



## **PENINGKATAN MUTU PEMBELAJARAN MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI SMA DARUL MUQORROBIN KOTA TANGERANG**

**Harsa Wardana<sup>1</sup>, Made Saihu<sup>2</sup>, Akhmad Shunhaji<sup>3</sup>**

Institut PTIQ Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

[harsawardana88@gmail.com](mailto:harsawardana88@gmail.com), [madesaihu@ptiq.ac.id](mailto:madesaihu@ptiq.ac.id), [shunhaji.akhmad@yahoo.com](mailto:shunhaji.akhmad@yahoo.com)

### **INFO ARTIKEL**

### **ABSTRAK**

**Diterima** : 23-06-2023

**Direvisi** :

**Disetujui** :

**Kata kunci:** Peningkatan mutu pembelajaran, Total Quality management, SMA Swasta

**Keywords:** *Improving the quality of learning, Total Quality management, Private High School*

Masyarakat dan pemerintah Indonesia semakin menyadari pentingnya pendidikan berkualitas tinggi dalam menghadapi tantangan global. Tuntutan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi yang baik dan siap bersaing di dunia kerja menjadi motivasi untuk meningkatkan mutu pembelajaran di SMA Darul Muqorrobin. Penelitian ini bertujuan Untuk mendeskripsikan perencanaan peningkatan mutu pembelajaran melalui Total Quality Management di SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang. Untuk mendeskripsikan implementasi peningkatan mutu pembelajaran di melalui manajemen TQM di SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang, Untuk mendeskripsikan evaluasi peningkatan mutu pembelajaran di melalui manajemen TQM di SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang. Pendekatan penelitian adalah dengan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan peningkatan mutu pembelajaran melalui manajemen TQM di SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang adalah dilakukan melalui rapat kerja antara kepala madrasah dan guru-guru untuk merencanakan program pembelajaran pada awal semester, dalam bentuk membuat silabus dan RPP yang harus dibuat oleh semua guru. (2) Implementasi peningkatan mutu pembelajaran di melalui manajemen TQM di SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang sudah memenuhi standar proses sebagaimana diatur dalam permendikbud nomor 22 tahun 2016, yaitu dengan melakukan kegiatan (a) perencanaan proses pembelajaran, (b) pelaksanaan proses pembelajaran, (c) penilaian hasil pembelajaran, dan (d) pengawasan proses pembelajaran. Dan (3) Evaluasi peningkatan mutu pembelajaran di melalui manajemen TQM di SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang dilakukan dengan melalui rapat kerja yang dilakukan pada pertengahan semester dan pada akhir semester.

### **ABSTRACT**

*Indonesian society and government are increasingly aware of the importance of high-quality education in facing global challenges. The demand to produce graduates who have good competence and are ready to compete in the world of work is a motivation to improve the quality of learning at Darul Muqorrobin High School. This study aims to describe the planning of improving the quality of learning through Total Quality Management at SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang. To describe the implementation of improving the quality of learning through TQM management at SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang, To describe the evaluation of improving the quality of learning through TQM management at SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang. The research approach is qualitative. The results showed that: (1) Planning to improve the quality of learning through TQM management at SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang was carried out through a working meeting between the head of the madrasah and teachers to plan learning programs at the beginning of the semester, in the form of making syllabi*

---

*and lesson plans that must be made by all teachers. (2) The implementation of improving the quality of learning through TQM management at SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang has met the process standards as stipulated in Permendikbud number 22 of 2016, namely by carrying out activities (a) planning the learning process, (b) implementing the learning process, (c) assessing learning outcomes, and (d) supervising the learning process. And (3) Evaluation of improving the quality of learning through TQM management at SMA Daarul Muqorrobin Kota Tangerang is carried out through work meetings conducted in the middle of the semester and at the end of the semester.*

*\*Author: Harsa Wardana*

*Email : harsawardana88@gmail.com*

---

## **Pendahuluan**

Peningkatan mutu pendidikan merupakan sasaran pembangunan di bidang pendidikan nasional dan merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas manusia Indonesia secara menyeluruh (Baro'ah, 2020). Mutu pendidikan merupakan salah satu isu sentral pendidikan nasional selain isu-isu pemerataan, relevansi, dan efisiensi pengelolaan pendidikan (Sobri, 2021) (Awalia et al., 2023). Dewasa ini banyak upaya peningkatan mutu pendidikan terus dilakukan oleh berbagai pihak. Upaya-upaya tersebut dilandasi suatu kesadaran betapa pentingnya peranan pendidikan dalam pengembangan sumber daya manusia dan pengembangan watak bangsa.

Manajemen memiliki peran penting dalam menjalankan proses kegiatan sekolah. Sebagaimana pendapat Daryanto kehadiran manajemen dalam proses persekolahan sebagai salah satu alat untuk membantu memperlancar pencapaian tujuan (Fajarwanto & Aly, 2016). Pencapaian tujuan sekolah dipengaruhi oleh banyak faktor yang harus dipertimbangkan dalam proses kegiatan sekolah. Untuk mencapai tujuan institusional diperlukan proses manajemen yang baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Laelatun didapatkan hasil bahwa manajemen pembelajaran dalam usaha meningkatkan mutu harus mengelola komponen yang ada dengan sebaik-baiknya agar hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berhasil atau tidaknya suatu pembelajaran dapat dilihat dari input, proses, dan out put yang dihasilkan sekolah (Elis Ratna Wulan & Rusdiana, 2015). Ditambah dengan peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, salah satu standar yang harus dikembangkan adalah standar proses nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada suatu pendidikan untuk mencapai kompetensi lulusan. Standar proses berisi kriteria minimal proses pembelajaran pada suatu pendidikan dasar dan menengah di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar proses meliputi perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien (Puspitasari, 2018).

TQM (*Total Quality Management*) atau yang biasa kita kenal dengan manajemen mutu terpadu merupakan konsep peningkatan mutu secara terpadu di bidang manajemen dan masih cukup baru dalam dunia pendidikan. Dalam rencana strategi pendidikan nasional salah satu permasalahan utama yang harus diselesaikan berkaitan dengan mutu pendidikan, upaya peningkatan mutu pendidikan yaitu dengan menetapkan tujuan dan standar kompetensi pendidikan. Salah satu cara yang dilakukan untuk dapat mengendalikan mutu dalam pendidikan adalah dengan

melakukan *assessment* (penilaian). Ada tiga faktor yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan di Indonesia yaitu: 1) Kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional menggunakan pendekatan *educational production function* atau *input-output* analisis yang tidak konsisten, 2) Penyelenggaraan pendidikan dilaksanakan secara sentralistik, 3) Peran serta masyarakat, khususnya orang tua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan sangat minim. Tidak dapat dipungkiri bahwa pendidikan di Indonesia masih jauh dari yang diharapkan, apalagi jika dibandingkan dengan mutu pendidikan di Negara lain. *Total Quality Management* (TQM) adalah salah satu dari sekian strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada stakeholders. Pengelolaan mutu atau manajemen mutu dalam TQM dilaksanakan secara sistematis, bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan. Semua tahapan tersebut dilaksanakan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan mutu yang tinggi. TQM ini dilaksanakan dengan landasan filosofis yakni sebagai suatu perangkat atau alat untuk meningkatkan mutu dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau stakeholder. Konsep TQM ini sangat diperlukan oleh lembaga pendidikan, mengingat kebutuhan dan kepuasan user adalah tujuan utama dari layanan di sebuah lembaga pendidikan (Musyaffa, 2019).

Manajemen mutu di lembaga pendidikan bisa dilakukan dengan cara mengatur semua sumber daya pendidikan, agar menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan penuh tanggung jawab, sehingga mampu menghasilkan jasa dan layanan berkualitas sesuai harapan dan kebutuhan user (Huriyah, 2016). Dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) di lembaga pendidikan, terdapat 5 hal yang harus diperhatikan; yakni adanya fokus kepada pelanggan baik internal maupun eksternal, keterlibatan total, adanya standar mutu, komitmen dan perbaikan mutu berkelanjutan (Ismail, 2018).

Dalam lingkungan yang kompetitif, organisasi dipaksa untuk merumuskan dan menerapkan strategi dalam konteks global. TQM telah digambarkan sebagai filosofi manajemen dan cara berpikir yang telah membantu banyak organisasi bergerak menuju pencapaian bisnis yang sangat baik. TQM membantu menciptakan budaya kepercayaan, partisipasi, kerja tim, kualitas pikiran, semangat untuk perbaikan terus-menerus, terus belajar dan akhirnya, budaya kerja yang memberikan kontribusi terhadap keberhasilan dan eksistensi suatu perusahaan) (Hadijaya, 2013).

Standardisasi merupakan pengejawantahan dari “semua dapat diukur”, dan ketika semua dapat diukur maka akan tercapai efisiensi dan diketahui kualitas suatu produk atau jasa. Pada prinsipnya sistem manajemen ini adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota organisasi (warga sekolah) terhadap kegiatan sekolah. Penerapan TQM berarti semua warga sekolah bertanggung jawab atas kualitas pendidikan. Sebelum hal itu tercapai, maka semua pihak yang terlibat dalam proses akademis, mulai dari komite sekolah, kepala sekolah, kepala tata usaha, guru, siswa sampai dengan karyawan harus benar-benar mengerti hakekat dan tujuan pendidikan ini. Dengan kata lain, setiap individu yang terlibat harus memahami apa tujuan penyelenggaraan pendidikan. Tanpa pemahaman yang menyeluruh dari individu yang terlibat, tidak mungkin akan diterapkan TQM. Fakta lain juga menyebutkan bahwa mutu guru menjadi kendala terbesar dalam melaksanakan kurikulum pendidikan.

Hal tersebut dapat dilihat dari gambaran bahwa mutu guru masih jauh dari memadai untuk melakukan perubahan yang sesuai dengan pesatnya perkembangan zaman. Jika guru memiliki kualitas sebagai guru profesional, maka tuntutan

kurikulum apapun dapat dipenuhi, ibarat seolah seorang chef maka makanan jenis apapun sepanjang bahan dan peralatannya tersedia maka dia akan dapat menghasilkan masakan yang enak meski bahan dan peralatan terbatas (La Vida, 2018). Menurut Hadari Nawawi, bagi organisasi pendidikan, adaptasi manajemen mutu terpadu dapat dikatakan sukses, jika menunjukkan gejala – gejala sebagai berikut :

1. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus meningkat.
2. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang.
3. Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat
4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang/hilang tanpa diketahui sebab – sebabnya.
5. Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat, sehingga mampu menghemat pembiayaan, mencegah penyimpangan dalam pemberian pelayanan umum dan pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
6. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah.
7. Peningkatan ketrampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien dan produktif, sehingga kualitas produk dan pelayanan umum terus meningkat.

Penerapan TQM berarti pula adanya kebebasan untuk berpendapat. Kebebasan berpendapat akan menciptakan iklim yang dialogis antara siswa dengan guru, antara siswa dengan kepala sekolah, antara guru dan kepala sekolah, singkatnya adalah kebebasan berpendapat dan keterbukaan antara seluruh warga sekolah. Pentransferan ilmu tidak lagi bersifat one way communication, melainkan *two way communication* ini berkaitan dengan budaya akademis. Selain kebebasan berpendapat juga harus ada kebebasan informasi. Harus ada informasi yang jelas mengenai arah organisasi sekolah, baik secara internal organisasi maupun secara nasional.

Secara internal, manajemen harus menyediakan informasi seluas-luasnya bagi warga sekolah. Menurut Fattah, manajemen mempunyai peran atau membantu menjelaskan perilaku organisasi yang berkaitan dengan motivasi, produktivitas, dan kepuasan (*satisfaction*) (Daryono, 2020). Termasuk dalam hal arah organisasi adalah program-program, serta kondisi finansial. TQM di dalam Pendidikan diterapkan pada tiga tingkatan: Tingkatan yang paling rendah adalah kepada proses manajemen suatu sekolah. Manfaat yang utama adalah di dalam peningkatan efisiensi dan biaya lebih rendah, Tingkatan yang kedua adalah peningkatan kualitas mengajar secara menyeluruh untuk siswa.

Mencakup filosofi mutu dan metode/alat. Tingkatan yang paling tinggi adalah total quality dalam belajar. Ini adalah suatu filosofi pengajaran yang didukung oleh sekumpulan alat yang komperhensif dan dikendalikan oleh para siswa dan staf dalam rangka mengidentifikasi, meneliti, dan menghilangkan penghalang bagi belajar. TQM atau total *quality management* adalah suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. Ia memberikan suatu filosofi perangkat alat untuk memperbaiki mutu. Ia dicapai dengan ide sentral yang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan. Bagi setiap lembaga pendidikan mutu adalah suatu isu sentral yang perlu diperhatikan. TQM menginginkan adanya peningkatan (*improvement*) dalam berbagai hal. Oleh

karenanya, meningkatnya kualitas/mutu menjadi titik utama dalam manajerial serta bahasan tentang TQM. Juran mendemonstrasikan tiga proses manajerial suatu organisasi yang dikenal dengan trilogy Juran yaitu, Planning, control, improvement (Martias, 2017). Adapun rincian trilogy itu sebagai berikut: *Quality planning*, suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan dan proses yang akan menyampaikan produk dan jasa dengan karakteristik yang tepat dan kemudian mentransfer pengetahuan ini ke seluruh kaki tangan perusahaan guna memuaskan pelanggan. 2. *Quality control*, suatu proses dimana produk benar-benar diperiksa dan dievaluasi, dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan para pelanggan. Persoalan yang telah diketahui kemudian dipecahkan, misalnya mesin-mesin rusak segera diperbaiki.

*Quality improvement*, suatu proses dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan. Hal ini meliputi alokasi sumber-sumber, menugaskan orang-orang untuk menyelesaikan proyek mutu, melatih para karyawan yang terlibat dalam proyek mutu dan pada umumnya menetapkan suatu struktur permanen untuk mengejar mutu dan mempertahankan apa yang telah dicapai sebelumnya (Adam et al., 2022). Setiap lembaga pendidikan sudah seharusnya menunjukkan kualitas yang lebih baik. Hal ini dimaksudkan agar lembaga pendidikan tetap mendapatkan kepercayaan masyarakat dan *stakeholder*. Salah satu cara untuk tetap mendapatkan hal tersebut adalah dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*continous improvement*), baik dari aspek fisik maupun non fisik. Sehingga menjadi lembaga pendidikan yang bermutu dan terjamin kualitasnya. Ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan dalam penerapan TQM di dunia pendidikan, yaitu:

1. Perbaikan secara terus menerus (*continous improvement*);
2. Menentukan Standar Mutu, (*quality assurance*);
3. Perubahan kultur (*change of culture*);
4. Perubahan organisasi (*upsidedown-organization*); dan
5. Mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*). Implementasi TQM perlu ditunjang dengan strategi pelaksanaan yang baik serta kerjasama seluruh elemen sekolah.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana menjelaskan dalam buku yang ditulis, ada enam tantangan pokok yang perlu dianalisa dan dikelola secara strategis dalam rangka menerapkan konsep *Total Quality Manajemen (TQM)* pada dunia Sekolah menengah umum Swasta, yaitu berkaitan dengan dimensi kualitas, fokus pada pelanggan, kepemimpinan, perbaikan terus-menerus, pengelolaan sumber daya manusia dan tata kelola berdasarkan fakta (Vitia, 2020). Komitmen yang tinggi dari seluruh elemen lembaga pendidikan menjadi variabel utama akan keberhasilan penerapan *Total Quality Management (TQM)*.

Lima pilar penyangga utama keberhasilan penerapan TQM sangat memacu tingkat kesuksesan Sekolah menengah umum Swasta, lima pilar itu adalah pelayanan (jasa), proses dalam pelaksanaan tata kelola Sekolah menengah umum Swasta, reputasi lembaga, kepemimpinan dan komitmen. Lulusan siswa yang unggul tidak akan dicapai melalui lembaga yang tidak punya reputasi baik, lembaga yang bereputasi tidak berarti tanpa kepemimpinan yang dapat diandalkan, dan komitmen dari hulu ke hilir menjadi pilar pendukung yang melengkapi. Setiap pilar saling menyangga satu sama lainnya untuk mencapai tujuan bersama. Guru adalah sebagai seorang manajer di dalam organisasi kelas. Sebagai seorang manajer, aktivitas guru

mencakup kegiatan merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengevaluasi hasil kegiatan belajar mengajar yang dikelolanya (Pujawardani et al., 2023).

### **Metode Penelitian**

Penelitian mengenai implementasi Total Quality Management (TQM) di Institut SMA Swasta Daarul Muqorrobin merupakan jenis penelitian lapangan (field research) atau empiris. Metode penelitian empiris ini lebih menekankan pada hasil observasi lapangan yang difokuskan pada penerapan TQM di SMA Swasta Daarul Muqorrobin. Terkait dengan penelitian lapangan, maka peneliti meneliti ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena secara alamiah. Penelitian ini adalah penelitian lapangan, bersifat deskriptif kualitatif, dimana prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang yang diperlukan dan dapat diamati.

Penelitian lapangan menjadi proses dalam pengumpulan data kualitatif dengan pengamatan dan usaha memahami kehidupan sosial di masyarakat. Jika dilihat dari jenis penelitian diatas maka penelitian ini dikelompokkan dalam penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Penelitian ini juga menggunakan data atau informasi dari berbagai macam teori yang diperoleh dari kepustakaan. Karena kajian ini lebih mengedepankan pencarian data, maka penulis harus memilih metode sesuai dengan karakteristik obyek studi dan konseptualisasi teoritiknya.

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dengan kata lain dalam penelitian deskriptif, peneliti hendak menggambarkan suatu gejala (fenomena) atau sifat tertentu, tidak untuk mencari atau menerangkan keterkaitan antar variabel. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan model-model matematik, statistik, atau komputer.

Proses penelitian dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan berfikir yang akan digunakan dalam penelitian. Sedangkan metodenya menggunakan metode naratif. Naratif adalah suatu metode penelitian di dalam ilmu sosial. Inti dari penelitian naratif adalah kemampuan penulis untuk memahami identitas dan pandangan dunia seseorang atau kelompok dengan mengacu pada hal-hal yang ia dengarkan atau tuturkan di dalam aktivitasnya sehari-hari. Penelitian naratif dilakukan untuk meningkatkan pemahaman tentang isu-isu sentral yang berkaitan dengan proses

belajar mengajar melalui telling dan menceritakan kembali serta melaporkannya secara naratif tentang pengalaman- pengalamannya.

Data penelitian ini dinyatakan dalam keadaan sebenarnya. Peneliti menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang ada di lapangan tanpa mengubahnya menjadi angka atau simbol.

Teknik Analisis pada penelitian ini yaitu;

1. Analisis Deskriptif: Menggambarkan secara rinci tentang implementasi TQM di SMA Darul Muqorrobin, termasuk langkah-langkah yang diambil, perubahan yang terjadi, dan hasil yang diperoleh.
2. Analisis Perbandingan: Membandingkan kualitas pembelajaran sebelum dan setelah penerapan TQM untuk mengukur sejauh mana peningkatan mutu terjadi.
3. Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats): Menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam mengimplementasikan TQM di sekolah tersebut. Hal ini dapat membantu dalam merumuskan strategi yang lebih efektif.

Sumber Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu;

1. Observasi Langsung: Melibatkan peneliti mengamati secara langsung proses pembelajaran di kelas, interaksi guru-siswa, dan aspek-aspek lain yang relevan dengan penerapan TQM.
2. Wawancara: Melakukan wawancara dengan guru, staf sekolah, siswa, dan manajemen sekolah untuk mendapatkan pandangan mereka tentang pengaruh TQM terhadap mutu pembelajaran.
3. Dokumen dan Arsip Sekolah: Mengumpulkan dokumen-dokumen seperti rencana pembelajaran, laporan evaluasi, dan dokumen terkait TQM yang dapat memberikan pandangan tentang implementasi dan hasilnya.

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **a. Evaluasi Peningkatan Mutu Pembelajaran di SMA Daarul Muqorrobin**

Dalam proses pembelajaran guru dan siswa merupakan dua komponen yang tidak dapat dipisahkan. Menurut Reigeluth dalam menunjang proses pembelajaran ada tiga variabel pembelajaran yaitu variabel kondisi pembelajaran, metode dan variabel hasil pembelajaran. Antara dua komponen tersebut harus terjalin interaksi yang saling menunjang agar hasil belajar siswa dapat tercapai secara optimal.

Proses belajar adalah cara bagaimana para pelajar itu memiliki dan mengakses isi pelajaran itu sendiri. Adapun kemajuan suatu bangsa diukur dari seberapa maju pendidikan yang telah dicapai. Konteks tersebut sama halnya dengan mesin pendidikan yang digelar di sekolah, apakah telah melakukan pencerahan terhadap anak-anak didik ataukah tidak. Yang jelas, sepanjang sejarah pendidikan dilakukan belum ada kemajuan luar biasa yang dapat disumbangkan di negeri ini. Sehingga sangat wajar apabila belum mampu menjadi tulang punggung bagi perubahan

pemikiran anak-anak didik. Apa yang salah dalam persoalan tersebut? Jawabannya berujung pada ketidakseriusan pembelajaran yang digelar dalam kelas.

Aktivitas belajar mengajar yang masih mengandalkan pendekatan tekstual merupakan persoalan mendesak praktisi pendidikan untuk melakukan penanganan serius. Kegiatan belajar mengajar yang masih kaku dan belum mampu membangun kondisi belajar yang kondusif merupakan masalah yang menghambat keberhasilan dalam pendidikan kita. Proses belajar mengajar yang berpusat pada guru membawa kondisi pendidikan yang stagnan. Dengan kondisi demikian, mengharapkan proses pembelajaran yang mendidik dan mampu membuka nalar berpikir anak-anak didik hanya menjadi isapan jempol belaka, bahkan, masih rendahnya kemampuan pendidik dalam mengelola kelas merupakan persoalan yang lain yang menambah kemacetan dalam pembelajaran yang dinamis dan dialogis.

Hal ini sebagaimana definisi manajemen yang dikemukakan oleh Terry sebagai berikut: *management is distinct process consisting of planning* (manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri dari perencanaan), dan kebiasaan yang dilakukan secara sadar, terus menerus dalam bentuk organisasi. Menurut Robbins, bahwa kegiatan yang dilakukan dalam pengorganisasian dapat mencakup (1) menetapkan tugas yang harus dilakukan; (2) siapa yang mengerjakan; (3) bagaimana tugas itu dikelompokkan; (4) siapa yang melapor; (5) di mana keputusan itu harus diambil.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu usaha sebuah Sekolah menengah umum Swasta dapat meningkatkan mutu tata kelolanya dengan maksud agar tujuan dari visi misi yang ditetapkan dapat tercapai. TQM bertujuan untuk meningkatkan value secara berkesinambungan kepada pelanggan dengan cara mendesain dan selalu meningkatkan sistem dan proses lembaga sehingga tercapai dua prinsip dasar *Total Quality Management* (TQM) adalah kepuasan pelanggan dan perbaikan terus menerus. Jaminan mutu (*quality assurance*) dapat dipahami sebagai keseluruhan aktivitas yang sudah menjadi sebuah system untuk memastikan atau menjamin produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan di awal.

Adapun semua organisasi mempunyai orang yang bertanggung jawab untuk mencapai sasaran atau tujuan. Mutu layanan sekolah/madrasah mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP), yang meliputi standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan. Berdasarkan Peraturan pemerintah tersebut maka semua sekolah/madrasah harus memenuhi 8 (delapan) standar sehingga mutu sekolah/madrasah dapat tercapai, tidak terkecuali SMA Daarul Muqorrobin harus memenuhi 8 standar tersebut. Guna mencapai 8 standar tersebut maka peran Kepala Madrasah, Guru, Tenaga Kependidikan, memegang peranan yang sangat penting. Lebih khusus kepala madrasah sebagai seorang manajer harus mampu menjalankan fungsinya.



SMA Daarul Muqorrobin merupakan lembaga Pendidikan yang turut berperan dalam meningkatkan mutu pendidikan di wilayah Provinsi Banten lebih khusus di Kota Tangerang. Berbagai keterbatasan manajemen menjadi salah satu alasan kurang optimalnya proses pembelajaran di sekolah yang berdampak pada mutu sumber daya manusia sebagai output dari proses pendidikan. Manajemen mutu proses pembelajaran di sekolah dengan berbagai keterbatasannya harus tetap dikelola dengan seefektif dan seefisien mungkin dalam rangka peningkatan mutu pendidikan secara umum.

Secara umum tujuan dari evaluasi adalah untuk mengetahui efektivitas proses pembelajaran yang telah dilaksanakan. Indikator efektivitas dapat dilihat dari perubahan tingkah laku yang terjadi pada peserta didik. Perubahan tingkah laku itu dibandingkan dengan perubahan tingkah laku yang diharapkan sesuai dengan kompetensi, tujuan dan isi program pembelajaran. Mutu pendidikan sering dikaitkan dengan banyak faktor, salah satunya adalah program pembelajaran. Kualitas pembelajaran dapat mempengaruhi kualitas pendidikan.

Melihat berbagai masalah yang terjadi dalam peningkatan mutu pendidikan, maka program pembelajaran adalah salah satu program yang harus dilaksanakan dengan baik. Oleh karena itu perlu dilaksanakan evaluasi pembelajaran. Pembelajaran dikatakan sebagai program karena melibatkan banyak komponen, seperti guru, peserta didik, sarana prasarana dalam pelaksanaannya, agar berjalan dengan baik, maka seorang guru harus mampu mengelola seluruh aspek input dengan baik. Dengan demikian perlu melaksanakan evaluasi terhadap program pembelajaran yang telah berjalan, dengan tujuan untuk melihat sejauh mana program pembelajaran mempengaruhi peningkatan mutu Pendidikan.

Berkenaan dengan evaluasi mutu pembelajaran di SMA Daarul Muqorrobin, berikut hasil wawancara dengan kepala sekolah: kami selalu melakukan evaluasi mutu pembelajaran dengan cara rapat kerja yang dilakukan pada pertengahan semester dan pada akhir semester, yang dilakukan 2 kali dalam setahun. Evaluasi yang kami lakukan mencakup kendala apa yang dihadapi guru selama proses pembelajaran, ketercapaian KI dan KD yang dicapai siswa, fasilitas atau sarana apa yang kurang sehingga kami melakukan inventarisasi dan kami buat penyelesaian dengan skala prioritas.

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa evaluasi mutu pembelajaran di SMA Daarul Muqorrobin, dilakukan dengan melalui rapat kerja yang dilakukan pada pertengahan semester dan pada akhir semester. Jadi dalam satu tahun melakukan evaluasi mutu pembelajaran sebanyak 4 kali evaluasi. Evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi proses guna menemukan kendala-kendala yang dihadapi guru selama proses pembelajaran berlangsung, ketercapaian kompetensi inti dan kompetensi dasar oleh peserta didik dan terkait dengan sarana dan prasarana yang belum terpenuhi. Solusi yang diberikan adalah menyelesaikan permasalahan dengan skala prioritas. Artinya permasalahan yang utama dan segera maka diselesaikan terlebih dahulu. Lebih lanjut peneliti mewawarai Suhari Wakasek Bidang Sarpras, ia mengatakan: kepala sekolah

mengajak kami rapat untuk melakukan evaluasi berkenaan dengan mutu pembelajaran, dengan cara mengecek langsung apakah kami membuat RPP dan silabus atau tidak, apakah dalam pembelajaran yang dilaksanakan sudah sesuai dengan silabus dan RPP atau belum, kemudian beliau juga menyampaikan hasil temuan pada saat mengawasi kami melakukan pembelajaran, kemudian beliau memberikan masukan, saran untuk perbaikan dalam melakukan proses pembelajaran.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa evaluasi terhadap peningkatan mutu pembelajaran di SMA Daarul Muqorrobin, adalah kepala sekolah melihat kembali apakah silabus dan RPP sudah benar- benar dibuat oleh guru atau belum, dalam pelaksanaan di kelas apakah proses pembelajaran sudah sesuai dengan perencanaan atau belum, kemudian kepala sekolah juga menyampaikan hasil temuannya pada saat pengawasan proses pembelajaran dengan memberikan saran untuk perbaikan dalam melakukan proses pembelajaran selanjutnya.

Berikut hasil wawancara dengan Drs Rusli yang mengatakan bahwa: pada kegiatan evaluasi kami melakukan evaluasi terhadap proses pembelajaran dengan melihat kesesuaian antara rencana pembelajaran dengan proses pelaksanaan, seperti kesesuaian antara metode, media, sumber belajar yang direncanakan guru dengan pelaksanaannya, kami juga mengevaluasi apakah tujuan pembelajaran sudah tercapai maksimal atau belum, yang selanjutnya kami bermusyawarah bersama dan membahas terhadap hal-hal yang belum terlaksana sebagai bahan kegiatan berikutnya. Sax menjelaskan bahwa evaluasi adalah suatu proses dimana pertimbangan atau keputusan suatu nilai dibuat dari berbagai pengamatan, latar belakang serta pelatihan dari evaluator.

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kepala sekolah sudah melakukan kegiatan evaluasi terhadap pelaksanaan mutu pembelajaran dengan melihat kembali atau membandingkan antara ketercapaian pembelajaran dengan perencanaan pembelajaran. Berdasarkan hal tersebut apa yang dilakukan oleh kepala sekolah sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Firdos Mujahidin, bahwa evaluasi mutu pembelajaran merupakan fungsi manajemen yang perlu dilakukan oleh sekolah/ Sekolah terutama oleh guru dan juga kepala Sekolah. Pelaksanaan evaluasi diperlukan agar pembelajaran dapat ditingkatkan secara terus menerus. Kegiatan evaluasi pelaksanaan pembelajaran secara garis besar meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Administrasi program pembelajaran, meliputi pembuatan silabus, RPP dan administrasi lainnya. Administrasi pembelajaran dievaluasi, apakah perencanaan pembelajaran sudah tepat dan antisipatif serta terlaksana di kelas.
2. Ketercapaian tujuan pembelajaran dalam proses pembelajaran.
3. Tujuan pembelajaran mulai dari kompetensi inti, kompetensi dasar dan indikator dievaluasi ketercapaiannya dalam pembelajaran. Dengan evaluasi ini akan dapat diketahui factor keberhasilan dan factor penghambat dari ketercapaian tujuan pembelajaran, sebagai bahan tindak lanjut atau refleksi.

4. Pengembangan materi, yaitu materi yang disampaikan dalam pembelajaran harus sesuai dengan tujuan pembelajaran yang ditetapkan karena pada hakekatnya materi atau bahan ajar diajarkan untuk mencapai tujuan pembelajaran.
5. Pemanfaatan sumber belajar dan media pembelajaran. Apakah guru sudah menggunakan dan memanfaatkan sumber dan media pembelajaran secara maksimal atau belum. Sumber dan media pembelajaran dan lingkungan Sekolah harus dimanfaatkan semaksimal mungkin. Sejauh mana pemanfaatan itu harus dievaluasi agar tergambar sumber dan media apa yang belum tersedia dapat ditambah dan disediakan oleh Sekolah sesuai dengan kebutuhan.
6. Ketepatan penggunaan metode pembelajaran. Metode yang tepat akan mendukung terhadap ketercapaian tujuan pembelajaran. Evaluasi terhadap metode perlu diperhatikan terutama menekankan Langkah antisipatif terhadap kondisi kelas yang dinamis dan secara khusus ketepatan integrasi pendekatan dengan metode yang dipilih.
7. Motivasi dan respon/keadaan umum peserta didik. Tanggapan peserta didik Ketika seorang guru mengajar perlu dievaluasi. Evaluasi terhadap respon peserta didik terutama bagaimana keaktifan peserta didik dalam pembelajaran, baik aktif dalam mendengar, melihat, menulis, bertanya, dan aktif berpikir. Kondisi peserta didik yang tidak konstan dalam setiap pembelajaran harus menjadi bahan evaluasi supaya dapat menciptakan respon dan motivasi positif peserta didik secara ideal pada pembelajaran berikutnya.
8. Teknik dan hasil evaluasi peserta didik. Untuk mengetahui ketercapaian tujuan, maka guru mengadakan evaluasi. Hasil evaluasi peserta didik menjadikan bahan evaluasi pelaksanaan pembelajaran pada pembelajaran berikutnya.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penyajian dan analisis data tentang penerapan manajemen mutu TQM dalam meningkatkan mutu pembelajaran pada SMA Daarul Muqorrobin Tangerang, dapat diambil kesimpulan yaitu Pertama, Implementasi peningkatan mutu pembelajaran di SMA Daarul Muqorrobin sudah memenuhi standar proses sebagaimana diatur dalam permendikbud nomor 22 tahun 2016, yaitu dengan melakukan kegiatan (1) perencanaan proses pembelajaran, (2) pelaksanaan proses pembelajaran, (3) penilaian hasil pembelajaran, dan (4) pengawasan proses pembelajaran. Semua guru diwajibkan melaksanakan standar proses tersebut untuk meningkatkan mutu pembelajaran. Dalam pelaksanaan proses pembelajaran guru sudah melakukan kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Penerapan manajemen mutu TQM menggunakan pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui peningkatan kualitas, dan kepuasan pelanggan. Kedua, Perencanaan peningkatan mutu pembelajaran di Sma Daarul Muqorrobin menerapkan teknis perencanaan mikro yaitu perencanaan pendidikan yang disusun dengan menyesuaikan kondisi dan keadaan lembaga

pendidikan dengan memperhatikan kondisi lingkungan, guru, sarana dan prasarana termasuk segi keuangannya. Hal dilakukan melalui rapat kerja antara kepala Sekolah dan guru-guru untuk merencanakan program pembelajaran pada awal semester, dalam bentuk membuat silabus dan RPP yang harus dibuat oleh semua guru. Semua guru harus menggunakan media yang sesuai dengan materi pelajaran dan tujuan pembelajaran yang ditentukan. Penerapan manajemen mutu TQM menggunakan pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui peningkatan kualitas, dan kepuasan pelanggan. Ketiga, Evaluasi peningkatan mutu pembelajaran di SMA Daarul Muqorrobin dilakukan dengan melalui rapat kerja yang dilakukan pada pertengahan semester dan pada akhir semester. Jadi dalam satu tahun melakukan evaluasi mutu pembelajaran sebanyak 4 kali evaluasi. Evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi proses guna menemukan kendala-kendala yang dihadapi guru selama proses pembelajaran berlangsung, ketercapaian kompetensi inti dan kompetensi dasar oleh peserta didik dan terkait dengan sarana dan prasarana yang belum terpenuhi. Solusi yang diberikan adalah menyelesaikan permasalahan dengan skala prioritas meliputi: (1) administrasi program pembelajaran (2) ketercapaian tujuan pembelajaran (3) pengembangan materi pembelajaran (4) pemanfaatan sumber belajar dan media pembelajaran (5) Ketepatan penggunaan metode pembelajaran (6) Motivasi dan respon umum peserta didik (7) Teknik dan hasil evaluasi peserta didik untuk mengetahui ketercapaian tujuan.

### Bibliografi

- Adam, H., Sukma, A. B., Makmur, F., & Hasri, S. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Ma Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan. *Tadbir Muwahhid*, 6(2), 185–206.
- Awalia, R., Saputra, H., & Supatmi, S. (2023). Urgensi Manajemen Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Islam. *Ij: Islamic Learning Journal*, 1(2), 473–486.
- Baro'ah, S. (2020). Kebijakan Merdeka Belajar Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Tawadhu*, 4(1), 1063–1073.
- Daryono, D. (2020). *Menuju Manajemen Berbasis Sekolah*. Lembaga Academic & Research Institute.
- Elis Ratna Wulan, E., & Rusdiana, A. (2015). *Evaluasi Pembelajaran*. Pustaka Setia.
- Fajarwanto, J., & Aly, A. (2016). *Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Surakarta Tahun 2013/2014*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hadijaya, Y. (2013). *Menyusun Strategi Berbuah Kinerja Pendidik Efektif*.
- Huriyah, L. (2016). Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik Uin Sunan Ampel Surabaya. *Joies (Journal Of Islamic Education Studies)*, 1(2), 303–332.
- Ismail, F. (2018). Implementasi Total Quality Management (Tqm) Di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 10(2).
- La Vida, F. (2018). *Mutu Manikam*. Garudhawaca.

- Martias, A. (2017). Meningkatkan Kualitas Fungsi Audit Internal Melalui Total Quality Management. *Simnasiptek 2017*, 1(1), 12–18.
- Musyaffa, A. A. (2019). *Total Quality Manajement Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah*. Penerbit A-Empat.
- Pujawardani, H. H., Suganda, A., & Warta, W. (2023). Analisis Manajemen Pembelajaran Untuk Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Di Smp Bina Taruna Bojongsoang Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 9(1).
- Puspitasari, H. (2018). Standar Proses Pembelajaran Sebagai Sistem Penjaminan Mutu Internal Di Sekolah. *Muslim Heritage*, 2(2), 339–368.
- Sobri, M. (2021). Analisis Kebijakan Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah Min 1 Yogyakarta. *Journal Development And Research In Education*, 1(1), 7–14.
- Vitia, I. (2020). *Evaluasi Penerapan Total Quality Management Serta Dampaknya Terhadap Efisiensi Produktivitas Dan Laba Perusahaan (Studi Kasus Pada Pt. Terang Dunia Internusa)*. Kodeuniversitas041060# Universitasbuddhidharma.

© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

