

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
DI SMP NEGERI 2 WANGON KECAMATAN WANGON  
KABUPATEN BANYUMAS**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I)

Oleh :

FEBI KURNIAN DEVI  
NIM. 1123303065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
2015**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

Nama : Febi Kurnian Devi

NIM : 1123303065

Jenjang : S-1

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 13 Juli 2015  
Saya yang menyatakan



**Febi Kurnian Devi**  
NIM.1123303065



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126  
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553,

## PENGESAHAN

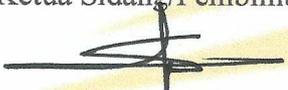
Skripsi Berjudul :

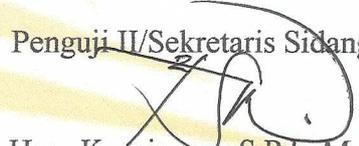
IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI SMP NEGERI 2  
WANGON KEC. WANGON KAB. BANYUMAS

yang disusun oleh saudara : Febi Kurnian Devi, NIM : 1123303065, Jurusan :  
Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada Hari : Senin,  
Tanggal : 10 Agustus 2015, dan dinyatakan telah memenuhi salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar **Sarjana Pendidikan Islam ( S.Pd.I )** pada sidang  
Dewan Penguji Skripsi.

Penguji I/Ketua Sidang/Pembimbing,

Penguji II/Sekretaris Sidang,

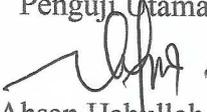
  
Drs. Asdlori, M.Pd.I.

  
Heru Kurniawan, S.Pd., M.A.

NIP.: 19630310 199103 1 003

NIP.: 19810322 200501 1 002

Penguji Utama

  
Dr. Ahsan Habullah, M.Pd.  
NIP.: 19690510 200901 1 002

Mengetahui :

Dekan,

  
Kholid Mawardi, S.Ag., M.Hum.  
NIP.: 19740228 199903 1 005



## NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Munaqosyah Skripsi  
Sdri. Febi Kurnian Devi  
Lamp : 3 eksemplar

Purwokerto, 13 Juli 2015

Kepada Yth.  
Dekan FTIK IAIN Purwokerto  
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya mengadakan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Febi Kurnian Devi, NIM : 1123303065 yang berjudul :

### **IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT***

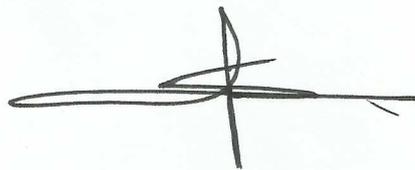
### **DI SMP NEGERI 2 WANGON KECAMATAN WANGON**

### **KABUPATEN BANYUMAS TAHUN PELAJARAN 2014/2015.**

saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan FTIK IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Pendidikan Islam (S.Pd.I).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



**Drs. Asdlori, M.Pd.I**  
**NIP. 19630310 199103 1 003**

## IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DI SMP NEGERI 2 WANGON KECAMATAN WANGON KABUPATEN BANYUMAS

FebiKurnian Devi  
NIM 1123303065

### ABSTRAK

Dalam sebuah lembaga pendidikan, peningkatan kualitas atau mutu sekolah merupakan suatu hal yang harus terus dilakukan serta diupayakan. Sebagai sebuah institusi pendidikan yang memposisikan dirinya sebagai penyedia jasa, sekolah dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan serta keinginan dari pelanggan (guru, siswa, orang tua siswa, masyarakat). Kebutuhan dan keinginan pelanggan sendiri akan terus berkembang bahkan semakin kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah harus terus memperbaiki serta memperbarui pelayanan yang diberikan agar bisa memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, dimana jasa atau pelayanan yang diinginkan pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Mengingat pentingnya memberi kepuasan kepada pelanggan maka, sekolah perlu menerapkan suatu system manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu, yakni melalui *total quality management*.

Permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi *total quality management* di SMP Negeri 2 Wangon? Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi *total quality management* di SMP Negeri 2 Wangon.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek dalam penelitian ini, kepala sekolah, waka sekolah, guru, siswa SMP Negeri 2 Wangon. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif model interaktif yang dilakukan selama dan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan. Kegiatan ini meliputi: reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil temuan dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa implementasi *Total Quality Management* di SMP Negeri 2 Wangon merupakan usaha sekolah dalam meningkatkan mutu sekolah dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Implementasi *Total Quality Management* di SMP negeri 2 Wangon dilakukan melalui lima hal yakni: *pertama*, perbaikan terus-menerus yakni melalui perbaikan SDM, serta perbaikan SDA(sarana-prasarana). *kedua*, menentukan standar mutu. *ketiga*, perubahan budaya. *keempat*, perubahan organisasi. *kelima*, menjaga hubungan dengan pelanggan. Dalam mengimplementasi TQM, SMP Negeri 2 Wangon juga melakukan beberapa upaya diantaranya: membentuk mini market dan mini bank siswa, memperbaiki serta menyempurnakan sarana-prasarana yang dimiliki, serta memaksimalkan kegiatan sekolah (ekstrakurikuler dan intrakurikuler), dimana upaya yang ada memiliki tujuan akhir untuk memberikan kepuasan pelanggan (guru, siswa, orang tua siswa).

*Kata kunci: total quality management*

**MOTTO**

**“Mutu adalah sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri”.**

**(Tom Peters and Nancy Austin)**



## KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan kalimat syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan skripsi. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian tugas dan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I.) pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Terlaksananya seluruh rangkaian kegiatan penelitian hingga terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang memfasilitasi dan membantu terlaksananya kegiatan penelitian. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Kholid Mawardi, S.Ag., M.Hum., Dekan FTIK (Fakultas Tarbiyahdan Ilmu Keguruan) Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Dekan I FTIK (Fakultas Tarbiyahdan Ilmu Keguruan) Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Dr. Rohmat, M.Ag., M.Pd., Wakil Dekan II Dekan FTIK (Fakultas Tarbiyahdan Ilmu Keguruan) Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Drs. Yuslam, M.Pd., Wakil Dekan III FTIK (Fakultas Tarbiyahdan Ilmu Keguruan) Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Dr. H.M. Hisbul Muflihah, M.Pd., Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

6. Fajar Hardoyono, S.Si., M.Sc., Penasehat Akademik Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2011 Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
7. Drs. Asdlori, M.Pd.I., dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Para Dosen Institut Agama Islam Negeri Purwokerto yang telah memberikan ilmunya sebagai bekal penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan ini.
9. Bapak Warito Soenarto, S.Pd., Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Wangon.
10. Bapak Riskam, S.Pd., selaku Waka Sekolah SMP Negeri 2 Wangon, Bapak Suparsono, selaku Ketua TU SMP Negeri 2 Wangon, Ibu Rumentaningsih Markus, S.Pd., selaku guru SMP Negeri 2 Wangon, Ibu Sri Suyanti, S.pd., selaku guru SMP Negeri 2 wangon beserta seluruh guru dan staff SMP Negeri 2 Wangon.
11. Bapak Haryono dan Ibu Siti Masamah, kedua orang tua penulis yang senantiasa mencurahkan pengorbanan, kasih sayang, do'a, serta dukungan dalam segala hal termasuk dalam penyusunan skripsi ini.
12. Adikku tercinta, Reviga Larasati, terimakasih untuk semuanya, semangat, doa, dan dukungan serta bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua keponakanku tercinta Eksan, Reza, Roni, Mira, Dimas, Fia, Firoh, Kiki, Tari, Ayasi, yang memberikan semangat dan doa dalam menulis skripsi ini.
14. Rekan seperjuangan MPI tahun 2011, terimakasih atas dukungan, nasehat, dan do'a kalian.

15. Teman-temanku tercinta di Wisma Mukti (Nissa, Erika, Novi, Roifah, Uly, Felinnita, Echa, Nenni, Maulida, Mira, Hanifah) terimakasih atas kebersamaan dan kehangatannya.

16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, semoga menjadi amal shaleh.

Tidak ada hal yang dapat penulis berikan untuk menyampaikan rasa terimakasih ini melainkan doa, semoga apa yang telah diberikan menjadi amal sholeh dan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 13 Juli 2015

Penulis

**Febi Kurnian Devi**  
NIM 1123303065

**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
E. Kajian Pustaka.....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II IMPLEMENTASI <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i></b>	
A. <i>Total Quality Management</i> .....	13
1. Pengertian Mutu dan <i>Total Quality Management</i> .....	13

2. Perbedaan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dengan Metode Manajemen Lainnya .....	16
3. Prinsip <i>Total Quality Management</i> .....	18
4. Unsur-Unsur <i>Total Quality Management</i> .....	20
5. Metode <i>Total Quality Management</i> .....	24
B. Implementasi <i>Total Quality Management</i> di Lembaga Pendidikan.....	29
1. Perbaikan Terus Menerus ( <i>Continuous Improvement</i> ).....	29
2. Standar Mutu ( <i>Quality Assurance</i> ).....	30
3. Perubahan Budaya ( <i>Change of Culture</i> ).....	30
4. Perubahan Organisasi .....	33
5. Menjaga Hubungan Pelanggan ( <i>Keep Close to The Customer</i> )	34
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	35
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	36
C. Teknik Pengumpulan Data .....	37
D. Teknik Analisis Data .....	40
 <b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	43
1. Sejarah Berdirinya SMP Negeri 2 Wangon.....	43
2. Visi dan Misi SMP Negeri 2 Wangon .....	45
3. Keadaan Guru dan Karyawan.....	46
4. Keadaan Siswa.....	48

5. Sarana-prasarana.....	49
6. Struktur Organisasi .....	50
B. Penyajian Data	
1. Implementasi <i>Total Quality Management</i> di SMP Negeri 2 Wangon.....	51
a. Perbaikan terus-menerus .....	51
b. Standar mutu .....	60
c. Perubahan budaya .....	62
d. Perubahan organisasi.....	67
e. Menjaga hubungan dengan pelanggan.....	70
2. Upaya Sekolah Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan.....	75
C. Analisis Data	
1. Implementasi <i>Total Quality Management</i> di SMP Negeri 2 Wangon.....	80
a. Perbaikan terus-menerus .....	81
b. Standar mutu .....	86
c. Perubahan budaya .....	89
d. Perubahan organisasi.....	91
e. Menjaga hubungan dengan pelanggan .....	92
2. Upaya Sekolah Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan.....	95

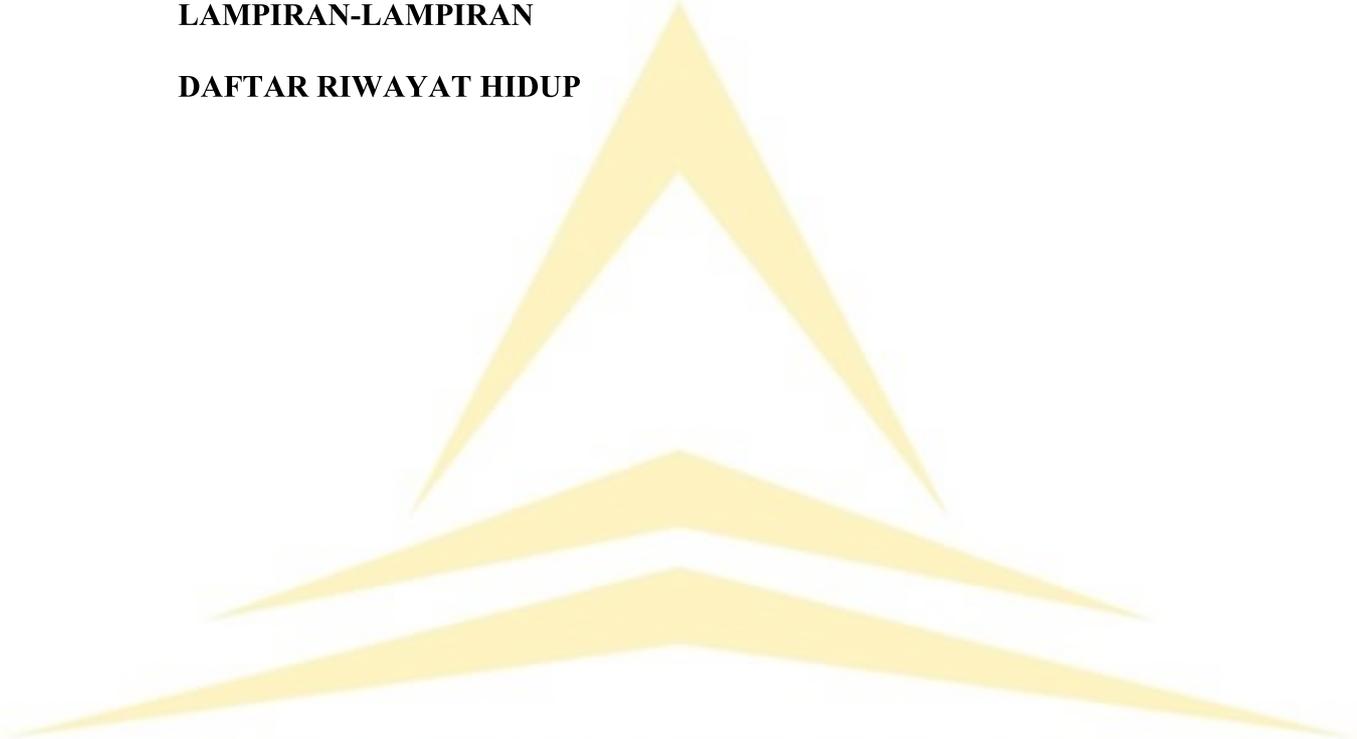
**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100
C. Kata Penutup .....	101

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

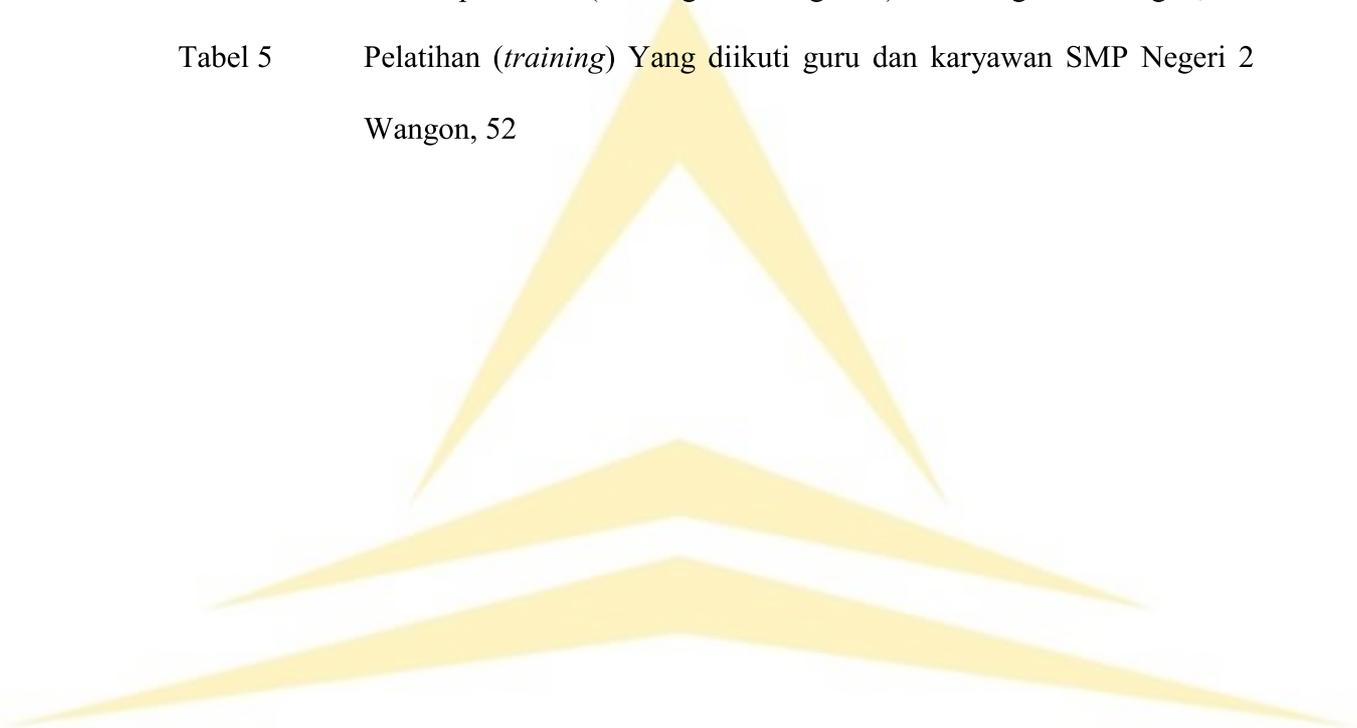
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Keadaan Guru SMP Negeri 2 Wangon, 46
Tabel 2	Keadaan Karyawan/Staff TU SMP Negeri 2 Wangon, 48
Tabel3	Keadaan Siswa SMP Negeri 2 Wangon, 48
Tabel 4	Sarana-prasarana (Gedung dan Bangunan) SMP Negeri 2 Wangon, 49
Tabel 5	Pelatihan ( <i>training</i> ) Yang diikuti guru dan karyawan SMP Negeri 2 Wangon, 52



IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Pedoman Observasi
3. Pedoman Dokumentasi
4. Hasil Wawancara yang meliputi: wawancara dengan Kepala SMP Negeri 2 Wangon, wawancara dengan waka SMP Negeri 2 Wangon, Guru SMP Negeri 2 Wangon, Siswa SMP Negeri 2 Wangon, Orang tua siswa SMP Negeri 2 Wangon
5. Field Note
6. Daftar Urut Kepangkatan PNS
7. Data Siswa
8. Struktur Organisasi SMP Negeri 2 Wangon
9. SK Kepala Sekolah Pembagian Tugas Guru
10. Laporan Dapodik (sarana-prasarana) sekolah
11. Surat keterangan nilai mata pelajaran PKK
12. Laporan mini market dan mini bank
13. Foto-foto
14. Surat-surat
15. Sertifikat-sertifikat

IAIN PURWOKERTO

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi telah membawa manusia ke dalam era persaingan global yang semakin ketat. Pada era persaingan global ini, manusia dituntut untuk berusaha tahu banyak “*knowing much*”, berbuat banyak “*doing much*”, dan mencapai keunggulan “*being excellence*” pada setiap aspek kehidupannya (Nana Syaodih, 2006: 5). Berusaha melakukan yang terbaik dalam segala hal adalah cara yang tepat untuk tetap bisa berkompetisi dan *survive* dalam persaingan global. Terciptanya manusia-manusia yang unggul serta berkualitas tidak mungkin terlepas dari peran pendidikan yang bermutu di dalamnya.

Sebagai wadah pencetak lulusan (*output*) yang berkualitas, sekolah dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat terhadap pendidikan. Sebagai sebuah institusi pendidikan yang memposisikan dirinya sebagai institusi penyedia jasa, sekolah memiliki tanggung jawab untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan dari para pelanggannya. Adapun yang dimaksud pelanggan dalam hal ini adalah: siswa, guru dan staff karyawan, orang tua siswa, dan masyarakat. Memberikan pelayanan atau jasa yang terbaik dan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggannya merupakan hal yang harus terus dilakukan serta diupayakan oleh sekolah karena, keberhasilan sekolah dalam mempertahankan kualitas serta eksistensinya dapat dilihat dari keberhasilan sekolah dalam memberikan pelayanan atau jasa yang terbaik yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh semua pelanggan.

Akhir-akhir ini terdapat fenomena yang menarik untuk diamati. Saat ini kita bisa lebih mudah untuk menemukan sekolah-sekolah karena jumlahnya yang semakin bertambah baik sekolah negeri maupun swasta. Namun sayangnya, tidak semua sekolah yang ada tersebut mampu untuk tetap eksis bertahan atau *survive*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bertambahnya sekolah-sekolah yang ada maka, akan semakin besar pula persaingan yang terjadi diantara sekolah-sekolah tersebut.

Sekolah yang mampu terus bertahan dan *survive* adalah mereka yang memiliki keunggulan, mereka yang bisa memahami pendidikan seperti apa yang diinginkan serta dibutuhkan oleh masyarakat, mereka yang selalu memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan yang diberikan, mereka yang memiliki strategi dalam pengelolaan atau manajemen sehingga mampu menjadikan sekolahnya untuk terus bertahan dan diakui keberadaannya dan bahkan bisa terus berkembang.

Oleh karena itu, agar bisa terus bertahan dan diakui keberadaannya maka, sekolah harus mampu memberikan pendidikan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat, dimana kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap pendidikan akan terus mengalami perkembangan dan bahkan semakin kompleks, selalu berupaya untuk memperbaiki serta menyempurnakan layanan yang diberikan, memiliki keunggulan, serta menerapkan sebuah sistem pengelolaan atau manajemen yang dapat memberdayakan sekolah sehingga lebih berkualitas dan banyak diminati.

Penerapan manajemen mutu terpadu atau yang populer dengan sebutan *Total Quality Manajement* pada institusi pendidikan dianggap sebagai salah satu

cara yang bisa dilakukan dalam menghadapi tuntutan dan kebutuhan serta keinginan masyarakat terhadap pendidikan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan sistem yang integral, terpadu serta komperhensif yang diterapkan sebagai upaya peningkatan kualitas mutu pendidikan. *Total Quality Management* (Manajemen Mutu Terpadu) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, pada saat ini maupun masa yang akan datang (Edward Sallis, 2006: 73).

Dalam penerapan TQM, ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan diantaranya: Pertama, adanya perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*). Konsep ini mengandung pengertian bahwa institusi pendidikan senantiasa memperbaharui proses berdasarkan kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Jika tuntutan dan kebutuhan pelanggan berubah, maka pihak pengelola institusi pendidikan dengan sendirinya akan merubah mutu, serta selalu memperbaharui komponen-komponen yang ada dalam institusi pendidikan.

Kedua, menentukan standar mutu (*quality assurance*). Paham ini digunakan untuk menetapkan standar-standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan.

Ketiga, perubahan budaya (*change of culture*). Konsep ini bertujuan membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasi. Perubahan kultur kearah kultur mutu dapat dilakukan dengan menempuh cara-cara, diantaranya: perumusan

keyakinan bersama, intervensi nilai-nilai keagamaan, yang dilanjutkan dengan perumusan visi dan misi organisasi institusi pendidikan.

Keempat, perubahan organisasi. Jika visi dan misi, serta tujuan organisasi sudah berubah atau mengalami perkembangan, maka sangat dimungkinkan terjadinya perubahan organisasi. Perubahan yang dimaksud disini adalah pada sistem atau struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja dan pengawasan dalam organisasi.

Kelima, mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Karena organisasi pendidikan menghendaki kepuasan pelanggan, maka perlunya mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan menjadi sangat penting. Berbagai informasi antara organisasi pendidikan dengan pelanggan harus terus menerus dipertukarkan, agar institusi pendidikan senantiasa dapat melakukan perubahan-perubahan atau improvisasi yang diperlukan, terutama berdasarkan perubahan sifat dan pola tuntutan serta kebutuhan pelanggan (Edward Sallis, 2010: 7-12).

SMP Negeri 2 Wangon didirikan pada tanggal 17 Februari tahun 1979 yang beralamatkan di Jalan Raya Barat No.1112 Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas. SMP Negeri 2 Wangon merupakan salah satu institusi pendidikan yang terus berusaha dalam melakukan peningkatan kualitas. Salah satu poin misi SMP Negeri 2 Wangon yakni “*Menerapkan manajemen partisipatif dalam melibatkan seluruh stake holders*”, menjadi sebuah indikator bahwa SMP Negeri 2 Wangon dalam mengelola sekolah melibatkan seluruh pihak (*stake holders*) untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu, selogan

yang diterapkan bagi para pegawai yang ada di SMP Negeri 2 Wangon yakni “*Bekerja dengan mutu terbaik*”, menandakan bahwa SMP Negeri 2 Wangon peduli terhadap upaya peningkatan mutu yang diwujudkan melalui pemberian pelayanan terbaik. Semuanya dilakukan sebagai usaha dalam rangka memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Berdasarkan observasi pendahuluan yang penulis lakukan pada tanggal 18 Oktober 2014 diperoleh informasi bahwa SMP Negeri 2 Wangon merupakan lembaga pendidikan yang terus berupaya meningkatkan kualitas salah satunya ialah dengan memberikan kepuasan kepada siswa sebagai pelanggannya. Dalam hal ini, sekolah mencoba untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pelanggannya yakni dengan melakukan inovasi ataupun gagasan baru. Salah satu bentuk perwujudannya ialah dengan adanya mini bank serta mini market.

Adanya mini bank serta mini market ini merupakan bentuk perwujudan sikap responsif serta kritis dari pihak sekolah dalam menanggapi tuntutan serta kebutuhan dari siswa sebagai pelanggannya. Melalui mini market ini, sekolah ingin menanamkan serta menumbuhkan jiwa *entrepreneur* kepada para siswanya, sehingga siswa memperoleh pengetahuan dasar tentang berwirausaha yang bisa dijadikan sebagai modal bagi siswa apabila kelak ingin berwirausaha. Selain itu, adanya bank dan minimarket ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi seluruh warga sekolah, serta memberi kontribusi bagi kemajuan serta peningkatan mutu sekolah. Di samping itu, melalui minimarket serta bank tersebut tersebut sekolah bisa memberikan kepuasan kepada siswa, sesuai dengan tujuan utama dari TQM, yakni memberikan kepuasan kepada pelanggan. Disisi

lain, adanya mini market dan bank tersebut juga bisa menjadi daya tarik bagi masyarakat, karena bisa menjadi karakteristik tersendiri yang membedakan dari sekolah-sekolah lain yang ada di Wangon.

Dari pemaparan di atas menjadikan penulis tertarik untuk meneliti serta mengkaji lebih dalam berkenaan dengan implementasi *total quality management* yang ada di SMP Negeri 2 Wangon yang difokuskan pada bentuk usaha yang dilakukan oleh sekolah sebagai institusi jasa, dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan serta memberikan kepuasan pada pelanggannya. Adapun skripsi yang penulis buat mengangkat judul “Implementasi *Total Quality Management* di SMP Negeri 2 Wangon Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

## **B. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman dan untuk menyamakan persepsi atau pandangan mengenai pengertian judul dalam penelitian, maka penulis akan memberikan batasan dan penegasan beberapa istilah berikut:

### **1. Implementasi *Total Quality Management***

Secara sederhana, implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan (Nurdin, 2002: 70). Implementasi juga dapat diartikan suatu proses penerapan ide, konsep kebijakan dan inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, ketrampilan maupun nilai dan sikap (E. Mulyasa, 2011: 4).

*Total Quality Management* dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan 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 (Edward Salis, 2006: 73).

Adapun *Implementasi Total Quality Management* yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah penerapan dalam sebuah pendekatan manajemen yang dilakukan oleh sekolah, dimana didalamnya terdapat perbaikan yang dilakukan secara terus menerus (*continuous improvement*), yakni melalui usaha-usaha yang dilakukan oleh sekolah sebagai institusi penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan dari para pelanggan serta dalam menciptakan kepuasan seluruh pelanggannya.

SMP N 2 Wangon merupakan lembaga pendidikan formal yang berada dibawah naungan Dinas Pendidikan. Didirikan pada tanggal 17 Februari 1979, yang berada di Jalan Raya Barat No. 1112 Kecamatan Wangon Kabupaten Wangon.

### **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *total quality management* yang ada di SMP Negeri 2 Wangon?
2. Upaya-upaya sekolah dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan, sebagai bentuk pengimplementasian TQM?

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### 1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mendeskripsikan apa adanya implementasi total quality management yang ada di SMP Negeri 2 Wangon Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

##### 2. Kegunaan penelitian

- a. Secara Teoritis, dalam penelitian ini dari segi ilmiah untuk pengembangan ilmu pengetahuan yaitu dapat memberikan sumbangan terhadap khasanah pengembangan ilmu dalam dunia pendidikan, khususnya menyangkut implementasi TQM di Sekolah.
- b. Secara Praktis, bagi pihak SMP Negeri 2 Wangon, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi pemikiran dan menjadikan bahan pertimbangan untuk membantu pemecahan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **E. Kajian Pustaka**

*Total Quality Management* dapat dipahami sebagai filosofi perbaikan tanpa henti (*continuous improvement*) hingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi.

Edward Sallis dalam bukunya "*Total Quality Management In Education*" menjelaskan mengenai komponen-komponen yang terdapat dalam *Total Quality Management* diantaranya: Pertama, dalam *TQM* harus ada perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*). Kedua, adanya perubahan kultur yang

diaplikasikan tidak hanya bagaimana bisa mengubah perilaku staf, tapi juga memerlukan perubahan dalam metode mengarahkan sebuah institusi. Ketiga, adanya organisasi terbalik. Keempat, menjaga hubungan dengan pelanggan. Kelima, kolega sebagai pelanggan. Keenam, pemasaran internal. Ketujuh, profesionalisme dan fokus pelanggan.

Nasution dalam bukunya "*Manajemen Mutu Terpadu*" menjelaskan bahwa untuk bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan, maka institusi pendidikan terlebih dahulu harus mengetahui secara tepat siapa yang menjadi pelanggannya. Pada dasarnya tujuan utama dari TQM adalah memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Sedangkan yang dimaksud kepuasan pelanggan ialah keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Sementara itu, factor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, serta komunikasi.

Aminatul Zahroh dalam bukunya "*Total Quality Management*" menjelaskan bahwa dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* terdapat prosedur yang perlu diperhatikan, di mana prosedur itu terdiri dari tiga tahapan, yakni tahap persiapan, pengembangan sistem, dan implementasi sistem. Lebih lanjut dikatakan bahwa keberhasilan aplikasi Manajemen Mutu Terpadu (*TQM*) di sekolah bisa diukur dari: pertama, tingkat kepuasan pelanggan. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan, dalam hal ini siswa bisa merasa puas dengan layanan sekolah. Kedua, orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya. Ketiga, pihak

pemakai atau penerima lulusan merasa puas karena menerima lulusan dengan kualitas tinggi dan sesuai harapan. Keempat, guru dan karyawan merasa puas dengan layanan sekolah.

Selain sejumlah buku, penulis juga menemukan beberapa hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan judul yang akan penulis angkat, diantaranya: Skripsi yang ditulis oleh Sri Wardayati yang berjudul "*Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan di MTs Al-Hidayah Kecamatan Karang Suci Purwokerto*", dalam penelitian yang dilakukan dihasilkan bahwa MTs Al-Hidayah Karang Suci, menekankan pada bidang administrasi dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan. Skripsi karya Andri Maulana (2007), skripsi tersebut merupakan penelitian deskriptif yang mengkaji kesiapan kepala sekolah sebagai manajer untuk menerapkan manajemen mutu terpadu. Skripsi karya Herawati yang berjudul "*Implementasi Total Quality Management di MTs Negeri Model Purwokerto*", dalam skripsi tersebut mengkaji tentang bagaimana sekolah dalam menerapkan lima pilar yang ada dalam TQM yakni produk, proses, organisasi, kepemimpinan dan komitmen.

Adapun penelitian yang akan penulis lakukan membahas atau fokus pada bagaimana usaha-usaha yang dilakukan oleh sekolah sebagai institusi penyedia jasa pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta memberikan kepuasan kepada pelanggannya sebagai bentuk perwujudan dari penerapan atau pengimplementasian TQM.

## F. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran umum yang lebih jelas dari skripsi ini, maka perlu dikemukakan pokok permasalahan yang disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bagian awal dari skripsi berisi Halaman Judul, Halaman Pernyataan Keaslian, Halaman Nota Pembimbing, Halaman Pengesahan, Absratk, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Halaman Daftar Gambar dan Halaman Lampiran.

Bagian utama skripsi ini diuraikan dalam 5 Bab:

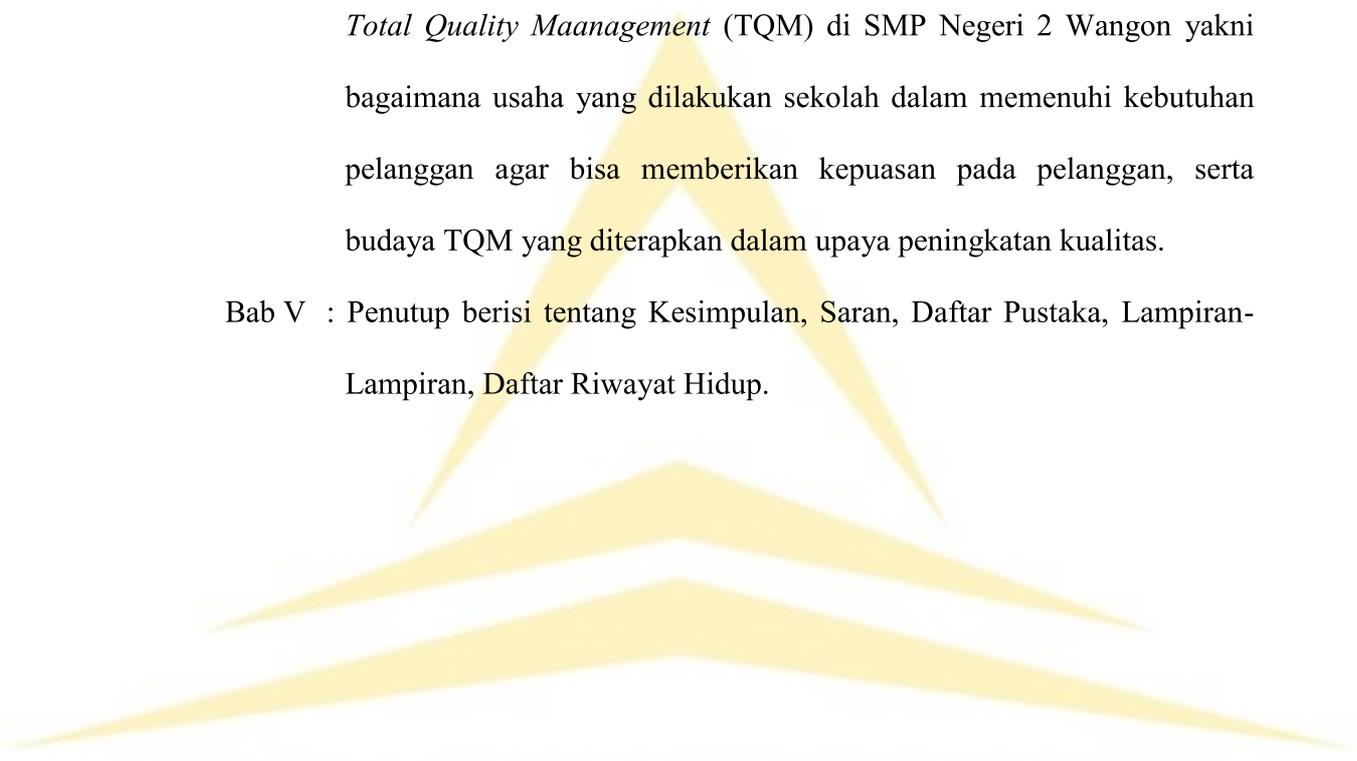
Bab I : Pendahuluan terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II : Berisi tentang Landasan Teori Implementasi *Total Quality Management* yang terdiri dari dua sub bahasan yakni pertama tentang *total quality management*, yang meliputi pengertian mutu dan *total quality management*, perbedaan antara *total quality management* dengan metode manajemen lainnya, prinsip-prinsip *total quality management*, unsur-unsur *total quality management*, dan metode *total quality management*. Kedua tentang Implementasi *total quality management* di lembaga pendidikan, yang meliputi: perbaikan terus-menerus, standar mutu (*quality assurance*), perubahan budaya termasuk unsur-unsur budaya dalam TQM, perubahan organisasi, serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*).

Bab III : Berisi tentang Metodologi penelitian mengenai pemaparan metode yang digunakan peneliti untuk mencari berbagai data yang terdiri dari Jenis penelitian, Subjek dan Objek penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

Bab IV : Pembahasan Hasil Penelitian yang menguraikan tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) di SMP Negeri 2 Wangon yakni bagaimana usaha yang dilakukan sekolah dalam memenuhi kebutuhan pelanggan agar bisa memberikan kepuasan pada pelanggan, serta budaya TQM yang diterapkan dalam upaya peningkatan kualitas.

Bab V : Penutup berisi tentang Kesimpulan, Saran, Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Daftar Riwayat Hidup.



**IAIN PURWOKERTO**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Sebagai bagian akhir dari uraian dan penjelasan penelitian ini, penulis akan menyampaikan beberapa hal sebagai kesimpulan, saran dan kata penutup.

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi *total quality management* yang ada di SMP Negeri 2 Wangon dilakukan melalui lima hal pokok, yakni:

1. Perubahan terus-menerus (*continuous improvement*), yakni perbaikan sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan *training* dan pengembangan, seperti: seminar, diklat, *workshop*, MGMP, *in house training* bagi guru dan karyawan. Perbaikan sarana-prasarana seperti: disediakannya Wifi area bagi warga sekolah, penggunaan LCD pada setiap ruang kelas.
2. Menentukan sandar mutu keluaran atau *output*, yakni siswa tidak hanya memiliki kemampuan akademik yang baik, akan tetapi juga memiliki kemampuan ketrampilan atau *soft skill*. Melalui matapelajaran PKK, yang di dalamnya diajarkan ketrampilan seperti ketrampilan menjahit dan membuat pakaian, serta mengolah barang limbah menjadi barang yang memiliki nilai jual.
3. Perubahan budaya, dilakukan melalui perumusan visi dan misi bersama. Menetapkan tata tertib bagi guru dan karyawan serta siswa secara bersama, sehingga tata tertib yang ada menjadi budaya yang ditaati serta dilaksanakan oleh semua warga sekolah.

4. Perubahan organisasi, yakni melalui pemberian wewenang dan tanggung jawab berdasarkan pada peran dan jabatan yang dimiliki. Dalam hal ini, sekolah memiliki wakil kepala atau waka, dimana waka yang ada memiliki program kerja masing-masing serta bertanggung jawab untuk merealisasikan program kerjanya.
5. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Upaya sekolah dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan diantaranya: kepada guru dan karyawan, dengan siswa, dengan orang tua siswa, dengan masyarakat dan instansi terdekat.

Selain melakukan lima hal pokok, SMP Negeri 2 Wangon dalam rangka meningkatkan kualitas sekolah juga melakukan beberapa upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (guru, karyawan, siswa). Adapun usaha yang dimaksud yakni: memperbarui serta menyempurnakan sarana-prasarana yang dimiliki sekolah, mendirikan mini market *Binasiswa mart* serta mini bank *Arta bina siswa*, memaksimalkan kegiatan ekstrakurikuler serta intrakurikuler sekolah.

## **B. Saran-saran**

Ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh seluruh pihak yang ada di SMP Negeri 2 Wangon, antara lain:

1. Mempertahankan status Akreditasi “A” yang diperoleh sekolah dan selalu meningkatkan kualitas dalam segala bidang.
2. Meningkatkan etos kerja dan kualitas sumber daya manusia SDM serta sumber daya alam (sarana-prasarana) yang dimiliki sekolah

3. Menjaga hubungan baik diantara warga sekolah (guru, siswa, dan orang tua siswa, serta masyarakat)
4. Menjalinkan hubungan serta melakukan kerjasama dengan lembaga pendidikan (SMA/SMK) guna mempermudah sekolah dalam mengetahui penyebaran lulusan.

### **C. Kata Penutup**

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan tiada halangan yang berarti. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, akan tetapi penulis menyadari keterbatasan kemampuan dalam menyusun skripsi ini tentu masih ada banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya tulisan ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon petunjuk dan hidayah. Semoga karya ini mendapat ridloNya dan dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya serta dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis sehingga terselesaikannya penulisan karya tulis ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. 2012. *Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fathurrahman, Muhammad, Sulistyorini. 2012. *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Teras.
- Fattah, Nanang. 2011. *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 1996. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Magono. 2000. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasana, Dedi. 2012. *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik dan Implementasi*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Prihantoro, Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syaffarudin. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Grasindo.
- Sallis, Edward. 2012. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- . 2006. *Total Quality Manajement In Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sudrajat, Hari. 2004. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. Bandung: Cipta Cekas Grafika.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- . *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

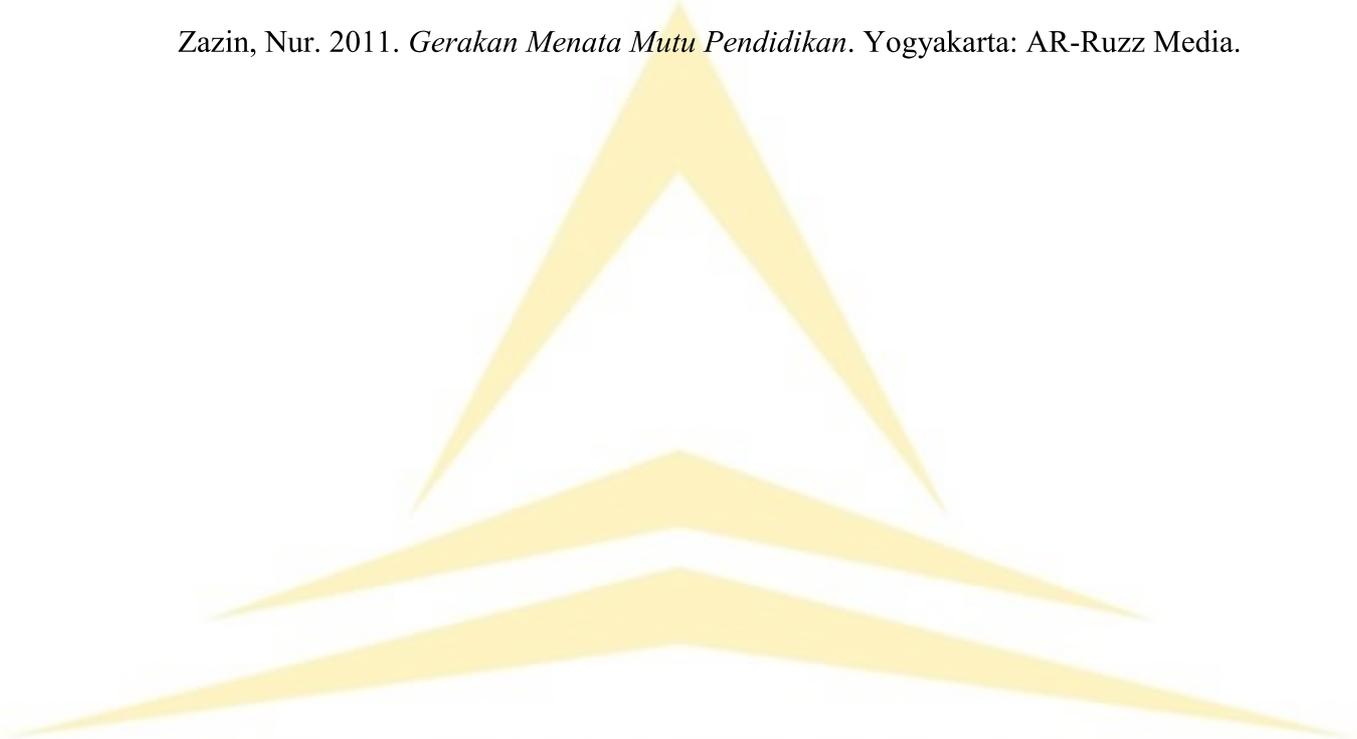
Syaodin, Nana, dkk. 2006. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah*. Bandung: Refika Aditama.

Tjiptono, Fandy, Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, Husaini. 2011. *Manajemen (Teori, Praktek dan Riset Pendidikan)*, Jakarta: Bumi Aksara.

Zahroh, Aminatul. 2014. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.

Zazin, Nur. 2011. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.



**IAIN PURWOKERTO**