

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ini, menuntut tersedianya sumber daya manusia berkualitas yang mampu menjawab berbagai tantangan yang dihadapi termasuk bidang pendidikan. Karena itu, alternatif yang dianggap paling tepat untuk mencerdaskan kehidupan bangsa adalah melalui jalur pendidikan. Hal ini cukup logis, karena pendidikan memberikan sejumlah pengetahuan, sikap dan keterampilan kepada peserta didik.

Pada saat ini perkembangan manajemen pendidikan telah mengarah kepada sistem manajemen mutu terpadu atau disebut TQM (*Total Quality Management*). Beberapa institusi pendidikan dalam memperbaiki kualitas pendidikannya menerapkan *Total Quality Management* yang bersifat menyeluruh, sistematis dan berkelanjutan untuk penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas (Khadijah, 2015).

Konsep TQM merupakan sistem manajemen yang digunakan sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan pelanggan dan seluruh anggota organisasi. Menurut Hadari Nawani, manajemen mutu terpadu adalah sebuah manajemen fungsional yang memfokuskan pada peningkatan kualitas secara terus-menerus sehingga produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dan pembangunan masyarakat (Syafitri & Dkk, 2019).

Sallis mendeskripsikan konsep MMT atau TQM secara harfiah terdiri dari huruf besar T, Q, dan M dengan masing-masing huruf bermakna sebagai berikut. *T in TQM dictates that everything and everybody in the organization*

*is involved in the enterprise of continuous improvement*, atau T dalam TQM menegaskan segala benda/fasilitas dan setiap orang yang ada di organisasi dilibatkan dalam peningkatan yang berkelanjutan. *Q in TQM is total customer satisfaction which becomes the center of the all organization managers and their staff*, atau Q dalam TQM adalah total kepuasan pelanggan adalah fokus utama dari semua manajer dan staf. *M in TQM means everyone in the institution whatever their status, position or role is the manager of their own responsibility*, atau M dalam TQM bermakna setiap orang dalam organisasi apapun status mereka, posisi atau peran mereka adalah manajer di bidangnya masing-masing (Sutarto, 2015).

Pengagas MMT mulanya adalah ahli-ahli manajemen mutu dari Amerika. Namun, tumbuh berkembang dimulai dari Jepang, sebagai pemenang Perang Dunia ke II, Amerika dan sekutu menurut *Marshall Plann* (Perjanjian Dunia), berkewajiban membantu negara yang dikalahkan khususnya Jepang. Untuk itu Eisen Hower mengutus banyak ahli manajemen mutu untuk berangkat ke Jepang dan salah satunya adalah Edward Deming. Keberhasilan Deming dan kawan-kawan mengajarkan manajemen mutu terpadu di negeri sakura tersebut menjadi pemicu universitas di Amerika yang kemudian meminta Deming untuk mengajarkannya di banyak perguruan tinggi disana. Demikian kemudian manajemen mutu terpadu berkembang juga di negara sekutu Amerika seperti Inggris dan Perancis dan juga negara-negara di Asia, seperti Singapura. Saat ini manajemen kontemporer ini sudah dipelajari di banyak negara (Sutarto, 2015).

Manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus-menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang (Sallis, 2006).

*Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu dalam bidang pendidikan tujuan akhirnya adalah *output* (lulusan) dengan indikator adanya kompetensi baik intelektual maupun *skill* serta kompetensi sosial siswa/lulusan yang tinggi. Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan terkait dengan banyak faktor diantaranya input dan prosesnya. Input tersebut dapat berupa kebijakan-kebijakan, sumber daya manusia dan program kerja yang dimiliki. Kebijakan yang dimaksud dapat berupa visi dan misi sekolah, serta aturan-aturan sekolah. Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai akan membantu pelaksanaan kegiatan belajar mengajar yang baik. Program kerja bisa berupa perencanaan kurikulum dan kegiatan-kegiatan pendukung lainnya. Sehubungan dengan itu, program dalam lembaga pendidikan harus dirumuskan dengan jelas sehingga mampu memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Untuk mendukung pelaksanaan program ini dibutuhkan adanya kerjasama antara semua pihak yang terkait diantaranya kepala sekolah dan guru. (Irrijal, Arif, & Restu, 2017).

Dalam rangka pencapaian keberhasilan tersebut diupayakan suatu standar mutu pendidikan berskala nasional, melalui penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan kompetensi lulusan pada berbagai jenjang sekolah. Setiap satuan pendidikan harus dapat memenuhi Standar Pelayanan

Minimal dan kompetensi lulusan, yang sifatnya nasional. Hal ini bukanlah sebuah proses mudah, tetapi sebaliknya merupakan tantangan yang menyebabkan munculnya kebutuhan penerapan strategi penyelenggaraan pendidikan yang berbeda yang berorientasi pada mutu.

Mutu itu sendiri merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan-harapan”. Pada bidang pendidikan bahwa “mutu pendidikan bersifat menyeluruh, melibatkan seluruh komponen, pelaksana dan kegiatan yang ada dalam pendidikan dan disebut sebagai mutu total atau *total quality*”. Hasil pendidikan yang bermutu tidak akan tercapai jika hanya dengan satu komponen dan kegiatan yang bermutu, karena kegiatan pendidikan cukup kompleks. Suatu komponen, kegiatan, pelaku, saling terkait dan membutuhkan dukungan dari kegiatan dan komponen yang lainnya (Hermansyah, 2021).

Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan dilaksanakan dengan meningkatkan pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan dari para pelanggan. Menurut Sallis pelanggan dalam pendidikan dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu: (1) pelajar yang secara langsung menerima jasa, (2) orangtua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, (3) pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Keragaman pelanggan tersebut membuat seluruh institusi pendidikan harus lebih memfokuskan perhatian mereka pada keinginan para pelanggan dan mengembangkan mekanisme untuk merespon mereka. Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan harus dapat mengadopsi penerapan manajemen mutu

terpadu dengan melakukan perubahan budaya yang ada di sekolah menuju ke arah perbaikan. Perbaikan yang terus menerus ini perlu dilakukan sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan, bukan hanya mutu dari peserta didik tetapi juga mutu dari tenaga pendidiknya. Untuk menghasilkan output pendidikan yang bermutu, maka elemen-elemen yang terlibat dalam dunia pendidikan harus bermutu dan berdaya guna. Elemen-elemen yang terlibat dalam dunia pendidikan salah satunya adalah tenaga pendidik atau guru. Sebagai pengajar dan pendidik, guru merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pendidikan. Sebagai salah satu faktor penentu dalam dunia pendidikan, maka kualitas guru perlu ditingkatkan, sehingga dapat menghasilkan output yang bermutu.

Pendidikan memiliki peran penting dalam membentuk dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia suatu bangsa. Pada era globalisasi ini, persaingan di berbagai bidang semakin ketat, termasuk dalam sektor pendidikan. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pendidikan menjadi suatu keharusan agar masyarakat dapat beradaptasi dengan perubahan dan tuntutan zaman.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah dengan menerapkan manajemen mutu terpadu. Konsep ini membawa pendekatan holistik dalam mengelola suatu lembaga pendidikan, memastikan bahwa setiap aspek pendidikan, mulai dari tenaga pendidik, fasilitas, kurikulum, hingga pelayanan administratif, diintegrasikan dan dikelola secara efektif.

Di tengah dinamika perkembangan pendidikan nasional, SMP Negeri 26 Konawe Selatan sebagai salah satu lembaga pendidikan menemui berbagai

tantangan dalam mencapai mutu pendidikan yang optimal. Oleh karena itu, implementasi manajemen mutu terpadu menjadi relevan untuk dieksplorasi sebagai strategi perbaikan dan peningkatan kualitas pendidikan di sekolah tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sekolah SMP Negeri 26 Konawe Selatan mengungkapkan bahwa tantangan utama yang dihadapi sekolah adalah keterbatasan sumber daya yang mencakup kurangnya jumlah guru dan staf yang memadai, keterbatasan fasilitas pembelajaran serta keterbatasan dana untuk mendukung kegiatan ekstrakurikuler dan pembaruan kurikulum.

Implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan dapat menjadi solusi strategis untuk mengatasi tantangan yang diungkapkan oleh kepala sekolah SMP Negeri 26 Konawe Selatan. Dengan fokus pada peningkatan kualitas pendidikan, manajemen mutu terpadu dapat membantu mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang terbatas. Kepala sekolah juga menyoroti pentingnya melibatkan orang tua dan siswa dalam proses pembuatan kebijakan sekolah, guna menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih inklusif dan responsif.

Hasil wawancara ini menegaskan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan bukan hanya merupakan kebutuhan, tetapi juga merupakan solusi untuk mengatasi tantangan-tantangan yang dihadapi oleh sekolah dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan. Integrasi penuh dari seluruh elemen sekolah diharapkan dapat memperkuat

fondasi mutu pendidikan dan meningkatkan capaian akademis siswa secara signifikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMP Negeri 26 Konawe Selatan”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi fokus penelitian penulis dalam penelitian ini adalah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah di dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana fokus pada pelanggan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan?
2. Bagaimana keterlibatan total dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan?
3. Bagaimana pengukuran dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan?
4. Bagaimana komitmen dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan?
5. Bagaimana perbaikan berkelanjutan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang menjadi tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana fokus pada pelanggan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan.
2. Untuk mengetahui sejauh mana keterlibatan total dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan.
4. Untuk mengetahui sejauh mana komitmen dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan.
5. Untuk mengetahui sejauh mana perbaikan berkelanjutan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu tentang manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan, sehingga dapat memberikan kontribusi ke lembaga pendidikan yang lain. Penelitian ini diharapkan bisa mengeluarkan sumbangan pemikiran baru nantinya, adapun kegunaan dan manfaat dari penelitian ini adalah.

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan keilmuan untuk bahan kajian dan penelitian berikutnya, terutama mengenai implementasi manajemen mutu terpadu.



- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan untuk lembaga pendidikan yang ingin meningkatkan mutu sekolah.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan yang luas bagi peneliti tentang implementasi manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikan.

### b. Manfaat bagi pengelola lembaga pendidikan

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan atau masukan untuk pengelolaan lembaga pendidikan yang ingin mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di sekolah.
- 2) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan atau masukan untuk pengelolaan lembaga pendidikan yang kesulitan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu.

### c. Manfaat untuk sekolah

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan keilmuan dan manfaat tentang implementasi manajemen mutu terpadu.
- 2) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi untuk sekolah umum maupun madrasah.

### d. Manfaat bagi pembaca

Diharapkan menjadi bahan rujukan bagi para peneliti untuk suatu penelitian mengenai implementasi manajemen mutu terpadu pada sebuah lembaga pendidikan.

## 1.6 Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan penafsiran pada penelitian ini, berikut adalah beberapa definisi operasional yang digunakan.

### 1. Implementasi

Implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses penerapan langkah-langkah yang sistematis dan menyeluruh untuk mewujudkan manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 26 Konawe Selatan.

### 2. Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu pendekatan yang memberikan perubahan di dalam lembaga pendidikan khususnya di SMP Negeri 26 Konawe Selatan dengan meningkatkan kualitas yang ada di dalamnya melalui perbaikan terus-menerus untuk mencapai tujuan dengan melibatkan seluruh *stakeholders* yang ada di sekolah.

