

## **ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAJEMENT* di SMA NURCAHAYA MEDAN**

**Roy Dedi Ansarika<sup>1</sup>**

[roydediansarikaginting@unprimdn.ac.id](mailto:roydediansarikaginting@unprimdn.ac.id)

**Alfan Hertama Milala<sup>2</sup>**

[alfanhertama09@gmail.com](mailto:alfanhertama09@gmail.com)

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui seberapa efektif implementasi dari *Total Quality Management* yang diterapkan di SMA Nurcahaya Medan. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dan berbasis pemahaman tentang metodologi penelitian dan fenomena sosial dan gejala sosial. Studi kasus adalah jenis penelitian yang tepat untuk digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa SMA Nurcahaya sudah secara maksimal melakukan *TQM* pada sekolah dengan melakukan inovasi dan pengembangan dalam proses belajar mengajar untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas tinggi. Selain itu, SMA Nurcahaya Medan terus berupaya memberikan dan meningkatkan layanan. Implementasi *TQM* diwujudkan pada beberapa aspek yakni akses sekolah, layanan terhadap stakeholders, Kepemimpinan Kepala Sekolah, fasilitas gedung dan kelas, proses pembelajaran, Fasilitas Siswa, pegawai dan kemitraan.

**Kata Kunci: Manajemen, *Total Quality Management*, Sekolah**

### **Abstract**

The aim of the research was to find out how the effectiveness of the implementation of Total Quality Management was implemented in SMA Nurcahaya Medan. This research is conducted qualitatively and based on an understanding of research methodology and social phenomena and social symptoms. Based on the research carried out, it was found SMA Nurcahaya Medan has already maximized TQM in schools by doing innovation and development in the teaching learning process to produce high-quality graduates. In addition, SMA Nurcahaya Medan continues its efforts to provide and improve services. Implementation of the TQM is implemented in several aspects such as school access, service to stakeholders, Head of School Leadership, building and classroom facilities, learning process, Student Facilities, staff and partnerships.

**Keywords: Manajement, Total Quality Manajement, School**

## BAB I PENDAHULUAN

*Total Quality Management (TQM)* adalah istilah yang mengacu pada penerapan budaya mutu dalam suatu organisasi, yang harus diterapkan secara menyeluruh, bertahap, dan berkelanjutan. Selain mendukung struktur organisasi, tujuannya adalah agar pelanggan dan karyawan puas (Ramdass & Kruger, 2006, hlm. 9). Menurut Tjiptono dan Diana (2000, p. 4), *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu pendekatan untuk mengembangkan upaya untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan organisasi. Kepala sekolah harus memulai usaha ini dari proses perencanaan program yang matang. *TQM* adalah singkatan dari peningkatan kualitas. Ini dimulai oleh Walter Shewhart pada awal tahun 1920an, ketika menggunakan teori statistik untuk mengontrol kualitas produk. Setelah itu, pada tahun 1940an, konsep tersebut dikembangkan lebih lanjut di Jepang di bawah bimbingan orang Amerika seperti Deming, Juran, Feigenbaum, dan Crosby.

Menurut Marno & Supriyanto (2008), implementasi *Total Quality Management (TQM)* pada dasarnya memiliki tujuan yang baik, yaitu untuk mengurangi disparitas di semua aspek kehidupan akademik dan meningkatkan kualitas pendidikan. Selain itu, sangat efektif untuk memenuhi kebutuhan stakeholder (Hanik, 2011). Menurut Sanusi (1994), ketika orang berbicara tentang kualitas pendidikan, mereka harus mempertimbangkan tiga aspek: proses, isi, dan hasil belajar. Semua konteks ini harus diatur dengan baik dan dipimpin dengan baik (Hayudiani, 2020). *TQM* tidak hanya diimplementasikan pada perusahaan namun juga pada bidang Pendidikan.

Pendidikan memiliki peran penting dalam pembentukan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Kualitas pendidikan menjadi faktor penentu dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia suatu bangsa. Dalam rangka menghadapi tuntutan zaman yang terus berkembang, penerapan manajemen mutu secara menyeluruh menjadi suatu kebutuhan mendesak. Salah satu pendekatan yang telah berhasil terbukti efektif di berbagai sektor adalah *Total Quality Management (TQM)*, Sudarmanto (2022).

*TQM* dalam dunia Pendidikan menghasilkan sekolah yang memiliki budaya untuk melakukan perbaikan terus menerus, focus pada pelanggan sekolah, kepuasan jangka Panjang serta partisipasi semua stakeholder (Riana dkk,2022). Menurunnya mutu Pendidikan di Indonesia pada umumnya disebabkan oleh sistem pendidikan dan manajemen sekolah yang kurang tepats ehingga peningkatan mutu dan relevansi Pendidikan menjadi salah satu kebijakan poko kpemban gunan Pendidikan nasional.

Menurut Yusuf & Sjamsir (2021), *TQM* adalah suatu konsep manajemen yang berfokus pada peningkatan mutu secara menyeluruh, melibatkan seluruh elemen organisasi, termasuk staf, pelanggan, dan proses-proses kerja. Penerapan *TQM* di sektor pendidikan diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang tidak hanya cerdas secara

akademis tetapi juga memiliki karakter, keterampilan interpersonal, dan kesiapan untuk menghadapi perubahan. Meskipun konsep *TQM* telah berhasil diterapkan di berbagai sektor, belum banyak penelitian yang secara khusus mengeksplorasi implementasinya di satuan pendidikan.

Beberapa penelitian terdahulu yang berfokus kead TQ dalam satuan pendidikan yakni (1) Syawalna (2023) yang melakukan penelitian untuk mengobservasi pelaksanaan *TQM* untuk meningkatkan mutu pada satuan pendidikan TK Al Huda. Hasil penelitian menunjukkan perlu diadakan perbaikan terus menerus untuk menjaga kualitas Pendidikan.(2) Rahmadani & Soddiq (2023) yang melakukan penelitian berjudul Implementasi *Total Quality Management* untuk meningkatkan mutu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Ma'arif Darrohohihin Sumberadi Sleman. Tujuan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani & Soddiq ini untuk melihat sejauh mana implementasi *TQM* untuk meningkatkan mutu Pendidikan di institusi Pendidikan tersebut. Temuan dari penelitian yang dilakukan adalah dalam implementasi *TQM* di MTs Darusshohihin mengacu pada perbaikan mutu proses dan hasil pembelajaran, meningkatkan profesionalisme pegawai, menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan mengarah kepada aspek produk yang dihasilkan oleh MTs Darusshohihin

Satuan pendidikan, baik itu tingkat sekolah dasar, menengah, maupun tinggi, merupakan bagian integral dari sistem pendidikan nasional. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana penerapan *TQM* dapat memberikan dampak positif pada kualitas pendidikan di tingkat dasar tersebut. Penelitian ini akan membahas dan menganalisis secara mendalam implementasi *Total Quality Management* di satuan pendidikan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pendidikan

Meskipun konsep *Total Quality Management (TQM)* telah menjadi fokus perhatian dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan, tetapi terdapat beberapa kekosongan dalam literatur yang menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut dalam konteks implementasi *TQM* di satuan pendidikan. Beberapa research gap yang perlu dieksplorasi lebih lanjut adalah:

1. Keterlibatan Pihak Terkait  
Meskipun *TQM* menekankan keterlibatan semua pemangku kepentingan, termasuk guru, siswa, orang tua, dan staf administratif, masih terdapat kekurangan pemahaman tentang sejauh mana keterlibatan mereka dalam implementasi *TQM* di satuan pendidikan. Penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi cara meningkatkan partisipasi aktif dari semua pihak terkait dan dampaknya terhadap keberhasilan *TQM*.
2. Pengukuran Kinerja dan Outcome Pendidikan:  
Terdapat kebutuhan untuk lebih mendalam dalam mengukur kinerja dan hasil pendidikan yang dihasilkan dari penerapan *TQM* di satuan pendidikan. Penelitian lebih lanjut dapat merinci indikator kualitas pendidikan yang paling terpengaruh oleh *TQM* dan mengevaluasi dampaknya terhadap pencapaian siswa, retensi, dan kepuasan orang tua.
3. Kendala dan Tantangan Unik dalam Konteks Pendidikan.

Pendidikan memiliki karakteristik unik dan tantangan tersendiri, yang dapat membedakannya dari sektor lain. Penelitian lebih lanjut perlu mengidentifikasi dan menganalisis kendala dan tantangan khusus yang dihadapi oleh satuan pendidikan dalam menerapkan *TQM*. Hal ini dapat mencakup faktor budaya, regulasi pendidikan, dan dinamika internal sekolah.

4. Model Penerapan *TQM* yang Efektif

Meskipun banyak literatur menyajikan prinsip-prinsip *TQM*, masih kurangnya pemahaman tentang model konkret yang efektif untuk menerapkan *TQM* di satuan pendidikan. Penelitian lebih lanjut dapat mengidentifikasi model-model yang sukses dan merinci langkah-langkah implementasi yang dapat diadopsi oleh satuan pendidikan.

5. Pemahaman Guru dan Karyawan terhadap *TQM*

Diperlukan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi dan pemahaman guru serta karyawan terhadap *TQM*. Penelitian dapat menjelajahi sejauh mana mereka memahami konsep *TQM*, bagaimana mereka menerapkan dalam praktek sehari-hari, dan faktor-faktor yang dapat meningkatkan adopsi *TQM* di kalangan staf pendidikan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti memandang penting untuk melakukan penelitian untuk mengobservasi sejauh mana *TQM* mampu meningkatkan mutu Pendidikan di suatu satuan Pendidikan. Penelitian lebih lanjut dalam aspek-aspek yang menjadi kesenjangan pada penelitian terdahulu diharapkan dapat mengisi celah pengetahuan dan memberikan wawasan lebih mendalam untuk mendukung pengembangan dan penerapan *TQM* yang efektif di satuan pendidikan.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di SMA Nurcahaya Medan. di Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yang berbasis pada filsafat postpositivisme dan meneliti subjek secara alamiah. Hasil penelitian ini membantu menjelaskan arti generalisasi. Namun, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Sukmadinata menjelaskan bahwa pendekatan deskriptif adalah pendekatan yang lebih fokus pada menggambarkan situasi atau peristiwa sebagaimana adanya. Kajian ini membahas implementasi Manajemen Kualitas Total di SMA Nurcahaya Medan. Metode pengumpulan data termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, yang berarti memilih, merangkum, dan memfokuskan data yang telah dikumpulkan yang paling penting untuk tujuan penelitian. Penampilan data, yang berarti menyajikan data dalam bentuk tabel atau kalimat naratif.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan instrumen pengambilan data yakni: wawancara, pencermatan, dan dokumentasi yang telah diadakan di SMA Nurcahaya Medan ditemukan bahwa TQM sudah dilaksanakan dan memberikan kontribusi positif terhadap semua warga sekolah.

Standar mutu yang diteliti pada SMA Nurcahaya Medan adalah sebagai berikut:

1. Akses

SMA Nurcahaya Medan memberikan akses yang jelas dan terarah kepada semua pihak yang berkepentingan dengan sekolah. Salah satu contoh akses yang diberikan oleh sekolah adalah alamat yang jelas yang dapat diakses oleh semua orang, petugas penerima tamu yang tersedia, operator yang dapat menerima telepon, dan informasi petunjuk mengenai sarana dan prasarana yang tersedia di sekolah. Akses jalan di sekitar sekolah sangat membantu orang tua dan siswa untuk akses transportasi antar jemput siswa ke sekolah. Selain itu, rambu-rambu yang dibuat oleh sekolah menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat sekitar sangat membantu

2. Layanan terhadap Stakeholders

SMA Nurcahaya Medan berfokus pada memberikan layanan kepada stakeholder dengan memberikan informasi yang efektif, pedoman pelayanan, layanan pre-entry, akses ke kesejahteraan bagi siswa yang membutuhkan, dan sumber pembelajaran yang efektif untuk mempertahankan kualitas pendidikan. SMA Nurcahaya Medan juga memiliki perpustakaan yang lengkap yang memenuhi kebutuhan kurikulum, akses terbuka ke sumber daya pembelajaran, fasilitas komputer, kantin, dan tempat untuk berolahraga.

3. Kepemimpinan Kepala Sekolah

Di SMA Nurcahaya, kepala sekolah memiliki tanggung jawab strategis untuk mewujudkan *TQM*. Salah satu cara kepala sekolah telah melaksanakan tanggung jawab ini adalah dengan membangun rencana strategis dan rencana operasional yang jelas dan tepat sasaran, mengutamakan prinsip-prinsip *TQM*, dan memastikan bahwa sekolah unggul dalam mutu. Selain itu, kepala sekolah memiliki semangat dan inovasi yang luar biasa untuk mendorong guru untuk menjadi inovatif dan kreatif, serta selalu memprioritaskan manajemen mutu. Kepala sekolah bekerja sama dengan dinas terkait dalam mengembangkan visi dan misi sekolah, tidak hanya di dalam sekolah.

4. Fasilitas Gedung dan Kelas

SMA Nurcahaya Medan berkonsentrasi pada pemeliharaan lingkungan fisik dan sumber daya yang ada di dalam gedung dan ruang kelas. Salah satu upaya yang dilakukan adalah menjaga kebersihan gedung sekolah, bukan hanya menjaganya tetap bersih, tetapi juga membuat strukturnya menarik secara estetika. Kelas memiliki fasilitas yang dapat disesuaikan dengan berbagai kebutuhan, memiliki peralatan pembelajaran (media), menarik bagi siswa, dan memiliki komitmen kuat untuk keamanan lingkungan. Setelah itu, kontrol sumber daya dan alokasi tersedia; pendelegasian yang tepat untuk manajemen sumber daya diterapkan; kontrol sumber daya dipulihkan dengan baik; dan sekolah memiliki pemahaman yang jelas tentang biaya yang dikeluarkan karena kegagalan meningkatkan kualitas.

5. Proses Pembelajaran

SMA Nurcahaya Medan memiliki metode pembelajaran dan pengajaran yang efektif. Ini terbukti dengan banyaknya model media pembelajaran yang tersedia, pendekatan pembelajaran yang sesuai dengan kompetensi dasar dan standar kompetensi, siswa berani bertanggung jawab atas apa yang mereka pelajari, dan lingkungan pembelajaran yang positif dan menyenangkan.

6. Fasilitas Siswa

SMA Nurcahaya Medan menawarkan tempat umum untuk berkumpul siswa yang bersih, dihiasi dengan baik, dan memiliki buku referensi dan buku absensi yang tersedia. Selain itu, data guru, karyawan tata usaha, dan siswa secara teratur dapat diakses. Secara rutin, kemajuan dan perkembangan siswa dipantau dan diperiksa. Selain itu, kehadiran siswa diperiksa dan diperhatikan secara berkala. Selain itu, para siswa diberi akses ke sumber daya yang memiliki sarana dan prasarana yang memadai.

7. Pegawai

Guru di SMA Nurcahaya Medan selalu menanamkan sikap bertanggung jawab, berpengetahuan, berorientasi (berpusat) pada peserta didik, bertanggung jawab atas kualitas kerja mereka, senang dengan pekerjaan mereka, dan siap untuk memenuhi kebutuhan individu. Memiliki komitmen kerja tim, pendekatan tim, dan keterampilan kerja tim membina karyawan secara emosional, membuat tim memiliki ide yang jelas sesuai kewenangannya. Sekolah bertanggung jawab untuk

mengembangkan karyawannya. Pengembangan karyawan dimulai dengan menilai kebutuhan individu, memiliki sarana yang memadai untuk pelatihan, memprioritaskan pelatihan pegawai, dan memprioritaskan pelatihan karyawan untuk peningkatan kualitas.

8. Kemitraan

SMA Nurcahaya memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat. Ini adalah bagian dari upaya sekolah untuk mendapatkan pandangan yang baik dari pelanggan. Setiap saat, ikatan silaturahmi yang baik dan relevan dijaga, pandangan masyarakat sekitar sekolah dan lingkungan sekolah yang lebih luas diperhatikan dengan cermat, dan, melalui kerja sama, hubungan baik dijaga dengan lembaga masyarakat.

9. Perencanaan Strategis

SMA Nurcahaya Medan memiliki visi, misi, dan tujuan sasaran yang efektif. Sekolah juga memiliki rencana strategis, yang didokumentasikan dalam rencana strategis dan rencana operasional. Di tengah berkembangnya sekolah swasta, persaingan di sekolah semakin ketat sehingga membutuhkan strategi dan perencanaan yang baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

*TQM* sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan. SMA Nurcahaya Medan secara konsisten menerapkan *TQM* dengan maksimal serta terus melakukan inovasi dalam proses belajar mengajar pada setiap tahun ajaran. SMA Nurcahaya juga terus berupaya untuk memberikan dan meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dengan harapan antusiasme masyarakat untuk menyekolahkan anaknya ke SMA Nurcahaya Medan. Rencana strategis dan rencana operasional sekolah, yang terdiri dari visi, misi, dan tujuan, tugas pokok dan fungsi guru dan karyawan, dan pembelajaran yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan melalui proses pembelajaran di kelas dan di luar kelas, adalah cara peningkatan layanan sekolah di SMA Nurcahaya Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwizra. (2020). Implementasi *TQM* Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MTs Istiqomah Talamu Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Al-Fikrah*, 8(1), 39–50
- Rahmah, U. (2018). Implementasi *Total Quality Management (TQM)* di SD Al-Hikmah Surabaya. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 111–131.
- Hanik, U. (2011). Implementasi Total Quality Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan. Semarang: Rasail Mesdia Group. Hayudiani,
- Marno, & Supriyanto, T. (2008). Manajemen dan kepemimpinan pendidikan Islam. Bandung: PT. Refika Aditama
- M., Supriyanto, A., Timan, A. (2020). Manajemen peningkatan mutu pendidikan melalui pengembangan budaya lokal. *JAMP: Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 3(1), 102-109. <http://dx.doi.org/10.17977/um027v3i12020p102>.
- Puspita, D. G., & Andirani, D. E. (2021). Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah Menengah Pertama Dan Permasalahannya. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 6(1), 54–77
- Ramdass, K., & Kruger, D. (2006). Repositioning quality culture in higher education. Johannesburg: University of Johannesburg
- Riana, R., Azhar, A., & Kartikowati, S. (2022). Analisis Total Quality Management Di Tk Dharma Loka Ipekanbaru. *Jurnal Manajemen Pendidikan Penelitian Kualitatif* 6(2):45. doi: 10.31258/jmppk.6.2.p.45-51
- Syawalna, dkk (2023).. Implementasi Total Quality Management (*TQM*) dalam Meningkatkan Mutu pada Satuan Pendidikan TK (Studi Kasus di TK Al-Huda Malang). *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan*, 3(9), 2023, 814–824
- Sudarmanto, dkk. (2022). Total Quality Management. Yayasan Kita Menulis.
- Sanusi, A. (1994). Profesionalisasi manajemen nasional pendidikan Indonesia. Bandung: IKIP Bandung.
- Yusuf, M., Amir, M. M., & Sjamsir, H. (2021). Manajemen Mutu Terpadu Di Smk Negeri 7 Samarinda.
- Tjiptono, F., & Diana, D. (2000). Total quality management. Andi Offset.