

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Masa semakin cepat berkembang, percepatan perkembangan membuat manusia harus ekstra belajar mengikuti perkembangan, supaya dapat selalu memenuhi kebutuhan dengan mudah dan tidak tertinggal oleh zaman. Saat ini kehidupan manusia sudah pada masa disrupsi atau terkenal dengan sebutan masa digital. Masa disrupsi merupakan masa yang ditandai dengan penggunaan benda-benda teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai bidang kehidupan.<sup>1</sup> Masa ini dapat berdampak baik jika dapat menggunakannya sebagai peluang pemenuhan kebutuhan, masa disrupsi juga dapat berdampak buruk ketika manusia tidak dapat menggunakannya dengan baik, sehingga teknologi akan membodohkan manusianya.

Masa disrupsi membuat Pendidikan harus semakin berkualitas. Pendidikan yang berkualitas menjadi keharusan tersendiri disetiap Lembaga Pendidikan agar lulusan dapat bersaing diluar baik dalam peluang memenuhi lapangan pekerjaan maupun kemanfaatan lainnya dari hasil pendidikannya di sekolah.

Kualitas Pendidikan merupakan tingkatan ukuran terhadap jasa yang diberikan oleh Lembaga kepada pelanggan.<sup>2</sup> Baik pelanggan internal maupun eksternal. Jasa atau pelayanan yang diberikan dari Lembaga terhadap pelanggan yang nantinya akan menjadi penentu kualitas suatu Lembaga Pendidikan tersebut. Semakin baik jasa atau pelayanan yang diberikan, maka akan semakin baik pula ukuran kualitas Pendidikan yang akan diberikan oleh pelanggan. Dan begitupun sebaliknya, semakin buruk jasa atau pelayanan yang diberikan akan berdampak pada

---

<sup>1</sup> Gunawan, *Mencari Peluang di Revolusi Industri 4.0 untuk Melalui Era Disrupsi 4.0*, (Bandar Lampung: Queency Publisher, 2019), 9

<sup>2</sup> Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: teori, model, dan aplikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2003), 69

penilaian buruk juga terhadap kualitas Pendidikan Lembaga tersebut.

Berkualitasnya Pendidikan menjadi point yang harus diwujudkan jika menginginkan generasi penerus berkualitas. Dengan sasarannya adalah generasi muda, maka kualitas Pendidikan yang diharapkan tidak hanya dilihat dari prestasi akademiknya saja, tetapi bagaimana pengaruh dari hasil Pendidikan di sekolah tersebut dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-harinya.<sup>3</sup> Siswa dapat mengamalkan butir-butir pembelajaran yang didapatkannya dari sekolah. Maka dengan begitu pelanggan eksternal akan dapat menilai bagus terhadap Lembaga Pendidikan tersebut.

Ukuran kualitas Pendidikan dalam pandangan pelanggan internal terkait tentang bagaimana kepala sekolah dapat memberikan kebebasan terhadap guru dan staf karyawan berkembang baik secara fisik maupun psikisnya sesuai bidangnya masing-masing.<sup>4</sup> Dengan adanya kebebasan dalam perkembangan guru dan staf ini yang akan membuat kualitas Pendidikan dan kemandirian meningkat, serta perasaan kesejahteraan kehidupan terjamin dan akan berdampak pada pelayanan yang meningkat baik terhadap pelanggan eksternal.

Kualitas Pendidikan biasa disebut dengan mutu Pendidikan. Kualitas dalam Pendidikan difokuskan pada siswa dan proses yang ada di dalam Lembaga Pendidikan tersebut.<sup>5</sup> Dengan perbaikan dan peningkatan proses inilah yang menjadikan Sumber Daya Manusia dapat terus menjadikan dirinya lebih baik. Dan hasilnya pun akan berbanding terbalik ketika proses dalam Pendidikan tidak selalu diperbaiki dan tidak dilakukan peningkatan.

Kualitas ini menjadi masalah pokok dalam dunia Pendidikan, karena kualitas merupakan suatu hal yang

---

<sup>3</sup> Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: teori, model, dan aplikasi*, 71

<sup>4</sup> Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: teori, model, dan aplikasi*, 72

<sup>5</sup> Aminatul Zahroh, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 28

dapat membedakan antara yang baik dan buruk. Maka kualitas ini akan menjamin perkembangan sekolah dalam statusnya dimasyarakat.<sup>6</sup> Masyarakat akan mengakui Lembaga berkualitas ketika *output* yang dikeluarkan sesuai dengan harapan masyarakat pula.

Senada dengan yang disampaikan oleh Topic Offirstson dalam bukunya yang berjudul Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah bahwa kualitas adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan,<sup>7</sup> dapat dikatakan berkualitas ketika sudah dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Peningkatan kualitas Pendidikan berawal dari Sekolah, maka guru dan sekolahlah yang menjadi faktor penentu dan pemain sekaligus penulis sejarah Pendidikan berkualitas atau tidak.<sup>8</sup> Guru dan sekolah atau madrasah harus dapat membuat sekolah tersebut menjadi Lembaga yang memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat dengan segala fasilitas yang diberikan.

Menghadapi era yang semakin canggih, membuat sekolah-sekolah semakin berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas Pendidikan. Kualitas yang diberikan kepada pelanggan memberikan perhatian khusus dari masyarakat untuk dapat mempercayakan anaknya berpendidikan di tempat tersebut, sehingga tidak akan tertinggal pada arus perkembangan zaman, dan pelangganpun akan mendapati kepuasan tersendiri terkait dengan pelayanan dan *output* yang akan didapat. Pelanggan yang beragam dari berbagai potensi siswa dan kondisi lingkungan yang dapat mempengaruhi perkembangan suatu Lembaga, menjadikan Lembaga harus tetap terus meningkatkan kualitas Pendidikan.

---

<sup>6</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2006), 30

<sup>7</sup> Topic Offirstson, *Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah*, (Kuningan: Deepublish, 2014), 81

<sup>8</sup> Alfiatu Solikah, *Strategi Peningkatan Mutu Pembelajaran pada Sekolah Unggulan: Studi Multisitius di MI Darul Muta'alimin Patianrowo Nganjuk, MI Muhammadiyah 1 Pare dan SDN Katolik Frateran 1 Kota Kediri*, (Yogyakarta: DeePublish, 2015), 2

Agar kualitas terjaga dan proses peningkatan kualitas tetap terkontrol, maka harus ada standar yang disepakati secara nasional untuk dijadikan sebagai pedoman peningkatan kualitas. Dari standar nasional ini menjadikan setiap sekolah harus dapat membuat manajemen yang dapat memberdayakan sumber daya manusianya untuk dapat mempunyai komitmen dalam bekerja secara menyeluruh dari anggota, bekerja sesuai dengan bidangnya dan memberikan *feedback* baik untuk diri dan pelanggannya sehingga tujuan sekolah akan dapat tercapai.

Salah satu manajemen Pendidikan yang dapat digunakan adalah dengan menerapkan nilai-nilai program manajemen Pendidikan TQM. TQM yang memiliki kepanjangan *Total Quality Management* merupakan sebuah usaha yang dapat dilakukan oleh Lembaga Pendidikan untuk dapat meningkatkan kualitas Pendidikan.

TQM yang biasa disebut dengan Manajemen Mutu Terpadu mengangkat kualitas sebagai strategi dan kepuasan pelanggan sebagai prioritas dengan melibatkan seluruh anggota organisasi atau pelanggan internal.<sup>9</sup> Maka disini cara terbaik dalam menjadikan sebuah Lembaga yang dapat bersaing dan unggul dengan menghasilkan kualitas yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menghasilkan kualitas yang terbaik inilah yang membutuhkan sebuah perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan, sampai tidak akan ditemukannya celah bagi pesaing untuk dapat mengungguli mutu Lembaga.

Maka program manajemen TQM diharapkan Lembaga dapat meningkatkan kualitas Pendidikan tersebut dalam kualitas produktivitas kerja yang memiliki prinsip memenuhi kepuasan pelanggan, menghormati setiap karyawan, manajemen berdasarkan fakta dan selalu melakukan perbaikan yang berkesinambungan.<sup>10</sup> Dari

---

<sup>9</sup> Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Makasar: CV Sah Media, 2017), 7

<sup>10</sup> Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, 15

keempat prinsip inilah yang menjadi jalan lancarnya pelaksanaan program manajemen Pendidikan menjadi Lembaga Pendidikan berkualitas. Prinsip ini dipegang teguh oleh MA Mazro'atul Huda Karanganyar dalam peningkatan kualitas madrasah. Dengan mengadakan pertemuan Bersama wali siswa guna mendapatkan informasi tentang kebutuhan yang diinginkan, sehingga madrasah mendapatkan pandangan tentang program kegiatan yang menjadi kebutuhan wali siswa atau masyarakat.<sup>11</sup>

Penerapan TQM dalam dunia Pendidikan sendiri dapat dimulai dari Pemimpin Lembaga Pendidikan. Kepala sekolah sebagai pemimpin Lembaga Pendidikan harus dapat mengantarkan para pelanggan mewujudkan visi dan misi sekolah atau bisa disebut dengan pemimpin yang visioner. Kepemimpinan yang visioner menurut Sagala harus dapat mempengaruhi anggotanya dengan dapat mendorong sikap peduli anggota terhadap lingkungan, dapat menstimulasikan satu sama lain secara intelektual, dapat memberikan contoh kepada para pelanggan dan dapat mengidentifikasi sasaran dengan sangat tinggi dalam berprestasi. Pemimpin yang visioner dapat menerapkan manajemen fokus pada kesesuaian, keselarasan pada nilai-nilai organisasi dan visi organisasi. Kepemimpinan visioner senantiasa meninggikan kesadaran anggota, idealisme yang memajukan organisasi.<sup>12</sup> Pemimpin yang visioner sangat memperhatikan kualitas untuk dapat mewujudkan tujuan dari organisasi tersebut, berfikir jauh kedepan dengan terus mempengaruhi anggotanya untuk memiliki kesadaran akan sebuah kualitas suatu organisasi.

Akan menjadi selaras jika pemimpin yang visioner dengan memperhatikan kualitas organisasi untuk mewujudkan visi organisasi tersebut menggunakan program manajemen yang juga sangat mengedepankan

---

<sup>11</sup> Dikutip dari dokumentasi kegiatan pertemuan antara madrasah dengan wali murid pada tanggal 11 Maret 2020

<sup>12</sup> Syaiful Sagala, *Pendekatan & Model Kepemimpinan*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), 424

kualitas produk yang akan diberikan kepada pelanggan. TQM yang menjadi sebuah program manajemen perbaikan kualitas Pendidikan secara terpadu digunakan oleh Kepala MA Mazro'atul Huda Karanganyar dalam meningkatkan kualitas Pendidikan di dalam lembaganya dalam kurun waktu 3 tahun belakangan pasca pergantian kepala madrasah. Dengan kurun waktu 3 tahun belakangan pencapaian perbaikan madrasah dinilai bagus dengan terbukti dikeluarkannya sertifikat Akreditasi A dan banyak melahirkan siswa-siswa berprestasi dengan dibuktikan memenangkan olimpiade Matematika tingkat kabupaten dan mewakili kabupaten diprovinsi, tidak hanya dalam prestasi akademik saja, melainkan non akademik MA Mazro'atul Huda juga mengalami peningkatan yaitu dengan diraihnya juara umum 2 dalam porseni tingkat kabupaten dan 5 siswa menjadi perwakilan kabupaten di provinsi.<sup>13</sup> Nilai ini menjadi kepuasan tersendiri, baik dari Yayasan madrasah, kepala sekolah, guru, staf madrasah, siswa, para lulusan serta masyarakat sekitar, hal ini dibuktikan dengan siswa-siswa MA Mazro'atul Huda Karanganyar masyarakat sekitar yang mempercayai alumni MA Mazro'atul Huda Karanganyar menjadi guru di Lembaga pendidikannya<sup>14</sup> maupun menjadi imam di tempat peribadahan desa.<sup>15</sup> Pemilihan program manajemen TQM inipun dipilih oleh kepala MA Mazro'atul Huda Karanganyar untuk dapat merubah budaya kerja para guru dan karyawan MA Mazro'atul Huda Karanganyar yang sudah teradat dengan kurang disiplin para guru dan karyawan dalam mengajar dengan tidak tertibnya keluar masuk kelas, sering mendapati pengaduan dari rekan sesama karyawan atas

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Kuswanto, S.Pd.I (Kepala MA Mazro'atul Huda Karanganyar), pada hari Kamis, tanggal 12 Desember 2019, pukul 11.00 sampai dengan selesai

<sup>14</sup> Hasil dari dokumentasi struktur kepengurusan PAUD Tarbiyatul Athfal, pada tanggal 14 Maret 2020

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Murdaseh (pengguna lulusan MA Mazro'atul Huda Karanganyar), pada hari Ahad, tanggal 15 Maret 2020, pukul 15.30 sampai dengan selesai

kurangnya kesejahteraan karyawan.<sup>16</sup> Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dalam bentuk penelitian dengan judul *Peningkatan Kualitas Pendidikan MA Mazro'atul Huda Karanganyar Dengan Implementasi Nilai-Nilai Total Quality Management (TQM)*.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang dimaksud dalam penelitian kualitatif adalah gejala pada objek yang bersifat menyeluruh dan tidak dapat dipisah-pisahkan maka penelitian kualitatif menetapkan fokus penelitian pada keseluruhan situasi sosial dengan penelitiannya yang meliputi aspek tempat (lokasi penelitian), pelaku (subyek penelitian), dan aktifitas pelaku yang berinteraksi secara sinergi.<sup>17</sup> Sehingga dapat difokuskan bahwa tempat yang akan diteliti hanya di MA Mazro'atul Huda Karanganyar, pelaku yang akan diteliti adalah mereka yang memiliki pengetahuan dan pengalaman tentang pengelolaan kualitas MA Mazro'atul Huda Karanganyar yang menggunakan penerapan nilai-nilai TQM, mereka yang mendapatkan pelayanan penuh dari MA Mazro'atul Huda Karanganyar dan mereka yang menggunakan output-output dari MA Mazro'atul Huda Karanganyar. Kemudian aktifitas yang akan diteliti adalah proses pemenejemenan sekolah dan kepuasan masyarakat.

## **C. Rumusan Masalah**

Atas latarbelakang yang sudah dipaparkan diatas, maka peneliti akan mengkaji beberapa permasalahan yang dalam penelitian ini, berikut dapat peneliti rumuskan:

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Samawati. AMA. Pus (Karyawan Perpustakaan MA Mazro'atul Huda Karanganyar) pada hari senin, tanggal 23 Maret 2020 pukul 11.05 sampai dengan selesai, di ruang guru MA MAZro'atul Huda Karanganyar.

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Cetakan ke-17 Alfabeta, 2013), 285

1. Bagaimana penerapan budaya *Total Quality Management* (TQM) di MA Mazro'atul Huda Karanganyar?
2. Bagaimana hambatan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan Kualitas Pendidikan MA Mazro'atul Huda Karanganyar periode kepemimpinan 2017-2020?
3. Bagaimana hasil kinerja Madrasah dalam penerapan budaya *Total Quality Management* (TQM) di MA Mazro'atul Huda Karanganyar periode kepemimpinan 2017-2020?

#### **D. Tujuan penelitian**

Selaras dengan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, maka tujuan penelitian yang dapat dijadikan dasar penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat menjelaskan bagaimana penerapan budaya *Total Quality Management* (TQM) di MA Mazro'atul Huda Karanganyar?
2. Untuk dapat menjelaskan bagaimana hambatan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan Kualitas Pendidikan MA Mazro'atul Huda Karanganyar periode kepemimpinan 2017-2020?
3. Untuk dapat menjelaskan bagaimana hasil kinerja Madrasah dalam penerapan budaya *Total Quality Management* (TQM) di MA Mazro'atul Huda Karanganyar periode kepemimpinan 2017-2020?

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasar dari tujuan penelitian yang sudah dipaparkan, peneliti berharap untuk hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang akan memberikan kontribusi baik kepada dunia keilmuan, Lembaga tempat penelitian, warga Lembaga tersebut maupun masyarakat pada umumnya. Adapun manfaat manfaat dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Hasi penelitian ini diharapkan dapat memiliki nilai teoritis dalam ilmu pengetahuan yang dapat



membantu anak-anak bangsa dapat mengembangkan pendidikan, dan dapat sebagai bahan acuan pelaksanaan manajemen pendidikan khususnya mengenai Implementasi Nilai-nilai TQM dalam Meningkatkan Kualitas MA Mazro'atul Huda Karanganyar.

2. Secara Praktis
  - a. Bagi Lembaga, penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap proses peningkatan kualitas Pendidikan madrasah, terutama mengenai penggunaan program manajemen TQM.
  - b. Bagi guru dan staf kependidikan, penelitian ini dapat menjadi pedoman untuk mempersiapkan diri secara matang segala yang dibutuhkan dalam peningkatan kualitas Pendidikan madrasah, terutama mengenai penggunaan program manajemen TQM.
  - c. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menjadikan pertimbangan baik untuk mengamankan anaknya disekolahkan di lembaga pendidikan yang berkualitas.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penulisan memberikan sistematika penulisan tesis ini untuk memudahkan pemahaman yang terdapat didalamnya. Adapun sistematika terdiri dari:

1. Bagian awal
 

Bagian ini memuat tentang halaman sampul (*cover*), halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, halaman nota dinas, halaman abstrak, halaman motto, halaman persembahan, halaman pedoman transliterasi, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar dan halaman lampiran.
2. Bagian isi
 

Bagian ini merupakan bagian utama tesis, yang terdiri dari:

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan:

- a. Latar belakang masalah yang menjelaskan fenomena hasil pengamatan
- b. Rumusan masalah
- c. Fokus penelitian
- d. Manfaat penelitian
- e. Tujuan penelitian

## BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan penulisan ini, yaitu tentang teori kualitas Pendidikan, program manajemen *Total Quality Management (TQM)*.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis membahas jenis dan pendekatan penelitian, subyek penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data dan Teknik analisis data.

## BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penyajian data dan temuan penelitian ini disajikan dalam pembahasan mengenai Peningkatan Kualitas MA Mazro'atul Huda Karanganyar dengan Implementasi Nilai-nilai *Total Quality Managemen (TQM)*.

## BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan simpulan, saran, penutup dari peneliti.

### 3. Bagian akhir

Bagian ini berisi tentang daftar pustaka, daftar riwayat Pendidikan penulis, dan lampiran lampiran dokumentasi pendukung penelitian.