

Implimentasi *Total Quality Menagement (TQM)* pada MTs. Ma'Arif Nu Kapuas Hulu Kalimantan Barat

Aqila Fitriani Ulayya¹, Feti Ayu Pratarti², Wahab³
Magister Pendidikan Agama Islam, IAIN Pontianak, Indonesia

Aqilafitulayya1224@gmail.com¹, fetiayupratarti@gmail.com²

Abstrak

Kata Kunci:

Total Quality Menagement, dan ISO: 9000, MTs. Ma'Rif Nu Kapuas Hulu.

Artikel ini bertujuan untuk meneliti beberapa aspek di MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu, yaitu: (1) Mengetahui proses penerapan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) berstandar ISO 9000, (2) Mengidentifikasi faktor pendukung penerapan TQM berstandar ISO 9000, (3) Mengidentifikasi faktor penghambat penerapan TQM berstandar ISO 9000, dan (4) Mengetahui upaya mengatasi hambatan manajemen mutu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara mendalam. Teknik analisis data yang diterapkan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu mengimplementasikan TQM berstandar ISO 9000 dengan baik, didukung oleh beberapa faktor, yaitu: (1) Komitmen tinggi dari warga sekolah, (2) Input berkualitas dari guru, karyawan, dan peserta didik, serta (3) Sarana dan prasarana yang memadai. Namun, terdapat beberapa kendala dalam penerapan TQM ini, yaitu: (1) Kurangnya motivasi untuk meningkatkan mutu sekolah, (2) Kurangnya pemahaman tentang TQM berstandar ISO 9000, (3) Kurangnya alokasi dana, dan (4) Kurangnya koordinasi antar lini kerja. Upaya yang dilakukan oleh MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu untuk mengatasi hambatan ini meliputi: (1) Meningkatkan minat kerja guru dan karyawan, (2) Mengadakan sosialisasi tentang TQM berstandar ISO 9000, (3) Bekerja sama dengan orang tua peserta didik, dan (4) Menjalin komunikasi yang baik antar lini kerja.

Abstrack

Key Word:

Total Quality Menagement, dan ISO: 9000, MTs. Ma'Rif Nu Kapuas Hulu..

This article aims to research several aspects at MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu, namely: (1) Understanding the process of implementing ISO 9000 standard Total Quality Management (TQM), (2) Identifying the supporting factors for implementing ISO 9000 standard TQM, (3) Identifying the inhibiting factors for implementing ISO 9000 standard TQM, and (4) Knowing the efforts to overcome quality management obstacles. This research is a descriptive qualitative study with data collection techniques using purposive sampling. The data collection methods used are observation and in-depth interviews. The data analysis techniques applied include data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research results show that MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu implements ISO 9000 standard TQM well, supported by several factors, namely: (1) High commitment from the school community, (2) Quality inputs from teachers, staff, and students, and (3) Adequate facilities and infrastructure. However, there are some obstacles in implementing this TQM, namely: (1) Lack of motivation to improve school quality, (2) Lack of understanding of ISO 9000 standard TQM, (3) Lack of funding allocation, and (4) Lack of coordination among work lines. The efforts made by MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu to overcome these obstacles include: (1) Increasing work interest among teachers and staff, (2) Conducting socialization about ISO 9000 standard TQM, (3) Cooperating with students' parents, and (4) Establishing good communication among work lines.

Copyright © 2024

This work is licensed under a **Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)**

PENDAHULUAN

Di era globalisasi sekarang dunia pendidikan dituntut agar bisa mengikuti arus lajunya perkembangan Zaman yang semakin canggih. Lembaga pendidikan sebagai sebuah organisasi sudah seharusnya gencar dalam mencetak lulusan – lulusan terbaik yang memiliki kemampuan serta keahlian didalam bidang yang diminati oleh siswa. Apalagi seperti yang diketahui sekarang bahwasannya perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat ditambah lagi permintaan dan kebutuhan dalam lingkungan masyarakat modern semakin kompleks, sehingga menjadikan lembaga pendidikan sebagai sebuah organisasi senantiasa dirasa perlu

melakukan suatu perubahan serta perbaikan mutu pendidikan agar dapat beradaptasi dengan keadaan globalisasi yang begitu melesat maju.

Menurut peraturan Undang – Undang No. 20 Tahun 2003 yang berkenaan dengan sistem pendidikan Nasional “Pendidikan merupakan upaya sadar dan terarah dalam mewujudkan lingkungan belajar dan prosedur pembelajaran agar siswa secara aktif untuk mengembangkan potensi dirinya agar memiliki kemampuan spritual agama, pengendalian diri, jati diri, intelektual, akhlak yang mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan oleh dirinya maupun lingkungan kemasyarakatan, kebangsaan dan negara “.

Berdasarkan pernyataan Undang – Undang tersebut dapat dilihat bahwasannya untuk menghasilkan pendidikan baik yang di maksud perlu adanya perkembangan dalam manajemen di sekolah yang mana dapat mengarah pada manajemen yang disebut sebagai *Total Quality Menagement* atau Manajemen mutu terpadu. Menurut Syafarudin (2015: 20) Mengemukakan Standar mutu sebagai serangkaian formula atau prosedur operasional yang menjadi kesepakatan para *stakholder* yang dituliskan secara eksplisit yang dijadikan acuan kerja oleh karyawan dalam berupaya menghasilkan produk yang bermutu demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Artinya standar mutu tersebut dijadikan sebagai acuan dalam menentukan atau melihat kinerja seluruh anggota suatu organisasi (Organisasi dalam konteks ini adalah penduduk sekolah) untuk suatu kegiatan yang berada di sekolah. Jadi pengimpikan *Total Quality Menagement* di sekolah berarti memberikan tanggung jawab kepada semua warga sekolah atas penerapan maupun perbaikan mutu pendidikan didalamnya. Meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia bisa dilaksanakan dengan mengadakan manajemen mutu didalam organisasi pendidikan. Manajemen mutu pendidikan diterjemahkan sebagai sistem manajemen yang telah dikembangkan oleh berbagai negara, yang mana digunakan untuk menghadapi dunia yang begitu cepat berubah serta dipenuhi ketidak pastian dengan tujuan menciptakan efektivitas dan kepuasan kepada pelanggan. (Mundri; 2016, Abdul Hadi, 2018: 273)

Jadi dapat dipahami bahwa *Total Quality Menagement* adalah sistem manajemen yang dipakai untuk mendayagunakan sumber berkualitas yang terdapat didalam sebuah organisasi (Sekolah) dimana melalui berbagai tahapan kemenejemenan yang dilakukan secara terkendali dengan bertujuan untuk memajukan pelayanan pada konsumen secara efektif dan efisien.

British Standard Institutional melakukan pengembangan yang menghasilkan petunjuk atau bimbingan demi membangun *Total Quality Menagement* yang dikemas dalam BS7850/ISO9000, *British Standard Guide to Total Quality Menagement*. Dimana didalam ISO 9000 ini menetapkan bahwa pemimpin Organisasi yang tidak menggunakan *Total Quality Menagement* Menghasbiskan 30% kurun masa dalam menempuh kegagalan sistem serta banyaknya keluhan tanpa penyelesaian masalah, akan tetapi berbeda dengan pimpinan organisasi yang menerapkan *TQM (Total Quality Menagement)* tidak memakan waktu sehingga dan memanfaatkan waktu tersebut untuk melakukan tugas kepemimpinan yang seharusnya dilakukan. (Christy Suyani Ria, dkk, 2014: 249)

Mutu pendidikan yang baik dalam pendidikan dapat terwujud apabila seluruh warga sekolah memiliki kesadaran dalam membawa dampak yang positif bagi lembaga sehingga kedepannya dapat memberikan keuntungan terhadap anak didik. Penerapan *Total Quality Menagement* ini diperlukannya keterlibatan semua warga sekolah untuk bertanggung jawab atas kualitas pendidikan. dimulai dari komite di sekolah, kepala sekolah/madrasah, ketua tata usaha, dewan guru, para siswa hingga kariyawan yang berada di lembaga.

Ketika proses pembangunan dilakukan, guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia mestinya dikerjakan dengan memiliki rancangan, memiliki arah, intensif, efisien, serta selektif. Oleh sebab itu pemerintah melakukan upaya membangun mutu pendidikan dengan merapkannya di sekolah. Dimana pendekatan ini awalnya diasuh dalam dunia industri, di mana layanan ini berkerja untuk melihat layanan kepuasa terhadap pelanggan yang menjadi fokus utama dalam pengelolaan suatu perusahaan, tapi dalam konteks pendidikan sekolah di anggap sebagai organisasi yang memberikan layanan dalam pendidikan kepada siswa dan masyarakat.

Standar yang digunakan untuk meningkatkan mutu dalam pendidikan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 mengenai “standar Nasional Pendidikan” yang dijadikan sebagai perencanaan hingga terlaksananya pengawasan. Standar Nasional Pendidikan terdiri dari kriteria isi, kriteria dalam proses, kriteria kompetensi lulusan, kriteria untuk tenaga pendidikan, kriteria sarana dan prasarana, kriteria dalam pembiayaan, serta kriteria dalam penilaian pendidikan.

Namun ada satu permasalahan pendidikan yang menerpa Bangsa Indonesia tidak lain yaitu begitu rendahnya mutu pendidikan. Sehingga menurut hasil survey tentang sistem pendidikan menengah di dunia

pada tahun 2018 yang dikeluarkan oleh PISA (*Programme for International Student Assessment*) di tahun 2019 lalu, Indonesia menempati tempat yang rendah dimana berada pada urutan ke-47 dari 79 negara – negara lain yang ada didalam survey. Dengan kata lain, Indonesia berada di peringkat ke-6 terendah dibandingkan negara lainnya. (Eko Suncaka, 2023: 37) Dari data survei tersebut dapat dilihat bahwa kondisi mutu pendidikan di Indonesia terbilang sangat kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi jika dibandingkan dengan negara – negara lainnya, ada banyak faktor yang tentunya menjadi penghambat kemajuan pendidikan di Indonesia seperti misalnya oleh siswa, fungsi seorang guru, keadaan ekonomi, sarana dan prasarana, lingkungan, dan sebenarnya ada banyak faktor lain yang tidak tampak (Nur Hidayah, 2022: 2).

Berdasarkan hasil pengamatan yang dahulu dilakukan yang dilihat berdasarkan standar Nasional Pendidikan menunjukan bahwa standar isi di MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu telah dijalankan dengan baik apalagi dilihat dari segi, sarana dan prasana sudah cukup memadai seperti ketersediannya TV *Touch screen*, Lab komputer dengan jumlah sekitar kurang lebih 50 unit, terdapat 3 unit infokus, Lab IPA terdapat alat – alat seperti anatomi manusia, Mikroskop, kerangka manusia, dan terdapat enam ruangan belajar dengan 104 siswa dari kelas 7 hingga kelas 9, Perpustakaan dengan buku – buku yang lumayan lengkap hingga Ruang Aula.

Namun, standar proses tenaga pendidikan di MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu belum sepenuhnya optimal dalam mencapai Standar Kompetensi Lulusan. Hal ini terjadi karena pelaksanaan pembelajaran belum mendukung pencapaian Standar Kompetensi Lulusan secara memadai. Dalam menyampaikan materi belajar, guru kurang optimal karena kurangnya motivasi untuk menerapkan metode pembelajaran yang lebih bervariasi dan efektif. Akibatnya, Standar Kompetensi Lulusan di MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu belum tercapai dengan baik karena pengetahuan dan keterampilan yang diterima siswa masih kurang. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu metode pengajaran guru yang tidak efektif dan kekurangan fasilitas yang memadai, seperti koleksi buku yang sedikit dan banyak yang sudah usang dan rusak, serta tidak adanya pembaruan buku di perpustakaan sekolah. Selain itu, siswa tidak leluasa bermain karena banyak kendaraan yang diparkir di halaman sekolah, yang dijadikan tempat parkir dadakan oleh penduduk sekitar. Masalah lain adalah kurangnya alokasi dana sekolah, yang masih bergantung pada iuran sekolah siswa yang jumlahnya tidak seberapa, sehingga kepuasan pelanggan sekolah belum optimal.

Menurut Mulyasa dalam Bounds (2012: 174), Total Quality Management adalah sistem manajemen yang berfokus pada pelanggan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan pada biaya yang sebenarnya. Dalam pengelolaan pendidikan, seperti yang dikemukakan oleh Permadi dalam Mulyasa (2012: 176), filosofi TQM berarti bahwa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, budaya kerja yang mantap harus terbina dan berkembang dengan baik dari seluruh karyawan yang terlibat dalam pendidikan. Motivasi, sikap, kemauan, dan dedikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah bagian terpenting dari budaya kerja. Dalam ISO, kepuasan pelanggan (fokus pada pelanggan) adalah hal yang penting sehingga kepala sekolah, guru, dan karyawan harus memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman yang sesuai.

Berdasarkan Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suaib Nawawi (2018) berjudul “Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Dlanggu Kabupaten Mojokerto,” dinyatakan bahwa untuk mewujudkan Total Quality Management (TQM) diperlukan kerja sama dan hubungan yang baik antara warga sekolah. Penerapan TQM juga berdampak pada peningkatan prestasi siswa baik di bidang akademik maupun non-akademik. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Feri Yulius, Sumadi, dan Supomo Kandar (2014) berjudul “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri Bandar Lampung,” yang menyatakan bahwa untuk mengimplementasikan ISO 9001:2008 maupun TQM diperlukan kerja sama yang baik serta kesadaran akan tanggung jawab terhadap organisasi. Selain itu, penerapan ISO 9001:2008 dan TQM memerlukan sarana dan prasarana yang memadai karena hal tersebut mempermudah pengelolaan dokumen.

Berdasarkan harapan dan fenomena tersebut, dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Implementasi Total Quality Management pada MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu tahun 2023/2024.” Penelitian ini mengkaji empat permasalahan utama, yaitu: 1) Bagaimana penerapan Total Quality Management berstandar ISO 9000 di MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu?; 2) Apa saja faktor pendukung penerapan Total Quality Management berstandar ISO 9000 di MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu?; 3) Apa saja faktor penghambat penerapan Total Quality Management berstandar ISO 9000 di MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu?; 4) Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan manajemen mutu di MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu?

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif atau naturalistic inquiry adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati (Uhar Suharsaputra, 2018: 181). Sumber data dalam penelitian ini meliputi informan, tempat atau lokasi pengamatan, peristiwa, dan dokumen.

Informan dalam penelitian ini mencakup Kepala Sekolah MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu, Pustakawan, Bagian Humas, Kepala Tata Usaha, serta Koordinator Bimbingan dan Konseling MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu. Selain itu, peneliti juga menggunakan beberapa dokumen terkait penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian, seperti catatan, laporan, dan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang diharapkan, atau memiliki kekuasaan sehingga memudahkan peneliti dalam mengambil objek sosial yang diteliti (Sugiyono, 2013: 218).

Model analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah model analisis interaktif yang meliputi: 1) tahap persiapan, 2) tahap pengumpulan data, 3) tahap analisis data awal, 4) tahap analisis data akhir, 5) tahap penarikan kesimpulan, dan 6) tahap penulisan serta pelaporan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Organisasi MTs. Ma'rif NU Kpuas Hulu

Sebagai suatu organisasi sangat penting sekali memiliki sebuah prinsip yang mana dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menjalankan suatu organisasi. ISO (*The International Organization for Standardization*) merupakan sebuah badan untuk standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. Maksudnya ISO sebagai sistem standar kerja, publikasi standar harmonisasi, dan promosi pemakaian standar internasional. ISO 9000 adalah sebuah standar yang terdiri dari elemen yang mengatur mulai dari tanggung jawab manajemen terhadap proses, pengujian produk akhir, dan pelayanan pelanggan (Sri Padmantyo dan Ayu Sri Utami, 2017: 681)

ISO 9000 memiliki setidaknya delapan prinsip yang dapat dijalani, dimana prinsip tersebut adalah (1) *Customer focus*, (2) *Leadership*, (3) *Involvement of people*, (4) *Process approach*, (5) *System approach to management*, (6) *Continuous improvement*, (7) *Factual approach to decision making*, (8) *Mutually beneficial supplier relationship*. (Edward Sallis, 1993: 52).

- 1) Prinsip pertama yaitu, *Customer focus*. Seperti yang diketahui bahwa pelanggan utama dari MTs Ma'rif NU Kapuas Hulu adalah siswa, dimana sekolah mengutamakan pelayanan kepada siswa seperti salah satunya adalah pemberian fasilitas yang sebaik – baik mungkin. Fasilitas yang ada disediakan oleh MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu seperti, Lab Komputer dengan 50 Unit komputer didalamnya, TV *Touch Screen*, terdapat 3 Unit infokus, Lab IPA terdapat alat seperti Mikroskop, Anatomi manusia, hingga kerangka manusia, ruangan belajar sebanyak 6 buah, satu pasang meja dan kursi sebanyak 120 Unit, Ruang perpustakaan dengan berbagai buku – buku pelajaran maupun buku pengetahuan umum lainnya, dan Ruang Aula untuk kegiatan berkumpul siswa.
- 2) Prinsip kedua yaitu, *Leadership*. Pemimpin adalah yang paling utama dan memiliki peran yang begitu penting dalam sebuah organisasi. Pemimpin (*leader*) pada dasarnya adalah orang yang mampu menggerakkan sumber daya (terutama manusia) untuk bekerja bersama dalam rangka mencapai suatu tujuan (Sri Utari dan Moh. Mustofa Hadi, 2020: 996). Pemimpin suatu organisasi sekolah atau dikenal sebagai kepala sekolah adalah seorang penggerak, seseorang yang berkewajiban menyelenggarakan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan di sekolah, yang mana kepala sekolah diharuskan menunjukkan sikap kepemimpinannya dan menciptakan kondisi yang kondusif dalam sekolah tersebut.
- 3) Prinsip ketiga *Involvement of people*, atau keterlibatan semua orang. Sekolah agar mencapai sasaran kualitas mutu pendidikan yang baik mestinya harus didasarkan dengan keinginan bersama dalam artian setiap warga sekolah harus terlibat untuk mensejahterakan sekolah. Jadi dalam setiap lini kerja harus saling berkerjasama dengan baik. MTs. Ma'Rif NU Kapuas Hulu merupakan sekolah swasta yang menerapkan sistem pembayaran SPP setiap bulannya, hal tersebut juga salah satu bentuk keterlibatan warga sekolah untuk manajemen di sekolah.

Menurut Annissa Nur Fitriani (2017: 816) mengemukakan bahwa partisipasi warga sekolah dapat dalam bentuk finansial berupa pembayaran rutin uang SPP, biaya kegiatan sekolah, sumbangan pembangunan sekolah, serta sumbangan lainnya yang bersifat insidental. Selain itu bentuk partisipasi lain warga sekolah selain finansial, kekuatan fisik, sumbangan material dan sumbangan moril adalah salah satu keterlibatan

dalam manajemen di sekolah.

- 4) Prinsip keempat adalah *Process approach* atau pendekatan proses. MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu sebagai suatu organisasi di bidang pendidikan selalu berjalan mengikuti alur berproses dengan begitu baik sehingga proses yang tidak diperlukan sebisa mungkin untuk dihindari.
- 5) Prinsip Kelima adalah *System approach to management* atau pendekatan sistem manajemen. Suatu aktivitas yang terjadi di sekolah akan dilandasi dengan adanya sebuah sistem yang dikomunikasikan kepada semua karyawan dalam sebuah organisasi. Semua kegiatan MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu harus didasarkan pada pedoman mutu yang sudah dibuat berdasarkan tugas dan tanggung jawab masing – masing.
- 6) Prinsip keenam *Continuous improvement* atau perbaikan berkelanjutan. Suatu organisasi harus melakukan sebuah perbaikan secara berkelanjutan supaya mampu berkembang dan berkompetisi dalam persaingan global, MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu mencoba menerapkan prinsip pendekatan sistem manajemen mutu guna untuk memperoleh sertifikasi ISO, sekolah juga berupaya menyusun pedoman mutu dan dokumen kerja terlebih dahulu.
- 7) Prinsip Ketujuh adalah *Factual approach to decision making* atau pendekatan faktual sebagai dasar pengambilan sebuah keputusan. Untuk menciptakan suatu kondisi sekolah yang diharapkan, peran pemimpin atau kepala sekolah dalam mengambil sebuah keputusan sangat dibutuhkan agar kondisi sekolah menjadi lebih baik, selain itu pula untuk meningkatkan mutu pendidikan, sangat diperlukan peran pemimpin, hal ini disebabkan esensi dari pemimpin yang merupakan usaha untuk mempengaruhi orang lain agar menyambungkan keahliannya, baik untuk bertindak sesuai kapasitas yang dimiliki maupun untuk tumbuh dan berkembang secara terus menerus. (Suyitno, 2021 : 728 dan 732)

Pengambilan keputusan yaitu sebuah proses yang melahirkan beberapa alternatif tindakan dalam menghadapi berbagai suatu kondisi dan situasi serta menetapkan pilihan yang tepat diantara beberapa alternatif penyelesaian masalah yang ada setelah diadakan evaluasi terhadap efektif atau tidaknya suatu alternatif yang telah dipilih tersebut untuk mencapai tujuan. (Dilla Yuliantika, Rusdinal dan Nurhizrah Gistituati, 2021 : 2946) Suatu organisasi dalam mengambil keputusan tidak boleh sesuka hati karena akan berpengaruh dengan kelancaran organisasi itu sendiri, kepala sekolah diharuskan melihat dengan baik suatu fakta yang terjadi dan berkembang di sekolah lalu mengkordinasikannya bersama dengan didukung data – data yang valid. MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu mencoba melaksanakan prinsip tersebut dengan perlahan dengan mengatas dasarnya fakta sebagai pengambilan keputusan *Total Quality Management* yang berstandar ISO 9000

- 8) Prinsip kedelapan yaitu *Mutually beneficial supplier relationship*, atau kerja sama yang saling menguntungkan dengan pemasok. Suatu organisasi sangat bergantung terhadap para pemasok karena adanya hubungan yang saling menguntungkan. Adanya hubungan yang baik dengan pemasok akan menghasilkan nilai yang baik. MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu mencoba terus berupaya untuk menerapkan dalam menjalin hubungan kerjasama yang baik antara sekolah dan pemasok. Pemasok atau pasokan yang dimaksud adalah suatu sistem tempat organisasi menyalurkan barang dan jasanya kepada para pelanggannya. Rantai ini juga merupakan jaringan dari berbagai organisasi yang saling berhubungan dan mempunyai tujuan yang sama, yaitu menyelenggarakan pengadaan atau penyaluran barang tersebut (Achmad Khusairi dan Misbach Munir, 2015 : 40) dalam konteks ini hubungan pemasok ini misalkan seperti Sekolah memerlukan buku yang di pasok oleh sebuah gudang atau sekolah memerlukan alat elektronik seperti komputer dapat berkerja sama dengan yang menerima jasa tersebut seperti toko elektronik hingga gudang dan masih banyak lagi.

Faktor Pendukung penerapan *Total Quality Management* berstandar ISO 9000 di MTs. Ma'rif NU Kpuas Hulu

Total Quality Management (TQM) merupakan filosofi yang berkenaan dengan sebuah perbaikan dengan cara terus - menerus yang memberikan seperangkat alat yang praktis kepada institusi Pendidikan dalam memenuhi kebutuhannya, keinginan, serta harapan para pelanggannya (warga sekolah) saat ini dan untuk masa yang akan datang. (Sari, 2019: 964). Penerapan TQM kedalam dunia Pendidikan dengan secara konsisten ternyata dapat menciptakan sekolah yang bermutu total. Maksudnya adalah sekolah yang bermutu dengan menerapkan prinsip – prinsip mutu. (Riadi Nugroho, 2013: 46). Di MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu faktor pendukung pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9000 diantaranya: (1) komitmen warga sekolah, (2) input yang berkualitas, dan (3) sarana dan prasarana yang memadai. Dengan faktor pendukung yang dimiliki MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu dapat meningkatkan kinerja, dengan adanya komitmen antar warga sekolah dapat menghasilkan input yang berkualitas, disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung. Dalam hal ini kepala sekolah atau stakeholder sangat berperan penting dalam merumuskan

kebijakan agar sasaran mutu yang hendak dicapai dapat terlaksana.

Namun tidak hanya kepala sekolah saja yang bertanggung jawab akan peningkatan mutu ini, tetapi dari semua pihak warga sekolah sadar akan tanggungjawab masing-masing untuk meningkatkan kualitas MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu. Sejujurnya dalam meningkatkan mutu MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu tidak terlalu sulit karena kepala sekolah, guru dan siswa memiliki input yang bisa dikatakan berkualitas. Contohnya dalam kegiatan penerimaan peserta didik baru kami melakukan seleksi baik dari segi akademik maupun non akademik.

Dalam hal sarana dan prasarana MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu menyediakan fasilitas sebagai penunjang bagi guru untuk kegiatan mengajar, seperti lab. Computer, Infokus dan proyektor, lab. Praktik untuk mata Pelajaran Ipa disertai alat-alatnya bisa dikatakan lengkap 60%, perpustakaan, alat-alat olahraga, TV touch screen yang disimpan di ruang multimedia sebagai bahan penunjang guru-guru dalam mengajar mushollah yang digunakan untuk anak-anak sholat berjamaah, dan sumber-sumber lainnya. Membuat MoU dengan perpustakaan daerah agar anak-anak didik dapat berkunjung dengan bebas ke perpustakaan. Artinya sekolah berusaha dengan semaksimal mungkin dalam menyediakan sarana dan prasarana sekolah.

Akan tetapi dengan keserba adanya sarana dan prasarana tersebut tidak membuat MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu memiliki faktor penghambat diantaranya, Kurangnya kesadaran dari beberapa warga sekolah akan tanggung jawab mereka sebagai tenaga kependidikan merupakan salah satu kendala yang umum terjadi dalam implementasi Total Quality Management (TQM) di lingkungan pendidikan. Kata *Management* berlaku bagi setiap orang, dikarenakan orang – orang didalam sebuah institusi, apapun statusnya, perannya adalah menajer bagi tanggung jawab masing – masing. (Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, 1998: 132). Maknanya Kesadaran warga sekolah adalah yang paling utama dalam pelaksanaan TQM, saling berkerja sama dan memiliki tanggung jawab adalah sesuatu yang mutlak untuk mewujudkan sistemen manajemen sekolah yang berkualitas.

Oleh sebab itu pendekatan antarpribadi yang saling mengingatkan satu sama lain bisa menjadi solusi yang tepat untuk mengatasi masalah ini. Memang dalam realitasnya, implementasi manajemen mutu pendidikan tidak selalu berjalan mulus dan lancar. Berbagai kendala dapat muncul, termasuk seperti kurangnya kesadaran dari beberapa warga sekolah akan tanggung jawab mereka.

Faktor yang menjadi penghambat penerapan *Total Quality Management* berstandar ISO 9000 di MTs Ma'arif NU Kpuas Hulu.

Selain faktor pendukung dalam terlaksananya Total Quality Management Berstandar ISO 9000 terdapat pula faktor yang menjadi penghambat, diantaranya: 1) Kurangnya semangat dalam peningkatan mutu sekolah; 2) Kurang faham terkait Total Quality Management; 3) Kurangnya alokasi dana; 4) Lingkungan sekolah yang kecil dan tidak luas; 5) Kurangnya pengalaman guru-guru; 6) System mengajar yang masih monoton; 7) Pemahaman yang kurang dalam tupoksi masing-masing guru.

Kurangnya semangat dan motivasi dalam melaksanakan Total Quality Management Berstandar ISO 9000 di MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu dikarenakan personal masih menggunakan kebiasaan lama sebagai cara kerja, sehingga untuk meningkatkan mutu sekolah sangat kurang. Selain itu perlunya pemahaman terkait Total Quality Management agar para personal dapat mengetahui tugasnya masing-masing sesuai dengan aturan. Terkait alokasi dana MTs Ma'arif Kapuas Hulu sangat minim terlebih sekolah swasta. Konsep pembiayaan pendidikan adalah konsep yang seharusnya tidak dapat dipahami tanpa mengkaji konsep yang dapat mendasarinya. Setiap sekolah selalu memiliki keluhan yang sama terkait dana salam pendidikan, apalagi dalam sekolah seperti sekolah swasta seperti sangat sulit diperhatikan dengan baik, padahal sekolah swasta sama – sama disebut sebagai sekolah seperti sekolah – sekolah pada umumnya. Terkait Pembiayaan Pendidikan Jhons dan Morphet (1983); Yulita Setiawati, Maria Ulfa dan Ariyanto (2022: 4) Mengungkapkan bahwa Pendidikan memainkan peran penting dalam perekonomian di negara – negara modern. Pembiayaan rendah dalam pendidikan berpengaruh terhadap kualitas pendidikan di Sekolah dan Proses Pembelajaran serta kualitas *Outcomes* yang dihasilkan menjadi tidak bermutu. (Mesiono dan Hsidir, 2020: 69) Maknanya adanya korelasi yang positif antara besarnya biaya pendidikan di berbagai lembaga pendidikan baik yang berada pada formal maupun non formal, baik yang berstatus negeri ataupun swasta.

Agar melaksanakan Total Quality Management Berstandar ISO 9000 di MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu dapat terlaksana dengan baik maka diperlukannya Kerjasama antar warga sekolah melalui kegiatan pertemuan-pertemuan yang dapat dilakukan satu bulan sekali dengan seluruh warga sekolah dan kepala Madrasah atau kepala sekolah, namun hal ini masih saja kurang terlaksana dikarena tidak semua warga sekolah dapat hadir. Komunikasi di MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu masih kurang terjalin sehingga kegiatan masih kurang efektif.

Menurut Meda Sutapa (2006: 71), komunikasi dalam sebuah organisasi sekolah bisa memiliki arah yang

berbeda-beda untuk menentukan kerangka kerja dalam suatu organisasi sekolah, seperti berikut:

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke yang lebih rendah dalam bentuk instruksi, petunjuk pelaksanaan, pengarahan, prosedur kerja, saran, dan keputusan atasan. Contohnya adalah instruksi dari kepala sekolah kepada guru-guru mengenai pelaksanaan pembelajaran. Komunikasi ke atas adalah komunikasi dari tingkat hierarki yang lebih rendah ke yang lebih tinggi, seperti memberikan laporan periodik, informasi, dan penjelasan yang diminta oleh atasan. Contohnya adalah laporan periodik wakil kepala sekolah kepada kepala sekolah. Komunikasi horizontal adalah komunikasi antara anggota dalam kelompok yang sama atau antara bagian pada tingkat yang sama, dirancang untuk memudahkan koordinasi dan menghindari prosedur yang kaku dalam menjelaskan tugas. Contohnya adalah komunikasi yang terjadi antara guru dalam membahas materi pembelajaran.

Komunikasi diagonal terjadi ketika anggota organisasi tidak dapat berkomunikasi secara efektif melalui jalur yang ada demi efisiensi waktu dan usaha. Komunikasi ini dapat terjadi dari atasan secara tidak langsung kepada bawahan atau antara orang atau kelompok yang berbeda secara hierarki dalam unit kerja yang berbeda, dan biasanya berlangsung secara dua arah. Contohnya adalah komunikasi antara guru dan kepala TU mengenai urusan SK kepegawaian atau urusan keuangan.

Dari pernyataan diatas dapat dipahami bahwa untuk baiknya keulitas suatu organisasi sekolah agaknya memang memerlukan komunikasi yang baik antara warga sekolah, selain komunikasi kekompatan orang – orang didalamnya juga harus dibangun dengan baik. Tapi apakah gunanya jika kekompatan tanpa komunikasi yang baik, oleh sebab itu komunikasi yang baik merupakan salah satu kunci untuk manajemen pendidikan yang baik pula untuk organisasi sekolah seperti MTs. Ma'rif NU Kapuas Hulu.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan manajemen mutu di MTs. Ma'rif NU Kpuas Hulu

Dalam upaya mengatasi hambatan, MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu harus meningkatkan motivasi, karena motivasi sangat penting dalam membangun kerja sama. Seperti yang dikemukakan oleh Muhaemin B. (2013: 48), motif adalah dorongan bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi adalah pemberian atau pembangkitan motif, yang dapat diartikan sebagai keadaan atau hal yang menjadi motif (Andi Thahir, 2014: 83). Artinya, motivasi memberikan dorongan kepada seseorang untuk melakukan sesuatu, lebih jelasnya, motivasi adalah pemberian dorongan kepada seseorang untuk melakukan pekerjaan secara sukarela demi mencapai tujuan tertentu. Selain itu, kesadaran warga sekolah dapat menumbuhkan minat kerja dan mengingatkan kembali pada tujuan awal yang telah direncanakan. Karena selama ini tidak ada kegiatan sosialisasi untuk memberikan pemahaman terkait Total Quality Management, maka perlu diadakan sosialisasi mengenai penerapan Total Quality Management berstandar ISO 9000.

Upaya selanjutnya untuk mengatasi masalah dana adalah dengan menjalin kerja sama dengan dinas-dinas atau mencari donatur tetap, tidak hanya mengandalkan Anggaran BOS dan Komite saja. Selain itu, pihak sekolah dapat mengundang orang tua siswa ke sekolah untuk memberikan informasi bahwa pentingnya kesadaran orang tua untuk melunasi administrasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang dapat diambil adalah MTs Ma'arif NU Kapuas Hulu telah mengimplementasikan Total Quality Management berstandar ISO 9000 dengan menerapkan Standar Internasional ISO 9000 yang didasarkan pada delapan prinsip mutu. Penerapan Total Quality Management berstandar ISO 9000 didukung oleh beberapa faktor, yaitu: a) Komitmen warga sekolah, b) Input yang berkualitas, c) Sarana dan prasarana yang memadai. Kendala dalam penerapan Total Quality Management berstandar ISO 9000 meliputi: a) Kurangnya semangat dalam peningkatan mutu sekolah, b) Kurangnya pemahaman terkait Total Quality Management, c) Kurangnya alokasi dana, d) Lingkungan sekolah yang kecil dan sempit, e) Kurangnya pengalaman guru-guru, f) Sistem mengajar yang masih monoton, g) Kurangnya pemahaman dalam tugas pokok dan fungsi masing-masing guru. Upaya mengatasi hambatan tersebut meliputi: a) Meningkatkan motivasi dan kesadaran warga sekolah, b) Mengadakan sosialisasi mengenai penerapan Total Quality Management berstandar ISO 9000, c) Memberikan pemahaman terkait Total Quality Management, d) Menjalinkan kerja sama dengan dinas-dinas atau mencari donatur tetap untuk mengatasi masalah dana, e) Mengingatkan orang tua siswa tentang kewajiban melunasi administrasi.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Hadi. 2018. Konsepsi Manajemen Mutu Dalam Pendidikan. *Jurnal Idaarah*. Vol, II. No 2: 273
Achmad Khusairi, Misbach Munir. 2015. Analisis Kriteria terhadap Pemilihan Supplier Bahan Baku Dengan Pendekatan Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal Sketsa Bisnis*. Vol. 2. No 1:40

- Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. 1998. Edward Sallis, Total Quality Management in Education (terjemahan) Cet. III. Yogyakarta: IRCiSoD, 1998)
- Andi, Thahir. 2014. *Psikologi Belajar Buku Pengantar Dalam Memahami Psikologi Belajar*. Bandar Lampung : Anonim
- Annissa Nur Fitriani, 2017. Partisipasi Warga Sekolah Dalam Penyelenggaraan Program Full Day School Di SMP Muhammadiyah Plus Gunungpring Muntitan. *Jurnal Kebiasaan Pendidikan*. Vol 08. No 06 : 018
- Christy Suryani Ria, Sigit Santoso dan Binti Muchsini. 2014. Implimentasi *Total Quality Management* Pada SMK Negeri 1 Surakarta Tahun 2013/2014. *Jurnal Jupe UNS*. Vol 2. No 3: 249
- Dilla Yuliantika, Rusdinal dan Nurhizrah Gistituati, 2021. Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Pengambilan Keputusan di Sekolah Dasar. *Jurnal Edukatif (Jurnal Ilmu Pendidikan)*. Vol 03. N0 5: 2946
- Edward Sallis. 1993. *Total Quality Menagement in Education*. London: Stylus Publishing Inc.
- Eko Sunchaka. 2023. Meninjau Permasalahan Rendahnya Kualitas Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan*. Vol 2. No 3: 37
- Feri Yulius, Sumadi, Supomo Kandar. 2014. Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Pada Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri Bandar Lampung. *Jurnal JMMP*. Vol 02. No 02 : <https://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JMMP/article/view/5109/3213>
- Meda Sutapa, 2006. Membangun Komunikasi Efektif di Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*. Vol 02. No 02 : 71
- Mesiono dan Hsidir, 2020. Manajemen Pembiayaan Pendidikan (Analisis Konsep dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Hikmah*. Vol 17. No 02 : 69
- Muhaemin B. 2013. Urgensi Motivasi Dalam Meningkatkan Semangat Belajar Siswa. *Jurnal Adabiyah*. Vol, XIII. No, 1:48
- Mulyasa. 2011. *Menahemen dan kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nur Hidayah. 2022. Pandangan Terhadap Problematika Rendahnya Mutu Pendidikn di Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. Vol 2. No 4:2
- Riadi Nugroho, 2013. Proses Perbaikan Berkelanjutan Dalam Mewujudkan Seolah Unggul di SMK Negeri 3 Pati (Suatu Kajian Teoritis). *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*. Vol 23. No 01 : 46
- Saril. 2019. Total Quality Menagement (TQM) Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Adaara*. Vol 09. No 02 : 964
- Sri Padmantyo dan Ayu Sri Utami, 2017. ISO 9000 Dengan Total Quality Menagement (TQM) Mana Yang Lebih Tepat Diadopsi. *Jurnal Prosiding* : 681
- Sri Utari, Moh Mustofa Hadi. 2020. Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus). *Jurnal Pustaka Ilmiah*. Vol 6. No 1: 996
- Suaib Nawawi. 2018. Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMP Negeri 1 Dlanggu Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Ta'dibia*. Vol 08. No 01: [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=997673&val=12130&title=Implementasi %20Total%20Quality%20Management%20TQM%20di%20SMP%20Negeri%201%20Dlanggu%20 Kabupaten%20Mojokerto](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=997673&val=12130&title=Implementasi%20Total%20Quality%20Management%20TQM%20di%20SMP%20Negeri%201%20Dlanggu%20Kabupaten%20Mojokerto)
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Q&D*. Bandung: Penerbit Alfabet
- Suyitno. 2021. Analisis Kepemimpinan Kepala Sekolah, Penerapan Disiplin dan Pengawasan Terhadap Etos Kerja. *Jurnal : Edukatif (Jurnal Ilmu Pendidikan)* Vol. 03 : 728 dan 732
- Syafiuddin. 2015. Aplikasi Prinsip Manajemen Mutu Total Dalam Pendidikan Dan Implamntasinya Bagi Upata Penanggulangan Dekadensi Moral Bangsa. *Jurnal el-tarbawi*. Vol VIII. No. 1:20
- Uhar Suharsaputra. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuliatatatif Dan Tindakan*. Bandung : PT Rafika Aditama
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Yuliati Swtiawati, Maria Ulfa dan Ariyanto. 2022. Pengelolaan Pendanaan Pendidikan. Hlm 4: <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fjournal.yudhaenglishgallery.com%2Findex.php%2FJardiknas%2Farticle%2Fdownload%2F35%2F34&psig=AOvVaw2yZankzMCUimOzVXsvQbJ0&ust=1718284179836000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CAcQrpoMahcKEwjoluvCkdaGAxUAAAAAHQAAAAAQBA>.