

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan pada hakikatnya berusaha mengembangkan potensi individu agar mampu berdiri sendiri. Untuk itu setiap individu perlu suatu kemampuan dalam pengembangan berbagai hal, seperti kreativitas, tanggung jawab, dan keterampilan, dengan kata lain pendidikan mempunyai tugas menyiapkan sumber daya manusia untuk pembangunan. Pembangunan sumber daya manusia selalu diupayakan seirama dengan tuntutan zaman.

Peningkatan mutu pendidikan, terutama sekolah, menjadi pilihan krusial dan strategis ketika dikaitkan dengan makin tingginya tuntutan persaingan di segala bidang, baik dalam skala nasional maupun global. Kemampuan berkompetisi di segala bidang pada era globalisasi menjadi prasyarat untuk bisa *survive*. Karena itu Indonesia memerlukan SDM yang handal dan profesional sebagai pelaku (subjek) pada masa globalisasi ini.

Berdasarkan laporan *World Economic Forum* (WEF) kualitas SDM Indonesia mengalami peningkatan, yaitu naik tujuh peringkat dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu berada di urutan ke-65 dari 130 negara. Namun secara rata-rata SDM kita masih berada di bawah negara ASEAN lainnya seperti Singapura, Malaysia, Thailand dan Filipina.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan melalui pendidikan. Tantangan pendidikan yaitu harus mampu mendidik dan menghasilkan lulusan yang berdaya saing tinggi (*qualified*) bukan justru

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

sebaliknya mandul untuk menghadapi gempuran berbagai kemajuan dinamika era globalisasi tersebut.

Kita tahu bahwa pendidikan dalam bentuk, jenis dan ragamnya telah dilaksanakan oleh sepanjang sejarah manusia itu sendiri, namun pada kenyataannya pendidikan yang mampu menghasilkan sumber daya yang berkualitas belum sepenuhnya direalisasikan. Hal ini dapat kita lihat pada fenomena yang ada, selalu terjadi kontradiksi antara cita dan fakta antara idealita dan realita. Salah satu faktor penyebab dari kontradiksi tersebut adalah pada pengelolaan lembaga pendidikan itu sendiri. Disamping banyak faktor lain, faktor pengelolaan akan sangat menentukan produktivitas dan efektivitas lembaga pendidikan. Pendidikan sebagai sebuah sistem tidak akan mampu menghasilkan output yang berkualitas, apalagi proses pendidikan tersebut tidak dikelola secara baik. Oleh karena itu pendidikan harus dikelola secara profesional, agar mampu berkompetisi dan mampu menjawab segala tantangan global.

Rendahnya mutu pendidikan di Indonesia terkait dengan terbatasnya pemahaman sekolah dalam pemenuhan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang diatur dalam PP Nomor 19 tahun 2005, yang seharusnya disediakan secara penuh untuk kepentingan penyelenggaraan pendidikan. Di samping itu, peningkatan mutu layanan pendidikan belum dirancang berdasarkan proses penjaminan mutu pendidikan sehingga mutu pembelajaran sering tidak tepat sasaran dan tidak sesuai dengan kebutuhan sekolah. Berdasarkan hasil akreditasi yang dilakukan oleh BANSM pada tahun 2015, dari 17.444 sekolah dasar yang diakreditasi, sebanyak 59,68 % SD/MI didominasi peringkat B. Hal itu menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan dasar masih rendah.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Sekolah Dasar (SD) merupakan masa peletakan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi sehingga menjadi sumber daya manusia yang berkualitas. Tidak hanya pada pendidikan menengah dan pendidikan tinggi, pendidikan sekolah Dasar (SD) juga perlu dikelola dengan baik. Rendahnya kualitas pada jenjang sekolah dasar sangat penting untuk segera diatasi karena sangat berpengaruh terhadap pendidikan selanjutnya.

Berdasarkan RPMP (Rancangan Peraturan Menteri Pendidikan) kebudayaan tentang penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah, peta mutu pendidikan didapat dari hasil pemetaan mutu pendidikan berbasis pada Evaluasi Diri Sekolah. Pelaksanaan pemetaan mutu pendidikan secara nasional terakhir dilakukan pada tahun 2013. Pemetaan mutu ini dilakukan dengan pendekatan sensus dengan sasaran seluruh sekolah, seluruh guru, seluruh kepala sekolah, dan sejumlah siswa sebagai sampel. Sasaran dari pemetaan mutu ini hanya menyangkut 6 standar yaitu standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar penilaian, standar PTK, dan standar pengelolaan. Keenam standar tersebut dianggap mempunyai kontribusi paling besar terhadap mutu pendidikan secara keseluruhan.

Jumlah sekolah yang masuk dalam sistem adalah sebanyak 145.715 SD, 136.172 kepala sekolah SD, 1.500.491 guru, dan 4.585.271 siswa SD. Data yang lengkap diisi oleh kepala sekolah, guru maupun siswa adalah sebanyak 132.568 sekolah. Dari data sekolah yang lengkap teridentifikasi jumlah kepala sekolah yang mengisi angket sebanyak 132.862 kepala sekolah, 1.379.464 guru, dan 4.358.251 siswa. Dari data lengkap ini, teridentifikasi jumlah kepala sekolah lebih banyak dari jumlah sekolah.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Kondisi ini terjadi karena ada beberapa sekolah yang diisi oleh lebih dari 1 kepala sekolah.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan pembobotan standar dan pembobotan indikator, diperoleh capaian nilai SNP tingkat Sekolah Dasar nasional pada tahun 2013 sebesar 5,94 seperti terlihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Capaian nilai SNP Nasional Tingkat SD

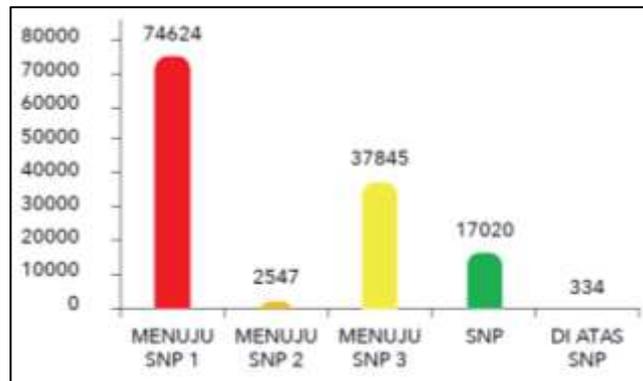
Standar	Nilai
Standar Kompetensi Lulusan (SKL)	5,05
Standar Isi	5,81
Standar Proses	5,49
Standar Penilaian	6,65
Standar PTK	6,45
Standar Pengelolaan	6,67
SNP	5,94

Sebagian besar SD di Indonesia yaitu sebanyak 74.624 SD atau 56.4 % masih berada pada level “Menuju SNP 1”. Sebanyak 2.547 SD atau 1.9 % berada pada level “Menuju SNP 2”, sebanyak 37.845 SD atau 28,6 % berada pada level “Menuju SNP 3”, dan hanya 17.354 SD atau 13.2 % yang sudah mencapai level “SNP” atau level “>SNP”. Hanya 334 SD di seluruh Indonesia yang sudah berada pada level “< SNP”. Sebagaimana dapat terlihat pada gambar 1.1.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu



Sumber : RPMP Kebudayaan dan PMP Dasar dan Menengah 2016

Gambar 1.1. Jumlah SD berdasarkan level capaian SNP tingkat nasional

Menyadari pentingnya proses meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pemerintah beserta lembaga swasta bersama-sama berupaya melakukan berbagai perbaikan pada bidang kurikulum dan sistem evaluasi, sarana pembelajaran, dan pelatihan terhadap guru dan tenaga kependidikan sebagai langkah penjaminan mutu pendidikan. Lembaga pendidikan harus membuat langkah-langkah dengan melakukan inovasi terhadap lembaga pendidikan tersebut secara profesional dengan manajemen yang handal, sehingga dapat mencetak kader-kader yang handal baik dalam spritual, sikap ataupun keterampilannya dan siap terjun di tengah masyarakat luas. Kualitas pendidikan yang konsisten dan unggul dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang akan memberikan banyak manfaat (Tjiptono,1994, hlm.35).

Untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia sehingga dapat terwujudnya tujuan pendidikan nasional tidaklah mudah, tentunya hal ini menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, para pakar pendidikan

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

dan juga masyarakat. Sebab tantangan pendidikan di era globalisasi ini dihadapkan pada kehidupan modern, maka pendidikan pun diarahkan pada kebutuhan masyarakat modern.

Ketika pemerintah memberi kesempatan kepada otoritas sekolah untuk mengoptimalkan seluruh potensinya berbagai cara dilaksanakan, salah satunya dengan menerapkan TQM (*Total Quality Management*) di dalam pendidikan untuk mencapai mutu pendidikan yang dicita-citakan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan paradigma tentang perbaikan secara terus-menerus dan berkesinambungan yang dapat memberikan seperangkat alat kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggannya pada saat ini dan untuk masa yang akan datang (Sallis, 2006, hlm. 73). *Total Quality Management* adalah pendekatan manajemen pada suatu institusi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota institusi sumber daya manusianya dan masyarakat. TQM juga diterjemahkan sebagai pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu institusi. Proses TQM memiliki input yang spesifik keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan, memproses input dalam institusi untuk memproduksi barang atau jasa yang pada gilirannya memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tujuan utama *Total Quality Management* adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus menerus. Dengan demikian *Quality Management* sendiri yang harus dilaksanakan secara terus-menerus. TQM merupakan usaha penciptaan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua staf di sebuah institusi untuk memuaskan pelanggan. Konsep TQM berusaha

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

disesuaikan dengan perubahan harapan dan gaya pelanggan dengan cara mendesain produk atau jasa yang memenuhi dan memuaskan harapan mereka.

Untuk meningkatkan mutu pendidikan menuju kepuasan pelanggan, maka sekolah harus memahami berbagai kebutuhan pelanggan saat ini dan dimasa yang akan datang. Hasil penelitian yang dilakukan Indana (2017) di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng yaitu sekolah tersebut menyediakan 23 jenis kegiatan ekstrakurikuler yang beragam sebagai wadah untuk menyalurkan bakat dan minat siswa, hal ini dilakukan sebagai salah satu strategi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang beragam. Untuk mengetahui kebutuhan siswa dan orang tua sudah terpenuhi, biasanya dari lembaga mengadakan pertemuan dengan orang tua setiap 2 kali dalam setahun yaitu awal dan akhir tahun untuk mengetahui apakah orang tua puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepala sekolah sebagai agen perubahan menjadi bagian penting dalam penerapan dan pengendalian TQM di sekolah, karena tingkat kemajuan sekolah ditentukan oleh sejauh mana tingkat kemajuan kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan (Kompri,2015, hlm. 165). Pengendalian mutu terpadu merupakan suatu sistem yang paling efektif untuk mengintegrasikan usaha-usaha pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, dan perbaikan kualitas dari berbagai level organisasi sehingga meningkatkan produktivitas (Hasibuan, 2000,hlm.219). Dari pernyataan tersebut tersirat bahwa seharusnya seorang Kepala sekolah harus dapat melaksanakan pengendalian mutu secara terpadu agar terjadi peningkatan hasil yang lebih baik dan efektif.

Mutu pendidikan merupakan akumulasi dari pelayanan jasa pada suatu lembaga pendidikan yang diterima oleh para pelanggannya. Layanan

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

pendidikan adalah suatu proses yang panjang, dan kegiatannya yang satu dipengaruhi oleh kegiatannya yang lain. Bila semua kegiatan dilakukan dengan baik, maka hasil akhir layanan pendidikan tersebut akan mencapai hasil yang baik, berupa mutu terpadu. Menurut Herawan, Kurniadi dan Sururi (2014) layanan yang bermutu yang diberikan oleh pihak sekolah dapat dilihat dari aspek pendidikan sebagai suatu sistem yaitu input, proses atau strategi pembelajaran yang diberikan oleh pihak sekolah atau guru, dan sistem pengawasan dan pengendalian.

SD Muhammadiyah 7 Bandung merupakan salah satu lembaga Pendidikan Dasar dan Menengah Muhammadiyah Kota Bandung yang menurut pengamatan sementara penulis, berupaya untuk terus meningkatkan mutu sekolah dengan secara tidak langsung telah berusaha mengimplementasikan unsur-unsur TQM. Meskipun masih ada kekurangan dan kendala akan tetapi lembaga tersebut secara terus menerus memperbaikinya. Dalam studi pendahuluan, berupa kegiatan wawancara dengan kepala sekolah Bapak Iwan Kurniawan dan juga wakasek kurikulum Ibu Titin Sumarni, bahwasannya SD Muhammadiyah 7 sudah mengimplementasikan unsur-unsur TQM, seperti fokus pada kepuasan pelanggan internal maupun eksternal contohnya memberikan layanan terbaik kepada siswa dan juga guru, begitu juga terhadap orang tua siswa. Dengan layanan yang diberikan oleh sekolah kepada siswa memberikan dampak positif terhadap para siswanya, prestasi akademik dan non akademik pun banyak diraih oleh para siswa nya. SD Muhammadiyah 7 juga terus menerus melakukan perbaikan pada sistem manajemennya seperti melakukan evaluasi atas kinerja para guru dan karyawan setiap enam bulannya.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Pembekalan atau pelatihan pun selalu diberikan kepada guru juga karyawannya setiap minggu sebagai upaya pemberdayaan guru dan staf guna meningkatkan kompetensinya, seperti pelatihan penggunaan teknologi dan juga pembelajaran bahasa Inggris. Hasil penelitian yang dilakukan Senol dan Dagli (2017) menyatakan bahwa kepala sekolah harus dapat mengembangkan dan meningkatkan kompetensi para guru untuk menghadapi pembelajaran abad 21, terutama memperlancar bahasa asing dan menggunakan teknologi dalam pendidikan. Adapun yang menjadi kendala adalah belum sepenuhnya para guru dan karyawan memiliki kesatuan tujuan meningkatkan mutu sekolah, contohnya adalah masih ada beberapa guru yang menunjukkan sikap tidak setuju atas kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh sekolah untuk peningkatan mutu sekolah.

Berpijak pada uraian di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang mendalam sebagai bahan kajian dan perbandingan di tempat lain. Berangkat dari kenyataan tersebut, ada ketertarikan penulis untuk mengkaji tentang Implementasi *Total Quality Management (TQM) Untuk Peningkatan Layanan Sekolah* di SD Muhammadiyah 7 Kota Bandung.

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Unsur-unsur TQM yang telah di implementasikan salah satunya adalah fokus pada pelanggan, contohnya yaitu memberikan layanan terbaik terhadap peserta didik dan guru memberikan dampak positif terhadap peserta didik dan guru, dan setiap tahunnya peminat SD Muhammadiyah 7 Bandung terus bertambah.

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

2. Masih adanya pihak yang tidak memiliki kesatuan tujuan, dan komitmen dengan program-program sekolah dalam peningkatan mutu layanan sekolah, yang mempengaruhi implementasi TQM di SD Muhammadiyah 7.

1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar mutu pelayanan sekolah SD Muhammadiyah 7 Bandung ?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan untuk mencapai standar mutu pelayanan di SD Muhammadiyah 7 ?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi Total Quality Management SD Muhammadiyah 7 Bandung ?
4. Bagaimana implementasi Total Quality Management dapat meningkatkan pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan standar mutu pelayanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung.
2. Mendeskripsikan strategi yang dilakukan dalam pencapaian mutu pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi Total Quality Management SD Muhammadiyah 7 Bandung.

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

4. Mendeskripsikan dan menganalisis secara utuh implementasi *Total Quality Management* dapat meningkatkan mutu pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ada dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu pendidikan, utamanya dalam pengelolaan lembaga pendidikan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang terkait dengan pengelolaan lembaga pendidikan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi umpan balik bagi program implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Muhammadiyah 7 Bandung, dan menjadi kajian dan pembandingan program serupa di tempat lain.

1.6. Struktur Organisasi Tesis

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian pendahuluan yang meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi tesis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang konsep dan teori yang berkaitan dengan topik penelitian, diantaranya Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan, implementasi TQM dalam pendidikan, dan pelayanan pendidikan.

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai metode penelitian yang meliputi desain penelitian; partisipan dan lokasi penelitian; pengumpulan data; dan analisis data.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil temuan mengenai permasalahan yang telah peneliti rumuskan pada BAB I.

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, REKOMENDASI

Bab ini memuat kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang telah dibahas pada bagian terdahulu, dan rekomendasi kepada peneliti yang akan datang.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu