

## BAB II KERANGKA TEORI

### A. Kajian Teori Terkait Judul

#### 1. *Total Quality Management* (TQM)

##### a. Definisi TQM

*Total Quality Management* (TQM) dalam bahasa Indonesia dipahami dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu (MMT), agar memahami lebih dalam tentang TQM kita harus mengenal definisi manajemen dan mutu terlebih dahulu, istilah Manajemen berawal dari bahasa Perancis kuno<sup>1</sup> yaitu *menagement*, yang artinya “seni mengatur dan melaksanakan” sementara itu manajemen dalam bahasa Inggris adalah “*to manage*” yang mana jika di terjemahkan dalam bahasa Indonesia berarti mengemudikan, menjalankan, memimpin, mengurus, mengelola, dan membina, seperti kata administrasi, manajemen juga berasal dari bahasa Latin, yaitu *mantis* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata tersebut digabungkan membentuk kata kerja *managere* yang artinya menangani. *Managere* dalam bentuk kerja bahasa Inggris yaitu *to manage*, dengan kata benda *management*, dan manager diperuntukkan bagi orang yang melakukan kegiatan manajemen. Alhasil, *mangement* dalam bahasa Indonesia diartikan menjadi pengelolaan atau manajemen.

Manajemen<sup>2</sup> adalah sebuah proses mengelola sumber daya manusia dan sumber daya yang lain dengan efektif dan efisien guna menggapai tujuan organisasi, berdasarkan pengertian tersebut, manajemen merupakan faktor penting dalam organisasi, sebab organisasi melalui sistem manajemen yang baik, mampu menggerakkan roda organisasi dalam rangka mencapai tujuannya, sederhananya, manajemen merupakan proses tindakan perencanaan, pengaturan, pengarahan, serta pengawasan secara dinamis dengan menggunakan sumber daya yang tersedia untuk menggapai tujuan organisasi.

---

<sup>1</sup>Muhammad Maskan, Alifulahtin Utaminingsih, dan Tudung Subali Paatma, *PENGANTAR MANAJEMEN* (Malang: Polinema Press, 2019), 2.

<sup>2</sup>Juhaya S. Pradja, *Manajemen Bisnis Syari'ah dan Kewirausahaan*, 1 ed. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 20.

Peningkatan mutu bagi setiap institusi adalah tugas pokok dan agenda yang utama. Meskipun demikian, mutu dianggap sebagai suatu hal yang membingungkan dan sulit untuk diukur. Mutu dalam pandangan seseorang terkadang berbeda dengan mutu dalam pandangan orang lain, sehingga tidak aneh jika ada dua pakar yang tidak memiliki kesimpulan yang sama tentang mutu. Menurut artikel yang telah publish di Jurnal JP3, menerangkan bahwa mutu<sup>3</sup> adalah keadaan produk (baik berupa barang atau jasa) yang sesuai standar yang sudah ditetapkan, sesuai kebutuhan serta kepuasan pelanggan, atau bahkan lebih dari standar, kebutuhan serta kepuasan pelanggan, pengertian tersebut mengisyaratkan bahwa tujuan dari mutu adalah bagaimana memenuhi harapan pelanggan. Penjelasan terkait manajemen dan mutu diatas dapat kita fahami bahwa antara manajemen dan mutu memiliki keterkaitan dimana manajemen merupakan faktor pendukung terciptanya mutu yang baik, agar terjaminnya kualitas sebuah produk (*output*) maka lembaga dapat menerapkan manajemen mutu yang efektif agar dapat mempertahankan dan memperbaiki jasa yang ditawarkan ke pelanggan.

Salah satu pendekatan dalam peningkatan mutu di lembaga pendidikan adalah TQM (*Total Quality Management*). TQM menurut Joni Zulkarnai sebagaimana diungkapkan dalam tulisan Tismat dan Margono<sup>4</sup>, mendefinisikan sebagai sistem manajemen yang dinamis, dimana seluruh anggota turut serta dalam melaksanakan konsep dan pengendalian mutu supaya kepuasan pelanggan dapat tercapai, definisi ini menjelaskan bahwa TQM pada dasarnya merupakan pengembangan serta perluasan dari

---

<sup>3</sup>Mundir, "Konsep Manajemen Mutu Terpadu□: (Pengertian, Rasionalitas, Landasan, dan Perbedaan dengan Manajemen)," *JP3* 2, no. 1 (2012): 45, <https://adoc.pub/download/konsep-manajemen-mutu-terpadu-pengertian-rasionalitas-landas.html>.

<sup>4</sup>Tismat dan Margono Mitrohardjono, "PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN PENERAPAN OPERASIONAL PENDIDIKAN ISLAM DI MADRASAH ALIYAH DALAM PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN (Studi Kasus di Madrasah Aliyah Miftahul Huda Depok)," *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam* Volume 3 No. 1 (Mei 2018): 8, <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/Tahdzibi/article/view/6403>.

jaminan mutu yang mana lebih menitikberatkan pada tanggungjawab para tenaga kerja, sedangkan dalam konsep TQM pelanggan adalah rajanya.

Sementara itu, TQM menurut Hadari Nawawi sebagaimana diungkapkan dalam tulisan Mulyadi<sup>5</sup>, *Total Quality Management* (TQM) adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang berorientasi terhadap peningkatan mutu, yang dilakukan secara terus menerus, supaya produk atau *output* yang dihasilkan setara dengan tolak ukur kualitas pelanggan yang dibantu, dalam konsep TQM ini berawal dari manajemen sebagai proses pengendalian sumber daya yang ada, diintegrasikan juga dengan fungsi-fungsi manajemen.

Bersumber pada beberapa pendapat tentang TQM tersebut, ada empat konsep terkait TQM: kepuasan pelanggan, kualitas (*quality*), keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan perbaikan terus menerus. Dari sini bisa kita tarik benang merah bahwa TQM adalah sistem manajemen yang mengutamakan kualitas dengan perbaikan secara terus menerus yang melibatkan seluruh anggota dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

#### b. TQM dalam Pandangan Islam

Manajemen mutu terpadu memiliki landasan dalam Al-Qur'an, yakni terdapat dalam Surat Al-Baqarah ayat 208 yang berbunyi:<sup>6</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ  
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”

---

<sup>5</sup>Mulyadi Hermanto Nasution, “MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DALAM PENDIDIKAN ISLAM,” *Al-Muaddib* □: *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman* Vol. 4 No. 2 (2019): 235, diakses 15 Maret 2022, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/al-muaddib/article/view/1202>.

<sup>6</sup>Al-Qur'an Al-Karim, *QS. Al Baqarah* □: 208 (Bandung: Jabal, t.t.).

Kandungan ayat 208 dari surah Al-Baqarah dijelaskan dalam tafsir Al-Misbah<sup>7</sup> bahwa orang-orang yang beriman, dengan ucapannya, baik yang sudah ataupun yang belum dibenarkan imannya oleh perbuatannya, masuklah kamu dalam kedamaian (Islam) secara menyeluruh. Kata *as-silmi* yang diterjemahkan dengan kedamaian atau Islam, makna dasarnya adalah damai atau tidak mengganggu. Kedamaian oleh ayat ini diibaratkan berada pada suatu wadah yang dipahami dari kata *fi*, yakni dalam, orang yang beriman diminta untuk memasukkan totalitas dirinya kedalam wadah itu secara menyeluruh sehingga semua kegiatannya berada dalam wadah atau koridor kedamaian. Ia damai dengan dirinya, keluarganya, dengan seluruh manusia, binatang, dan tumbuh-tumbuhan serta alam raya, *kaffah* yakni secara menyeluruh tanpa kecuali.

Islam *kaffah* (menyeluruh) menurut Ibnu Katsir<sup>8</sup> dapat dielaborasi kepada dua unsur, pertama adalah memiliki iman sebagai pondasi yang kuat, karena suatu ibadah yang dilakukan akan mudah goyah karena tidak mempunyai pondasi yang kuat. Oleh karena itu, kita harus memiliki pondasi yang kuat dengan keyakinan kepada Allah, malaikat-malaikat-Nya, Rasul-rasul-Nya, kitab-kitab-Nya dan iman kepada hari akhir. kedua adalah syari'at Islam sebagai pondasi yang kuat dalam melaksanakan Islam yang komprehensif, karena syari'at Islam merupakan suatu aturan dan ketetapan yang Allah perintahkan kepada hamba-hambanya seperti melaksanakan shalat, puasa, zakat, ibadah haji dan lain-lain harus dipegang teguh oleh setiap umat Islam dalam menjalani kehidupannya di dunia.

Ayat 208 surah Al-Baqarah, apabila dikaitkan dengan TQM secara seksama menyampaikan bahwa untuk mencapai mutu yang sempurna adalah dengan meraihnya secara keseluruhan, seperti pada kalimat “masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan” Tafsir dari ayat ini juga menjelaskan bahwa untuk mencapai mutu seseorang, lembaga, atau organisasi adalah masuk secara total kedalam wadah itu

---

<sup>7</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, 5 (Jakarta: Lentera Hati, 2012), 543.

<sup>8</sup>Riana Ratna Sari, “Islam Kaffah Menurut Pandangan Ibnu Kasir,” *Ishlah* □: *Jurnal Ilmu Ushuluddin* 1, no. 2 (Desember 2019): 150, (2) <https://www.jurnalfuad.org/index.php/ishlah/article/view/46>.

secara kesekuruhan didasari dengan ikhlas, tunduk, dan berserah diri, terhadap hal-hal yang sudah ditentukan. Pelaksanaan manajemen pengembangan mutu, menjadikan sekolah untuk menjamin mutu lulusan sebab proses dilakukan dikendalikan secara teliti.

### c. Karakteristik TQM

Menurut Tjiptono dan Diana, sebagaimana diungkapkan dalam tulisan Abdul Aziz<sup>9</sup> menerangkan bahwa TQM memiliki 10 karakteristik yang diharapkan mampu membawa lembaga mencapai tujuannya, diantaranya :

#### 1) Fokus terhadap pelanggan, baik internal maupun eksternal

Pelanggan dalam konteks TQM dalam pendidikan dibagi menjadi dua,<sup>10</sup> yakni Internal dan eksternal, pelanggan eksternal terbagi menjadi beberapa jenis yakni pelanggan utama yaitu para pelajar yang secara langsung menerima jasa, pelanggan kedua yaitu orang tua, gubernur, sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun secara institusi, dan pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting meskipun secara tidak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan, sedangkan para staf dan guru mereka dikenal dengan istilah pelanggan internal.

TQM harus fokus terhadap keinginan pelanggan eksternal serta mengembangkan mekanisme untuk merespon mereka, hal ini perlu untuk didefinisikan secara jelas, jasa apa yang diberikan kepada pelanggan oleh lembaga, setelah itu, pelanggan eksternal menetapkan kualitas produk atau jasa yang diberitahukan kepada mereka, hal ini penting mengingat bahwa keberhasilan pelajar adalah keberhasilan lembaga pendidikannya.

Selain fokus terhadap pelanggan eksternal, TQM juga harus fokus terhadap pelanggan internal, mengingat bahwa pelanggan internal mempunyai peran penting dalam menetapkan kualitas proses, manusia, dan lingkungan

---

<sup>9</sup>Abdul Aziz Nugraha Pratama dan Fira Nur Maghfiroh, "Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah," *Jurnal Muqtasid* Volume 7 Nomor 1 (Juni 2016): 100, <https://www.muqtasid.iainsalatiga.ac.id/index.php/muqtasid/article/view/807>.

<sup>10</sup>Edward Sallis, *Total Quality Managemnt In Education*, XVI (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), 69.

yang berkaitan dengan jasa atau produk, oleh karena itu hubungan yang tidak baik akan menghambat peningkatan institusi dan nantinya dapat menjadikan pelanggan eksternal rugi.

2) Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas

Kualitas merupakan hal yang tidak bisa ditawar bagi pelanggan internal dan eksternal, sehingga dapat mempengaruhi baik atau buruknya suatu lembaga. Drajat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat menyebabkan peningkatan kebutuhan, karena pelanggan bisa jadi bertindak atas nama lembaga untuk mendatangkan lebih banyak pelanggan, seperti halnya penjualan melalui *words of mout*<sup>11</sup> pelanggan yang puas akan lebih efektif dari pada upaya penjualan konvensional yang dilakukan lembaga, oleh karena itu, dalam penerapan TQM harus antusias dalam memenuhi atau melebihi apa yang menjadi kualitas sebuah lembaga.

3) menerapkan pendekatan ilmiah dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan

Pendekatan ilmiah sangat dibutuhkan dalam sebuah lembaga, khususnya dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Fokus utama dalam pendekatan ilmiah adalah pengambilan keputusan berdasarkan data, pengambilan keputusan dalam sebuah lembaga umumnya lebih condong berdasarkan intuisi atau keinginan pemipin, sedangkan TQM menggunakan pendekatan ilmiah dalam merumuskan prosedur kerja, pengambilan kesimpulan dan penyelesaian masalah, Ini berarti perlu dikumpulkan data dan informasi kinerja lembaga, dianalisis, dan disimpulkan yang selanjutnya dipakai sebagai basis dalam menentukan patok duga (*benchmarks*), memonitor kinerja, dan menentukan program peningkatan mutu. TQM merupakan hal yang baru, sehingga hal tersebut perlu disosialisasikan dan di internalisasikan kepada seluruh orang-orang di organisasi. Mereka perlu peningkatan pengetahuan,

---

<sup>11</sup>Jun Suhada Hadie Brata dan Dwi Soedianto, "Total Quality Manufacturing (TQM) And Recomendations for Its Aplication In The Defense Industry: A Literature Review," *International Juornal of Social and Management Sudies (IJOSMAS)* Vol 3 no 3 (2022): 57, <https://ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/143>.

ketrampilan, keterlibatan, dan pemberdayaan untuk mampu menerapkan TQM.<sup>12</sup>

- 4) Mempunyai komitmen jangka panjang.

TQM merupakan pandangan baru dalam peningkatan mutu di lembaga pendidikan, dalam rangka mencapai mutu yang baik diperlukan komitmen yang sama dari seluruh civitas pendidikan dalam waktu yang panjang, dalam hal ini kepala sekolah selaku manajer puncak bertanggung jawab untuk melahirkan dan membentuk komitmen civitas sekolah masing-masing, oleh karena itu komitmen jangka panjang merupakan bagian penting dalam penerapan TQM di lembaga pendidikan.

- 5) Membutuhkan kerjasama tim

Tim adalah kumpulan orang-orang yang memiliki tujuan yang sama, pentingnya sebuah tim didasari oleh pemikiran dua orang atau lebih, tim akan lebih baik jika terdapat komunikasi yang baik antara anggota tim.<sup>13</sup> Penerapan TQM dalam sebuah lembaga pendidikan, membutuhkan kerja sama tim, dan hubungan baik antar pendidik, staf, tendik, pemerintah, orang tua siswa maupun dengan masyarakat sekitar, hubungan ini harus dijaga dengan baik agar tujuan lembaga pendidikan dapat tercapai secara bersama-sama.

- 6) Memperbaiki proses secara kesinambungan

Setiap produk atau jasa yang dihasilkan dalam suatu lingkungan yang dirancang sedemikian pula sehingga dapat dihasilkan produk atau jasa dengan mutu yang terbaik. Lingkungan yang dirancang tersebut adalah bagian dari satu sistim yang harus ditingkatkan untuk menghasilkan mutu produk atau jasa yang maksimal.

- 7) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan hal yang esensial dalam TQM, hal ini merupakan cara peningkatan karyawan selaras dengan prinsip peningkatan mutu yang berkesinambungan, manajer memprioritaskan setiap karyawan untuk meningkatkan keahlian dan

---

<sup>12</sup>Suharto Hp, *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM)*, 1 ed., 1 (Yogyakarta: UNY Press, 2015), 7.

<sup>13</sup>Salma Nur Azizah Rahmawati, "Pentingnya dan Kerjasama Tim dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu," *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan* 5 (2020): 7, <https://doi.org/10.26740/jdmp.v5n1.p1-9>.

ketampilannya sehingga mereka menjadi karyawan yang cerdas, terampil, dan mempunyai semangat bekerja yang tinggi.

8) Memberikan kebebasan yang terkendali

Pemberdayaan dan keikutsertaan anggota lembaga dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dapat dikategorikan faktor yang penting dalam TQM. Hal ini disebabkan faktor inilah yang dapat meningkatkan “rasa memiliki” serta tanggung jawab anggota suatu lembaga terhadap keputusan yang telah dibuatnya. Selain itu faktor ini juga dapat menambah pandangan dan wawasan dalam keputusan yang sudah diambil, sebab banyak pihak yang terlibat. Kendati demikian, kebebasan yang muncul karena keikutsertaan anggota tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

9) Memiliki kesatuan yang terkontrol

Agar TQM dapat dilaksanakan dengan baik, maka perusahaan lembaga harus mempunyai tujuan yang sama. Dengan demikian setiap upaya dapat difokuskan pada tujuan yang sama. Namun hal ini bukan berarti harus ada kesepakatan atau persetujuan antara pihak karyawan dan manajer terkait kondisi kerja dan gaji.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Pemberdayaan tidak hanya melibatkan karyawan saja tetapi juga mereka yang memberikan pengaruh yang sangat besar. *Total Quality Management* (TQM) dapat digunakan untuk membangun kerjasama antara pendidikan, pemerintah, dan bisnis, TQM dapat membentuk masyarakat yang tanggap terhadap perubahan tuntutan masyarakat di era globalisasi, dan menjawab berbagai masalah yang ada di lingkungan pendidikan

**d. Prinsip-prinsip TQM**

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya menjalankan sistem manajemen kualitas tingkat dunia, oleh karena itu dibutuhkan perubahan besar dalam sistem nilai dan

budaya dalam suatu perusahaan. prinsip-prinsip *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu diantaranya <sup>14</sup> :

- 1) Kepuasan Pelanggan: segala aktivitas perusahaan harus terkoordinir agar dapat memuaskan pelanggan.
- 2) Respek terhadap setiap orang: masing-masing orang dalam lembaga diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk berpartisipasi dan terlibat dalam tim pengambil keputusan.
- 3) Manajemen Berdasarkan Fakta: Segala keputusan selalu berlandaskan pada data, bukan sekedar perasaan (*feeling*).
- 4) Perbaikan Berkesinambungan: Konsep yang berlangsung disini adalah siklus PDCA yakni perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Prinsip-Prinsip TQM sebagaimana diuraikan di atas dijadikan pedoman dalam mengimplementasikan TQM dalam fungsi-fungsi manajemen di lembaga pendidikan, sehingga dalam pelaksanaannya harus mengacu pada prinsip-prinsip tersebut, agar dapat memberikan pelayanan dan menghasilkan produk barang atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

Dalam TQM, prinsip kepuasan pelanggan mutlak didahulukan. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kita atau perusahaan, oleh sebab itu konsep tentang kualitas sangat diperlukan. Kualitas tidak hanya berarti ketepatan terkait dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi juga ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan sebisa mungkin puas terhadap kualitas yang kita berikan, termasuk di dalamnya keamanan, harga dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus terkoordinir agar pelanggan merasa puas. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para

---

<sup>14</sup>Himmatul Ulyani, "Implementasi Total Quality Management Pendidikan melalui Uswah Hasanah pada TK-IT Umar Bun Khattab Kudus," *Quality* Volume 7 No 1 (2019): 73.

pelanggan. Makin tinggi nilai yang diberikan, makin besar pula tingkat kepuasan pelanggan.<sup>15</sup>

Sebuah perusahaan juga harus mempunyai prinsip respek terhadap setiap orang, dengan kata lain memberdayakan individu atau anggota dalam sebuah perusahaan tersebut. Setiap karyawan dilihat sebagai individu yang mempunyai bakat dan kreativitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh sebab itu, setiap karyawan dalam perusahaan harus diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk mengikuti dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

Sebuah perusahaan harus menerapkan prinsip Manajemen Berdasarkan Fakta, maksudnya sebuah keputusan perusahaan berorientasi pada fakta. Bahwa setiap keputusan selalu mengacu pada data, bukan sekedar perasaan (*feeling*). Perusahaan juga harus memperhatikan skala prioritas yakni bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu, dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dari organisasi dapat menfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

Perusahaan harus menggunakan prinsip Perbaikan yang berkesinambungan. Agar dapat menghasilkan kualitas yang baik, setiap perusahaan perlu proses yang tersistem dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan, yang terdiri dari perencanaan dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Prinsip TQM sebagaimana diuraikan di atas dijadikan sebagai rujukan untuk menerapkan TQM dalam fungsi-fungsi manajemen di lembaga pendidikan.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Ulyani, 74.

<sup>16</sup>Ulyani, "Implementasi Total Quality Mamagement Pendidikan melalui Uswah Hasanah pada TK-IT Umar Bun Khattab Kudus."

## 2. Prestasi Belajar

### a. Definisi Prestasi Belajar

Prestasi berasal dari bahasa Belanda<sup>17</sup> adalah *prestatie*, dalam bahasa Indonesia menjadi prestasi yang berarti hasil usaha. Kata prestasi banyak digunakan dalam berbagai bidang karena sepanjang kehidupan manusia selalu mengejar prestasi menurut bidang dan kemampuannya masing-masing. Prestasi dalam konteks pendidikan dapat diartikan sebagai hasil yang diperoleh karena adanya aktivitas belajar yang telah dilakukan.

Menurut Murray sebagaimana dikutip oleh Lidia Susanti<sup>18</sup> menjelaskan prestasi adalah kemampuan menyelesaikan hal sulit, menguasai, mengungguli, menandingi, dan melampaui orang lain sekaligus mengatasi hambatan dan mencapai standar yang tinggi, dalam definisi ini, prestasi lebih menitikberatkan terhadap hasil atau penguasaan dari seseorang yang telah melampaui standar yang sudah ditetapkan, sedangkan yang dimaksud dengan prestasi belajar menurut Sri Wahyuningsih dalam artikelnya<sup>19</sup> adalah hasil penilaian melalui pengukuran atas aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik yang dapat dicapai siswa setelah mengikuti proses pembelajaran dalam jangka waktu tertentu yang dinyatakan dalam angka maupun huruf setelah dievaluasi, dalam definisi ini, prestasi belajar lebih berorientasi terhadap pencapaian seseorang meliputi aspek kognitif, afektif dan psikomotorik, berupa angka maupun huruf, setelah mengikuti bidang studi dan jangka waktu tertentu, misalnya dikatakan bahwa Rafi memiliki prestasi belajar dalam pelajaran matematika artinya Rafi telah berhasil mengikuti pembelajaran yang ditandai dengan pencapaian kompetensi di bidang pelajaran matematika.

---

<sup>17</sup>Moh Zaiful Rasyid, *Prestasi Belajar*, 1 ed. (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2020), 3.

<sup>18</sup>Lidia Susanti, *Prestasi Belajar Akademik dan Non Akademik*, 1 ed. (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2019), 32.

<sup>19</sup>Farhan Saefuddin Wahid dkk., "Pengaruh Lingkungan Keluarga dan Lingkungan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa," *Jurnal Ilmiah Indonesia* 5, no. 8 (2020): 141, <http://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/1526>.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, tentang prestasi belajar dapat disimpulkan bahwa prestasi belajar adalah hasil yang mencakup ranah kognitif afektif serta psikomotor dari proses pembelajaran, dan taraf keberhasilannya dinyatakan dengan angka, simbol, atau huruf, dengan standarisasi yang sudah ditetapkan.

#### **b. Fakto-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Belajar**

Menurut Slamet sebagaimana dikutip oleh Nur Sella Wati dalam skripsinya menjelaskan<sup>20</sup> faktor yang mempengaruhi siswa dalam mencapai prestasi belajar dapat diklasifikasikan menjadi dua faktor, yakni: faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri siswa sendiri berupa faktor psikologis dan fisiologis, sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang mempengaruhi siswa dari luar diantaranya keluarga, sekolah, masyarakat, dan lingkungan.

##### 1) Faktor Internal

###### a) Faktor Fisiologis

Faktor fisiologis merupakan faktor yang berhubungan dengan internal individu berupa kondisi fisik individu, faktor fisiologis mencakup:

- (1) Kesehatan siswa yang berbadan sehat begitu berpengaruh bagi semangat dan intensitas siswa dalam belajar. Kualitas kesehatan yang kurang, apalagi jika disertai kepala pusing misalnya, pasti akan menurunkan semangat dan intensitas belajar siswa sehingga materi yang dipelajari siswa tersebut kurang atau sulit dipahami, pepatah arab mengatakan:

العقل السليم في الجسم السليم

Artinya: “akal yang sehat terdapat dalam tubuh yang sehat”

Pepatah tersebut menunjukkan korelasi antara akal sehat dengan tubuh yang sehat, bahwa kesehatan tubuh itu sangat diperlukan dalam meraih sebuah prestasi

---

<sup>20</sup>Nur Sella Wati, “Pengaruh Kenakalan Remaja Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas XI SMA Negeri 01 Pacet Mojokerto” (Malang, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019), 13.

- (2) Keadaan tubuh siswa, yang dimaksud adalah kondisi panca indra siswa tersebut. Indra pendengaran dan indra penglihatan baik misal, akan mempengaruhi kemampuan siswa dalam menyerap informasi yang disajikan di kelas.

b) Faktor Psikologis

(1) Minat

Minat adalah kecenderungan yang tetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa kegiatan. Minat besar pengaruhnya terhadap belajar. Bahan pelajaran yang menarik minat siswa, lebih mudah dipelajari dan disimpan karena minat menambah kegiatan belajar. Misalnya, seorang siswa yang menaruh minat dalam pelajaran bahasa inggris akan memusatkan perhatiannya di bahasa inggris ketimbang siswa lainnya, karena siswa tersebut minat pada mata pelajaran bahasa inggris, maka siswa itu lebih banyak menekuni mata pelajaran bahasa inggris tersebut sehingga perlahan prestasi siswa tersebut semakin meningkat.<sup>21</sup>

(2) Bakat

Bakat adalah kemampuan untuk belajar. Kemampuan itu baru akan terealisasi menjadi kecakapan yang nyata sesudah belajar atau berlatih. Menurut Utami Munandar sebagaimana dikutip oleh Ahmad Fadillah bakat merupakan<sup>22</sup> potensi yang masih memerlukan ikhtiar pengembangan dan pelatihan secara serius dan sistematis agar dapat terwujud, dari definisi ini dapat difahami bahwa bakat harus dilatih, dikembangkan oleh seseorang agar dapat menggapai sebuah prestasi.

Bakat peserta didik dipengaruhi dua faktor yakni, faktor Internal (minat, motivasi, keberanian atau beresiko, kecakapan dalam menghadapi tantangan, dan kegigihan dalam mengatasi kesulitan), sedangkan faktor eksternal (kesempatan untuk mengembangkan diri, sarana dan prasarana,

<sup>21</sup>Sella Wati, 14.

<sup>22</sup>Ahmad Fadillah, "Analisis Minat Belajar dan Bakat Terhadap Hasil Belajar Matematika" 1, no. 2 (2016): 117, <http://mathline.unwir.ac.id/index.php/Mathline/article/view/23>.

dorongan orang tua dan keluarga, serta lingkungan tempat tinggal).<sup>23</sup> Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa bakat siswa masih bersifat potensial dan masih dipengaruhi faktor internal dan faktor eksternal, sehingga dalam perwujudannya masih sangat memerlukan bimbingan sistematis dan maksimal.

### (3) Intelegensi

Intelegensi merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi prestasi seseorang. Zetra Hainul Putra dan Wulan Sucitra dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa ada hubungan positif antara intelegensi dan hasil belajar matematika, faktor intelegensi berpengaruh sangat nyata terhadap prestasi akademik, semakin tinggi intelegensi yang diberikan maka akan semakin tinggi hasil belajar matematika.<sup>24</sup> Hal ini berarti semakin tinggi intelegensi seorang siswa maka semakin besar pula siswa tersebut mencapai prestasi belajar. Sebaliknya, jika semakin rendah intelegensi seorang siswa maka semakin kecil peluang siswa tersebut dalam meraih prestasi belajar.

### (4) Motivasi

Motivasi merupakan keadaan internal yang ada dalam diri manusia yang mendorong manusia tersebut berbuat sesuatu. Motivasi adalah pendorong kekuatan atau daya untuk berbuat secara terarah. Seiring berkembangnya keilmuan, motivasi diklasifikasikan menjadi dua, yaitu: motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah motivasi yang berasal dari dalam internal individu yang mendorong siswa tersebut untuk belajar, sedangkan motivasi ekstrinsik berasal dari

---

<sup>23</sup>Fadillah, 118.

<sup>24</sup>Zetra Hainul Putra dan Wulan Sucitra, "Hubungan Intelegensi Dengan Hasil Belajar Matematika Kelas V SD N 68 Pekanbaru," *JPM IAIN Antasari* 2, no. 2 (2 Juni 2016): 6, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jpm/article/view/1171>.

luar tubuh suatu individu siswa tersebut yang mendorongnya untuk melakukan kegiatan belajar.<sup>25</sup>

2) Faktor eksternal

Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar tubuh siswa diantaranya dipengaruhi oleh:

a) Lingkungan Keluarga

Keluarga<sup>26</sup> adalah lingkungan yang utama dalam proses pembelajaran, lingkungan yang ada dalam keluarga mempunyai pengaruh yang besar dalam pencapaian prestasi belajar, seperti halnya, gaya ibu mendidik, hubungan antar keluarga, kondisi rumah, kondisi finansial, dan perhatian ayah terhadap anaknya.

Menurut Hasbullah sebagaimana diungkapkan dalam tulisan Farhan Saefudin bahwalingkungan keluarga<sup>27</sup> merupakan lembaga pendidikan tertua, bersifat informal, yang pertama dan utama dialami oleh anak serta lembaga pendidikan yang bersifat kodrati orang tua bertanggung jawab memelihara, merawat, melindungi dan mendidik anak agar tumbuh dan berkembang dengan baik . Didalam lingkungan keluarga terjadi dan terbentuk hubungan timbal balik interaksi antara manusia satu dengan manusia yang lain. Lingkungan keluarga pada diri anak menjadi penting keberadaannya dalam mempengaruhi tingkat prestasi belajar. Untuk itu harus ada usaha tiap anggota keluarga untuk menjaga keserasian hubungan dengan lingkungannya. Tingkat pendidikan juga sangat diperlukan dalam menentukan kinerja. Sebuah contoh pengaruh pendidikan yang kurang baik akan mengganggu kesejahteraan hidup, terlebih-lebih pada anak yang masih taraf proses belajar. Keluarga merupakan salah satu wadah bagi anak untuk memperoleh pendidikan yang pertama dan utama, dan orang tua akan ayah dan ibu sebagai penanggung jawab

---

<sup>25</sup>Sella Wati, “Pengaruh Kenakalan Remaja Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas XI SMA Negeri 01 Pacet Mojokerto,” 14.

<sup>26</sup>Iqbal, “PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA DI SMP NEGERI 6 SINGOSARI KOTA MALANG,” 2020, 36.

<sup>27</sup>Saefuddin Wahid dkk., “Pengaruh Lingkungan Keluarga dan Lingkungan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa,” 557.

keluarga. Namun dalam mendidik anak dalam lingkup suatu keluarga tidak semata-mata hanya tergantung pada orang tua, melainkan peran dari seluruh anggota keluarga yang lain, misalnya kakek, nenek. Kakak atau yang lain yang serumah. Pengaruh pertama dan utama bagi kehidupan, pertumbuhan dan perkembangan seseorang adalah keluarga.

b) Lingkungan sekolah

Menurut Muhibbin sebagaimana dikutip dalam tulisan Wahyu Bagja lingkungan sekolah<sup>28</sup> yaitu keadaan sekolah tempat belajar yang turut mempengaruhi tingkat keberhasilan belajar misalnya keadaan gedung sekolah dan letaknya, serta alat-alat belajar yang juga ikut menentukan keberhasilan belajar peserta didik. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata sebagaimana diungkapkan dalam tulisan Sri Wahyuningsih lingkungan sekolah<sup>29</sup> mempunyai peran penting dalam perkembangan belajar para siswanya. Lingkungan ini mencakup lingkungan fisik sekolah seperti gedung sekolah, media belajar, sumber-sumber belajar, sarana dan prasarana belajar yang ada, dan sebagainya. Lingkungan sekolah juga menyangkut lingkungan akademis yaitu suasana dan pelaksanaan kegiatan belajar-mengajar, berbagai kegiatan kurikuler dan lain-lain.

Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Lingkungan Sekolah merupakan lingkungan yang meliputi semua hal yang berpengaruh dan bermakna bagi siswa dalam proses belajar mengajar yang ada disekolah, baik itu dalam lingkungan sosial (lingkungan fisik) maupun lingkungan nonsosial (lingkungan akademik).

---

<sup>28</sup>Wahyu Bagja Sulfemi, "Pengaruh Sisiplin Ibadah, Lingkungan Sekolah, dan Intelegensi Terhadap Hasil Belajar Peserta Didik Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam," *EDUKASI*: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama dan Keagamaan, Agustus 2018, 169, <https://www.jurnaledukasikemenag.org/index.php/edukasi/article/view/474>.

<sup>29</sup>Sri Wahyuningsih, "Pengaruh Lingkungan Sekolah Dan Kebiasaan Belajar Terhadap Prestasi Belajar Akuntansi Siswa Kelas XI IPS SMA N 1 Srandakan," *Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 2013, 142.

## c) Lingkungan masyarakat

Siswa juga sangat mudah terpengaruh oleh lingkungan Masyarakat dikarenakan keberadaannya yang ada di tengah-tengah masyarakat. Misalnya, kegiatan dalam masyarakat, teman bergaul, media masyarakat. Seluruh faktor tersebut harus saling bersinergi antara satu dengan yang lain dalam rangka membantu siswa mencapai prestasi belajar yang maksimal.

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung dalam penelitian ini dengan judul “Penerapan *Total Quality Management* dan Implikasinya Terhadap Prestasi Belajar Siswa di MTs N 2 KUDUS” Penulis menggunakan rujukan karya ilmiah lain yang relevan dengan permasalahan yang sedang penulis kerjakan. Adapun penjelasannya sebagaimana dibawah ini :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Indah dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi’iyah Tebu ireng)” merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan mengetahui bagaimana penerapan TQM dan bagaimana pengaruhnya terhadap mutu di lembaga MTs Salafiyah Syafi’iyah Tebuireng. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di MTs Salafiyah Syafi’iyah terlaksana dengan baik, dapat dilihat dari langkah-langkah yang dilakukan sudah mencakup prinsip-prinsip *Total Quality Management*, diantaranya<sup>30</sup> :
  - a. lembaga berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan dari siswa, guru dan orang tua
  - b. keterlibatan semua pihak dalam meningkatkan mutu pendidikan
  - c. membuat program-program dalam meningkatkan mutu dan mengevaluasinya
  - d. menyusun strategi peningkatan mutu pendidikan

---

<sup>30</sup>Nurul Indana, “Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan(Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi’iyah Tebuireng),” *Al-Idaroh* 1, no. 1 (Maret 2017): 85, <http://stituwjombang.ac.id/jurnalst/index.php/al-idaroh/article/view/8>.

- e. melakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan mutu pendidikan,
- f. membuat keputusan yang efektif dan mengambil tindakan berdasarkan data yang ada.

Kesamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurul Indah dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kesamaan dalam membahas tentang implementasi atau penerapan TQM, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel terikat, penelitian yang dilakukan oleh Nurul Indah variabel terikatnya adalah Mutu Pendidikan sedangkan variabel dalam penelitian penulis adalah Prestasi Belajar

2. Penelitian yang dilakukan oleh Silvia Amanah dan Desi Nurhikmahyanti<sup>31</sup> dengan judul “Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa di SDN 2 Sidokumpul Gresik” merupakan penelitian kualitatif dengan rancangan studi kasus yang bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan implementasi MBS dalam meningkatkan prestasi belajar siswa, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat, serta upaya dan tindak lanjut dalam implementasi Manajemen Berbasis Sekolah terhadap prestasi belajar siswa di SDN 2 Sidokumpul Gresik. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi MBS di SDN 2 Sidokumpul Gresik berjalan dengan baik, tetapi harus berjalan dengan aturan dari pemerintah yang ada. SDN 2 Sidokumpul merupakan sekolah favorit se-Kota Gresik. Status sekolah ini Negeri dan bangunan milik sendiri. SDN 2 Sidokumpul bertempat ditengah kota yang berada di desa Sidokumpul. Pada tahun 2000 SDN 2 Sidokumpul Gresik menggunakan MBS sampai saat ini. Penerapan MBS Kepala SDN 2 Sidokumpul Gresik menggunakan Tujuh komponen yang ada dalam MBS. Tujuh komponen dalam MBS yakni : Manajemen Kurikulum, Manajemen Humas, Manajemen Layanan Khusus, Manajemen Peserta Didik, Manajemen Tenaga Kependidikan, Manajemen Kesiswaan, Manajemen Keuangan dan Pembiayaan.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>Silvia Amanah, “Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa,” *Jurnal Inspirasi Manajemen Indonesia* 3, no. 3 (Januari 2014): 127, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/6635>.

<sup>32</sup>Amanah, 127.

Kesamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Silvia Amanah dan Desi Nurhikmahyanti dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kesamaan dalam pembahasan tentang implementasi manajemen dan pengaruhnya terhadap prestasi belajar, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian yang dilakukan oleh Silvia Amanah dan Nur hikmah yanti variabel bebasnya adalah Manajemen berbasis Sekolah sedangkan variabel bebas dalam penelitian penulis adalah *Total Quality Management*.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Erna Meisaroh dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di MI Muhammadiyah Gading I” merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan mengetahui penerapan TQM di MI Muhammadiyah Gading I Klaten, dan kualitas layanan sekolah disana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu di MI Muhammadiyah Gading I Klaten bila ditinjau dari unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi:<sup>33</sup>
  - a. fokus kepada pelanggan
  - b. peningkatan terhadap kualitas
  - c. kerjasama dalam *team work*, maka dapat dikatakan bahwa sekolah tersebut telah menerapkan manajemen mutu.

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 didalam kelas maupun diluar kelas misalnya dengan pembiasaan shalatdhuha, jamaah sholat dhuhur dan kegiatan ekstrakurikuler. Dengan demikian mutu pelayanan di MI Muhammadiyah Gading I Klaten dalam taraf memuaskan.

Kesamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Erna Meisaroh dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kesamaan dalam pembahasan tentang implementasi *Total Quality Management*, sedangkan Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Erna Meisaroh hanya Implementasi TQM, sedangkan dalam penelitian penulis ada Implikasinya terhadap prestasi belajar siswa.

---

<sup>33</sup>Erna Maisaroh, “Implementasi Total Quality Management (TQM) di MI Muhammadiyah Gading I” (Skripsi, Surakarta, IAIN Surakarta, 2014), 1.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Akhsanul Fuadi dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* di SMPIT Abu Bakar Yogyakarta dan Implikasinya Terhadap Prestasi Sekolah” merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan mengetahui penerapan TQM di SMPIT Abu Bakar Yogyakarta dan Implikasinya Terhadap Prestasi Sekolah. Hasil penelitian mengemukakan bahwa Implementasi strategi *Total Quality Management* di SMPIT Abu Bakar Yogyakarta terbukti mampu meningkatkan prestasi dan kualitas pendidikan di SMPIT Abu Bakar Yogyakarta. Dari data yang ada mulai tahun pelajaran 2010/2011 SMPIT Abu Bakar meraih sebanyak lebih dari 200 kejuaraan yang diraih siswa dari tingkat kabupaten/kota sampai tingkat nasional bahkan ada satu event internasional (ASEAN), ada 10 kejuaraan yang diraih guru dari tingkat kabupaten/kota sampai ke tingkat Nasional, dan untuk kelembagaan, sekolah memperoleh penghargaan sebagai sekolah berintegritas tingkat nasional, sekolah model pendidikan keluarga tingkat nasional, sekolah model unggulan mutu tingkat propinsi, juara 1 sekolah berwawasan lingkungan untuk program asrama pesantrennya.<sup>34</sup>

Kesamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Akhsanul Fuadi dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kesamaan dalam pembahasan tentang implementasi *Total Quality Management* dan Implikasinya terhadap prestasi belajar siswa, sedangkan Perbedaannya terletak pada objek dan waktu penelitian

5. Penelitian yang dilakukan oleh Alfin Iqbal Izzudin dengan judul “Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa di SMP N 6 Singosari Kota Malang” merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan peran kepala sekolah serta peningkatan prestasi belajar siswa di SMP Negeri 6 Singosari Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran kepala sekolah di SMP Negeri 6 Singosari Kota Malang cukup baik, kepala sekolah memiliki peran atau kegiatan memantau pembelajaran, mengevaluasi pembelajaran, melakukan koordinasidan melakukan sosialisasi. Peningkatan prestasi belajar siswa di SMP Negeri 6 Singosari Kota Malang dibagi menjadi dua : akademik

---

<sup>34</sup>Akhsanul Fuadi, “Implementasi Total Quality Management di SMPIT Abu Bakar Yogyakarta dan Implikasinya Terhadap Prestasi Sekolah,” *Literasi* 11, no. 1 (2020): 1, <https://www.ejournal.almaata.ac.id/index.php/LITERASI/article/view/118>.

dan non akademik. Prestasi akademik siswa SMP Negeri 6 Singosari Kota Malang Terhitung mengalami penurunan, prestasi non akademik siswa SMP Negeri 6 Singosari Kota Malang terhitung mengalami kenaikan. Peran kepala sekolah dalam meningkatkan prestasi belajar siswa dengan cara memotivasi siswa, memberikan pelatihan bagi guru, mendatangkan pelatih ekstrakurikuler berkualitas, mengontrol perkembangan belajar, membuka relasi dengan pihak eksternal, memberikan apresiasi pada siswa, memberi jam tambahan belajar siswa.<sup>35</sup>

Kesamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Alfin Iqbal Izzudin dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kesamaan dalam pembahasan tentang upaya dalam meningkatkan prestasi belajar siswa, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian yang dilakukan oleh Alfin Iqbal Izzudin variabel bebasnya adalah Peran Kepala Sekolah sedangkan variabel terikat dalam penelitian penulis adalah *Total Quality Management*.

### C. Kerangka Berpikir

Era globalisasi menghadirkan tantangan-tantangan baru yang harus dihadapi oleh masyarakat khususnya di Indonesia, Perubahan-perubahan global yang yang sekarang ini terjadi juga menciptakan suatu *life style* yang diwarnai dengan penuh kompetisi sehingga memaksa individu dan suatu organisasi berserta orang-orang yang ada didalamnya agar berbenah diri mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi secara cepat.

Pendidikan dalam hal ini memiliki peran yang fundamental dalam upaya mempersiapkan serta meningkatkan sumber daya manusia (SDM). Faktor yang sangat mempengaruhi dalam ketidakberhasilan peningkatan mutu pendidikan yang akhirnya juga berimbas terhadap prestasi belajar siswa baik akademik maupun non akademik adalah manajemen yang tidak efektif dan tidak tepat sasaran

Manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) merupakan pendekatan baru yang berupaya memperbaiki mutu pendidikan. Pendekatan TQM memiliki karakteristik diantaranya, fokus pada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal, memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, menggunakan

---

<sup>35</sup>Iqbal, "PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA DI SMP NEGERI 6 SINGOSARI KOTA MALANG," 2020, 1.

pendekatan ilmiah, memiliki komitmen jangka panjang, membutuhkan kerjasama tim, memperbaiki proses secara kesinambungan, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, memberikan kebebasan yang terkendali, memiliki kesatuan yang terkontrol, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Disisi lain faktor yang mempengaruhi prestasi belajar salah satunya adalah lingkungan sekolah, lingkungan sekolah merupakan lingkungan yang meliputi semua hal yang berpengaruh dan bermakna bagi siswa dalam proses belajar mengajar yang ada disekolah, baik itu dalam lingkungan sosial (lingkungan fisik) maupun lingkungan non sosial (lingkungan akademik). Hal ini penting karena lingkungan sekolah merupakan lingkungan pendidikan utama yang kedua, hal ini sangat tepat dengan konsep TQM yang dapat meningkatkan mutu pendidikan dan akhirnya berimbas terhadap prestasi belajar siswa.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

