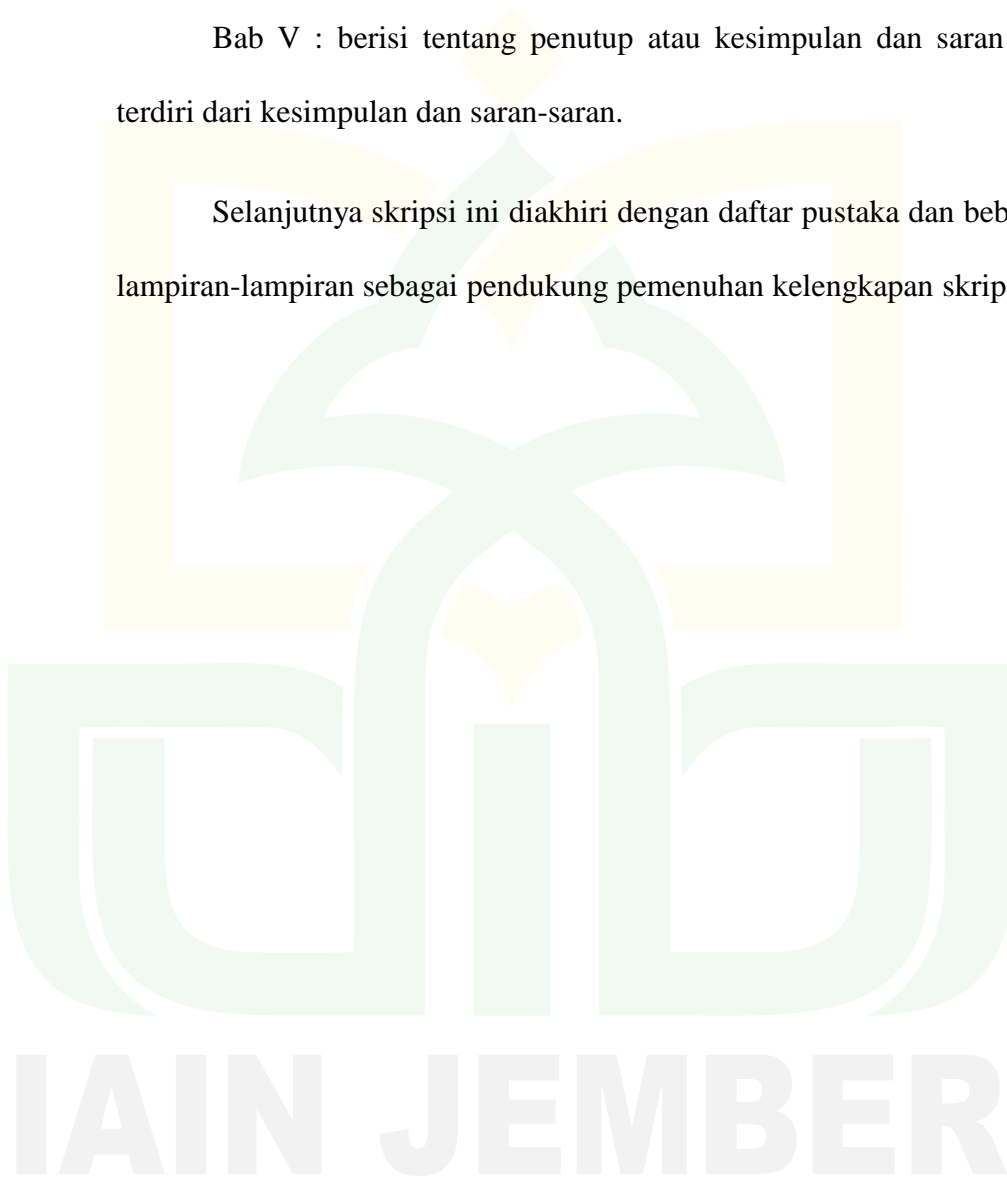
Bab III : berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

¹³ Happy Susanto, *Panduan Menyusun Proposal* (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), 35.

Bab IV : berisi tentang penyajian data dan analisis yang terdiri dari gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, pembahasan temuan.

Bab V : berisi tentang penutup atau kesimpulan dan saran yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

Selanjutnya skripsi ini diakhiri dengan daftar pustaka dan beberapa lampiran-lampiran sebagai pendukung pemenuhan kelengkapan skripsi ini.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian terdahulu

Pada bagian ini peneliti akan mencantumkan beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian peneliti. Dengan tujuan untuk menjaga keaslian penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Diantaranya adalah;

- a. Mustika Damai Yanti, 2019 dengan judul ; Implementasi management mutu terpadu pendidikan Kecamatan Gunung Alip Tanggamus.¹⁴ Fokus dari penelitian ini adalah 1). Bagaimana fokus pada pelanggan dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan 2). Bagaimana keterlibatan seluruh stakeholders dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan 3). Bagaimana pengukuran dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan. Adapun letak persamaan dan perbedaannya.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan:

- 1) Implementasi manajemen mutu pada fokus pada pelanggan sudah berjalan dengan baik baik, karena madrasah tidak hanya melibatkan pihak internal dalam setiap prosesnya tetapi juga melibatkan pihak eksternal, serta madrasah ditunjang dengan

¹⁴ Mustika Damai Yanti, Implementasi management mutu terpadu pendidikan Kecamatan Gunung Alip Tanggamus, (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2019).

akreditasi yang baik A, dan didukung dengan program-program unggulan, adapun dalam hal sarana dan prasarana harus lebih diimbangi dengan jumlah siswa yang ada.

- 2) Implementasi manajemen mutu pada keterlibatan total sudah berjalan dengan baik dengan adanya MGMP, dan koordinator UN dibawah bimbingan kepala sekolah, dibinanya kerjasama antara Gurudan siswa diluar jam pelajaran, serta adanya tupoksi sesuai *job description* masingmasing.
- 3) Implementasi manajemen mutu terpadu pada pengukuran sudah berjalan dengan baik dengan mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, dan adanya rapat evaluasi.
- 4) Implementasi manajemen mutu terpadu pada membangun dan menjaga komitmen sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya rapat koordinasi, memberikan *reward* kepada Guru pembimbing dan pelatih serta siswa yang memenangkan lomba, dalam menjaga komitmennya pun madrasah tidak pernah memulangkan siswa sebelum jam pulang, dan ikut serta dalam setiap *event* perlombaan.
- 5) Implementasi manajemen mutu pada perbaikan berkelanjutan juga sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya supervisi, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang Implementasi Management Mutu Terpadu dan pendekatannya

menggunakan kualitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada fokus penelitian.

- b. Erna Meisaroh, 2014 IAIN Surakarta dengan judul “Implementasi Total Quality Management (TQM) di MI Muhammadiyah Gading 1 Klaten”. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sedangkan fokus penelitian pada skripsi ini yaitu: 1) Bagaimana penerapan TQM di MI Muhammadiyah Gading 1 Klaten. 2) Bagaimana layanan sekolah di MI Muhammadiyah Gading 1 Klaten.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan:

- 1) Sistem manajemen mutu di MI Muhammadiyah Gading 1 Klaten bila di tinjau dari unsur-unsur total quality management (TQM) yang meliputi fokus pada pelanggan, peningkatan pada kualitas, 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 diluar kelas misalnya dengan pembiasaan shalat dhuha, jamaah shalat dhuhur dan kegiatan ekstrakurikuler. Dengan demikian mutu pelayanan di

MI Muhammadiyah Gading 1 Klaten dalam taraf memuaskan.¹⁵

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang Implementasi Management Mutu Terpadu dan pendekatannya menggunakan kualitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada fokus penelitian dan juga objek penelitian.

No	Judul	Perbedaan	Persamaan
1	Mustika Damai Yanti, 2019 dengan judul ; Implementasi management mutu terpadu pendidikan Kecamatan Gunung Alip Tanggamus.	Lebih memfokuskan terhadap implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan Kecamatan Gunung Alip Tanggamus. Sedangkan penelitian ini lebih fokus terhadap implementasi manajemen mutu	Penelitian yang sudah dilakukan dan peneliti sendiri sama-sama membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu.

¹⁵ Erna Meisaroh, *Implementasi Total Quality Management (TQM) di MI Muhammadiyah Gading 1 Klaten* (Skripsi: IAIN Surakarta, 2014).

		terpadu	
2	Erna Meisaroh, 2014 IAIN Surakarta dengan judul “Implementasi Total Quality Management (TQM) di MI Muhammdiyah Gading 1 Klaten	Perbedaan penelitian yang sudah dilakukan dan peneliti sendiri terletak pada fokus penelitian	Penelitian yang sudah dilakukan dan peneliti sendiri sama-sama membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu.

B. Kajian teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam penelitian. Pembahasan teori yang terkait dengan penelitian secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan peneliti. Posisi teori dalam penelitian kualitatif diletakkan sebagai perspektif, bukan untuk diuji sebagaimana dalam penelitian kuantitatif.¹⁶

a. Management

Manajemen berasal dari bahasa latin *Manus*, yang berarti tangan, dan *Ageree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember : IAIN Jember Press, 2017), hlm. 74

menjadi *Managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke Bahasa Inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda) dan *manager* untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen yang berarti pengelolaan.¹⁷

Manajemen menurut Mustafa Dames dalam bukunya *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Tarbiyyah Wa Al-Ta'lim* mengemukakan bahwa:

ادارة هي الاسخخذاو انفعال و انكفاء نه وَّارَد انبشزيت وان أدیت وان أئیت
وان عهویات و الآفكار

وانوقج ي خلال انع هیات الإدارة ان خَّ نُهت فی انخطیط □ وانخظیسی و

انخوجیت وانزقابت بغز ححقیق¹⁸ الأهداف

Menurut Mustafa D. Manajemen adalah penggunaan sumber daya manusia dengan efektif dan efisien, material, keuangan, informasi, gagasan, serta waktu yang efisien melalui proses administrasi *planning, organizing, actuating, control* untuk mencapai tujuan.

¹⁷ Husaini Usman, *Managemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 25

¹⁸ Mustafa D, *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Tarbiyyati Wa Al-Ta'lim* (Daaru: Al-Ghiida, 2008), hlm. 22.

Definisi menurut para ahli, seperti yang didefinisikan Robbins dalam Engkoswara manajemen adalah suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Sedangkan menurut George R. Terry, Manajemen adalah suatu proses yang jelas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta melaksanakan sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumberdaya dan sumberdaya lainnya. Sejalan dengan dua pengertian di atas Sudjana mendefinisikan manajemen sebagai rangkaian berbagai kegiatan yang wajar yang dilakukan seseorang berdasarkan norma-norma yang telah ditetapkan dan dalam pelaksanaannya memiliki hubungan dan saling keterkaitan dengan lainnya.¹⁹

Setiap ahli memberi pandangan yang berbeda tentang batasan serta pengertian manajemen, namun dapat penulis simpulkan bahwa definisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses mendayagunakan individu, dan sumberlainnya untuk mencapai tujuan suatu organisasi secara efektif dan efisien.

¹⁹ Engkoswara & Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 86-87

b. Mutu

Mutu memiliki pengertian yang bervariasi sebagai suatu konsep mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar. seperti yang dinyatakan Nomi Preffer dan Anna Coote dalam Edward Sallis, “ Mutu merupakan konsep yang licin” mutu mengimplikasikan hal-hal yang berbeda pada masing-masing individu.

Kita memang bisa mengetahui mutu ketika kita mengalaminya, tetapi kita tetap merasa kesulitan ketika kita mencoba mendeskripsikan dan menjelaskannya. Dalam kehidupan sehari-sehari, kita akan melakukan apa saja untuk bisa mendapatkan mutu, terutama jika mutu tersebut sudah menjadi kebiasaan kita. Namun, ironisnya, kita hanya bisa menyadari keberadaan mutu tersebut saat mutu tersebut hilang. Satu hal yang kita bisa yakini adalah mutu merupakan suatu hal yang membedakan antara yang baik dan yang sebaliknya. Bertolak dari kenyataan tersebut, mutu dalam pendidikan akhirnya merupakan hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan. Sehingga, mutu jelas sekali merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status ditengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang kian keras.

Organisasi-organisasi terbaik, baik milik pemerintah maupun swasta, memahami mutu dan mengetahui rahasianya.

Menemukan sumber mutu adalah sebuah petualangan penting. Pelaku-pelaku dunia pendidikan menyadari keharusan mereka untuk meraih mutu tersebut dan menyampaikannya pada belajar dan anak didik. Sesungguhnya, ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumberdaya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap belajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut.

Mungkin terkesan sedikit memerintah jika kami menganjurkan pentingnya melihat dunia bisnis sebagai sebuah poin awal pembicaraan kita tentang TQM. Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu memahami bahwa sebagian besar rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan dan klien. Meraih mutu melibatkan keharusan melakukan segala hal dengan baik, dan sebuah institusi harus memposisikan pelanggan secara tepat dan proposional agar mutu tersebut bisa dicapai.²⁰

Menurut Crosby Mutu adalah kesesuaian dengan yang disyaratkan atau distandarkan,

²⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* (Yogyakarta: Ircisod, 2012), hlm. 96

"انخطابق يع ان خطهبات وفي انشي انطويم بدو حكهفت عنذيا حصم إنى

حانت انلاعيوب"

Deming mengemukakan bahwa mutu adalah cocok dengan persyaratan dan dalam jangka panjang tanpa cacat, sedangkan Goetsch dan Davis dalam Engkoswara mengatakan bahwa Mutu adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, Definisi lain dari mutu menurut Dr. Muhammad „Iwad dalam bukunya *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Maktabaat* mutu adalah

انجودة هي تحقيق رغبات و يطهبات ان سَخفيد □ بم وحجاوسها أو حلا

في انعيوب ينذ ان زَاحم الأول²¹ نهع هَيْت ب أ يزضي ان سَخفيد.

Buku tersebut menjelaskan bahwa mutu berarti keinginan mewujudkan tuntutan dan persyaratan pelanggan, bahkan mutu dibentuk mulai dari tahap awal proses sehingga tercapailah kepuasan pelanggan.

Melihat definisi-definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Mutu adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses, dan lingkungan yang memenuhi atau

²¹ Muhammad Iwad, *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Maktabaat* (Daral Hamed, 2008), hlm. 31.

melebihi harapan pelanggan. Adapun dalam bidang pendidikan mutu berkenaan dengan, proses, lingkungan sekolah, serta hasil pendidikan, yang dapat memenuhi harapan masyarakat dan dunia kerja.

Dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan bersifat relatif, karena tidak semua orang memiliki ukuran yang sama persis, namun demikian jika mengacu pada pengertian mutu secara umum dapat dinyatakan bahwa, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang komponennya memiliki persyaratan dan ketentuan yang diinginkan oleh pelanggan serta menimbulkan kepuasan. Mutu pendidikan adalah baik, jika pendidikan tersebut dapat menyajikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggannya.

Standar mutu pendidikan dapat dirujuk dari standar nasional pendidikan yang tertera didalam Undang-Undang RI No 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional Bab IX Pasal 35 Ayat 1 yang berbunyi :

“Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala”.

c. Management mutu terpadu (Total Quality Management)

Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan sangat populer dilingkungan organisasi profit, khususnya diberbagai badan usaha atau perusahaan serta industri, yang memang telah terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya masing-masing dalam kondisi yang sangat kompetitif. dalam *Handbook Of Total Quality Management* menjelaskan bahwa :

“Total quality management A company-wide application of quality that requires the involvement and participation of everyone in the organization and a strong support and commitment from top management.”²²

Kutipan diatas menjelaskan bahwa penerapan manajemen mutu diseluruh organisasi maupun perusahaan memerlukan keterlibatan dan partisipasi seluruh individu didalam organisasi serta dukungan dan komitmen yang kuat dari manager puncak.

Kata *Total* berarti setiap orang, hal, aspek terlibat dan berpartisipasi dalam organisasi, *Quality* berarti memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan *Management* berarti usaha untuk mencapai tujuan bersama. Seperti halnya Mutu definisi manajemen mutu terpadu pun bermacam-macam menurut Santosa dalam

²² Christian N., *Handbook of Total Quality Management* (New York USA: Springer Science and Business, 1998), hlm. 32

Fandy Tdijptono Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.²³

Menurut Nawawi manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat.

Sejalan dengan pengertian dua para ahli diatas maka Nasution mengemukakan Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasikan pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen mutu terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus, atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, serta lingkungannya.²⁴

Manajemen mutu terpadu bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku dan harus diikuti, melainkan seperangkat prosedur dan proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan

²³ Fandy Tjiptono & Anastasia Dian, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003) hlm. 4.

²⁴ Umi Hanik, *Implementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan* (Kudus: Rasail Mesdia Grup, 2011), hlm. 8-9

mutu kerja. Adapun yang membedakan TQM dengan manajemen lainnya adalah berkenaan dengan perbaikan berkelanjutan yang ada didalamnya, yang dimaksud kualitas total dalam TQM bukan berarti perbaikan secara instan melainkan merubah cara melakukan sesuatu menjadi lebih baik secara-terus menerus secara konstan dan selamanya.

Adapun konsep mutu dalam dunia pendidikan bila dikaitkan dengan firman Allah SWT tercermin dalam Q.S. Ar-Ra'd ayat 11 sebagai berikut :

لَهُر مُعَقَّبَتٌ مِّن بَيْن يَدَيْهِ وَمِن خَلْفِهِ ۖ يَحْفَظُونَهُ مِّن أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ
 اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ
 سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَّالٍ ﴿١١﴾

artinya: *Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan sesuatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.*

Dari pengertian para tokoh diatas maka dapat penulis simpulkan manajemen Mutu terpadu adalah sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha, yang dilakukan secara terus menerus dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

d. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan

Menurut Husaini Usman manajemen mutu terpadu pendidikan adalah budaya peningkatan mutu pendidikan secara

terus menerus, fokus pada pelanggan sekolah, demi kepuasan jangka panjangnya, dengan partisipasi warga sekolah, keluarga, masyarakat serta pemerintah.²⁵

Perbaikan terus-menerus oleh orang Jepang disebut *kaizen*. *Kaizen* diterjemahkan sebagai perbaikan sedikit demi sedikit tetapi terus-menerus. Esensi *kaizen* adalah memperbaiki yang kecil-kecil terlebih dahulu namun sangat vital untuk mencapai keberhasilan. Dengan keberhasilan timbul rasa percaya diri untuk memperbaiki yang besar-besaran. Sedangkan misi utama manajemen mutu terpadu pendidikan adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Peter semua organisasi yang ingin mempertahankan keberadaannya harus obsesi pada Mutu.

Mutu harus sesuai dengan persyaratan keinginan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya, dan sekolah yang kehilangan pelanggannya akan tutup dan bubar. Manajemen mutu terpadu (MMTP) menjadikan suatu gagasan sebagai sebuah filosofi perubahan terus menerus hanya dapat dicapai oleh dan melalui individu didalamnya. Adapun untuk mengembangkan budaya perbaikan terus-menerus prosesnya diawali dengan mengembangkan visi dan misi sekolah serta bagian didalamnya. tugas pertama kepala sekolah adalah memberikan

²⁵ Husaini Usman, *Managemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, .hlm. 602

kepercayaan kepada warga sekolahnya dan mendelegasikan kewenangan pada level yang sesuai, agar stafnya turut bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu.²⁶

Jadi MMTP awalnya bersifat dari atas kebawah. Setelah bawahan menerimanya selanjutnya MMTP dilakukan oleh seluruh warga sekolah secara sinergi. Tugas terakhir kepala sekolah adalah “mengucapkan terimakasih” kepada semua pihak yang terlibat dalam penerapan MMTP.

Manfaat Manajemen mutu terpadu pendidikan banyak sekali baik bagi pelanggan, institusi, maupun staff. Adapun manfaat manajemen mutu terpadu bagi pelanggan adalah sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau layanan, pelanggan diperhatikan, kepuasan pelanggan terjamin Manfaat manajemen mutu terpadu bagi Isntitusi adalah terhadap perubahan kualitas atau pelayanan, staff lebih termotivasi, produktivitas meningkat, biaya turun, produk cacat berkurang, permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat. Manfaat manajemen mutu terpadu bagi para staff organisasi adalah adanya pemberdayaan, lebih terlatihnya kemampuan, dan lebih diakui serta dihargai. Manfaat lain dari implementasi manajemen mutu terpadu yang dapat dirasakan dimasa yang akan datang adalah, dapat membuat institusi sebagai *Leader* bukan hanya sekedar

²⁶ Yundri Akhyar, *Total Quality Management*, (Jurnal Potensia 2014), hlm. 10

follower (pengikut), membantu terciptanya *tim work*, membuat istitusi lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan, dan tentunya dapat membuat istitusi siap dan lebih mudah beradaptasi pada perubahan.

e. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan

Dalam bukunya Jerome S. Arcaro mengemukakan bahwa pada dasarnya sekolah bermutu memiliki 5 karakteristik yang diidentifikasi seperti pilar mutu, pilar-pilar tersebut didasarkan pada keyakinan sekolah seperti kepercayaan, kerja sama, serta kepemimpinan. Mutu dalam sebuah lembaga pendidikan meminta adanya komitmen pada kepuasan kostumer serta komitmen untuk mencapai sebuah lingkungan yang memungkinkan staf dan siswa menjalankan pekerjaan sebaik-baiknya.²⁷ Adapun 5 prinsip sekolah bermutu dalam Jerome S. Arcaro meliputi:

1) Fokus pada Pelanggan (*costumer*)

Dalam manajemen mutu terpadu pendidikan atau yang lebih dikenal dengan MMTP, konsep mengenai mutu dan pelanggan diperluas. Mutu tidak lagi hanya bermakna dengan kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan.

²⁷ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm.38

Edward Sallis menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki kualitas yang baik didapatkan dengan banyak mendengarkan dan menanggapi kebutuhan serta keinginan pelanggan mereka secara baik dan simpatik. Begitupun dengan pendidikan, pendidikan adalah pelayanan jasa, sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya. Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal serta pelanggan eksternal.

pelanggan dalam (*Internal customer*) yang pengelola institusi pendidikan itu sendiri seperti, manager, guru, staff, dan, dan yang kedua adalah pelanggan luar (*External customer*) yang meliputi, masyarakat, pemerintah, komite sekolah serta dunia industri. dalam arti lain sekolah mempunyai pelanggan primer, sekunder, dan tertier. Pelanggan primer sekolah adalah siswa, pelanggan sekunder sekolah adalah orang tua, serta pelanggan tertier sekolah adalah pemerintah dan masyarakat.²⁸

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, ketepatan waktu, dan lembaga pendidikan dapat mengatasi keluhan permasalahan dengan baik. Oleh karena itu segala aktivitas pendidikan harus dikoordinasikan untuk memuaskan

²⁸ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 14

para pelanggan. adapun keberhasilan dari fokus pada pelanggan dalam bidang pendidikan dapat ditandai dengan:

- a) Secara berkala mengadakan pertemuan dengan guru, staff, serta orangtua untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan
 - b) Memenuhi harapan serta keinginan pelanggan
 - c) Memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan dengan memuaskan.
 - d) Sarana dan pra-sarana yang dibangun memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik.
- 2) Keterlibatan total (Kerjasama Tim dan keterlibatan *Stakeholders*)

Dalam suatu sekolah yang tergolong bertaraf internasional, setiap individu dipandang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian setiap individu merupakan sumberdaya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap individu dalam sebuah organisasi diperlakukan dengan baik, dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Tidak hanya itu, Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik antara warga sekolah maupun luar sekolah. Setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu, mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab dewan sekolah ataupun pengawas.

Mutu merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang memberi kontribusi bagi upaya mutu.

Rolf E. Rogers dalam bukunya *Implementation of Total Quality Management* mengatakan bahwa “*teams get involved in problem detectioas well as making the decisions necessary to solve the problems and improve production processes*”²⁹

Rolf menjelaskan bahwa tim terlibat dalam deteksi masalah serta membuat keputusan untuk pemecahan masalah agar dapat meningkatkan proses produksi bersama. Adapun keberhasilan dari keterlibatan total dalam lingkup pendidikan dapat ditandai dengan:

- a) Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik, antara warga sekolah meupun luar sekolah
- b) Semua pihak pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta memberi kontribusi terhadap mutu

Adanya Hubungan saling ketergantungan merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja tim dalam pencapaian tujuan. Guru dan staf sebagai pelanggan internal turut memberikan jasa kepada pelanggan eksternal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan pada akhirnya membuat pelanggan

²⁹ Rolf E. Rogers, *Implementation of Total Quality Management* (New York London:Routledge, 2013), hlm. 11

eksternal menderita. Salah satu tujuan manajemen mutu terpadu pendidikan adalah merubah sebuah institusi sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas tanpa konflik. Untuk meraih sebuah tujuan utama yaitu memuaskan seluruh pelanggan.

Kerja tim yang efektif berprinsip **TEAMWORK** yaitu

singkatan dari:

Together : Bersama-sama

Empathy : Pandai merasakan perasaan orang lain

Asist : Saling membantu

Maturity : Saling penuh kedewasaan

Willingness : Saling penuh keikhlasan

Organization : Saling teratur

Respect : Saling menghormati

Kindness : Saling berbaik hati

3) Pengukuran

Sistem mutu selalu membutuhkan rangkaian umpan balik. Mekanisme umpan balik harus ada dalam sistem mutu.

Dalam Manajemen mutu terpadu Mengumpulkan data bukan sekedar perasaan (*feeling*). pengukuran berfungsi untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan serta Mengadakan evaluasi secara berkala atas perencanaan yang telah dilaksanakan. Didalam pengukuran inipun menuntut manager puncak atau kepala sekolah melihat apakah tugas-

tugas yang telah diberikan kepada staf serta guru-guru sudah dikerjakan sesuai dengan mestinya dan sesuai jadwal atau sebaliknya. , adapun keberhasilan proses pengukuran dalam suatu lembaga pendidikan dapat ditandai dengan:

- a) Kepala madrasah menciptakan struktur organisai yang mengandung kontrol
- b) Madrasah mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kinerja guru dan staff agar kekeliruan dalam bekerja berkurang
- c) Mekanisme kerja guru, staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing, seperti tugas mingguan, bulanan serta harian.

4) Komitmen

Robbins dan Judge mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Sedangkan Mathis dan Jackson mendefinisikan komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan tetap tinggal atau tidak meninggalkan organisasinya.

Sejalan dengan kedua pendapat tersebut Richard M. Steers mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa

identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (ketersediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi), dan loyalitas (ketersediaan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan seorang pegawai terhadap organisasinya. Menurut Minners, ada 4 faktor yang mempengaruhi komitmen seseorang diantaranya:

- a) Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kepribadian.
- b) Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
- c) Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi.
- d) Pengalaman kerja, pengalaman kerja guru dan staff sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen

Sama halnya dalam suatu organisasi, seluruh anggota yang ada dalam sekolah harus memiliki komitmen jangka panjang dalam melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses, serta dapat mewujudkan visi dan misi didalamnya karena setiap orang perlu mendukung upaya mutu. Mutu merupakan perubahan

budaya yang menyebabkan organisasi mengubah cara kerjanya, guna meningkatkan produktivitas, Bila mereka tidak mempunyai komitmen maka proses transformasi mutu tidak dapat dimulai.

5) Perbaikan Berkelanjutan

Suksesnya sebuah lembaga pendidikan harus disertai dengan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Sekolah mesti melakukan sesuatu yang lebih baik untuk esok hari. Para professional pendidikan harus secara konstan menemukan cara untuk menangani masalah yang muncul, dan membuat perbaikan yang diperlukan. Adapun konsep ini beritikan dengan firman Allah SWT tercermin dalam Q.S. An-nahl 90 sebagai berikut :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾



Artinya : *sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa perbaikan adalah proses yang tidak boleh berhenti. Selalu ada target baru setelah

target-target terdahulu tercapai. Semua itu bertujuan untuk menjadikan produk, proses serta layanan menjadi lebih baik lagi. proses perbaikan berkelanjutan bergantung pada dua unsur yaitu:

- a) Mempelajari proses, alat, dan keterampilan yang tepat.
- b) Menerapkan keterampilan baru baru diberbagai kegiatan sekolah.

Proses perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan berdasarkan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) siklus ini merupa kan siklus yang *never ending* dan berlaku pada semua kegiatan sekolah, misalnya penerimaan siswa baru. Secara obyektif yang paling pertama diperbaiki adalah budaya kerja dan disiplin dari pelaksana sekolah (guru, karyawan, dan kepala sekolah) semuanya harus memandang siswa sebagai “pelanggan” yang harus dilayani sebaik-baiknya. Pelaksanaan sekolah dituntut selalu bersemangat untuk maju, menambah kemampuan, dan keterampilannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka dihadapan siswa. Apabila semua pelaksanaan sekolah sudah mempunyai budaya kerja, dan disiplin yang tinggi maka implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan dapat secara nyata berjalan dan akan menjadikan sekolah semakin maju, memiliki *brand image*, yang semakin tinggi dan pada akhirnya dapat menciptakan pemimpin-pemimpin berkualitas.

Keberhasilan dari perbaikan berkelanjutan dalam sebuah lembaga pendidikan dapat ditandai dengan:

- a) secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap proses pendidikan.
- b) mengadakan workshop, serta pelatihan-pelatihan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang jenis datanya bersifat kualitatif, yaitu berupa pernyataan, kalimat, dan dokumen.³⁰ Sehingga pada penulisan karya tulis ilmiah ini hanya disuguhkan data berupa narasi.

Penelitian ini bersifat kualitatif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Pendekatan kualitatif digunakan karena dapat mengungkap data secara mendalam tentang Implementasi Total quality manajemen Terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.

Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk mendapatkan hasil data yang alamiah, menggali serta memaparkan data sesuai dengan keadaan di lapangan. Peneliti mampu memotret, menganalisis, dan bertanya tanpa mempengaruhi dinamika obyek. Sehingga obyek bisa berkembang apa adanya tidak dipengaruhi dan dimanipulasi oleh peneliti.

Sedangkan jenis penelitian ini adalah deskriptif. Maksudnya penelitian ini diupayakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan sifat obyek tertentu. Penelitian deskriptif

³⁰ Musfiqon, *Metodologi Penelitian pendidikan* (Jakarta : PT Prestasi Pustakarya, 2012), hlm, 56.

bertujuan untuk memaparkan, menggambarkan, dan memetakan fakta-fakta berdasarkan cara pandang atau kerangka berfikir tertentu. Metode ini berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan kondisi, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang.

Oleh karena itu, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk melakukan penelitian secara terinci dan mendalam melalui pemaparan, penggambaran, serta menemukan fakta-fakta mengenai fokus penelitian yang digali. Sedangkan untuk jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini bertempat di jln. Balung No.114, Sukerejo, Kec. Bangsalsari, Kab. Jember Prov. Jawa Timur. Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja dengan dasar pertimbangan bahwa kepala sekolah di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember mampu membangun siswa-siswi menjadi berprestasi dengan menggunakan manajemen mutu terpadu.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian yang akan digunakan untuk mendapatkan data pendukung dalam pelaksanaan penelitian ini melalui *pusposive sampling*

(sampel bertujuan).³¹ *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Berdasarkan uraian tersebut, maka yang bisa dijadikan sebagai subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kepala SMP 11 Ma'rif Bangsalsari Jember
2. Guru SMP 11 Ma'rif Bangsalsari Jember
3. Siswa SMP 11 Ma'rif Bangsalsari Jember
4. Komite SMP 11 Ma'rif Bangsalsari Jember
5. Orang Tua Siswa SMP 11 Ma'rif Bangsalsari Jember

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data yang valid maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Teknik Pengamatan (Observasi)

Metode Observasi merupakan pengamatan yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 218-219

menggunakan alat indra. Teknik adalah teknik yang menggunakan pengamatan dan pencatatan.³²

Dalam hal ini peneliti akan menggunakan observasi partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang akan diteliti.

Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan teknik observasi adalah :

- 1) Implementasi Total Quality Management smp 11 Ma'arif Bangsalsari Jember
- 2) Perencanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember
- 3) Pelaksanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember
- 4) Evaluasi Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

b. Teknik Wawancara (Interview)

Wawancara adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan melakukan tanya jawab lisan secara sepihak, berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditentukan.³³

³² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 126.

³³ Sudijono Anas, *Pengantar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 76.

Teknik wawancara atau *interview* dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi tiga kategori, yakni:

1) Interview bebas (*inguided interview*)

Interview bebas merupakan interview dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat data apa saja yang akan dikumpulkan.

2) Interview terpimpin (*guided interview*)

Interview terpimpin merupakan interview yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederatan pertanyaan lengkap dan terperinci seperti yang dimaksud dalam interview terstruktur.

3) Interview Bebas Terpimpin

Interview bebas terpimpin merupakan jenis wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini. Prosedur ini merupakan kombinasi antara interview bebas dengan interview terpimpin dengan demikian, peneliti berharap dapat mendeskripsikan secara mendalam tentang Implementasi Total Quality Management di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember. Teknik wawancara tersebut digunakan untuk memperoleh data-data tentang :

- a) Perencanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

- b) Pelaksanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember
- c) Evaluasi Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

c. Kajian Dokumen

Dokumentasi adalah sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, ikhtisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya.³⁴

Dalam metode ini penulis ingin memperoleh data tentang:

- a. Sejarah berdirinya SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember
- b. Letak Geografis
- c. Struktur Organisasi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember
- d. Data Guru dan Jumlah Siswa SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember
- e. Visi dan Misi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember
- f. Program Kerja SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

E. Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisa data deskriptif kualitatif. Analisa data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari obeservasi, wawancara, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya.

³⁴ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 225.

Menurut Miles dan Huberman aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara intraktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data diantaranya.³⁵

a. Kondensasi Data (*Data condusation*)

Kondensasi data adalah proses analisis data dengan merangkum data yang diperoleh dari lapangan. Kemudian dipilih hal-hal yang pokok dan memfokuskannya pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu, sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data (mendisplaykan data). Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Namun, menurut Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 338.

c. Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Milas dan Huberman adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Kesimpulan dalam hal ini merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau intraktif, hipotesis atau teori.³⁶

Ketiga komponen analisa tersebut terlibat dalam proses saling berkaitan, sehingga menentukan hasil akhir dari penelitian data yang disajikan secara sistematis berdasarkan tema-tema yang dirumuskan. Tampilan data yang dihasilkan digunakan untuk interpretasi data. Kesimpulan yang ditarik setelah diadakan *cross chek* terhadap sumber lain melalui wawancara, pengamatan dan observasi.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep yang menunjukkan keshahihan dan keadaan data dalam suatu penelitian.³⁷ Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh. Peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi adalah teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada.³⁸

³⁶ Moleong Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 178

³⁷ *Ibid.*, 321.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 241.

Dengan kata lain, triangulasi sumber diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Oleh karenanya terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Langkah yang akan dilakukan oleh peneliti adalah dengan membandingkan atau mengecek informasi yang diperoleh dengan sumber.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yang mana triangulasi sumber menguji kredibilitas data menggunakan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan sesuai dengan apa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut dari berbagai sumber tersebut.³⁹ Peneliti akan melakukan pemilihan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yang diawali dengan pendahuluan, pengembangan desain, penelitiannya sebenarnya, hingga pada penulisan proposal.⁴⁰ Adapun tahap penelitian kualitatif terbagi menjadi tiga tahapan yang meliputi.⁴¹ Prosedur penelitian yang dilakukan meliputi tiga tahap yaitu:

³⁹ Ibid., 274.

⁴⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press), hlm. 48.

⁴¹ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 61-68.

1. Tahap pra penelitian lapangan

Dalam penelitian pra-lapangan terdapat enam tahapan yang dilalui peneliti, diantaranya:

a. Memilih lapangan penelitian.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu memilih lapangan penelitian dan melakukan observasi prapenelitian. Lapangan penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.

b. Menyusun rancangan penelitian.

Dalam menyusun rencana peneliti menetapkan beberapa hal seperti berikut: Judul penelitian, alasan penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metode yang digunakan.

c. Mengurus perizinan

Sebelum mengadakan penelitian, peneliti mengurus perizinan terlebih dahulu yakni meminta surat permohonan penelitian kepada kampus. Setelah meminta surat perizinan, peneliti menyerahkan kepada Kepala SMP 11 Ma'arif Bangsalsari untuk mengetahui apakah diizinkan atau tidak.

Setelah diizinkan meneliti, peneliti mulai melakukan penjajakan dan menilai lapangan untuk mengumpulkan dan menggali data guna keperluan penelitian.

d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan

Penilaian lapangan akan terlaksana dengan baik apabila peneliti sudah membaca terlebih dahulu kepustakaan atau mengetahui melalui narasumber dalam situasi dan kondisi daerah tempat penelitian dilakukan. Dan diharapkan pula penelitian dapat menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungan tempat penelitian.

e. Memilih dan memanfaatkan informan

Pada tahap ini, peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang dipilih.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian.

Peneliti mulai menyiapkan alat yang dibutuhkan dalam proses penelitian seperti kamera dan buku catatan untuk mempermudah penelitian tersebut. Selain itu peneliti juga membuat pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman wawancara yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dan dicari jawabannya.

2. Tahap pelaksanaan lapangan

a. Memahami latar penelitian

b. Memasuki lapangan penelitian

c. Mengumpulkan data

d. Menyempurnakan data yang belum lengkap

3. Tahap analisis data

Setelah semua data selesai dianalisis, kemudian kegiatan penelitian dilanjutkan dengan penyusunan laporan penelitian. Laporan tersebut diserahkan kepada dosen pembimbing untuk direvisi. Berdasarkan masukan-masukan dari dosen pembimbing tersebut, kemudian dilanjutkan sampai penelitian ini benar-benar terselesaikan.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

Pada bab ini diharapkan hasil penelitian yang telah dilakukan di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember bukan keseluruhan obyek yang diteliti, tetapi hanya hal-hal yang terkait atau orang-orang yang dianggap mengetahui tentang hal-hal yang dikaji.

1. Letak Geografis SMP 11 Ma'arif Bangsalsari

Nama sekolah yaitu SMP 11 Ma'arif Bangsalsari yang terletak di Provinsi Jawa Timur Kabupaten Jember. Lebih tepatnya di Jl. Karangsono No. 17 Dusun Krajan Desa Sukorejo Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember.

2. Sejarah Singkat Berdirinya SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

SMP 11 Ma'arif Bangsalsari berdiri dan mulai beroperasi sejak tahun 1991, beralamatkan di Jl. Karangsono No. 17 Dusun Krajan Desa Sukorejo Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember, (tepatnya di depan rumah/*ndalem* KH. Syakir Sanhaji, BA), yaitu pendiri dan pengasuh pondok pesantren As-Syafi'iyah. Waktu itu SMP 11 Ma'arif Bangsalsari masih terdiri dari tiga ruang kelas, SMP 11 Ma'arif Bangsalsari secara resmi mendapatkan izin penyelenggaraan Sekolah Swasta dari Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Kantor Wilayah Provinsi Jawa Timur dengan bukti Nomor :

6339/104/7.4/1991, melalui surat usulan LP. Ma'arif Cabang Jember. Nama pondok pesantren As-Syafi'iyah diambil dari nama di mana beliau menimba ilmu di pondok pesantren Salafiyah Syafi'iyah Banyuputih - Sukorejo - Situbondo. Masyarakat setempat mengenal sekolah ini sebagai sekolah formal pertama kali tingkat SMP yang berdiri di desa Sukorejo, mereka menyebutnya dengan nama SMP Ma'arif Sukorejo.

Sekitar tahun 1994 pengasuh yayasan membeli sebidang tanah dan beberapa petak sawah milik masyarakat setempat kemudian untuk diwakafkan sebagai tempat lembaga pendidikan formal, tepatnya di timur jalan dari area pasar Desa Sukorejo. SMP 11 Ma'arif Bangsalsari saat ini beralamatkan di Jl. Balung No. 114 Dusun Krajan Desa Sukorejo Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember. Sekolah ini berdiri di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren As-Syafi'iyah di mana sebelumnya juga mengelola lembaga pendidikan pada jalur non formal, yaitu Madrasah Diniyah Ula dan Wustho, seiring peningkatan jumlah santriwan/wati dan minat masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya setelah tamat Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah, maka KH. Syakir Sanhaji, BA. sebagai pendiri sekaligus pengasuh pondok pesantren mencoba menjawab persoalan tersebut dengan "menggandeng" para santri dan alumni,sertatokoh masyarakat setempat.

Dari tahun ketahun Pondok Pesantren As-Syafi'iyah mengalami perkembangan dan kemajuan pesat, ini terbukti dengan didirikannya TPQ Asy-Syafi'iyah dan beberapa lembaga pendidikan formal di antaranya adalah: SMA 06 Ma'arif Jurusan IPS (Angkatan pertama Tahun 2003-2012), lalu dialihkan menjadi SMK Ma'arif Bangsalsari Jurusan Multimedia (berdiri pada Tahun 2010), MTs Asy-Syafi'iyah (Tahun 2008), dan MA Asy-Syafi'iyah (Tahun 2011). Saat ini Gus Abdul Wahid Hasyim, S.HI/menantu dari KH. Syakir Sanhaji, BA. dipercaya oleh kyai sebagai ketua Yayasan Pondok Pesantren Asy-Syafi'iyah Sukorejo Bangsalsari Jember.

Pada era awal berdirinya, SMP 11 Ma'arif Bangsalsari untuk penyelenggaraan Kegiatan Ujian Nasional masih bergabung dengan SMP Negeri 1 Bangsalsari sebagai instansi Sub Rayon induknya, namun setelah SMP 11 Ma'arif Bangsalsari terakreditasi oleh BAN S/M pada tahun 2001 dan 2006 dengan status "DIAKUI", baru bisa melaksanakan kegiatan Ujian Nasional di sekolah sendiri.

Untuk meningkatkan mutu pendidikan sebagai sekolah yang berbasis pondok pesantren SMP 11 Ma'arif Bangsalsari melakukan inovasi dengan terobosan-terobosan baru, di antaranya dengan mengaktifkan kegiatan-kegiatan ekstra kurikuler dan pengembangan diri, membuka program kelas unggulan (Tahun 2008) yang mengedepankan pada upaya kemampuan siswa untuk bisa menguasai bahasa asing (arab dan inggris) termasuk di dalamnya beasiswa untuk

siswa berprestasi, karena dengan hal ini akan menjadikan daya tarik tersendiri bagi masyarakat khususnya wali murid dan alumni santri. Pada Tahun 2011 status SMP 11 Ma'arif telah terakreditasi dengan predikat "B" oleh BAN S/M Provinsi Jawa Timur, dengan nomor sertifikat 012964 tertanggal 3 November 2011 Pada Tanggal 18 Juli 2017 SMP 11 Ma'arif Bangsalsari telah terakreditasi kembali oleh BAN S/M dengan predikat "B".

3. Kedudukan

SMP 11 Ma'arif Bangsalsari adalah unit pelaksana teknis dibidang pendidikan dalam lingkungan kementerian agama yang berada dibawah dan tanggung jawab kepada kepala kantor wilayah kementerian agama.

4. Tugas

SMP 11 Ma'arif Bangsalsari mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pengajaran agama islam sekurang-kurangnya 40% sebagai mata pelajaran dasar, disamping pendidikan dan pengajaran umum, selama 3 tahun sekali.

5. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas SMP 11 Ma'arif mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pendidikan tingkat lanjutan pertama sesuai dengan kurikulum dan kalender pendidikan yang berlaku.
- b. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan bagi para siswa.
- c. Membina hubungan kerja sama dengan orang tua siswa dan masyarakat.
- d. Melaksanakan tata usaha dan rumah tangga sekolah, termasuk perpustakaan.

6. Visi Dan Misi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari

a. Visi

“Visi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari yaitu: membentuk karakter siswa yang memiliki kemampuan dasar berstandar nasional, kemampuan agama ala *ahlussunnah waljama'ah* dan kemampuan khusus dalam memahami pengembangan bahasa asing yang dilandasi dengan iman dan takwa”

b. Misi

- 1) Membentuk sikap tamatan yang profesional, terampil dan mandiri, penuh disiplin serta cinta tanah air.
- 2) Mendidik dan mencetak generasi yang berkualitas IMTAQ (Iman dan Taqwa), serta IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi).
- 3) Meningkatkan pemberdayaan warga sekolah (Kepala Sekolah, Guru, Siswa, Orang Tua / Wali dan Masyarakat) sebagai wujud otonomi pendidikan.

- 4) Mengadakan kerja sama dengan instansi yang terkait khususnya lembaga kursus Bahasa Inggris dan Komputer untuk menghadapi era global.
- 5) Mendidik dan membentuk generasi muslim dan muslimah ala ahlussunnah wal jama'ah

c. Tujuan dan Sasaran

Mengacu pada visi dan misi sekolah, serta tujuan umum pendidikan dasar dalam mengembangkan pendidikan ini adalah sebagai berikut ini.

- 1) Semua kelas melaksanakan pendekatan “pembelajaran aktif” pada semua mata pelajaran.
- 2) Mengembangkan berbagai kegiatan dalam proses belajar di kelas berbasis pendidikan budaya dan karakter bangsa dan kewirausahaan.
- 3) Terpenuhinya perangkat pembelajaran untuk semua mata pelajaran dengan mempertimbangkan pengembangan nilai Religius dan Budi Pekerti Luhur.
- 4) Memanfaatkan dan memelihara fasilitas untuk sebesar-besarnya dalam proses pembelajaran.
- 5) Menciptakan guru yang kompeten dan profesional.
- 6) Terwujudnya budaya sekolah yang kondusif untuk mencapai tujuan pendidikan antara lain : Gemar Membaca, Kerjasama,

Saling Menghargai, Displin , Jujur, Kerja Keras, Kreatif dan Inovatif.

- 7) Terwujudnya peningkatan Prestasi dibidang Akademik dan non- Akademik.
- 8) Terwujudnya suasana pembelajaran yang Menantang, Menyenangkan, Komunikatif, Tanpa Takut Salah, dan Demokratis.
- 9) Terwujudnya efisiensi waktu belajar, optimalisasi penggunaan sumber belajar dilingkungan untuk menghasilkan karya dan prestasi yang maksimal.
- 10) Terwujudnya lingkungan sekolah yang memiliki Kepedulian Sosial dan Lingkungan, Cinta Damai, Cinta Tanah Air, Semangat Kebangsaan, serta Hidup Demokratis yang menjadi bagian dari pendidikan budaya dan karakter bangsa dan kewirausahaan.
- 11) Menjalin kerja sama lembaga pendidikan dengan media dalam mempublikasikan program sekolah.
- 12) Menumbuh kembangkan peran serta masyarakat dalam bidang pendidikan.
- 13) Mewadahi serta memfasilitasi individu maupun masyarakat atau pakar pendidikan yang peduli terhadap peningkatan kualitas pendidikan secara profesional yang selaras dengan kebutuhan pengembangan pendidikan.

14) Selalu mengkaji dan memecahkan permasalahan pendidikan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan termasuk kurikulum baik lokal maupun nasional.

15) Menciptakan SMP 11 Ma'arif Bangsalsari sebagai sekolah yang sehat dan unggul.

16) Mengembangkan inovasi pendidikan.

17) Meningkatkan kesejahteraan pegawai atau guru.

18) Meningkatkan mutu pelayanan di bidang pendidikan.

19) Memberi kesempatan peserta didik untuk :

a) Belajar untuk beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

b) Belajar untuk memahami dan menghayati.

c) Belajar untuk mampu melaksanakan dan berbuat secara efektif.

d) Belajar untuk hidup bersama dan berguna untuk orang lain, dan

e) Belajar untuk membangun dan menemukan jati diri melalui proses belajar yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan.

d. Strategi Pencapaian

SMP 11 Ma'arif Bangsalsari dalam upaya mencapai tujuan dan sasaran sesuai berdasarkan visi dan misi yang telah

ditetapkan yaitu dengan membuat kebijakan, program dan kegiatan yang merupakan penjabaran dari tujuan dan sasaran.

1) Kebijakan

Kebijakan yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a) Menempatkan tugas guru dan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan mendorong guru untuk meningkatkan kompetensi profesi.
- b) Memanagen terselenggaranya sistem pengelolaan admistrasi sekolah, yang rapih, akuntabel, efektif dan efesien.
- c) Mengupayakan penyediaan sarana dan prasarana pembelajaran yang lengkap dan optimal.
- d) Mengefektifkan peran Badan Penegakan Tata tertib Siswa dan pembinaan kepada siswa secara kontinyu.
- e) Menciptakan lingkungan yang Islami dan kondusif.
- f) Mendorong masyarakat/wali murid untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan program pendidikan di sekolah.
- g) Memotivasi siswa untuk berprestasi sesuai dengan bakat dan minat siswa.

2) Program

Program yang akan dilaksanakan meliputi:

- a) Meningkatkan kegiatan pembinaan guru dan pegawai.

- b) Pembinaan kegiatan admintrasi.
- c) Pengadaan sarana dan prasarana pembelajaran.
- d) Pembinaan kesiswaan.
- e) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pendidikan.
- f) Mengefektifkan kegiatan ekstra kurikuler.

3) Kegiatan

Kegiatan yang akan dilaksanakan dalam upaya mengimplementasikan dari kebijakan dan program yang telah dibuat dengan memanfaatkan sumber daya manusia, sumber dana, sarana prasarana pendukung kegiatan. Adapun kegiatan yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Pembinaan guru dan staf.
2. Meningkatkan kegiatan pembinaan guru dan pegawai.
3. Mengikutsertakan guru dalam kegiatan pelatihan.
4. Melaksanakan supervisi
5. Pembinaan kegiatan admintrasi
6. Pembuatan laporan bulanan
7. Pengarsipan data
8. Inventarisasi barang
9. Pembinaan kesiswaan.
10. Mensosialissikan tata tertib siswa
11. Melaksanakan bimbingan dan konseling
12. Merekap poin pelanggaran tata tertib

13. Mengadakan kunjungan rumah dalam rangka pembinaan.
14. pengadaan sarana dan prasarana pembelajaran.
15. Menambah dan memperbaiki alat peraga
16. Pengadaan buku-buku perpustakaan
17. Pengadaan sarana olahraga, pramuka, UKS dll
18. pengembangan Kegiatan Pembelajaran Berpola Boarding School
19. Membaca Al-Qur'an sebelum PBM dimulai
20. Melaksanakan sholat dzuhur berjamaah
21. Melaksanakan bimbingan baca Al-Qur'an
22. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pendidikan.
23. Mengadakan rapat komite
24. Menyusun pengurus komite sekolah.
25. Pelatihan komputer.
26. Melaksanakan pelatihan computer.
27. Mengefektifkan kegiatan ekstra kurikuler.
28. Pembentukan sanggar seni.
29. Mengikutsertakan siswa dalam berbagai lomba.

7. Identitas Lembaga

Lembaga pendidikan SMP 11 Ma'arif Bangsalsari terletak dilokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh semua kalangan masyarakat, karena disekitar lembaga tersebut merupakan daerah padat penduduk.

Adapun identitas lembaga tersebut adalah sebagai berikut :

Nama Sekolah : SMP 11 Ma'arif Bangsalsari

NSS : 204052420019

NPSN : 20523739

Status Sekolah : Swasta

Bentuk Pendidikan : SMP

Alamat : Jln. Balung No. 114

Rt/Rw : 1/5

Nama Dusun : Krajan

Desa/Kelurahan : Sukerejo

Kode Pos : 68154

Kecamatan : Bangsalsari

Kabupaten : Jember

Provinsi : Jawa Timur

No.Tlp : 082331029963

Email : Smp_Maba@yahoo.Com

Website : SMPMABA.SCH.ID

SK Pendirian Sekolah : E12182004

Tanggal SK Pendirian : 1992-05-26

SK Izin Operasional : 421.3/4403/413/2013

Tgl SK Izin Operasional : 2013-11-14

SK Akreditasi : BAN-S/M

Tgl SK Akreditasi : 2017-11-03

Nama Bank : Jatim

Cabang/KCP/Unit : Rambipuji

Nomer Rekening : 32905340

Rekening Atas Nama : SMP 11 Ma'arif Bangsalsari

8. Sarana-Prasarana

Dari sisi bangunan fisik SMP 11 Ma'arif Bangsalsari telah cukup memadai yaitu :

- a. Ruang Kepala Sekolah : 1 Buah
- b. Ruang Kelas : 9 Buah
- c. Ruang Tata Usaha : 1 Buah
- d. Ruang Guru : 1 Buah
- e. Ruang Lab Komputer : 1 Buah
- f. Ruang Lab Bahasa : 1 Buah

- g. Ruang Perpustakaan : 1 Buah
- h. Ruang UKS : 1 Buah
- i. Aula : 1 Buah
- j. Ruang OSIS : 1 Buah
- k. WC dan kamar mandi Kepala : 1 Buah
- l. WC dan kamar mandi guru/TU : 1 Buah
- m. WC dan kamar mandi siswa : 1 Buah

B. Penyajian Data

Setiap penelitian haruslah dengan penyajian data sebagai penguat dalam suatu penelitian. Data inilah yang akan dianalisis sesuai dengan analisis data yang digunakan. Sehingga dari dua data yang dianalisa tersebut dapat dihasilkan suatu kesimpulan sesuai dengan metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini, maka akan disajikan 3 macam yakni hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini akan akan di sajikan tentang penyajian data berupa gambaran tentang implementasi total quality manajemen (TQM) di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember.

1. Perencanaan total quality manajemen (TQM) di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember.

Dalam dunia pendidikan pada dasarnya pemimpin harus mempunyai perencanaan yang strategis dan memungkinkan. Karena tanpa perencanaan strategis sebuah intitusi tidak akan bisa yakin

bagaimana mereka bisa memanfaatkan peluang-peluang baru. Karena perlunya upaya-upaya strategis tersebut tidak hanya untuk mengembangkan rencana instansi, melainkan signifikansi yang nyata. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Sekolah Badrul Al Amin, M.Kom. yang mengatakan bahwa:

“Seperti ini mas pertama pemimpin harus tau siapa pelangganya dalam sekolah agar supaya tidak salah faham dalam memberikan job discription, dan bukan hanya itu saja pemimpin harus mengetahui segala kekurangan dan kelebihan yang ada di sekolah. Termasuk pelanggan yang ada di sekolah seperti kepala sekolah, guru, karyawan dan siswa. maka dari itu saya sebagai kepala sekolah harus mempunyai sifat itu agar supaya semua yang direncanakan di lembaga ini berjalan dengan sesuai harapan termasuk penerapan total quality manajemen di SMP 11 Ma’arif”.⁴²

Pada wawancara di atas selaras dengan observasi penulis bahwasanya di SMP 11 Ma’arif Bangsalsari Jember kepala sekolah memang betul-betul memperhatikan dan perhatian terhadap konsumen sekolah dalam suatu bentuk apapun, karena pada saat peneliti berada dilokasi melihat sendiri tentang perhatiannya terhadap guru, siswa, dan lain-lainya dan termasuk dalam mengelola TQM.⁴³

Diperkuat dengan pernyataan guru Sugeng prayitno, S. Pd yang menyatakan bahwa :

“Memang benar mas dalam menjalan suatu rencana apapun itu pertama dasarnya harus mengetahui siapa pelangganya atau konsumen di dalam sekolah agar apa yang direncanakan bisa

⁴² Badrul Al Amin, *Wawancara*, 11 Oktober 2019, 08.00

⁴³ Observasi, 11 Oktober 2019, 08.30

tercapai, karena tanpa dasar itu semua rencana tidak akan berhasil mas”.⁴⁴

Dan didukung oleh pernyataan komite sekolah Drs. Saiful Anwar, M. Pd yang menyatakan bahwa :

“Gini mas dalam merumuskan model atau sistem yang akan dikembangkan sebagaimana contoh implementasi total quality manajemen, itu harus mengetahui terlebih dahulu siapa pelangganya agar mempunyai sasaran atau obyek. Dan harus mengkomunikasikan kepada semua anggota organisasi berkaitan dengan adanya perubahan, dan melakukan analisis faktor pendukung yang menjadi penghambat organisasi, maka dari itu sangat penting dalam menjaga keutuhan perencanaan”.⁴⁵

Dari hasil wawancara peneliti diatas dapat disimpulkan bahwasanya dalam perencanaan total quality manajemen harus mengetahui siapa pelangganya dalam sekolah agar supaya rencana yang ingin di tuju dalam suatu apapun berjalan secara efektif dalam peerencanaanya.

Identifikasi kebutuhan pelanggan merupakan bagian penting dari fase pengembangan rencana yang merupakan salah satu fase pada proses pengembangan rencana dan merupakan representasi dari tim manajemen senior. Perannya adalah untuk mengarahkan dan mendorong proses peningkatan mutu. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Sekolah Badrul Al Amin, M.Kom. yang mengatakan bahwa:

“Seperti ini mas dalam membangun suatu ide pasti diperlukan banyak orang diantaranya orang-orang yang berkaitan dalam memajukan ide tersebut dan jangan lupa harus menanyakan

⁴⁴ Sugeng prayitno, *Wawancara*, 11 Oktober 2019, 10.00

⁴⁵ Saiful Anwar, *Wawancara*, 11 Oktober 2019, 10.30

kebutuhannya. Seperti contoh kepala sekolah membutuhkan ruang khusus, guru juga membutuhkan ruang khusus dan buku pedoman yang sesuai dengan kurikulumnya, karyawan membutuhkan atau staf membutuhkan computer agar mengakses di lembaga mudah dan begitu pula siswa membutuhkan sarpras yang bagus dan nyaman agar proses pembelajarannya nyaman. ”⁴⁶.

Diperkuat dengan pernyataan guru Abdul Ghofur, S.Kom yang

menyatakan bahwa :

“Dalam membentuk suatu opini bahwa mutu pendidikan tidak terjadi begitu saja, tetapi harus direncanakan dan diorganisasi oleh lembaga pendidikan maka dari itu harus diperhatikan terlebih dahulu kebutuhannya yang signifikan agar apa yang diharapkan sesuai dengan harapan, karena kebutuhan terlebih utama yang harus diutamakan untuk menunjang kesuksesan dalam rencana”⁴⁷.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya identifikasi kebutuhan pelanggan sangat penting dan harus lebih diutamakan, karena dalam memajukan suatu rencana tanpa dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan tersebut tidak akan berjalan secara efektif dan efisien.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berfokus pada sesuatu yang harus ditingkatkan oleh sekolah serta menyeleksi alat-alat yang tepat untuk menanganinya. Mengawali proses TQM dengan menangani masalah

⁴⁶ Badrul Al Amin, *Wawancara*, 12 Oktober 2019, 08.00

⁴⁷ Abdul Ghofur, *Wawancara*, 12 Oktober 2019, 08.25

yang ada, dapat menghindarkan TQM dari kelumpuhan. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Sekolah Badrul Al Amin, M.Kom. yang mengatakan bahwa:

“gini mas dalam perencanaan total quality management pasti membutuhkan standart pelayanan karena dalam pelaksanaannya Standar Pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik, dan harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik, sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di sekolah tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik. Dengan dipublikasikannya standar pelayanan, masyarakat bisa mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan”.⁴⁸

Diperkuat dengan pernyataan guru Devi Nuraini yang menyatakan bahwa :

“memang penting mas standart pelayanan itu dalam segi apapun karena untuk mengetahui tingkat kualitas dan kelemahan dalam suatu rencana”.⁴⁹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya dalam standart pelayanan sangat penting dalam suatu rencana karena untuk mengetahui tingkat kelemahan dan kelebihan dalam suatu rencana tersebut, maka dari itu harus disiapkan plan b untuk mengoptimalisasi rencana tersebut.

Analisis kebutuhan sarana dan prasarana merupakan bagian yang menunjang proses pembelajaran. Sarana merupakan semua

⁴⁸ Badrul Al Amin, *Wawancara*, 12 Oktober 2019, 09.00

⁴⁹ Devi Nuraini, *Wawancara*, 12 Oktober 2019, 09.15

perangkat peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah. Sedangkan prasarana merupakan semua kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Sekolah Badrul Al Amin, M.Kom. yang mengatakan bahwa:

“seperti ini mas sekolah merupakan sebuah sistem yang memiliki tujuan. Berkaitan dengan upaya mewujudkan tujuan tersebut, seringkali masalah dapat muncul. Masalah-masalah itu dapat di kelompokkan sesuai dengan tugas-tugas administratif yang menjadi tanggung jawab administrator sekolah, sehingga merupakan substansi tugas-tugas administratif kepala sekolah selaku administrator. Di antaranya adalah tugas yang di kelompokkan menjadi substansi perlengkapan sekolah. Maka dari itu sarana prasara memiliki tingkatan kebutuhan tinggi dala sekolah namun sarana dan prasarana di sekolah memiliki tingkatan kebutuhan yang berbeda sesuai dengan tingkatan pendidikan”.⁵⁰

Diperkuat dengan pernyataan guru Devi Nuraini yang menyatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana merupakan kebutuhan yang penting dalam sebuah sekolah, apabila sarana dan prasarana tidak terpenuhi, maka kegiatan pembelajaran tidak akan optimal”.⁵¹

Analisis kebutuhan biaya sangat penting dalam pendidikan biaya merupakan salah satu komponen masukan instrumental yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Sekolah Badrul Al Amin, M.Kom. yang mengatakan bahwa:

⁵⁰ Badrul Al Amin, *Wawancara*, 12 Oktober 2019, 09.20

⁵¹ Devi Nuraini, *Wawancara*, 12 Oktober 2019, 09.30

“seperti ini mas hampir dapat dipastikan bahwa proses pendidikan tidak dapat berjalan tanpa dukungan biaya yang memadai, secara umum pembiayaan pendidikan adalah sebuah kompleksitas, yang di dalamnya akan terdapat saling keterkaitan pada setiap komponennya”.⁵²

Diperkuat dengan pernyataan guru Devi Nuraini yang menyatakan bahwa :

“gini mas pendidikan itu bukanlah merupakan suatu yang mudah dilaksanakan tanpa dengan bantuan biaya. Maka dari itu penyelenggaraan pendidikan harus ada biaya karena biaya memiliki peranan yang sangat menentukan. Biaya merupakan suatu keharusan, karena tanpa biaya proses pendidikan tidak akan berjalan, Biaya pendidikan merupakan salah satu komponen masukan instrumental yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan”.⁵³

Dan adapun hasil observasi peneliti di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember tentang perencanaan total quality manajemen sesuai dengan apa yang di ucapkan oleh kepala sekolah yaitu terdiri dari identifikasi customer, identifikasi kebutuhan pelanggan, standart pelayanan, analisis kebutuhan sarana, dan analisis kebutuhan biaya guna untuk menciptakan mutu yang berkualitas tinggi.⁵⁴

⁵² Badrul Al Amin, *Wawancara*, 12 Oktober 2019, 09.25

⁵³ Devi Nuraini, *Wawancara*, 12 Oktober 2019, 09.35

⁵⁴ Observasi, 12 Oktober 2019, 09.40

2. Pelaksanaan total quality manajemen (TQM) di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember

Pelaksanaan mutu terpadu di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember tidak jauh beda dengan sekolah-sekolah pada umumnya yang menerapkan TQM yakni berfokus pada pelanggan, keterlibatan total, komitmen. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Sekolah Badrul Al Amin, M.Kom. yang mengatakan bahwa:

”jadi gini mas, untuk penerapan TQM disini sama halnya dengan yang lain tidak jauh beda kami berorientasi kepuasan pelanggan yakni masyarakat, keterlibatan *stakeholders* komitmen juga pengukuran dan perbaikan yang di lakukan secara terus-menerus. Hal ini dilakukan agar sekolah ini terus meningkatkan kualitas baik guru dan siswa serta ouput dari sekolah ini sehingga dipandang baik oleh masyarakat”.⁵⁵

Adapun untuk fokus pada pelanggan biasanya sekolah mengadakan rapat antara guru, staff dan orang Tua. Untuk Guru dan staf sendiri rapat dilakukan satu bulan sekali Rapat tidak hanya membahas peran guru Mata Pelajaran namun kesejahteraan Guru pun diutamakan, sedangkan untuk Orang Tua dilibatkan dalam beberapa program, serta diawal tahun selalu diadakan pertemuan untuk sosialisasi program-program sekolah. Hal ini ditegaskan oleh kepala sekolah.

“Jadi untuk fokus pada pelanggan sendiri salah satunya kami adakan pertemuan baik itu ada nya rapat guru, staff, orang tua, didalam rapat guru tersebut tidak hanya membahas tentang peran guru mata pelajaran saja tapi juga masalah

⁵⁵ Badrul Al Amin, *Wawancara*, 15 Oktober 2019, 08.00

kesejahteraan guru, hak dan kewajiban guru, staff, dan seluruh *stakeholders*, jadi kesejahteraan guru pun disini kita utamakan. Untuk orang tua sendiri disini lagi-lagi harus adanya komunikasi jadi pihak sekolah setiap awal tahun kita adakan pertemuan dengan wali murid disini kami sebagai pihak sekolah menyampaikan program-program yang berkenaan dengan orang tua siswa, dan dijumpai oleh komite. Seperti contoh program *english arabic*, program ini yang membuat kurikulum didalamnya adalah sekolah, kemudian prosesnya sudah berjalan dan banyak mendapat prestasi baik tingkat kecamatan bahkan sering di tingkat kabupaten. program ini tidak bisa kita adakan sendiri tanpa bantuan dari wali murid, nah disinilah bukti bahwa pentingnya melibatkan komunikasi dengan wali murid, Dengan hadirnya orang tua sangat besar sekali perannya baik dalam secara dorongan mental itu maupun prosesnya, tanpa adanya koordinasi dengan komite sekolah maupun wali semuanya tidak akan berjalan. Adapun untuk yang pasti ada pertemuan biasanya awal tahun antara pihak sekolah dengan seluruh wali murid. Jadi dalam memutuskan masalah kita tidak sepihak, kita putuskan bersama-sama antara komite dengan wali dan tentunya dihadiri oleh pihak sekolah”.⁵⁶

Ungkapan kepala sekolah di atas selaras dengan hasil Dokumentasi sekolah yaitu adanya rapat dengan guru, dan staff, secara berkala untuk membahas program-program sekolah.

4.1

Gambar Rapat Guru, dan Staff SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

Sumber : Dokumentasi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari
Jember



⁵⁶ Badrul Al Amin, Wawancara, 15 Oktober 2019, 08.20

Ungkapan kepala sekolah di atas selaras dengan yang disampaikan oleh selaku bagian kurikulum di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember Sugeng prayitno, S. Pd yaitu adanya rapat dengan guru, dan staff, secara berkala untuk membahas program-program sekolah.

“Untuk internalnya sekolah selalu mengadakan rapat dengan guru, dan staff, disana kita membahas tentang program-program sekolah dan mengevaluasi kegiatan mana yang memang belum memuaskan dan yang harus dipertahankan, Untuk eksternalnya sendiri khususnya orang tua biasanya kita mengadakan pertemuan bagi siswa baru kita adakan pertemuan untuk mensosialisasikan program-program kita dan peraturan-peraturan yang ada di sekolah, adapun pertemuan lainnya biasanya diadakan ketika pembagian raport”.⁵⁷

Pertemuan antara Wali Murid pun dilakukan setiap awal tahun bagi siswa baru untuk mensosialisasikan program-program dan peraturan sekolah, hal ini pun diungkapkan oleh Wali Murid Buk Tini yang menyatakan bahwa :

“Iya untuk pertemuan sendiri itu yang paling sering biasanya pas pembagian raport jadi kita orang tua itu dikumpulkan digedung perangkatan pertama kelas 7, setelah kelas 7 dibagikan raportnya nanti dilanjut kelas 8, lalu kelas 9, jadi disana biasanya kalo jika apa-apa nanti disampaikan seperti kemarin ingin ada penambahan sumur nah nanti disampaikan, awal tahun juga begitu biasanya sekolah menjelaskan program dan peraturan madrasah”.⁵⁸

Ungkapan Wali Murid di atas selaras dengan hasil Dokumentasi Sekolah yaitu adanya pertemuan dengan Wali murid

⁵⁷ Sugeng Prayitno, *Wawancara*, 15 Oktober 2019, 09.00

⁵⁸ Buk Tini, Orang Tua Siswa, *Wawancara*, 15 Oktober 2019, 12.12

setiap awal tahun untuk mensosialisasikan program-program dan kebijakan di Sekolah.

4.2

Pertemuan dengan Orang Tua dan Wali Murid

Sumber : Dokumentasi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember



Pernyataan diatas diperkuat oleh siswi Lailatul Mukarromah di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari yang mengatakan bahwa :

“ iya kak aku bangga sekolah disini karna disekolah ini bisa menghasilkan anak didik yang berprestasi dan berahlakul karimah”.⁵⁹

Pada observasi yang dilakukan penulis Pada Fokus pada Pelanggan, kepala SMP 11 Ma'arif Bangsalsari juga selalu mengadakan *breaving* dengan memanggil waka-waka keruarganya. upaya sekolah untuk melayani, memenuhi harapan dan keinginan dari masyarakat. Hal ini juga mendapat apresiasi dari wali murid sehingga

⁵⁹ Lailatul Mukarromah, Siswi SMP 11 Ma'arif, Wawancara, 15 Oktober 2019, 09.00

sekolah dan masyarakat bersinergi menjadi satu untuk mencapai keinginan bersama tujuan yang sudah ditentukan.⁶⁰

Tahap selanjutnya adalah Keterlibatan total yang mencakup seluruh komponen sekolah untuk bergandengan tangan saling bekerja sama untuk meningkatkan mutu pendidikan di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember. Dengan hal program-program yang sudah dirumuskan bersama menjadi tugas dan tanggung jawab bersama seluruh *stakeholders* yakni kerjasama antara guru dengan siswa, guru dengan kepala sekolah, sekolah dengan yayasan dengan seperti itu program berjalan secara efektif dan efisien.

Menurut Kepala Sekolah Badrul Al Amin, M.Kom kerjasama tim selalu dibina dengan baik antara seluruh *Stakeholders* atau warga sekolah selalu mengadakan rapat satu bulan sekali yang didalamnya terdapat pembinaan dan pengarahan. adapun dalam wawancara dengan penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“SMP 11 Ma’arif Bangsalsari selalu mengadakan rapat 1 bulan sekali khusus tentang guru bidang *Study*, jadi disitu kita berikan pembinaan dan pengarahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Nahh untuk rapat dengan wali murid kita lakukan 1 tahun sekali disini kita membahas masalah anak, masalah kedepan, dan masalah tata tertib. Maka rapatnya selain rapat dengan keluarga besar tetapi spesifiknya sebelum itu kita rapat dengan Guru BK kita bahas masalah poin anak, adapun untuk guru matapelajaran kita bahas tentang kurikulum, proses pelaksanaannya, dan alat yang

⁶⁰ Observasi, 15 Oktober 2019, 10.25

nantinya akan menunjang kurikulum tersebut. Jadi yaitu tadi agar pembelajarannya lancar jadi ada keterbukaan”.⁶¹

Pernyataan diatas juga didukung oleh Ungkapan dari Bapak Asep Andri Palupi, S.Pd selaku Guru di SMP 11 Ma'arif yang mengungkapkan bahwa:

“selama saya disini kebetulan saya juga pernah menjabat sebagai waka Humas, untuk masalah tim sejauh ini saya pandang bagus karena dari masing-masing bidang studi misal bahasa Indonesia, ada koordinatornya, dan tentunya dibawah pembinaan kepala sekolah, begitu juga pelajaran yang lain khususnya pelajaran yang di UN kan, semuanya ada tim-tim untuk memajukan prestasi-prestasi yang diharapkan kepala sekolah dan tentunya kita. Dan sejauh ini saya menilai pembinaan dari kepala sekolah sejauh ini sudah baik dan saya sangat mengapresiasi, baik itu ke guru, tenaga kependidikan, kesiwa juga jadi kita lebih leluasa kepada kepala sekolah dan saya merasa juga jika ada keluhan sangat ditampung sekali”.⁶²

Keterlibatan total disini memang sangat penting diutamakan karena untuk memenuhi kebutuhan semua pihak sekolah maupun masyarakat, dalam keterlibatan total untuk membahas apa yang menjadi keluhan antara guru, siswa, dan masyarakat.

Pernyataan di atas juga didukung oleh ungkapan Wali Murid Bapak Wawan Saputra yang mengungkapkan bahwa:

“Ya itu dengan ada nya pertemuan pas pembagian raport jadi kita juga bisa tau kegiatan-kegiatan dan peraturan-pertauran yang ada, jadi tidak hanya tahu perkembangan anak kita dari wali kelas saja, tapi juga tau perkembangan sekolah, terus juga ada perkumpulan misalnya mau buat apa atau mau

⁶¹ Badrul Al Amin, *Wawancara*, 18 Oktober 2019, 08.30

⁶² Asep Andri Palupi, *Wawancara*, 18 Oktober 2019, 08.50

mengadakan apa jadi kita tahu gitu ga cuma anak kita aja yang tau tapi orang tua juga diberi tahu”.⁶³

Begitupun menurut Dwi Fitri Annisa yang mengatakan bahwa kerjasama antara pendidik dengan siswa pun dibina dengan baik, seperti waktu istirahat selalu ada latihan untuk persiapan lomba ekstrakurikuler pramuka pun pelatihnya tidak hanya dari luar tapi dari beberapa dewan guru juga.

4.3

Keikutsertaan Guru dalam Ekstrakurikuler Pramuka

Sumber : Dokumen SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember



Hal inipun selaras dengan observasi penulis yaitu kepala sekolah sudah cukup baik dalam kerjasama dengan seluruh *Stakeholders* kepala sekolah yang selalu berkomunikasi dengan dewan Guru dan Staff baik dalam waktu formal maupun jam istirahat, serta

⁶³ Wawan Saputra, Orang Tua Siswa, *Wawancara*, 18 Oktober 2019, 09.15

adanya keterbukaan, dan tidak hanya mengurus pekerjaan yang ada diruangannya saja.⁶⁴

Dan adapun selanjutnya membangun komitmen Menurut kepala SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Badrul Al Amin, M.Kom yaitu membangun suatu hubungan antara *Stakeholders* yang perlu dilakukan rapat koordinasi agar tetap pada satu tujuan yaitu visi-Misi sekolah dan bagi tenaga kependidikan maupun siswa yang berprestasi atau berkontribusi bagi sekolah, maka sekolah pun memberikan *reward* bagi tenaga pendidik atau siswa tersebut, adapun dalam wawancaranya dengan Penulis beliau mengatakan bahwa:

“ Cara untuk membangun komitmen stakeholders yaitu tadi kita lakukan rapat koordinasi, kita ingatkan visi-misi kita dan tentunya kita lakukan evaluasi untuk hal-hal yang belum tuntas kita capai. Lalu kita juga memberikan apresiasi *reward* kepada guru-guru dan siswa-siswi yang berdisiplin dan sangat berkontribusi bagi SMP 11 Ma'arif ini, itu adalah salah satu cara membentuk komitmen agar apa yang kita wujudkan tercapai dengan secara efektif dan efisien dan harus memiliki komitmen jangka panjang untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik untuk tetap menjaga komitmen terhadap mutu kita berikan program-program baru yang tentunya menunjang siswa setelah berada dijenjang yang lebih tinggi dan berguna ketika berada di lingkungan masyarakat.begitupun dengan tenaga pendidik kita berikan penyuluhan-penyuluhan kepada anggota sekolah, kita berikan pelatihan-pelatihan yang nantinya menunjang proses pembelajaran. Dan yang paling penting kita harus *update* dan mengikuti perkembangan pendidikan semaksimal mungkin”.⁶⁵

⁶⁴ Observasi, 18 Oktober 2019. 09.45

⁶⁵ Badrul Al Amin, *Wawancara*, 19 Oktober 2019, 08.20

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Ibu Siti Rohmah, S.Pd yang mengatakan bahwa:

“Untuk membangun komitmen *stakeholders* sendiri kepala sekolah biasanya melakukan rapat *stakeholders* dengan meminta dukungan seluruh *stakeholders* dan jika ada yang belum terpenuhi tentunya ada evaluasi untuk mewujudkan hal-hal yang belum tercapai, sekolah juga memberikan *reward* kepada guru-guru pembimbing lomba yang menghantarkan anak sampai ketingkat provinsi”.⁶⁶

Selama melakukan observasi penulis juga menemukan SMP 11 Ma’arif Bangsalsari Jember dalam menjaga komitmennya pun tidak pernah memulangkan siswa sebelum jam pulang atau karena alasan tidak belajar hal ini juga diungkapkan oleh beberapa Orang Tua Siswa.⁶⁷

Menurut kepala kepala SMP 11 Ma’arif Bangsalsari Badrul Al Amin, M.Kom untuk membuat suatu peraturan itu yang pertama harus adanya komitmen dari diri sendiri, dan yang paling penting dari seorang manager, dan isi dari peraturan itupun penting sekali untuk disosialisasikan agar tidak terjadi kesalahfahaman, adapun dalam wawancaranya dengan penulis beliau mengatakan bahwa:

“ Jadi gini pagi jam 07.15 itu harus sudah kumpul dan masuk, awal tahun kita sosialisasikan jika jam 07.15 tidak masuk kita tutup gerbang walaupun itu guru atau pegawai, jadi peraturan ini bukan hanya siswa, jika dia telat kan pasti dia malu dengan saya yang sudah menyambutnya didepan. Jadi siapa yang telat kita ingatkan bahwa harus sesuai ketentuan awal. Jadi membentuk komitmen itu harus dari diri kita dulu ya,

⁶⁶ Siti Rohmah, S.Pd, *Wawancara*, 19 Oktober 2019, 08.35

⁶⁷ Observasi, 19 Oktober 2019, 09.00

dan tentunya harus ada ketegasan namun tetap mengayomi dan tentunya adil”.⁶⁸

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Ibu Siti Rohmah, S.Pd yang mengatakan bahwa:

“untuk siswa sendiri yang paling utama adanya sosialisasi itu penting sekali apalagi bagi siswa baru, dan harus adanya keterbukaan dengan wali murid sendiri, agar tidak jadi kesalah fahaman, Jadi disekolah ini setiap masalah pasti punya poin, nah jika point anak itu sudah 100, kita panggil orang tua nya kita selesaikan bersama-sama. Kalo untuk guru sendiri Sejauh ini jarang sekali ya ada yang tidak mematuhi peraturan biasanya jika ada kesalahan pun ditegurnya melalui waka terlebih dahulu, tapi saya rasa jarang sekali, karena seperti contoh begini jilbab saja kan kita pake jilbab selalu kompak ya jadi jika ada yang tidak memakai warna yang sama tanpa kita tegur juga kita malu sendiri, diliaht siswa juga kan, jadi untuk sejauh ini ditegur terlebih dahulu diberikan arahan begitu”.⁶⁹

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Bapak Asep Andri Palupi, S.Pd yang mengatakan bahwa:

“Seperti ini mas Cara untuk membangun komitmen *stakeholders* sendiri kepala sekolah biasanya melakukan rapat *stakeholders* dengan meminta dukungan seluruh *stakeholders* dan jika ada yang belum terpenuhi tentunya ada evaluasi untuk mewujudkan hal-hal yang belum tercapai”.⁷⁰

Begitupun ungkapan komite sekolah Drs. Saiful Anwar, M. Pd yang mengatakan bahwa:

“Gini mas sebisa mungkin kita harus mengikuti perkembangan pendidikan mengikuti kebutuhan masyarakat juga dengan ditunjang dengan program-program yang baru yang bisa membuat output kita lebih bernilai dan juga dapat membantu mereka di jenjang selanjutnya. Adapun untuk guru

⁶⁸ Badrul Al Amin, M.Kom, *Wawancara*, 19 Oktober 2019, 09.30

⁶⁹ Siti Rohmah, S.Pd, *Wawancara*, 20 Oktober 2019, 08. 20

⁷⁰ Asep Andri Palupi, *Wawancara*, 20 Oktober 2019, 08. 40

saya sendiri harus mempunyai banyak *literature* dan mengikuti pelatihan-pelatihan”.⁷¹

Hal ini pun di dukung oleh ungkapan dari Ibu Ruswati selaku orang tua siswa yang mengatakan bahwa:

“Untuk sekaraang ini masih konsisten saya rasa bahkan lebih baik, karena ya itu tadi adik-adik saya aja sekolah disana, ya semoga tahun-tahun selanjutnya lebih konsisten”.⁷²

Adapun hasil observasi penulis menemukan bahwa Dalam menjaga komitmennya terhadap mutu dan melakukan perubahan kearah yang lebih baik SMP 11 Ma’arif Bangsalsari tidak hanya memberikan program-program yang mendukung proses pembelajaran dan dapat menunjang siwa ketika berada dijenjang yang lebih tinggi,tetapi sekolahpun selalu ikut serta dalam setiap *event* perlombaan.⁷³

4.4

Piagam dan Piala Penghargaan SMP 11 Ma’arif Bangsalsari Jember

Sumber : Dokumen SMP 11 Ma’arif Bangsalsari Jember



⁷¹ Saiful Anwar, *Wawancara*, 20 Oktober 2019, 09.00

⁷² Ruswati, Orang Tua Siswa, *Wawancara*, 20 Oktober 2019, 09. 15

⁷³ Observasi, 20 Oktober 2019, 09.30

3. Evaluasi total quality manajemen (TQM) di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember

Menurut kepala SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Badrul Al Amin, M.Kom sejauh ini sekolah sudah menciptakan kelompok atau organisasi yang mengadakan kontrol dengan kepala sekolah sebagai manager dan dibantu oleh Waka yang ada, ini menjadi salah satu upaya mengontrol kinerja supaya semuanya terkoordinasi dengan baik, adapun dalam wawancaranya dengan penulis beliau mengatakan:

“Ya karena Salah satu kewajiban manager adalah mengontrol setelah itu mengevaluasi, disini sekolah mempunyai kelompok atau organisasi kepala sekolah sebagai penanggung jawab. Dibagian bidang administrasi ada kepala TU, dan lainnya ya. jadi di bawah kepala itu ada Waka, waka kurikulum membawahi guru, nah itu upaya untuk mengontrol kinerja, supaya semuanya terkoordinasi baik dengan pimpinan”.⁷⁴

Pernyataan di atas juga didukung oleh Ungkapan dari Bapak Sugeng prayitno, S. Pd yang mengungkapkan bahwa:

“Setiap sekolah pasti dan tentu ada yang namanya kontrol jadi ada struktur organisasi ada waka-waka dibawahnya dan dikepalai oleh kepala sekolah, begitupun ekstrakurikuler ada koordinator dan pembimbingnya masing-masing dan itu salah satu control bagi kepala sekolah. Dan biasanya juga kepala sekolah setiap pagi sebelum KBM dimulai melihat dan mengontrol kelas apakah sudah ada guru atau belum”.⁷⁵

Begitupun ungkapan Intan Indahyani selaku Siswi SMP 11

Ma'arif Bangsalsari Jember, yang mengungkapkan bahwa:

⁷⁴ Badrul Al Amin, *Wawancara*

⁷⁵ Sugeng prayitno, *Wawancara*,

“Ya kak setiap pagi setiap tadarus baca al-qur’an biasanya kepala sekolah keliling, kadang juga kepala sekolah mengetes kemampuan berbahasa arab kami ka”.⁷⁶

Kepala sekolah mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kinerja guru dan staff agar kekeliruan dalam bekerja berkurang Menurut kepala SMP 11 Ma’arif Bapak Badrul Al Amin, M.Kom evaluasi secara berkala dilakukan pada rapat-rapat evaluasi, baik itu mengevaluasi proses maupun kendala yang ada didalamnya, adapun dalam wawancaranya dengan Penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“Ya karena evaluasi itu sangat penting. rapat-rapat evaluasi yang kita lakukan dalam rangka memberikan tanggung jawab kepada semuanya, tentang bagaimana prosesnya dan kendala yang ada didalamnya. Baik itu kendala dari buku atau sarana penunjang jadi kami sangat mengupayakan itu semua, yang terpenting solusi dan kendala-kendala harus disampaikan dan tentunya kami proses, tidak bisa masalah kelihatan walaupun kecil tidak disampaikan alasannya takut dimarahi, tidak bisa juga hanya catatan-catatan tapi tidak diproses, disini juga bendahara harus ikut andil dan tentunya sigap, lagi-lagi ini yang disebut terpadu semua ada keterlibatan dan tentunya ada tindak lanjut disitulah bisa lihat ketercapaian pimpinan”.⁷⁷

Adapun hasil observasi penulis menemukan bahwa Dalam setiap sisi bisa dilihat dimana letak kekurangan dan kelebihan guru tersebut dan apa yang harus diperbaiki kedepannya Hal ini pun selaras dengan hasil observasi penulis.⁷⁸

⁷⁶ Intan Indahyani Siswi SMP 11, *Wawancara*, 25 Oktober 2019, 08.20

⁷⁷ Badrul Al Amin, *Wawancara*, 25 Oktober 2019, 09.20

⁷⁸ Observasi Penulis, SMP 11 Bangsalsari, 25 Oktober 2019, 09. 40

Selanjutnya Cara untuk memperbaiki setiap proses pendidikan, Menurut kepala SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Badrul Al Amin, M.Kom untuk memperbaiki setiap proses pendidikan biasanya sekolah memberikan pelatihan-pelatihan kepada guru pelatihan itupun tidak hanya dihadiri oleh guru SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember, tapi dari luar Sekolah pun ikut serta , adapun dalam wawancaranya dengan Penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“Jadi seperti ini kita berikan pelatihan-pelatihan pada guru, setiap sabtu biasanya ada penyampaian seminar hasil penelitian tindakan kelas, disana juga hadir pengawas dan dihadiri juga oleh guru-guru dari luar SMP ini, disamping itu juga ada pelatihan masal sudah dua kali berjalan Alhamdulillah, itu semua untuk peningkatan SDM kita”.⁷⁹

Hal ini pun selaras dengan dokumentasi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari bahwa untuk memperbaiki setiap proses pendidikan SMP 11 Ma'arif Bangsalsari selalu mengadakan seminar dan pelatihan-pelatihan

4.5

Seminar Penelitian Tindakan Kelas Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus



⁷⁹ Badrul Al Amin, *Wawancara*, 30 Oktober 2019, 09.20

Adapun menurut Bapak Asep Andri Palupi, S.Pd untuk memperbaiki setiap proses pendidikan sekolah tidak hanya mengadakan pelatihan, tetapi juga adanya supervisi secara berkala yang dilakukan setiap 6 bulan sekali, adapun dalam wawancaranya dengan penulis beliau mengatakan bahwa:

“Seperti ini mas harus ada supervise kelas yang dilakukan 6 bulan sekali jadi itu salah satu bentuk memperbaiki proses pendidikan”.⁸⁰

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Nanda Khumairah selaku siswi di SMP 11 Ma’arif mengatakan bahwa:

“Iya kak biasanya ada penilaian dari guru senior atau guru yang sudah lama mengajar”.⁸¹

Ungkapan diatas juga selaras dengan observasi penulis yaitu untuk memperbaiki setiap proses pendidikan juga melakukan supervisi kelas yang diadakan setiap 6 bulan sekali, adapun supervisor berasal dari kepala sekolah dan Guru senior yang ada di SMP 11 Ma’arif Bangsalsari.⁸²

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti maka dalam pembahasan itu telah diungkapkan tentang Implementasi Total Quality Management di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember.

⁸⁰ Asep Andri Palupi, *Wawancara*, 08 November 2019, 08.50

⁸¹ Nanda Khumairah, siswi SMP 11 Maarif, 08 November 2019, 09. 20

⁸² Observasi Penulis, SMP 11 Ma’arif Bangsalsari 09 November 2019, 09.00

Menurut Husaini Usman manajemen mutu terpadu pendidikan adalah budaya peningkatan mutu pendidikan secara terus menerus, fokus pada pelanggan sekolah, demi kepuasan jangka panjangnya, dengan partisipasi warga sekolah, keluarga, masyarakat serta pemerintah.⁸³

Misi utama Manajemen mutu terpadu pendidikan adalah memenuhi kepuasan pelanggan menurut Peter semua organisasi yang ingin mempertahankan keberadaannya harus obsesi pada Mutu. Mutu harus sesuai dengan persyaratan keinginan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya, dan sekolah yang kehilangan pelanggannya akan tutup dan bubar.⁸⁴

Dalam penelitian di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember ini penulis menggunakan teori dari Jerome S. Arcaro tentang 5 pilar mutu, Jerome menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip sekolah bermutu yaitu Fokus pada pelanggan, Keterlibatan total, Pengukuran, komitmen, serta Perbaikan berkelanjutan.⁸⁵

1. Perencanaan total quality manajemen (TQM) di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember

a. Identifikasi pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang meneuntut kita atau sekolah untuk memenuhi suatu standart kualitas tertentu, dan

⁸³ Husaini Usman, *MANAJEMEN Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. . . . , h. 602.

⁸⁴ Yundri Akhyar, *Total Quality Management*, Jurnal Potensia vol 13. Edisi 01 Januarijuni 2014, h. 10

⁸⁵ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*. . . . , h.43-44.

karena itu akan memberikan pengaruh kepada performan kita atau sekolah. Manajemen Total Quality memberikan definisi tentang pelanggan, pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita atau sekolah, namun kita yang tergantung padanya. Pelanggan yang membawa kita kepada apa yang diinginkan. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan. Pelanggan dikenal tiga macam dalam sistem kualitas moderen, pertama pelanggan internal yaitu orang yang berada di dalam sekolah tersebut, seperti kepala sekolah, guru, staf dan lain-lainya. Kedua pelanggan eksternal yaitu orang yang berada di luarnya seperti komite, dan masyarakat dan lain-lainya.⁸⁶

Dalam dunia pendidikan pada dasarnya pemimpin harus mempunyai pelanggan, karena pemimpin sekolah tidak akan bisa menjalankan proses pendidikan tanpa ada pelangganya, karena pelanggan adalah yang paling utama di dalam jenis apapun tanpa pelanggan kurikulum yang ada disekolah tidak akan berjalan karena tidak ada orang di dalamnya, karena pelanggan adalah penentu tercapainya program-program yang ada di sekolah. Maka dari itu pemimpin harus mempunyai dasar itu agar supaya semua yang direncanakan di lembaga ini berjalan dengan sesuai harapan di SMP 11 Ma'arif. dalam menjalankan suatu rencana yang pertama harus ada pelangganya yang akan dikembangkan

⁸⁶ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, h. 45

sebagaimana contoh implementasi total quality manajemen, oleh karena itu harus yang lebih utama pelanggan yang lebih diutamakan karena orang-orang yang didalamnya yang akan mensukseskan semua rencana termasuk TQM.

di SMP 11 Ma'arif sudah melaksanakan penetapan pelanggan, karena pelanggan menurut SMP 11 Ma'arif penentu dari keberhasilan dari semua program yang ada di sekolah dan penentu kesuksesan di dalam suatu rencana karena berkaitan dengan adanya perubahan, dan melakukan analisis faktor pendukung yang menjadi penghambat terhadap kepuasan, maka dari itu pelanggan sangat penting dalam menjaga keutuhan perencanaan.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti menyimpulkan bahwa pemimpin harus mempunyai pelanggan karena sangat urgen dalam suatu rencana. Karena tanpa pemimpin yang mempunyai pelanggan suatu rencana apapun tidak akan berhasil karena pelanggan sangat penting dan menjaga dalam dalam keutuhan perencanaan.

b. Identifikasi kebutuhan pelanggan

Identifikasi kebutuhan pelanggan ialah prasyarat untuk meningkatkan kualitas dan mencapai kepuasan pelanggan. Mekanisme untuk memahami harapan pelanggan dapat menggunakan suatu kerangka kerja berdimensi dua, dimana

dimensi pertama mengklasifikasikan pendekatan yang dilakukan oleh sekolah yang bergerak dari mode reaktif ke proaktif, sedangkan dimensi kedua mengidentifikasikan tingkat pemahaman yang mungkin dicapai oleh setiap mekanisme.⁸⁷

Di SMP 11 Maarif sudah membangun, membentuk dan memberikan kebutuhan apa yang diinginkan oleh pelanggan yang ada di sekolah, seperti guru sudah diberi tempat khusus dan dari segi biaya atau gaji guru sudah di naikkan hampir setara gaji di negeri, dan siswa sudah diberikan pelayanan yang baik dan sarpras yang bagus baik internal maupun eksternal yang mana dalam tujuan untuk memuaskan pelanggan yang ada di sekolah dengan satu isyarat membangun suatu ide atau rencana guna untuk memajukan lembaga, tiada lain di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember sangat diperlukan banyak orang diantaranya orang-orang yang berkaitan dalam memajukan ide atau rencana tersebut maka haruslah memberikan kepuasan terhadap sesuai kebutuhannya guna untuk menyumbang atau mensupport ide tersebut, tiada lain dalam memberikan kepuasan guna untuk mengembangkan ide tersebut untuk bagaimana ide tersebut berjalan secara efektif dan efisien.

Hasil dari pemaparan diatas peneliti menyimpulkan bahwa pemberian kepuasan yang dibutuhkan oleh pelanggan terhadap

⁸⁷ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, h. 51

orang-orang yang ada di dalamnya guna untuk mengembangkan suatu rencana sangat penting karena dengan adanya pemberian kebutuhan yang maksimal maka rencana yang ada di sekolah bisa berjalan secara baik dan bagus.

c. Standart pelayanan

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan, diperlukan penyusunan standar pelayanan sekolah, yang menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan sekolah merupakan fenomena yang berlaku baik di sekolah maju maupun di sekolah berkembang.

Standart pelayanan adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi, mensurvei pelanggan untuk menentukan jenis dari kualitas pelayanan yang mereka inginkan dari untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, termasuk standar pelayanan pos serta mengukur hasil dengan yang terbaik, menyediakan berbagai pilihan sumber-sumber pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah diakses, serta menyediakan sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan/pengaduan.⁸⁸

Standart pelayanan di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi.

⁸⁸ Atep Adya Barata. *Dasar-dasar pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta. 2003, h. 76

Karena pelanggan untuk menentukan jenis dari kualitas pelayanan yang mereka inginkan dari untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, termasuk standar pelayanan serta mengukur hasil dengan yang terbaik Mengawali proses TQM dengan menangani masalah yang ada, dapat menghindarkan TQM dari kelumpuhan.

Di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember dalam pengaplikasian standart pelayanan sangat penting dalam suatu rencana karena untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam suatu rencana tersebut, maka dari itu harus disiapkan pelayanan yang baik guna untuk mengoptimalisasi rencana tersebut.

Pemaparan standart pelayanan di atas peneiliti dapat menyimpulkan bahwa standart pelayanan sangat penting dalam melaksanakan prosesnya ide atau aktifitas dalam suatu rencana, demi terciptanya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jaringan pelaksana yang bisa dipercaya.

d. Identifikasi kebutuhan sarana

Ada beberapa faktor penting yang harus ada pada proses belajar mengajar yaitu: guru, murid, tujuan, materi, dan waktu. Apabila tidak ada salah satu faktor tersebut, tidak mungkin terjadi proses belajar mengajar. Dengan faktor tersebut, proses belajar mengajar dapat dilaksanakan walaupun kadang-kadang dengan hasil yang minimal pula. Hasil tersebut dapat ditingkatkan apabila

ada sarana penunjang, yaitu faktor fasilitas/ Sarana Prasarana Pendidikan. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, alat, media,

Menurut E Mulyasa (2004, hlm. 49) “Sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar, mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran”.⁸⁹

Identifikasi kebutuhan sarana di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember sangat penting karena sarana dan prasarana merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dan utama dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu dilakukan pengoptimalan dalam pendayagunaan dan pengelolaanya, agar apa yang telah direncanakan dapat tercapai dengan baik.

di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember Pada saat ini telah diberlakukan otonomi daerah yang menyebabkan perubahan pada pola pendekatan manajemen sekolah.

Pemaparan diatas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa identifikasi kebutuhan sarana sangatlah penting di dalam sekolah karena sarana adalah peralatan atau perlengkapan yang secara

⁸⁹ Mulyasa. *Manajemen berbasis sekolah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004, h. 49

langsung digunakan, dan sarana adalah penunjang keberhasilan dalam suatu pembelajaran.

e. Identifikasi kebutuhan biaya

Dalam peningkatan kualitas manusia Indonesia, pemerintah tidak merupakan suatu sistem yang lepas dengan pihak swasta dan masyarakat peranannya meningkatkan pemerataan dan mutu pendidikan. Oleh karena itu, pendidikan menjadi tanggung jawab bersama pemerintah dan masyarakat, baik dalam pembiayaan tenaga dan fasilitas.

Biaya pendidikan merupakan salah satu komponen masukan instrumental (instrumental input) yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Dalam setiap upaya pencapaian tujuan pendidikan baik tujuan-tujuan yang bersifat kuantitatif biaya pendidikan memiliki peran yang sangat menentukan. Hampir tidak ada upaya pendidikan yang dapat mengabaikan peranan biaya, sehingga dapat dikatakan bahwa tanpa biaya, proses pendidikan tidak akan berjalan. Biaya dalam pengertian ini memiliki cakupan yang luas, yakni semua jenis pengeluaran yang berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan, baik dalam bentuk uang maupun barang dan tenaga.⁹⁰

Identifikasi kebutuhan biaya di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember sangat penting karena biaya sangat

⁹⁰ Ghozali Abbas, *Analisis Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah*. Jakarta: Balitbang. Depdiknas. 2004, h. 98

diutamakan dalam suatu rencana. Pembiayaan pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan pendidikan secara keseluruhan. Salah satu masalah pokok dalam hal pembiayaan pendidikan adalah bagaimana mencukupi kebutuhan operasional sekolah di satu sisi, dan di sisi lain bagaimana melindungi masyarakat (khususnya dari keluarga tidak mampu) dari hambatan biaya untuk memperoleh pendidikan. Namun di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember sudah melakukan itu semua dan terencana dengan baik.

Pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa identifikasi kebutuhan biaya sangatlah penting karena biaya sangat menentukan dalam pembangunan pendidikan secara keseluruhan.

2. Pelaksanaan total quality manajemen (TQM) di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember

a. Fokus Pada Pelanggan

Edward Sallis menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki kualitas yang baik didapatkan dengan banyak mendengarkan dan menanggapi kebutuhan serta keinginan pelanggan mereka secara baik dan simpatik.⁹¹

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, ketepatan waktu, dan lembaga pendidikan dapat mengatasi keluhan

⁹¹ Edward Sallis, *Total Quality Management* (London and New York: 2002), h. 15.

permasalahan dengan baik. Oleh karena itu segala aktivitas pendidikan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

Pada Fokus Pelanggan SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember selalu mengadakan rapat dewan Guru, dan Staff setiap bulannya, yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah didalam rapat tersebut membahas program-program yang sedang dijalankan dan evaluasi sejauh mana keberhasilan dan kekurangan dari program-program tersebut, tidak hanya itu kesejahteraan Guru, serta kewajibannyapun diutamakan, adapun jika ada permasalahan dalam skala kecil kepala Madrasah hanya mengadakan *breaving* dikantor dengan dihadiri koordinator masing-masing, dan koordinator tersebut yang menyampaikan kepada anggota anggota yang bersangkutan.

Adapun untuk Fokus Pada Pelanggan SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember setiap awal tahun mengadakan pertemuan dengan Wali Murid khususnya Siswa baru untuk menyampaikan program-program serta peraturan-peraturan yang ada didalam sekolah yang dijematani oleh Komite, didalam pertemuan itu sekolah memberikan ruang bagi Wali Murid untuk membuka sesi Tanya Jawab yang berkaitan dengan SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember baik dalam hal peraturan, program, atau kebijakan-kebijakan baru yang ada di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember,

sehingga tidak adanya kesalahfahaman antara pihak sekolah dengan Wali Murid atau Orang Tua.

Berdasarkan pemaparan diatas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu fokus pada pelanggan di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember sudah berjalan cukup baik dengan selalu diadakannya pertemuan secara berkala dengan Guru dan Staff, serta Orang tua, SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember. hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa adanya keikutsertaan komite sekolah, wali murid, serta adanya dukungan dinas pendidikan serta pemerintah kota.

b. Keterlibatan Total

Setiap individu merupakan sumberdaya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap individu dalam sebuah organisasi diperlakukan dengan baik, dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Tidak hanya itu, Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik antara warga sekolah maupun luar sekolah. Mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab dewan sekolah ataupun pengawas. Mutu merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang memberi kontribusi bagi upaya mutu.⁹²

Guru dan staf sebagai pelanggan internal turut memberikan jasa kepada pelanggan eksternal. Hubungan internal yang kurang

⁹² Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, h. 41.

baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan pada akhirnya membuat pelanggan eksternal kecewa. SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember selalu mengadakan rapat 1 bulan sekali khusus Guru Bidang Study, disitulah Guru diberikan pembinaan dan pengarahan. Dan tentunya dibawah pembinaan kepala sekolah, khususnya pelajaran yang di UN kan, semua ada tim-tim untuk memajukan prestasi-prestasi yang diharapkan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa dewan Guru pun mengatakan kepala sekolah sudah cukup baik dalam kerjasama dengan seluruh *Stakeholders* kepala sekolah selalu berkomunikasi dengan dewan Guru dan Staff baik dalam waktu formal maupun jam istirahat, serta adanya keterbukaan, dan tidak hanya mengurus pekerjaan yang ada diruangannya saja, begitupun jika ada peraturan, kegiatan, atau kebijakan baru kepala sekolah selalu mengkomunikasikan dengan dewan Guru dan Staff yang resminya dilakukan didalam rapat dan kepala sekolah selalu mengadakan rapat kecil dengan tim-tim nya dan melakukan *breaving* serta doa bersama.

untuk pertemuan dengan Wali Murid dilakukan 1 tahun sekali dalam pertemuan tersebut membahas tentang program, kebijakan, serta tata tertib sekolah, dan untuk wali kelas setiap Wali Kelas mempunyai identitas anak yang didalamnya terdapat nomor telfon orang tua.

Berdasarkan penemuan diatas peneliti menyimpulkan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Keterlibatan total sudah berjalan dengan baik dengan adanya rapat guru bidang study setiap satu bulan sekali, serta dibinanya Kerjasama antara Guru dan siswa diluar jam pelajaran, kepala sekolah sudah cukup baik dalam bekerjasama dengan seluruh *Stakeholders* kepala sekolah selalu berkomunikasi dengan dewan Guru dan Staff baik dalam waktu formal maupun jam istirahat, dan guru serta staff pun mengerjakan tugas sesuai dengan Tupoksi dan *job description* masingmasing.

c. Komitmen

Manajemen mesti memiliki komitmen terhadap budaya mutu. Manajemen mesti berkemauan untuk mendukung memperkenalkan cara baru dalam mengerjakan sesuatu kedalam sistem pendidikan. Manajemen mesti mendukung tujuan dengan memberikan sarana untuk mencapai tujuan tersebut atau resiko munculnya ketidaksenangan dalam sistem. “kerjakan dengan tepat pada kesempatan pertama” merupakan tujuan utama. Para pegawai menjadi prustasi bila manajemen tidak mengerti masalah yang dihadapi para pegawai dalam mencapai tujuan atau tidak peduli untuk mencari penyelesaian terhadap masalah.⁹³

SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember dalam membangun Komitmen untuk mewujudkan Visi-Misi yaitu dengan

⁹³ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, h. 89.

mengadakan rapat koordinasi mengingatkan kembali visi dan misi sekolah dan mengevaluasi hal-hal yang belum tercapai dengan tuntas, SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember juga memberikan apresiasi *reward* kepada Guru pembimbing dan pelatih serta siswa yang memenangkan lomba seperti lomba ekstrakurikuler lainnya, hal ini dilakukan sebagai salah satu cara membentuk komitmen agar para pelatih dan siswa dapat lebih giat dan lebih bersemangat diperlombaan-perlombaan selanjutnya.

SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember dalam menjaga komitmennya pun tidak pernah memulangkan siswa sebelum jam pulang atau karena alasan tidak belajar hal ini juga diungkapkan oleh beberapa Orang Tua Siswa, karena sekolah beranggapan memulangkan siswa lebih awal itu sangat beresiko besar bagi sekolah, karena dikhawatirkan siswa tidak pulang langsung kerumah masing-masing, jadi disini sekolah harus benar-benar menjaga kepercayaan masyarakat.

Dalam menjaga komitmennya terhadap mutu dan melakukan perubahan kearah yang lebih baik SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember pun tidak hanya memberikan program-program yang mendukung proses pembelajaran dan dapat menunjang siswa ketika berada dijenjang yang lebih tinggi, tetapi sekolah pun selalu ikut serta dalam setiap *event* perlombaan.

Setiap ekstrakurikuler juga terdapat pelatih dan pembimbingnya masing-masing karena proses pembelajaran didalam kelas saja tidak cukup, jadi dengan adanya proses pembelajaran yang baik didalam kelas, didukung oleh program-program sekolah serta adanya ekstrakurikuler yang mendukung sekolah berharap dapat membentuk siswa yang baik, unggul, dan berguna di Masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti menyimpulkan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan dalam hal membangun dan menjaga komitmen di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya rapat koordinasi, memberikan *reward* kepada Guru, pelatih serta siswa yang memenangkan lomba, untuk membangun komitmen sekolah juga membuat peraturan dengan sistem poin bagi siswa, sedangkan untuk tenaga pendidik adanya kode etik guru dan kode etik mengajar, dalam menjaga komitmennya pun sekolah tidak pernah memulangkan siswa sebelum jam pulang, dan sekoalah juga ikut serta dalam setiap *event* perlombaan.

3. Evaluasi total quality manajemen (TQM) di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember

a. Pengukuran

Sistem mutu selalu membutuhkan rangkaian umpan balik. Mekanisme umpan balik harus ada dalam system mutu. Dalam

Manajemen mutu terpadu Mengumpulkan data bukan sekedar perasaan (*feeling*). Pengukuran berfungsi untuk untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan serta Mengadakan evaluasi secara berkala atas perencanaan yang telah dilaksanakan. Didalam pengukuran inipun menuntut manager puncak atau kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas yang telah diberikan kepada staf serta guru-guru sudah dikerjakan sesuai dengan mestinya dan sesuai jadwal atau sebaliknya.⁹⁴

SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, dibidang administrasi ada kepala TU, serta terbagi menjadi 4 waka: Waka kurikulum, humas, kesiswaan, dan Sarpras, dengan kepala sekolah sebagai penanggung jawab, semua itu dilakukan untuk mengontrol kinerja agar terkoordinasi dengan baik kepada pimpinan, tidak hanya itu ekstrakurikuler pun terdapat pembina dan pelatihnya masing-maisng, dan Kepala sekolah pun setiap pagi sebelum KBM dimulai yaitu ketika siswa sedang *solat dhuha* selalu mengontrol jalannya pembelajaran.

Dan evaluasi secara berkala di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember dilakukan dalam bentuk rapat evaluasi yang membahas tentang kendala-kendala dalam setiap program dan proses pembelajaran, dari rapat ini diharapkan Guru dan Staff dapat

⁹⁴ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management*. , h. 14-15

memberikan solusi terhadap kendala-kendala yang muncul. Evaluasi berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi yang dilakukan sekolah setiap 6 bulan sekali, adapun supervisor berasal dari guru senior yang ada di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember, dari situ bisa terlihat apa kekurangan dari Guru tersebut dan apa yang harus diperbaiki selanjutnya.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti menyimpulkan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam hal pengukuran di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember sudah berjalan dengan baik dengan mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, Kepala sekolah pun selalu mengontrol jalannya pembelajaran, dan adanya rapat evaluasi, Evaluasi secara berkala.

b. Perbaikan berkelanjutan

Suksesnya sebuah lembaga pendidikan harus disertai dengan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Sekolah mesti melakukan sesuatu yang lebih baik untuk esok hari. Kutipan tersebut menjelaskan bahwa perbaikan adalah proses yang tidak boleh berhenti.⁹⁵

Cara untuk memperbaiki setiap proses pendidikan di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember untuk memperbaiki setiap proses pendidikan biasanya sekolah memberikan pelatihan-pelatihan kepada guru pelatihan itupun tidak hanya dihadiri oleh guru SMP

⁹⁵ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*. . . . , h. 42.

11 Ma'arif Bangsalsari Jember, tapi dari luar Sekolah pun ikut serta untuk memperbaiki setiap proses pendidikan sekolah tidak hanya mengadakan pelatihan, tetapi juga adanya supervisi secara berkala yang dilakukan setiap 6 bulan sekali.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti menyimpulkan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan dalam hal perbaikan berkelanjutan di SMP 11 Maarif Bangsalsari Jember sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya supervisi kelas setiap 6 bulan sekali, serta pelatihan-pelatihan terhadap guru.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember tentang "Implementasi Total Quality Management" maka dapat saya ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perencanaan total quality management di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari perencanaan total quality manajemen mengetahui siapa pelangganya apa kebutuhannya dalam sekolah agar supaya rencana yang ingin di tuju dalam suatu apapun berjalan secara efektif dalam peerencanaanya.
2. Pelaksanaan total quality managent yaitu menerapkan apa yang telah direncanakan yaitu seperti fokus pelanggan, di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari sudah berjalan cukup baik dengan selalu diadakannya pertemuan secara berkala dengan guru dan staff, serta orang tua. SMP 11 Ma'arif Bangsalsari telah ditunjang dengan akreditasi yang baik, dan sudah berjalan dengan baik dengan adanya rapat guru bidang study setiap satu bulan sekali, dan koordinator UN dibawah bimbingan kepala sekolah, serta dibinanya Kerjasama antara Guru dan siswa diluar jam pelajaran, dan adanya Tupoksi sesuai *job description* masing-masing, adapun dalam hal sarana dan prasarana SMP 11 Ma'arif Bangsalsari harus lebih diimbangi dengan jumlah siswa yang ada.

3. Evaluasi total quality management untuk mengukur atau mengontrol, Kepala sekolah pun selalu mengontrol jalannya pembelajaran, dan adanya rapat evaluasi, Evaluasi secara berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi dan selalu diadakannya supervisi kelas setiap 6 bulan sekali, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka sebagai saran yang dapat disampaikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. kepala SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

Kepala sekolah sebagai penanggung kebijakan secara umum dalam pendidikan, hendaknya lebih fokus memperhatikan kendala-kendala yang ada dalam sekolah maupun dalam organisasi sekolah seperti Total Quality Management karena tujuannya untuk mencapai kesuksesan yang baik.

2. Guru SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

Guru yang bertanggung jawab sebagai pengajar dan yang mengatur jalannya pembelajaran di sekolah hendaknya lebih memperluas perhatiannya terhadap semua siswa-siwi, serta melakukannya pelatihan-pelatihan agar dapat merubah pola kebiasaan siswa agar menjadi siswa yang berkompeten

3. Siswa-siswi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

Siswa sebaiknya selalu belajar dan berlatih untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas agar bisa mengharumkan nama baik sekolah.



DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, Yundri. 2014. *Total Quality Management*. Jurnal Potensia.
- Anas, Sudijono. 2011. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arcaro, Jerome S. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Christian N. 1998. *Handbook of Total Quality Management*. New York USA: Springer Science and Business.
- Departemen Agama RI. 2000. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Bandung: Diponogoro.
- Engkoswara & Komariah, Aan. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Hanik, Umi. 2011. *Implementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*. Kudus: Rasail Mesdia Grup.
- Iwad, Muhammad. 2008. *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Maktabaat*. Daral Hamed.
- Lexy J, Moleong. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Meisaroh, Erna. 2014. *Implementasi Total Quality Management (TQM) di MI Muhammadiyah Gading 1 Klaten*. Skripsi: IAIN Surakarta.
- Muhith, Abd. 2016. *Pengembangan Mutu Pendidikan Islam*. Surabaya: Imtiyaz.
- Mundir. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press.
- Mulyana. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Musfiqon. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Prestasi Pustakarya.
- Mustafa. 2008. *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Tarbiyyati Wa Al-Ta'liim*. Daar: Al-Ghiida.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Rogers, Rolf E. 2013. *Implementation of Total Quality Management*. New York London: Routledge.

- Sallis, Edward. 2010. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta : Ircisod.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanto, Happy Susanto. 2008 *Panduan Menyusun Proposal*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tim Penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Umiarso. 2010. *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Jogjakarta: Ircisod.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003. 2013. Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Bandung: Citra Umbara.
- Usman, Husaini. 2014. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, Nuruddin. 2002. *Konteks Implentasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV Sinar Baru.
- Yanti, Mustika Damai. 2019. Implementasi management mutu terpadu pendidikan Kecamatan Gunung Alip Tanggamus. Skripsi: UIN Raden Intan Lampung.

IAIN JEMBER

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Suyanto
Nim : 084143076
Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam/Kependidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu keguruan
Institusi : IAIN Jember
Tempat Tanggal Lahir : Jember, 01-07-1994
Alamat : Dusun Manggisan Tengah

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Skripsi Ini Dengan Judul Implementasi Total Quality Management Di Smp 11 Ma'arif Bangsalsari Jember Tahun Pelajaran 2019/2020 Adalah Hasil Penelitian Atau Karya Saya Sendiri, Kecuali Pada Bagian-Bagian Yang Dirujuk Sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

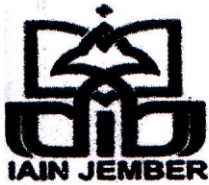
Jember, 07 Maret 2020



NIM. 084143076

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi Total Quality Management di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember	1. Implementasi Total Quality Management	1. Perencanaan 2. Pelaksanaan 3. Evaluasi	a. Visi-Misi b. Rencana Strategi a. Membangun jaringan untuk memperluas pelanggan b. Membangun komunikasi yang efektif untuk mendorong etos kerja guru, karyawan dan siswa a. Melakukan pembenahan internal b. Melakukann inovasi dengan tanpa kehilangan jati diri lembaga	1. Infoman a. kepala Sekolah b. Guru c. Siswa d. Komite Sekolah e. Orang Tua Siswa 2. Dokumentasi 3. Kegiatan	1. Penentuan wilayah penelitian : SMP 11 Ma'arif Jember 2. Pendekatan penelitian : kualitatif 3. Tehnik pengumpulan data : a. Observasi b. Wawancara c. Kajian Dokument 4. Analisis data menggunakan : a. Kondensasi data b. Penyajian data c. Verifikasi 5. Keabsahan data menggunakan : teknik triangulasi sumber	1. Bagaimana perencanaan Total Quality Management di SMP 11 Ma'arif Jember? 2. Bagaimana pelaksanaan Total Quality Management di SMP 11 Ma'arif Jember? 3. Bagaimana evaluasi Total Quality Management di SMP 11 Ma'arif Jember?



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jl. Mataram No.1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, Kode Pos : 68136
Website : [www.http://ftik.iain-jember.ac.id](http://ftik.iain-jember.ac.id) e-mail : tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B.3682/In.20/3.a/PP.00.9/10/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

09 Oktober 2019

Yth. Kepala SMP 11 Ma'arif Bangsalsari
Jln. Balung No.114, Sukerejo, Kec. Bangsalsari, Kab. Jember

Assalamualaikum Wr Wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Suyanto
NIM : 084143076
Semester : XI (Sebelas)
Jurusan : Kependidikan Islam
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

untuk mengadakan Penelitian mengenai Implementasi Total Quality Management (Tqm) Di Smp 11 Ma'arif Bangsalsari Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak.

Adapun pihak-pihak yang dituju adalah sebagai berikut:

1. Kepala SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember
2. Guru SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember
3. Siswa SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

Demikian, atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr Wb.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,





YAYASAN AS-SYAFI'YAH
SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI
STATUS : TERAKREDITASI B

NSS : 204052420194 NPSN : 20523739

Alamat : Jl. Balung No. 114 Telp. 0331 711956 – 082331029963
Sukorejo – Bangsalsari – Jember Kode Pos : 68154

Nomor : 051/SP.P/SMP/BA/II/2019
Lampiran :
Hal : Surat Keterangan

Kepada

Yth. Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag., M.Pd.I

Di

Tempat

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat nomor : B.3682/In.20/3.a/PP.00.9/10/2019 Institut Agama Islam Jember tentang diadakanya survei/penelitian atas nama :

Nama : Suyanto
Nim : 084143076
Program studi : Manajemen Pendidikan Islam
Universitas : IAIN Jember

Dengan ini menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa nama tersebut telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi sejak tanggal 9 Oktober sampai dengan 9 november 2019.



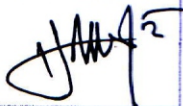





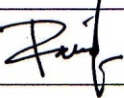
Demikian surat keterangan ini dibuat, atas perhatiannya terimakasih.

Jember, 9 November 2019
Kepala Sekolah



BADRUL ALAMIN, M.KOM

JURNAL PENELITIAN

No	Hari, Tanggal	Kegiatan Penelitian	Ttd
1	Kamis, 10 Oktober 2019	Penyerahan Surat Penelitian Kepada Kepala SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.	
2	Senin, 14 Oktober 2019	Wawancara kepada bapak Badrul Al Amin selaku kepala sekolah mengenai sejarah berdirinya SMP 11 Ma'arif Bangsalsari dan menanyakan visi misi.	
3	Selasa, 15 Oktober 2019	Wawancara kepada bapak Badrul Al Amin selaku kepala sekolah tentang manajemen mutu yang ada di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.	
4	Jum'at, 18 Oktober 2019	Wawancara kepada Abdul Ghofur selaku guru di SMP 11 Ma'arif menanyakan tentang perkembangan manajemen mutu yang ada di SMP 11 Ma'arif bangsalsari Jember.	
5	Senin, 21 Oktober 2019	Melakukan wawancara mengenai proses dan kegiatan manajemen mutu kepada bapak Badrul Al Amin selaku Kepala Sekolah dan bapak Abdul ghofur selaku guru senior. Dan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai proses dan kegiatan manajemen mutu yang ada di sekolah.	
6	Rabu, 23 Oktober 2019	Wawancara kepada Saiful Anwar selaku komite sekolah menanyakan tentang perbandingan manajemen mutu pada sekolah lainnya.	
7	Kamis, 24 Oktober 2019	Wawancara kepada Wawan Saputra selaku wali murid menanyakan tentang perkembangan anak didik yang telah di terapkan manajemen mutu.	
8	Senin, 28 Oktober 2019	Meminta data-data yang diperlukan kepada operator sekolah : a. Profil sekolah b. Visi misi sekolah c. Struktur sekolah d. Data peserta didik e. Data guru	
9	Selasa, 29 Oktober 2019	Meminta surat selaesai penelitian kepada Eli Yayuk Ernawati sebagai staf bagian surat.	

Jember, 02 November 2019

Kepala sekolah



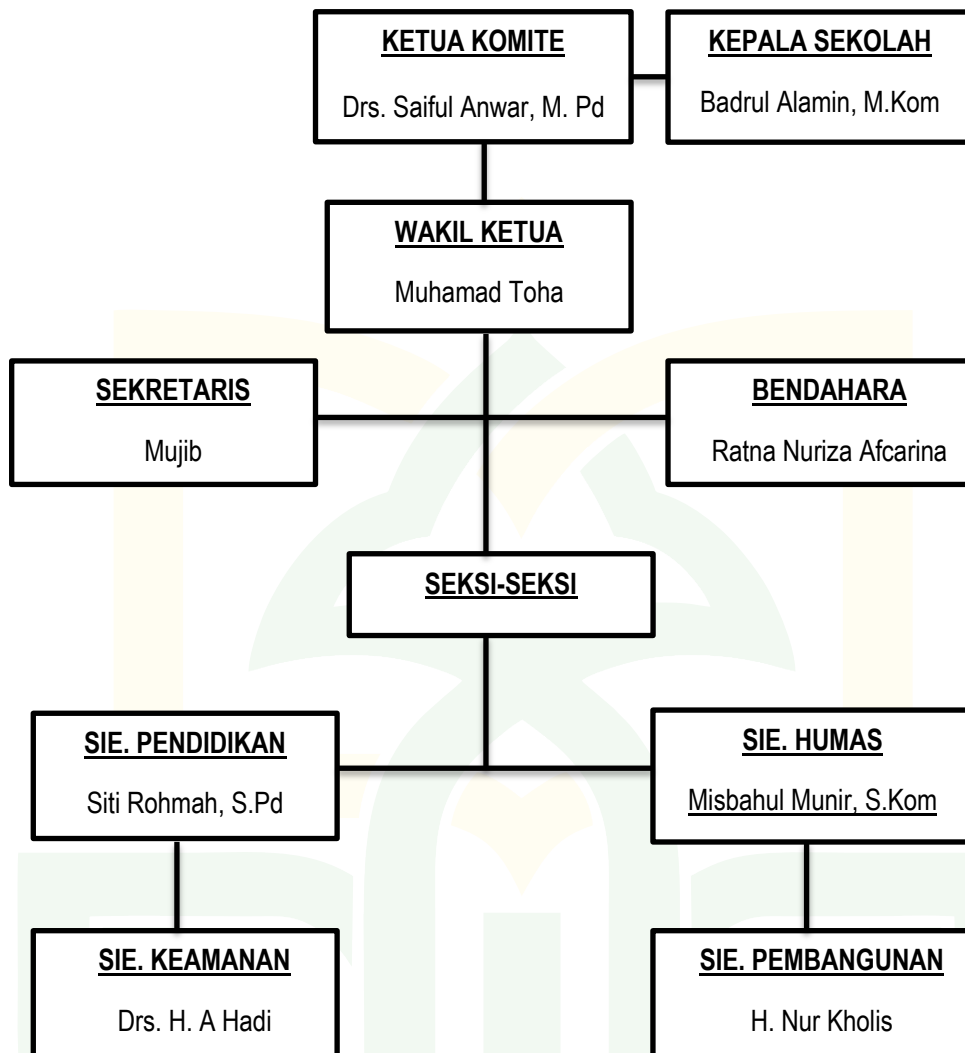
Badrul Al Amin, M.Pd

**DATA KEPALA SEKOLAH
SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI JEMBER**

No	Nama Kepala Sekolah	Periode
1	Drs. H. Abd. Hadi	1991-1993
2	Drs. Moh. Sholeh, S.Ag	1993-1999
3	Zainul Arifin, S.Ag	1999-2002
4	Moh. Badri, M.Pd	2002-2005
5	Drs. H. Abd. Hadi	2005-2009
6	Moh. Yunus, S.Sos	2009-2013
7	Paiman, S.Pd	2013-2016
8	Badrul Al Amin, M.Kom	2016-sekarang



STRUKTUR KOMITE



Bangsalsari, 18 Juli 2019
Ketua Komite

Drs. Syaiful Anwar

DATA GURU SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI JEMBER

No	Nama	Jabatan Dinas
1	Badrul Alamin, M. Kom	Kepala Sekolah
2	Fadhullah, M. Pd. I	Wakil Kepala Sekolah
3	Sugeng prayitno, S. Pd	Kaur Kurikulum
4	Farah marisa, S. E	Bendahara
5	Roudhotul Ulya, S. Pd	Kaur Kesiswaan
6	Fadhullah, M. Pd. I	Wakasek
7	Abdul Ghofur, S.Kom	Kaur Sapras
8	Hmad sofyantoro, S. Pd. I	Kaur Humas
9	Riski Rio, S. Kom	Ka. Laboratorium Komputer
10	Devi Nuraini	Ka. Tata Usaha
11	Eli Yayuk Ernawati	Staf Tata Usaha
12	Umi Kulsum, S. Pd	Juru Buku Administrasi
13	Asep Andri Palupi, S.Pd	Ka. Perpustakaan
14	Drs. Muslih, S.Pd	Wali Kelas 7a
15	Linda wahyuning, M. Pd. I	Wali Kelas 7b
16	Nurul Mahmudah, S. Pd	Wali Kelas 7c
17	Fadhullah, S. Pdi	Wali Kelas 8a
18	Sugeng prayitno, S. Pd	Wali Kelas 8b
19	Paiman, S.Pd	Wali Kelas 8c
20	Riski Rio, S. Kom	Wali Kelas 9a
21	Roudhotul Ulya, S. Pd	Wali Kelas 9b
22	Asep Andri Palupi, S.Pd	Wali Kelas 9c

DOKUMENTASI FOTO OBSERVASI DAN WAWANCARA

BANK DATA SISWA		TAHUN PELAJARAN 20 / 20			
DATA SISWA BERDASARKAN JENIS BELAJAR		DATA FENOMENA SISWA BARI		DATA KEMAJUAN DAN KEKURANGAN	
No	Nama	No	Nama	No	Nama
1		1		1	
2		2		2	
3		3		3	
4		4		4	
5		5		5	
6		6		6	
7		7		7	
8		8		8	
9		9		9	
10		10		10	
11		11		11	
12		12		12	
13		13		13	
14		14		14	
15		15		15	
16		16		16	
17		17		17	
18		18		18	
19		19		19	
20		20		20	
21		21		21	
22		22		22	
23		23		23	
24		24		24	
25		25		25	
26		26		26	
27		27		27	
28		28		28	
29		29		29	
30		30		30	
31		31		31	
32		32		32	
33		33		33	
34		34		34	
35		35		35	
36		36		36	
37		37		37	
38		38		38	
39		39		39	
40		40		40	
41		41		41	
42		42		42	
43		43		43	
44		44		44	
45		45		45	
46		46		46	
47		47		47	
48		48		48	
49		49		49	
50		50		50	
51		51		51	
52		52		52	
53		53		53	
54		54		54	
55		55		55	
56		56		56	
57		57		57	
58		58		58	
59		59		59	
60		60		60	
61		61		61	
62		62		62	
63		63		63	
64		64		64	
65		65		65	
66		66		66	
67		67		67	
68		68		68	
69		69		69	
70		70		70	
71		71		71	
72		72		72	
73		73		73	
74		74		74	
75		75		75	
76		76		76	
77		77		77	
78		78		78	
79		79		79	
80		80		80	
81		81		81	
82		82		82	
83		83		83	
84		84		84	
85		85		85	
86		86		86	
87		87		87	
88		88		88	
89		89		89	
90		90		90	
91		91		91	
92		92		92	
93		93		93	
94		94		94	
95		95		95	
96		96		96	
97		97		97	
98		98		98	
99		99		99	
100		100		100	







DAFTAR PERSONEL SEKOLAH

SEKOLAH : SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI
TAHUN PELAJARAN : 2016 - 2017

LEMBAGA

1. NAMA SEKOLAH	: SMP 11 MA'ARIF BANGSALSARI
2. NOMBOR STATISTIK SEKOLAH	: 2002142014
3. NAMA TATASSAN	: ASY- SYARITTAH
4. ALAMAT SEKOLAH	: BUKAH BONGAH, NO. 04/2012, DK Kemanghamban, No. 404 7006
5. NAMA KETUA TATASSAN	: ABDUL WAHID HASTIM S.H.
6. ALAMAT SEKOLAH	: 3. KALUNG NO. 14 SUKOREJO
7. TELP. SEKOLAH	: 031 78956
8. KELUKAAN / DESA	: SUKOREJO
9. KODE POS	: 68154
10. KECAMATAN	: BANGSALSARI
11. NORTA KABUPATEN	: JEMBER
12. PROPINSI	: JAWA TIMUR
13. BENTUK SEKOLAH	: PUSAT
14. KEGIATAN BELAJAR	: PAU
15. RANGKUMAN SEKOLAH BERDIRI	: 1971
16. KEPERLUAN BANGUNAN SEKOLAH	: MELK SENDIRI

KEPALA SEKOLAH

1. NAMA KEPALA SEKOLAH	:
2. NIP	:
3. TEMPAT / TANGGAL LAHIR	:
4. PENDIDIKAN TERAKHIR	:
5. JENIS KELAMIN	:
6. AGAMA	:
7. MULAI BEKERJA DI SEKOLAH INI	:
8. MULAI DIANGKAT SEBAGAI PN	:
9. MASA KERJA	:
10. PANGKAT	:
11. GOLONGAN	:
12. JURUSAN	:
13. ALAMAT RUMAH	:

GURU / KARYAWAN

No.	NAMA / NIP	TEMPAT / TGL LAHIR	LP	JABATAN	PENDIDIKAN TERAKHIR	AGAMA	MULAI BEKERJA DI SEKOLAH INI	MULAI DIANGKAT SEBAGAI PN	PANGKAT TERAKHIR	ALAMAT RUMAH
1.	BURNIA ALMIRIN, R.M.	JEMBER, 14 JULI 1968	L	KOPRSEK	SA	ISLAM	2010			SUKOREJO
2.	Drs. H. ANDI HIKM	JEMBER, 14 JULI 1968	M	GUURU	SA	ISLAM	1981			SUKOREJO
3.	Drs. BUDIANTO	JEMBER, 05 April 1966	L	GUURU B.P	SA	ISLAM	1981			SUKOREJO
4.	Drs. B. M. SUDARNO	JEMBER, 05 April 1967	L	GUURU	SA	ISLAM	1981			SUKOREJO
5.										
6.	IRWANSALAH, M. M. I.	JEMBER, 31 Maret 1970	L	KARIBURU	SA	ISLAM	2005			SUKOREJO
7.	IRWANSALAH, M. M. I.	JEMBER, 31 Maret 1970	L	GUURU	SA	ISLAM	2005			SUKOREJO
8.	IRWANSALAH, M. M. I.	JEMBER, 31 Maret 1970	L	GUURU	SA	ISLAM	2005			SUKOREJO
9.	IRWANSALAH, M. M. I.	JEMBER, 31 Maret 1970	L	GUURU	SA	ISLAM	2005			SUKOREJO
10.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
11.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
12.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
13.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
14.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
15.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
16.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
17.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
18.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
19.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
20.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
21.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
22.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
23.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
24.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
25.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
26.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
27.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
28.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
29.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
30.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
31.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
32.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
33.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
34.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
35.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
36.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
37.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
38.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
39.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
40.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
41.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
42.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
43.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
44.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
45.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
46.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
47.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
48.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
49.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO
50.	M. H. H. H. H.	JEMBER, 23 April 1970	P	GUURU	SA	ISLAM	2008			SUKOREJO

KEPALA SEKOLAH



PROGRAM KERJA TAHUNAN SEKOLAH
SEKOLAH TAHUN PELAJARAN 2013/2014

NO	URAIAN KEGIATAN	SASARAN	BULAN												REVISI / KOREKSI		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
I	KEBERSIHAN															
II	KEBERSIHAN															
III	KEBERSIHAN															
IV	KEBERSIHAN															
V	KEBERSIHAN															
VI	KEBERSIHAN															
VII	KEBERSIHAN															
VIII	KEBERSIHAN															
IX	KEBERSIHAN															
X	KEBERSIHAN															



Data Siswa SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember

Tahun Pelajaran 2019/2020

A. Siswa Kelas VII

Kelas VII

No	Nis	L/P	Nama Siswa
1	01415	L	ABDURRAHMAN WAHID
2	01416	L	ABRAM SAVERO
3	01417	L	ANDI IRAWAN
4	01418	L	AHMAD MUNIR
5	01419	P	ALDA SAFIRA
6	01420	L	ABDURROHIM
7	01421	L	AHMAD SULTON
8	01422	L	DANIL FATURRAHMAN
9	01423	P	DIAN LUSIANA
10	01424	L	EDI SUSANTO
11	01425	P	FATIMATUZZAHRO
12	01426	L	GHOEUR
13	01427	P	HALIMATUSSAKDIYAH
14	01428	L	IMAM GHOZALI
15	01429	L	IRWANTO
16	01430	L	KHOLILI
17	01431	P	LINA NOVITA SARI
18	01432	L	MUHAMMAD JEFRI NURUL HUDA
19	01433	L	M. ROMLI
20	01434	L	M. FIKI
21	01435	L	RIAN SUSANTO
22	01436	P	SITI AMELIA
23	01437	P	SITTI FATIMAH
24	01438	P	SITI NUR AZIZAH
25	01439	P	SANDRA WAHYUNI
26	01440	L	SAMSUL ARIFIN
27	01441	P	SIAMA
28	01442	L	TORIKUL AMIN
29	01443	P	YULISTIAWATI
30	01444	P	WARDATUL JANNAH

PEDOMAN PENGUMPULAN DATA

A. Pedoman Dokumenter

1. Sejarah berdirinya SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.
2. Profil SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.
3. Data guru SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.
4. Data peserta didik SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.
5. Struktur organisasi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.

B. Pedoman Observasi

1. Letak geografis SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.
2. Situasi dan kondisi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember.
3. Manfaat implementasi total *quality management*.

C. Pedoman Wawancara

- Wawancara kepada kepala sekolah
 1. Bagaimana sejarah berdirinya SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember?
 2. Apa visi misi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember?
 3. Bagaimana Perencanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember?
 4. Bagaimana Pelaksanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember?
 5. Bagaimana Evaluasi Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember?
- Wawancara kepada guru kelas sembilan selaku perwakilan guru SMP 11 Ma'arif Bangsalsari.
 1. Bagaimana sejarah berdirinya SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember?
 2. Apa visi misi SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember?

3. Bagaimana Perencanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember?
 4. Bagaimana Pelaksanaan Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember?
 5. Bagaimana Evaluasi Total Quality Management Di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari Jember?
- Wawancara kepada peserta didik SMP 11 Ma'arif Bangsalsari
 1. Apa yang kamu rasakan di sekolah ?
 2. Bagaimana menurutmu tentang perkembangan sekolah in?
 3. Apa harapan kamu untuk sekolah ini untuk kedepanya ?



Field Notes

Field Note 1 (Kamis, 10 Oktober 2019)

Nama : Badrul Al Amin
Jabatan : Kepala Sekolah
Tempat : Ruang kepala Sekolah
Tema : Penyerahan surat ijin penelitian

Pukul 09:00 WIB peneliti datang ke sekolah untuk bertemu kepala sekolah. Kemudian peneliti mengutarakan maksud kedatangannya ingin meneliti di sekolah yang bersangkutan dengan menyerahkan surat penelitian. Lalu peneliti menjelaskan konsep penelitian yang akan dilaksanakannya yakni tentang implementasi total quality management. kemudian kepala sekolah menerima dengan senang hati dan menjelaskan bahwa mulai besok boleh untuk meneliti. Lalu peneliti mengucapkan terimakasih atas kesediaan pihak sekolah untuk diteliti.

Field Note 2 (Selasa, 15 Oktober 2019)

Nama : Badrul Al Amin
Jabatan : Kepala Sekolah
Tempat : Ruang Kepala Sekolah
Tema : Wawancara dan Dokumentasi

Pada pukul 08:00 WIB peneliti datang ke sekolah, menemui kepala sekolah untuk melakukan wawancara mengenai profil sekolah, dan juga sejarah berdirinya sekolah. Kemudian peneliti juga menanyakan mengenai visi, misi dan tujuan sekolah.

Field Note 3 (Jum'at, 18 Oktober 2019)

Nama : Abdul Ghofur
Jabatan : Guru
Tempat : Ruang Guru
Tema : Wawancara dan Dokumentasi.

Pukul 07:15 peneliti datang ke sekolah lalu menyalami semua guru-guru di ruang guru, setelah itu melakukan wawancara dan observasi, dalam kegiatan tersebut peneliti mewawancarai tentang penerapan implementasi total quality manajemen

Penerapan manajemen terpadu disini mas tidak jauh berbeda dengan sekolah-sekolah lainya yang menerapkanya disini tidak lepas dari manajemen terpadu karna sekolah ini pada awalnya mengalami keterpurukan dan jauh dari kepercayaan masyarakat mas maka dari dewan dewan guru semua saya ajak diskusi bagaimana kalau sekolah ini kita terapkan manajemen mutu terpadu sehingga masyakat bisa mempercayai kembali, pada lambat laun akhirnya apa yang kami inginkan tercapai mas Dengan salah satunya murid selalu bertambah setiap tahunya.

Field Note 4 (Rabu, 23 Oktober 2019)

Nama : Saiful Anwar
Jabatan : Komite Sekolah
Tempat : Rumah Komite Sekolah
Tema : Wawancara dan Dokumentasi.

Pukul 07:15 peneliti datang ke lembaga madrasah kemudian peneliti langsung menuju ke rumah komite untuk meminta ijin wawancara mengenai progres manajemen mutu terpadu.

Kalau progres manajemen mutu di SMP 11 Ma'arif itu sudah lumayan baik mas karena mengingat sejarah sekolah ini sangat buruk di mata masyarakat sehingga masyakat tak mau menyekolahkan anaknya ke sekolah in, namun para guru-guru punya inesiatif untuk memperkembangkan sekolah ini lagi denganm cara menerapkan manajemen mutu terpadu dan pada akhirnya sekolah ini mulai agak maju dan di pandang bagus oleh masyarakat sehingga anaknya disekolahkan disini dan guru memberikan program-program unggulan agar supaya siswa mempunyai prestasi alhamdulillah siswa di sini sering memenangkan perlombaan mas.

Field Note 5 (Kamis, 24 Oktober 2019)

Nama : Wawan Saputra
Jabatan : Wali Murid
Tempat : Di Warung, Ketika Jemput Anaknya
Tema : Wawancara, Observasi, Dokumentasi.

Pukul 12:00 peneliti datang ke sekolah untuk mewawancarai Wawan Saputra mengenai perkembangan anak didiknya selama sekolah disini.

Perkembangan anak saya sekolah disini alhamdulillah ada perubahan dek karena saya sebagai orang tua sudah merasakan kesehariannya anak saya bagaimana tingkah lakunya dan perkembangan ilmunya setiap hari, alhamdulillah sekolah ini mencetak anak didik yang baik dan berakhlakul karimah itu yang saya rasakan dek selama ini kurang tau kalau orang tua siswa lainya dek karena setiap anak itu kan berbeda pemikirannya atau karakternya tapi yang saya liat ketika anak-anak pulang sekolah semua salaman kepada orang tuanya ahlakunya sudah bagus-bagus semua.



BIODATA PENELITI

Nama : Suyanto
Nim : 084143076
TTL : Jember, 01 Juli 1994
Alamat : Dusun Manggisan Tengah
Rt 01/Rw 16 Desa Manggisan
Kecamatan Tanggul
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Kependidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Email : Suyantohalima9@Gmail.Com
No Hp : 081327614029



Riwayat Pendidikan :

1. SDN PATEMON II : 2002-2008
2. MTS SYAMSUL ARIFIN : 2008-2011
3. MA SYAMSUL ARIFIN : 2011-2014
4. IAIN JEMBER : 2014-2020