

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DI
SMA NEGERI 1 BUMIAYU**



Oleh:

**Dewi Rokhmah
NIM: 20204091007**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

TESIS

**Diajukan kepada Program Magister (S2)
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan (M.Pd).
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**

**YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN BERJILBAB

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Rokhmah, S.Pd
NIM : 20204091007
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam syarat munaqosah saya menggunakan foto berjilbab, jika kemudian hari terdapat suatu masalah bukan menjadi tanggungjawab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih.

Yogyakarta, 12 Mei 2022

Saya Yang Menyatakan,



Dewi Rokhmah, S.Pd
NIM. 20204091007

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Rokhmah, S.Pd.
NIM : 20204091007
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

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

Yogyakarta, 12 Mei 2022

Saya Yang Menyatakan,



Dewi Rokhmah, S.Pd

NIM. 20204091007

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Rokhmah, S.Pd.
NIM : 20204091007
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 12 Mei 2022

Saya Yang Menyatakan,



Dewi Rokhmah, S.Pd

NIM. 20204091007

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis berjudul : IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) DI SMA NEGERI 1 BUMIAYU

Nama : Dewi Rokhmah
NIM : 20204091007
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

telah disetujui tim penguji ujian munaqosah:

Ketua/ Pembimbing : Dr. Subiyantoro, M.Ag

Sekretaris/ Penguji I : Dr. H. Suwadi, S.Ag, M.Ag, M.Pd

Penguji II : Dr. H. Sumedi, M.Ag

diuji di Yogyakarta pada tanggal 27 Mei 2022

Waktu : 08.00-09.30 WIB

Hasil/Nilai : A/92

Predikat : Cumlaude

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1130/Uin.02/DT/PP.00.9/05/2022

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SMA NEGERI 1 BUMILAYU

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DEWI ROKHMAH, S. Pd
Nomor Induk Mahasiswa : 20204091007
Telah diajukan pada : Jumat, 27 Mei 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Subriyanto, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 82c1a28118ac

STATE ISLAMIC UNIVERSITY



Pengantar I

Dr. H. Sutawidhi, S.Ag., M.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 82c1a28118ac



Pengantar II

Dr. H. Sutawidhi, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 82c1a28118ac



Yogyakarta, 27 Mei 2022

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 82c1a28118ac

NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah
dan Keguruan UIN Sunan
Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DI SMA NEGERI 1 BUMIAYU

Yang ditulis oleh:

Nama : Dewi Rokhmah, S.Pd.
NIM : 20204091007
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Magister (S2) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd).

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 12 Mei 2022
Pembimbing

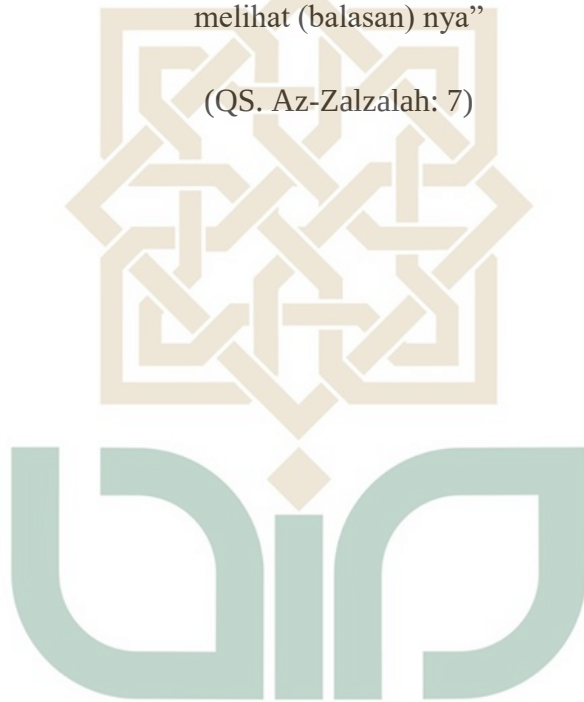
Dr. Subiyantoro, M.Ag.
NIP: 19590410 198503 1 005

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya”

(QS. Az-Zalzalah: 7)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PERSEMBAHAN

TESIS INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK ALMAMETER TERCINTA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA



ABSTRAK

Dewi Rokhmah; Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di SMA Negeri 1 Bumiayu. Tesis. Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2022.

Total Quality Management yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Konsep *Total Quality Management* menekankan pada pencarian secara konsisten pada perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan di SMA Negeri 1 Bumiayu yang benar-benar melakukan unsur *Total Quality Management* salah satunya adalah kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, keberhasilan implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, serta faktor pendukung dan penghambat *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data penelitian diantaranya adalah kepala sekolah, waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarana prasarana, kepala TU, guru, staff TU, siswa, dan wali murid.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu sudah dikatakan sesuai dengan berpedoman pada empat implementasi utama dalam *Total Quality Management* yaitu meliputi: perbaikan secara terus menerus, menentukan standar mutu, perubahan kultur, dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Keberhasilan implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu sudah dikatakan berhasil yaitu dengan melaksanakan indikator keberhasilan *Total Quality Management*. Faktor pendukung dari implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, diantaranya: sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pengadaan dana, tim pengembang dan komite sekolah, kegiatan sekolah, pelatihan, kerjasama yang baik, dan hubungan kekeluargaan yang erat. Sedangkan faktor penghambat dari Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, diantaranya: adanya keteledoran dalam bekerja, guru senior cenderung sulit bergerak cepat, kurangnya tenaga, komunikasi yang terbatas, kurangnya kedisiplinan kerja.

Kata Kunci: Implementasi, *Total Quality Management*, SMA Negeri 1 Bumiayu.

ABSTRACT

Dewi Rokhmah; Implementation of Total Quality Management (TQM) at SMA Negeri 1 Bumiayu. Thesis. Masters Program in Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic University of Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2022.

Total Quality Management is an approach in running a business that tries to maximize the competitiveness of the organization through continuous improvement of products, services, people, processes, and the environment. The concept of Total Quality Management emphasizes the consistent search for continuous improvement to achieve customer needs and satisfaction at SMA Negeri 1 Bumiayu which really does elements of Total Quality Management, one of which is customer satisfaction.

This study uses a qualitative approach, to determine the implementation of Total Quality Management at SMA Negeri 1 Bumiayu, the successful implementation of Total Quality Management at SMA Negeri 1 Bumiayu, as well as the supporting and inhibiting factors for Total Quality Management at SMA Negeri 1 Bumiayu. Data collection techniques were carried out using interviews, observation, and documentation. Sources of research data include the principal, waka of curriculum, waka of student affairs, waka of infrastructure, head of TU, teachers, TU staff, students, and guardians of students.

The results show that the implementation of Total Quality Management at SMA Negeri 1 Bumiayu has been said to be in accordance with the four main implementations of Total Quality Management, which include: continuous improvement, setting quality standards, changing culture, and maintaining customer relationships. The successful implementation of Total Quality Management in SMA Negeri 1 Bumiayu has been said to be successful, namely by implementing the indicators of success of Total Quality Management. Supporting factors for the implementation of Total Quality Management at SMA Negeri 1 Bumiayu, including: human resources, facilities and infrastructure, procurement of funds, development teams and school committees, school activities, training, good cooperation, and close family relationships. While the inhibiting factors from the implementation of Total Quality Management at SMA Negeri 1 Bumiayu, include: negligence at work, senior teachers tend to be difficult to move quickly, lack of energy, limited communication, lack of work discipline.

Keywords: Implementation, Total Quality Management, SMA Negeri 1 Bumiayu.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi merupakan tata sistem penulisan kata-kata bahasa asing (Bahasa Arab) dalam Bahasa Indonesia yang digunakan oleh penulis dalam tesis. Pedoman transliterasi Arab Latin ini berdasarkan pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

<i>Huruf Arab</i>	<i>Nama Latin</i>	<i>Huruf</i>	<i>Keterangan</i>
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	-
ت	Ta'	t	-
ث	Tsa'	s	s dengan titik di atasnya
ج	Jim	j	-
ح	Ha'	h	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha'	kh	-
د	Dal	d	-
ذ	Zal	z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra'	r	-
ز	Za'	z	-
س	Sin	s	-
ش	Syin	sy	-
ص	Sad	s	s dengan titik di bawahnya
ض	Dad	d	d dengan titik di bawahnya
ط	Ta'	t	t dengan titik di bawahnya
ظ	Za'	z	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	g	-
ف	Fa'	f	-
ق	Qaf	q	-
ك	Kaf	k	-
ل	Lam	l	-
م	Mim	m	-
ن	Nun	n	-
و	Wawu	w	-
ه	Ha'	h	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	y	-

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *Syaddah*, ditulis lengkap

سنة الله	Ditulis	<i>Sunnatullahh</i>
----------	---------	---------------------

C. Ta' Marbutah di akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia

مدرسة	Ditulis	<i>madrasah</i>
-------	---------	-----------------

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t.

نعمة الله	Ditulis	<i>ni 'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal Pendek

Fathah	Ditulis	A
Kasrah	Ditulis	I
Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1. a panjang ditulis ā, i panjang ditulis ī dan u panjang ditulis ū, masing-masing dengan tanda (˘) di atasnya
2. Fathah + ya' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai, dan fathah + wawu mati ditulis au

F. Vokal-vokal Pendek yang Berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a 'antum</i>
مُؤَنَّث	Ditulis	<i>mu 'annas</i>

G. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah ditulis al-

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
--------	---------	------------------

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf i diganti dengan huruf syamsiyah yang mengikutinya

الزيادة	Ditulis	<i>Az-ziyādah</i>
---------	---------	-------------------

H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

I. Kata dalam Rangkaian Frasa dan Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
 2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut
- كتاب الله : ditulis *kitabū Allah* atau *kitabullah*.

J. Lain-Lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijma*, *nas*, dll.), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipajatkan kehadiran ilahi rabbi, atas rahmat dan karunia-Nyalah tesis ini dapat disusun tepat pada waktunya. Solawat serta salam semoga tetap tercurah pada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabat-sahabatnya, tabi'in, tabi'it tabi'in, dan sampai kepada kita selaku umatnya yang berjuang untuk menegakkan ajarannya.

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini. Penyusun sampaikan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S. Ag., M. A., Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M. Pd., Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. H. Karwadi, S.Ag, M. Ag., Kaprodi Magister MPI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Sabarudin, M. Si., selaku Dosen Penasihat Akademik yang senantiasa memberikan motivasi, membimbing dan memberikan arahan selama proses perkuliahan.
5. Dr. Subiyantoro, M. Ag., selaku Dosen Pembimbing Tesis yang senantiasa membimbing, membantu kelancaran tesis dengan penuh kesabaran, serta memberikan waktu dan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Dosen dan karyawan di Magister MPI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Khumaedi, M. Pd.I., selaku kepala sekolah SMA Negeri 1 Bumiayu, beserta guru, karyawan, orangtua siswa, yang telah memberikan ijin, informasi, dan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Kedua orang tua tercinta abahku (bapak) Tafsiruddin (Alm) dan umiku (ibu) Endang Suwarni (Ipah) yang selalu memberikan dukungan baik moral, material maupun do'a yang tidak pernah putus, semoga Allah selalu melindungi kalian.

9. Kakak dan adikku tersayang, beserta keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan selalu menjadi penghibur. Semoga Allah selalu melindungi keluarga tercinta.
10. Teman-teman S2 MPI 2020 yang telah menemani perkuliahan selama ini.
11. Semua pihak yang telah membantu penyusunan dan penyelesaian tesis ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan tesis ini, tentunya banyak kekurangan dan kesalahan. Namun demikian, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan. Hanya kepada Allah SWT kami mohon bimbingan, ampunan dan perlindungan. Dan dengan kerendahan hati penulis memohon kepada Allah, semoga jasa-jasa beliau mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT.

Yogyakarta, 17 Juni 2022

Penulis



Dewi Rokhmah, S.Pd.

NIM. 20204091007

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BERJILBAB	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
PERSETUJUAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
NOTA DINAS PEMBIMBING	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KERANGKA TEORITIK	16
A. Deskripsi Teoritik.....	16
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	16
2. <i>Total Quality Management</i> Pendidikan	22
3. Keberhasilan <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	25
4. Prinsip dan Unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM)	31
B. Kajian Pustaka.....	41
C. Kerangka Berfikir.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	54
A. Tempat dan Waktu Penelitian	54
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	54
C. Subjek dan Objek Penelitian	56
D. Teknik Pengumpulan Data	57
E. Teknik Analisis Data.....	62
F. Keabsahan Data.....	66

BAB IV IMPLEMENTASI <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i>	
DI SMA NEGERI 1 BUMIAYU	68
A. Gambaran Umum SMA Negeri 1 Bumiayu.....	68
B. Implementasi <i>Total Quality Management</i> di SMA Negeri 1 Bumiayu	86
C. Keberhasilan Implementasi <i>Total Quality Management</i> di SMA Negeri 1 Bumiayu	125
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi <i>Total</i> <i>Quality Management</i> di SMA Negeri 1 Bumiayu	149
BAB V PENUTUP.....	
A. Kesimpulan	152
B. Saran.....	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	165
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Keadaan Tenaga Pendidik, 72
Tabel 4.2	Keadaan Tenaga Kependidikan, 75
Tabel 4.3	Keadaan Siswa SMA Negeri 1 Bumiayu, 75
Tabel 4.4	Sarana dan Prasarana SMA Negeri 1 Bumiayu, 77
Tabel 4.5	Data Alumni SMA Negeri 1 Bumiayu, 78
Tabel 4.6	Daftar Prestasi Akademik dan Non Akademik SMA Negeri 1 Bumiayu TP. 2020/2021 dan TP. 2021/2022, 84



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	TQM dalam Suatu Organisasi, 19
Gambar 2	Kerangka Berfikir, 53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Bumiayu Tahun Pelajaran 2021/2022
Lampiran 2	Pedoman Penelitian
Lampiran 3	Catatan Lapangan
Lampiran 4	Foto Penelitian
Lampiran 5	Kartu Bimbingan Tesis
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian
Lampiran 7	Surat Keterangan Penelitian



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat telah membawa perubahan yang hampir terjadi disemua aspek kehidupan. Banyak tuntutan untuk meningkatkan kualitas diri agar bisa beradaptasi dengan perkembangan teknologi, segala tuntutan yang ada, menjadikan manusia harus mampu berperan dalam persaingan global. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif, dan efisien dalam proses pembangunan, kalau tidak ingin bangsa ini kalah bersaing dalam menjalani era globalisasi.¹

Berbicara mengenai kualitas sumber daya manusia, pendidikan memegang peranan penting dalam proses peningkatan kualitas SDM. Pendidikan selalu mengalami perubahan, perkembangan dan perbaikan sesuai dengan perkembangan disegala sektor kehidupan. Perubahan dan perbaikan dalam bidang pendidikan melalui berbagai komponen yang terlibat didalamnya baik itu pelaksana pendidikan di lapangan (kompetensi guru dan kualitas tenaga pendidik), mutu pendidikan, perangkat kurikulum, sarana dan prasarana pendidikan dan mutu manajemen pendidikan termasuk perubahan dalam metode dan strategi pembelajaran yang lebih inovatif. Perbaikan dan

¹ Jakaria Umro, "Mencermati Tantangan Pendidikan Agama Islam, Implikasinya Terhadap Penjaminan Mutu Pendidikan Agama Islam", dalam *Jurnal Al-Makrifat*, .Vol. 1, No.1, 2016, hlm. 65.

perubahan tersebut bertujuan membawa kualitas pendidikan Indonesia lebih baik dari sebelumnya.¹

Kualitas pendidikan yang ada pada era sekarang kurang berfokus pada kualitas. Sebagai contoh seorang pengajar yakni guru lebih dituntut untuk mengumpulkan tugas akademik (pemberkasan) dimana tugas-tugas tersebut sebagai tuntutan agar pencairan sertifikasi lancar, akan tetapi guru mengindahkan ada hal yang paling penting yakni tugas mendidik peserta didik menjadi lebih baik.²

Peningkatan mutu pendidikan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari proses pengembangan sumber daya manusia, harus dilakukan secara terarah, terencana, dan intensif, sehingga mampu menyiapkan bangsa Indonesia memasuki era globalisasi yang sarat dengan persaingan. Peningkatan mutu dapat dicapai jika sekolah dengan berbagai keanekaragamannya diberi wewenang untuk dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, sesuai dengan lingkungan kebutuhan peserta didik. Pemikiran ini mendorong upaya memberikan otonomi yang luas kepada sekolah, agar secara aktif dan dinamis dapat mengupayakan peningkatan mutu pendidikan melalui sumber daya yang dimiliki sekolah.³

Melihat tuntutan peningkatan kualitas sumber daya manusia di dunia pendidikan beserta dengan kemajuan IPTEK dan pengaruh globalisasi saat ini,

¹ Ina Magdalena, et.al, “Analisis Kompetensi Guru Kelas Rendah Terhadap Pembelajaran di SD Gondrong 7”, dalam *EDISI: Jurnal Edukasi dan Sains*, Vol. 2, No. 3, 2020, hlm. 291-292.

² Muttaqin, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMK AlHikmah 2 Sirampog Brebes*, Tesis, IAIN Purwokerto, 2021, hlm. 3.

³ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 6.

maka diperlukannya strategi yang tepat untuk memajukan pendidikan agar menghasilkan pendidikan yang bermutu, sehingga output pendidikan terbukti berkualitas dan dapat menyesuaikan dengan keadaan serta memberikan kontribusi positif bagi Bangsa dan Negara. Sekolah yang maju tidak lepas dari mutu sekolah yang maju pula. Hal ini karena sekolah yang menginginkan kemajuan dalam pengelolaan sistem pendidikan adalah sekolah yang ingin melakukan perubahan dengan melakukan inovasi-inovasi dalam setiap programnya. Melakukan perubahan merupakan Sunnatullah yang harus dilaksanakan, Allah SWT berfirman dalam surah Ar-Ra'du ayat 11 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

"Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sampai mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri".⁴

Ayat di atas bisa menjadi penggerak untuk para pengambil kebijakan terutama dalam pendidikan untuk melakukan perubahan menuju perbaikan mutu pendidikan yang lebih baik dan bisa menjadi sekolah yang benar-benar mencetak generasi unggulan apalagi mutu pendidikan tidak akan berubah begitu saja ketika dibiarkan. Oleh karena itu para praktisi pendidikan dituntut untuk selalu berbenah agar menuju pendidikan yang lebih baik.

Mutu layanan menjadi tujuan yang ingin dipenuhi sekolah, karena hal ini mempengaruhi satu organisasi dibanding organisasi lain yang pada akhirnya menjadi daya saing bagi organisasi tersebut. Begitu pula dalam lembaga

⁴ Yasmina, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*, (Bandung: Sygma Creative Media Corp, 2014), hlm. 250.

pendidikan, guna mencapai kepuasan pelanggan maka suatu lembaga harus mencari pola manajemen yang tepat. Salah satu model manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah TQM (*Total Quality Management*).

Filosofi awal TQM diperkenalkan dalam pendidikan untuk memerangi tekanan dari konsumen dan investor.⁵ Penerapan TQM dalam lembaga pendidikan dengan melakukan peningkatan pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan para pelanggan.

Menurut Dale, et.al, *Total Quality Management (TQM) is an enhancement to the traditional way of doing business. It is a proven technique to guarantee survival in world-class competition. Only by changing the actions of management will the culture and actions of an entire organization be transformed. TQM is for the most part common sense.*⁶ TQM merupakan cara yang dilakukan dalam meningkatkan bisnis yang sudah terbukti dalam persaingan bisnis dengan melakukan penyesuaian melalui manajemen untuk memperbaiki struktur organisasinya.

Menurut Oakland, *TQM is an approach to improving the competitiveness, effectiveness and flexibility of a whole organization.*⁷ TQM merupakan sebuah pendekatan dalam meningkatkan daya saing, efektivitas dan fleksibilitas dari seluruh organisasi. Menurut Charantimath, *TQM is an*

⁵ Sayeda Begum, et.al, *Total Quality Management in Higher Education*, (London: Routledge Taylor & Francis Group, 2021), hlm. 8

⁶ Dale H Besterfield, et.al, *Total Quality Management Fifth Edition*, (India: Pearson India Education Services, 2019), hlm. 1-2.

⁷ John S. Oakland, *Total Quality Management and Operational Excellence Fourth Edition*, (London: Routledge Taylor & Francis Group, 2014), hlm. 32.

*integrated effort designed to improve quality performance at every level of the organization.*⁸ TQM merupakan upaya terpadu yang dirancang untuk meningkatkan kualitas kinerja disetiap level organisasi. Oleh karena itu, TQM adalah proses untuk mengelola kualitas.

Total Quality Management (TQM) dalam lembaga pendidikan menjadi salah satu pilihan terbaik untuk mencapai mutu yang maksimal. Mutu merupakan realisasi dari ajaran *ihsan*. Ihsan berasal dari kata *husn*, yang artinya menunjuk pada kualitas sesuatu yang baik dan indah. Alquran menggunakan kata ini dan bentuk aktifnya (*fa'il*) *muhsin* (orang yang mengerjakan sesuatu yang indah) dalam 70 ayat. Secara menonjol ia sering menunjuk pada Tuhan sebagai pelaku sesuatu yang indah, sehingga Muhsin merupakan salah satu dari nama- nama ketuhanan. Salah satunya sebagaimana termaktub dalam Alquran surah al-Qashash/28: 77:

وَأَبْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۚ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.

Maka dari itu, dalam manajemen peningkatan konteks mutu pendidikan Islam, sesuatu dikatakan bermutu jika memberikan kebaikan, baik kepada dirinya sendiri (lembaga pendidikan itu sendiri), kepada orang lain

⁸ Poornima M. Charantimath, *Total Quality Management Third Edition*, (India: Pearson India Education Services, 2017), hlm. 63-64.

(stakeholder dan pelanggan). Maksud dari memberikan kebaikan tersebut adalah mampu memuaskan pelanggan. Selain itu, ayat lain yang menjelaskan tentang konsep manajemen mutu ada pada surah Al-Baqarah ayat 148 yang berbunyi:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٍ هُوَ مُوَلِّيٰهَا ۖ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ جَمِيعًا ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

*"Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Dimana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu."*⁹

Ayat di atas menjelaskan bahwa selalu ada arah dan tujuan yang harus ditentukan agar apa yang diinginkan jelas dan bisa direncanakan semaksimal mungkin. Untuk meraih tujuan yang diinginkan tentulah memiliki rencana atau strategi yang dipakai dan berorientasi dalam kebaikan yang mana kebaikan yang dimaksud adalah kebaikan untuk mutu pendidikan yang lebih baik dan strategi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan mutu pendidikan tersebut yaitu salah satunya dengan menggunakan *Total Quality Management*.

Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan harus dapat mengadopsi penerapan TQM dengan melakukan perubahan budaya yang ada di sekolah menuju ke arah perbaikan. Perbaikan yang terus menerus ini perlu dilakukan sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan, bukan hanya mutu dari peserta didik tetapi juga mutu dari tenaga pendidik dan kependidikannya.

⁹ Yasmina, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*....., hlm. 23.

Untuk menghasilkan output pendidikan yang bermutu, maka elemen-elemen yang terlibat dalam dunia pendidikan harus bermutu dan berdaya guna.¹⁰

Dalam rangka untuk menghasilkan produk pendidikan yang bermutu, salah satu upayanya ialah melaksanakan prinsip-prinsip manajemen seperti *Total Quality Management*. Menurut Creech yang dikutip Tilaar mengemukakan lima prinsip penting dalam TQM, yaitu organisasi sebagai pusat pengembangan mutu, produk yang relevan dengan kebutuhan konsumen, proses yang diarahkan kepada produk bermutu sebagaimana yang diharapkan, adanya kepemimpinan yang kuat, dan akhirnya adanya komitmen dari sejumlah civitas akademika dan seluruh *stakeholder* pendidikan untuk mewujudkan visi dan misi pendidikan.¹¹ Dari kelima prinsip ini hendaknya harus benar-benar kita laksanakan sehingga kita bisa mengimplementasikan dalam dunia pendidikan dengan kita melaksanakan apa yang sesuai dengan kelima prinsip tersebut maka sangat mudah tercapai tujuan *Total Quality Management* (TQM).

SMA Negeri 1 Bumiayu yang beralamatkan di Jalan Pangeran Diponegoro No. 2 Bumiayu Brebes,¹² sebagai obyek penelitian. SMA Negeri 1 Bumiayu merupakan sekolah yang menerapkan *Total Quality Management*. Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan penulis, ditemukan beberapa masalah yang harus diselesaikan agar tingkat keberhasilan lebih maksimal.

¹⁰ Siti Chadijah, “Implementasi Manajemen Mutu Menurut Al-Qur’an”, dalam *Rausyan Fikr*, Vol. 15, No. 1, 2019, h. 13.

¹¹ H.A.R. Tilaar, *Kekuasaan dan Pendidikan: Manajemen Pendidikan Nasional Dalam Pusaran Kekuasaan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm.309.

¹² <http://www.smansa-bumiayu.sch.id>. Akses tanggal 19 Oktober 2021.

Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, tentu tidak semudah membalikkan telapak tangan. Problematika yang dihadapi di SMA Negeri 1 Bumiayu diantaranya disiplin kerja yang tidak seragam antara satu dengan yang lain, contohnya untuk tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas masih ada yang kurang disiplin dikarenakan juga memiliki pekerjaan di luar SMA yang akhirnya berdampak menunda pekerjaan yang telah diberikan di SMA Negeri 1 Bumiayu.¹³

Ketika penulis telusuri, salah satu alasan mereka merangkap pekerjaan yaitu karena kebutuhan yang mendesak atau gaji yang dianggap kurang apalagi untuk tenaga pendidikan dan kependidikan yang non PNS sehingga mengharuskan mereka mencari pekerjaan lain. Tentu ini menjadi problem yang harus diselesaikan agar kinerja setiap civitas SMAN 1 bumiayu maksimal dan sesuai dengan tupoksi yang ditentukan walaupun yang mereka terima belum sesuai dengan kebutuhan maka tetap harus ada solusi agar tetap berjalan dengan baik dan tentu ini dibutuhkan pengaturan yang efektif agar tidak merugikan sekolah maupun guru atau karyawan SMAN 1 Bumiayu.

Masalah lainnya ialah belum maksimalnya kinerja dari para karyawan disebabkan belum banyaknya pengalaman sehingga memperlambat kinerja. Pekerjaan yang dilakukan oleh seorang yang berpengalaman tentu berbeda dengan seorang yang masih belajar dalam melakukan sesuatu dan inilah yang

¹³ Hasil Wawancara dengan Bapak Khumaedi, Kepala Sekolah Kurikulum SMA Negeri 1 Bumiayu, 30 November 2021.

menjadi salah satu problem untuk diselesaikan tentu dengan implementasi TQM yang dilakukan di SMA Negeri 1 Bumiayu.

Problem berikutnya adalah kekurangan staf TU yang sebenarnya dari segi pembagian kerja sudah sesuai akan tetapi masih dibutuhkannya TU yang siap melayani tamu dan memberikan pengarahan terhadap kebutuhan yang diinginkan karena tentu sekolah yang baik adalah sekolah yang bisa melayani setiap pelanggan yang datang ke sekolah dengan ramah dan bisa memberikan apa yang mereka butuhkan terhadap sekolah.¹⁴

Penyelesaian dari tiap problem tentu agar dapat mencapai target yang diinginkan. Keberhasilan yang ingin diraih oleh SMA Negeri 1 Bumiayu tentu tidak akan pernah lepas dari masalah-masalah yang ada pada sekolah seperti yang sudah disebutkan dengan masalah yang lain adalah ada beberapa guru dan karyawan yang kinerjanya hanya sebatas formalitas untuk memenuhi kebutuhan jam kerja yang kemudian menimbulkan tidak tercapainya target dari pendidikan yang sudah ditentukan, ketika seorang guru mengajar hanya pemenuhan jam kerja saja maka inti dari materi yang disampaikan kurang maksimal dan ketika siswa tidak faham maka tidak ada kepentingan lain jika jam mengajar sudah selesai karena orientasinya adalah jam kerja bukan pemahaman siswa terhadap pelajaran.

SMA Negeri 1 Bumiayu merupakan lembaga yang dapat mengimplementasikan TQM dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Firdaus, Staff Tata Usaha SMA Negeri 1 Bumiayu, 29 November 2021.

lingkungan sekolah yang kondusif untuk siswa seperti peraturan parkir di sekolah yang hanya khusus kelas 11 dan 12 agar tidak terlalu banyak kendaraan di lingkungan sekolah, kegiatan belajar mengajar yang aktif dan menyenangkan antar siswa dan guru walaupun ketika daring, sarana dan prasarana yang memadai, interaksi yang baik antar wali kelas dengan wali murid, adanya pembagian tugas dan penanggung jawab dengan mengikut sertakan personil yang ada serta mumpuni dibidangnya, memberikan pembinaan dan pengarahan yang baik dalam pelatihan dan pengembangan baik secara langsung maupun tidak langsung, mengadakan rapat rutin tentang sosialisasi tata tertib dan hal lainnya kepada wali murid, mengadakan rapat komite sekolah ketika *offline* atau *online* melalui zoom meeting yang mana bertujuan untuk meningkatkan komunikasi antar pihak sekolah dengan wali murid, serta adanya keterlibatan guru, staf, serta wali murid dalam pengambilan keputusan dalam memajukan mutu pendidikan di SMA Negeri 1 Bumiayu.

Dengan segala pendukung yang ada maka akan sangat menarik SMA Negeri 1 Bumiayu melakukan penerapan TQM pada sekolahnya dengan menyelesaikan beberapa problem yang ada dan ini yang menarik perhatian peneliti untuk meneliti di SMA Negeri 1 Bumiayu.¹⁵ Hasil dari pra-penelitian penulis ketika mengadakan observasi di SMA Negeri 1 Bumiayu, menunjukan bahwa pelaksanaan TQM di sekolah ini sudah berjalan dengan baik dengan

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Nasoikhudin, Waka Kurikulum SMA Negeri 1 Bumiayu, 23 September 2021.

melibatkan seluruh civitas SMA Negeri 1 Bumiayu, murid dan bahkan wali murid dalam melakukan peningkatan mutu di sekolah ini dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Alasan berikutnya peneliti melaksanakan penelitian di SMA Negeri 1 Bumiayu diantaranya yaitu:

1. SMA Negeri 1 Bumiayu merupakan sekolah favorit di Bumiayu yang bisa menjadi contoh bagi sekolah lain untuk meningkatkan mutu pendidikan.
2. Peminat yang masuk dalam kurun waktu 3 tahun terakhir semakin meningkat dibuktikan dengan jumlah siswa-siswi yang sekolah di SMA Negeri 1 Bumiayu.
3. Banyaknya prestasi yang diraih oleh SMA Negeri 1 Bumiayu baik dalam bidang akademik dan non akademik.
4. Pengelolaan manajemen di SMA Negeri 1 Bumiayu dinilai bagus, didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, *website* sekolah yang memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi ketika mengaksesnya.
5. SMA Negeri 1 Bumiayu dalam memberikan pelayanan berfokus kepada kepuasan pelanggan khususnya siswa sebagai pelanggan primer yaitu dengan memberikan wadah bagi siswa untuk menyampaikan aspirasi di sekolah yang tergabung dalam Majelis Perwakilan Kelas (MPK) yang bertugas untuk mengevaluasi kinerja OSIS dan menjadi penengah antara para siswa dan sekolah, sehingga segala kebutuhan siswa di SMA Negeri 1 Bumiayu bisa terpenuhi.

6. Adanya keinginan untuk mengetahui lebih mendalam tentang implementasi TQM di SMA Negeri 1 Bumiayu untuk memecahkan beberapa problem dengan segala keunggulan yang ada sehingga dapat menjadikan sekolah ini unggul bukan hanya pada tingkat kecamatan Bumiayu yang tergolong masih ruang lingkup kecil tetapi setingkat kabupaten dalam ruang lingkup yang lebih besar dengan orientasi pada kepuasan pelanggan.

Keberhasilan sekolah tentu diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Solusi yang sekiranya dapat membantu dalam menghadapi keterpurukan dalam dunia pendidikan, salah satunya penerapan *Total Quality Management* secara konsisten yang ada di sekolah. Dari latar belakang yang sudah dipaparkan peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penerapan *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu dengan mengambil judul **“IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI SMA NEGERI 1 BUMIAYU”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu?

2. Bagaimana Keberhasilan Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu?
3. Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menggambarkan Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu.
2. Untuk Menganalisis Keberhasilan Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu?
3. Untuk merefleksikan Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitian diharapkan sesuai dengan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah kepustakaan Pendidikan Islam dan akan mempunyai peran yang besar bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Manajemen Pendidikan Islam apalagi pada masa sekarang lembaga pendidikan mulai berbondong-bondong meningkatkan mutu lembaganya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti. Penelitian ini sangat bermanfaat untuk menambah dan mengembangkan wawasan peneliti tentang implementasi *Total Quality Management* di lembaga pendidikan.
- b. Bagi Kepala Sekolah. Sebagai bahan informasi dan masukan, khususnya kepada sekolah untuk lebih memantapkan pengetahuan tentang implementasi *Total Quality Management*.
- c. Bagi Sekolah. Pihak sekolah dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan acuan dalam pengevaluasi/ perbaikan program peningkatan mutu. Karena hasil penelitian akan memotret segala hal yang terjadi dalam implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, baik nilai positif maupun nilai negatifnya.
- d. Bagi Pemerintah. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah dalam pengambil keputusan dan kebijakan dalam rangka implementasi *Total Quality Management* terhadap peningkatan mutu pendidikan.

E. Sistematika Pembahasan

Penulis menggunakan sistematika pembahasan dengan membuat tiga garis besar yaitu bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir. Adapun dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagian Awal. Bagian awal terdiri dari sampul depan, judul, pernyataan berjilbab, pernyataan keaslian, pernyataan bebas plagiasi, nota dinas, abstrak, pedoman transliterasi, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

2. Bagian Inti. Bagian inti atau isi terdiri dari lima bab yang antara satu bab dengan bab lainnya merupakan satu kesatuan. BAB I berisi Pendahuluan, yang isinya meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan. BAB II berisi Kerangka Teoritik, yang isinya meliputi deskripsi teoritik, kajian pustaka, dan kerangka berfikir. BAB III berisi Metodologi Penelitian, yang isinya meliputi tempat dan waktu penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan keabsahan data. BAB IV berisi Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang isinya meliputi gambaran umum SMA Negeri 1 Bumiayu, implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, keberhasilan implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu. BAB V berisi Penutup, meliputi kesimpulan, dan saran.
3. Bagian Akhir. Pada bagian akhir memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil penelitian di lapangan tentang Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu sudah dikatakan sesuai dengan berpedoman pada empat implementasi utama dalam *Total Quality Management* yaitu meliputi: Perbaikan secara terus menerus, Menentukan standar mutu, Perubahan kultur, dan Mempertahankan hubungan dengan pelanggan.
2. Keberhasilan Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu sudah dikatakan berhasil yaitu dengan melaksanakan indikator keberhasilan *Total Quality Management*, diantaranya: Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan terus meningkat, Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang, Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat, Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang/hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya, Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat, Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah, Peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja terus dilaksanakan,

3. Faktor pendukung dari Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, diantaranya: sumber daya manusia guru dan karyawan yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, pengadaan dana yang mencukupi dan merata, adanya tim pengembang dan komite sekolah yang aktif memantau perkembangan sekolah, kegiatan yang sesuai dengan visi misi sekolah, adanya pelatihan untuk guru dan karyawan, kerjasama yang baik antar seluruh komponen, dan hubungan kekeluargaan yang erat antar seluruh *stakeholder* SMA Negeri 1 Bumiayu. Sedangkan faktor penghambat dari Implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 1 Bumiayu, diantaranya: adanya keteledoran dalam bekerja dari karyawan yang masih muda, guru yang senior cenderung berada di zona nyaman sehingga sulit bergerak cepat, kurangnya tenaga staff tata usaha, komunikasi yang terbatas karena pandemi, adanya karyawan Non PNS yang merangkap pekerjaan di luar SMA sehingga berdampak pada kedisiplinan kerja.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan beberapa saran antara lain:

1. Memaksimalkan Majelis Perwakilan Kelas (MPK) sebaik-baiknya dengan lebih banyak mensosialisasikan kepada siswa untuk menunjang siswa-siswa yang kurang percaya diri dalam menyampaikan aspirasinya.

2. Memaksimalkan pelatihan yang difasilitasi sekolah dalam praktek kerja untuk menunjang kinerja para guru dan karyawan dan menghemat waktu kerja agar lebih efisien.
3. Untuk Kepala Sekolah memberikan pengawasan secara teratur sebagai bentuk dorongan untuk guru dan karyawan lebih giat dalam melaksanakan pekerjaan mereka.
4. Untuk Tim Pengembang mengevaluasi kinerja guru dan karyawan secara terjadwal dan pemantauan pencapaian visi misi yang dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arcaro, Jerome S., *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip Perumusan dan tata langkah Penerapan*, Terjemahan Yosol Iriantara, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Bafadal, Ibrahim, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar: Dari Sentralisasi Menuju Desentralisasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Begum, Sayeda, et.al, *Total Quality Management in Higher Education*, London: Routledge Taylor & Francis Group, 2021.
- Besterfield, Dale H., et.al, *Total Quality Management Fifth Edition*, India: Pearson India Education Services, 2019.
- Charantimath, Poornima M., *Total Quality Management Third Edition*, India: Pearson India Education Services, 2017.
- Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Djam'anatori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Engkoswara, dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Fatoni, Abdurrahman, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Goetsch, dan Davis, *Introduction to Total Quality*, Englewood: Cliffs, NJ: prentice Hall International Inc, 1997.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Reserch*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- Hadis, Abdul, dan Nurhayati B., *Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Hanafiah, Nanang, dan Cucu Suhana, *Konsep Strategi Pembelajaran*, Bandung: PT Refika Aditama, 2009.

- Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Makassar, CV Sah Media, 2017.
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metode Riset Sosial*, Bandung: Alumni, 2008.
- Lexy, Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Luthra, Sunil, et.al, *Total Quality Management (TQM) Principles, Methods, and Applications*, London: CRC Press Taylor & Francis Group, 2021.
- Makbuloh, Deden, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Pengembangan teori dan Aplikasi Sistem Penjaminan Mutu*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Mof, Yahya, et.al, *Peningkatan Mutu Pendidikan (Upaya Mengurangi Disparitas Mutu Pendidikan di Kota Banjarmasin)*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2020.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Mulyasa, E., *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tarsito, 2003.
- Nawawi, Hadari, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012.
- Nurfuadi, *Manajemen Kontrol Guru dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran*, Purwokerto: Stain Press Purwokerto, 2019.
- Oakland, John S., *Total Quality Management and Operational Excellence Fourth Edition*, London: Routledge Taylor & Francis Group, 2014.
- Prabowo, Sugeng Listyo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Perguruan Tinggi*, Malang: UIN Malang Press, 2009.
- Rochaety, Eti, et.al, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Sahir, Syafrida Hafni, et.al, *Gagasan Manajemen*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: IRCi. SoD, 2012.

- Sallis, Edward, *Total Quality Management In Education*, London: Kogan Page, 2003.
- Sidiq, Umar, dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Sinambela, Lijan Poltak, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Sudijono, Anas, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta Rajawali Pers, 2011.
- Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Suharno, *Manajemen Pendidikan*, Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret Press, 2008.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, Bandung: Rosdakarya, 2004.
- Suryana, Yaya, *Metode Penelitian Manajemen Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Sutrisno, *Revolusi Pendidikan Di Indonesia: Membedah Metode dan Teknik Pendidikan Berbasis Kompetensi*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2005.
- Tilaar, H.A.R., *Kekuasaan dan Pendidikan: Manajemen Pendidikan Nasional Dalam Pusaran Kekuasaan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Usman, Husain, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.
- Yasmina, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*, Bandung: Sygma Creative Media Corp, 2014.
- Zainuddin, Masyuri, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Bandung: Rafika Aditama, 2011.

JURNAL

- Amri, Haerul, dan Patta Bundu, “Evaluasi Total Quality Management pada SMP Islam Athirah 1 Kajaolalido Kota Makassar”, dalam *Al Musannif: Jurnal Pendidikan Islam dan Keguruan*, Vol. 3, Nomor 1, 2021.
- Arafah, Novira, et.al, “Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik Di MTS Pacet Mojokerto”, dalam *Inovatif*, Vol. 6, Nomor 2, 2020.
- Arif, Moh. Masyhur, Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik”, dalam *Airlangga Development Journal*, Vol. 2, Nomor 1, 2018.
- Ariyani, Rika, “Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam”, dalam *An-Nahdhah*, Vol. 11, Nomor 1, 2017.
- Asiyah, “Manajemen Sistem Pendidikan Nasional (Strategi dan Upaya menghadapi Tantangan Globalisasi melalui Pendidikan)”, dalam *Nuansa Jurnal Studi Islam dan Kemasyarakatan*, Vol. 10, Nomor 2, 2017.
- Asmuni, “Konsep Mutu Dan Total Quality Manajement (TQM) Dalam Dunia Pendidikan”, dalam *TA'DIB*, Vol. XVIII, Nomor 01, 2013.
- Azhar, Imam, “Konseptualisasi Peningkatan Mutu Pendidikan Tinggi Melalui Total Quality Management (TQM)” dalam *Tarbiya Islamia: Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, Vol. 8, Nomor 1, 2019.
- Bachri, Bachtiar S., “Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif”, dalam *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Vol. 10, Nomor 1, 2010.
- Bukhari, Ahmad, “Kepemimpinan Transformasional Pendidikan Berbasis Total Quality Manajement (TQM)” dalam *Dinamika Ilmu Jurnal Pendidikan*, Vol. 12, Nomor 2, 2012.
- Chadijah, Siti, “Implementasi Manajemen Mutu Menurut Al-Qur'an”, dalam *Rausyan Fikr*, Vol. 15, Nomor 1, 2019.
- Fadhli, M., “Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Ekstenal pada Lembaga Pendidikan Tinggi,” dalam *ALTANZIM Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 4, Nomor 2, 2020.
- Fadhli, Muhammad, “Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan” dalam *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, Vol. I, Nomor 02, 2017.

- Fathurrochman, I., “Pengembangan Kompetensi Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup melalui Metode Pendidikan dan Pelatihan,” dalam *Manajer Pendidikan*, Vol. 11, Nomor 2, 2017.
- Febriansyah, Sutan, dan Saifullah Djambak, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Total Quality Management (TQM) Pada Perusahaan Daerah Air Minum Ie Beusare Rata Unit Pelayanan Muara Satu Kota Lhokseumawe”, dalam *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 19, Nomor 1, 2018.
- Fitriani, Aries, “Pendekatan “Empat P” Dalam Kegiatan Pendidikan Dan Pembelajaran”, dalam *Cendekia Jurnal Kependidikan dan Kemasyarakatan*, Vol. 9, Nomor 1, 2011.
- Hadi, Saiful, “Budaya Belajar Siswa Pada Sekolah Unggul Di SMA Negeri 1 Pamekasan”, dalam *Nuansa*, Vol. 12, Nomor 1, 2015.
- Hasnadi, “Total Quality Management: Konsep Peningkatan Mutu Pendidikan”, dalam *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, Vol. 6, Nomor 2, 2021.
- Hasnadi, H., The Importance of Supervision Implementation in Educational Institution,” dalam *Jurnal Dedikasi Pendidikan*, Vol. 5, Nomor 1, 2021.
- Hermanto, Mulyadi Nst, “Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Dalam Pendidikan Islam, dalam *Al-Muaddib :Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Vol. 4, Nomor 2, 2019.
- Hidayat, Mansur, “Model Komunikasi Kyai Dengan Santri Di Pesantren”, dalam *Jurnal Komunikasi ASPIKOM*, Vol. 2, Nomor 6, 2019.
- Indriyati, R., “Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajemen Mutu (Studi pada AKPELNI Semarang)”, dalam *Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 33, Nomor 1, 2018.
- Jailani, M. Syahrani, “Membangun Kepercayaan Data Dalam Penelitian Kualitatif”, dalam *Primary Education Journal (PEJ)*, Vol. 4, Nomor 2, 2020.
- Jusuf, Raisa Shoffiani, “Analisis Pengaruh Tqm, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial”, dalam *Jurnal EMBA*, Vol.1, Nomor 3, 2013.
- Kastamin, Nurhadi, dan Maemunah Sa’diyah, “Implementasi Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu) di SDI Sabilina, Cibubur, Bekasi”,

dalam *Jurnal Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, Vol. 4, Nomor 1, 2022.

Khadijah, Ifah, Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam, dalam *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 5, Nomor 1, 2015.

Khairuddin, Winda, “Studi Tentang Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam Kaltim Dalam Menangani Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Kota Samarinda”, dalam *eJournal Ilmu Administrasi*, Vol. 1, Nomor 3, 2013.

Khikmah, Nur, et.al., Implementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Mutu Sekolah di SMA Negeri 1 Slawi Kabupaten Tegal”, dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*, Vol. 8, Nomor 1, 2019.

Khoiri, Nur, “Peningkatan Mutu Pendidikan Di Perguruan Tinggi Melalui Implementasi Total Quality Management (TQM)”, dalam *Jurnal Intelegensia*, Vol. 04, Nomor 1, 2016.

Kosim, Abdul, dan Muhamad Rifa’i Subhi, “Kompetensi Pedagogik Guru Dan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam” dalam *Jurnal Madaniyah*, Vol. 1, Edisi X, 2016.

Maerani, Ira Alia, “Aplikasi Nilai-Nilai Islam Dalam Peraturan Daerah (Perda) Tentang Pengelolaan Zakat dan Problematikanya Pada Era Otonomi Daerah di Kota Semarang”, dalam *Jurnal Hukum*, Vol XXVIII, Nomor 2, 2012.

Magdalena, Ina, et.al, “Analisis Kompetensi Guru Kelas Rendah Terhadap Pembelajaran di SD Gondrong 7”, dalam *EDISI: Jurnal Edukasi dan Sains*, Vol. 2, Nomor 3, 2020.

Maghfiroh, Lailatul, “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui TQM di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta”, dalam *Ta’lim Jurnaol Studi Pendidikan Islam*, Vol. 1, Nomor 2, 2018.

Manan, Muhamad Abdul, “Implementasi Total Quality Manajemen Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru di SMA”, dalam *JPII*, Vol. 2, Nomor 1, 2017.

Maryamah, “Total Quality Management (TQM) Dalam Konteks Pendidikan”, dalam *TA’DIB*, Vol. XVIII, Nomor 01, 2013.

Maulana, Thernando, “Analisa Perilaku Kerja Karyawan di De Boliva Surabaya Town Square”, dalam *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol. 2, Nomor 2, 2013.

- Noor, Tajuddin, "Rumusan Tujuan Pendidikan Nasional Pasal 3 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 Tahun 2003" dalam *Wahana Karya Ilmiah Pendidikan*, Vol. 3, Nomor 1, 2018.
- O'Neill, T. A., dan E. Salas, "Creating High Performance Teamwork in Organizations," dalam *Human Resource Management Review*, Vol. 28, Nomor 4, 2018.
- Pratama, Yoga Anjas, "Implementasi Manajemen Pembelajaran Karakter Berbasis Total Quality Management di SMP Muhammadiyah 3 Yogyakarta", dalam *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 4, Nomor 1, 2019.
- Prestiadi, Dedi, et.al., "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Mencapai Kepuasan Siswa", dalam *Educational Management*, Vol. 4, Nomor 2, 2015.
- Priarni, Rina, "Aplikasi Total Quality Management Dalam Lembaga Pendidikan Islam", dalam *INSPIRASI*, Vol. 1, Nomor 1, 2017.
- Pristiyono, dan Rizki Sahputra, "Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating", dalam *Informatika : Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu*, Vol. 7, Nomor 1, 2019.
- Rahmah, Ulfatur, "Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Al-Hikmah Surabaya", dalam *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, Nomor 1, 2018.
- Rizal, S. E. Farmen, "Peranan Kepemimpinan dan Keterlibatan Karyawan terhadap Pengambilan Keputusan dan Dampaknya terhadap Produktivitas PT. Sumber Kreasi Fumiko," dalam *Jurnal STIE Ganesha (Manajemen dan Bisnis)*, Vol. 1, Nomor 2, 2017.
- Rokhmah, Dewi, "Religiusitas Guru PAI: Upaya Peningkatan Disiplin Beribadah Siswa di SMP Islam Al Azhar 3 Bintaro", dalam *Jurnal Pendidikan Madrasah*, Vol. 6, Nomor 1, 2021.
- Rudini, Moh., dan Ade Agustina, "Analisis Motivasi Siswa dalam Mengerjakan Tugas Rumah Di SMA AlMannan Tolitoli", dalam *Jurnal Cendekia: Jurnal Pendidikan Matematika*, Vol. 5, Nomor 1, 2021.
- Sadli, Muhamad, dan Baiq Arnika Saadati, "Analisis Pengembangan Budaya Literasi Dalam Meningkatkan Minat Membaca Siswa Di Sekolah Dasar", dalam *TERAMPIL Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Dasar*, Vol. 6, Nomor 2, 2019.

- Sarnoto, Ahmad Zain, dan Samsu Romli, “Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) Dan Lingkungan Belajar Terhadap Motivasi Belajar Siswa Sma Negeri 3 Tangerang Selatan” dalam *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1, Nomor 1, 2019.
- Shobri, Muwafiqus, “Strategi Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Hasan Jufri”, dalam *Cendekia: Jurnal Studi Keislaman*, Vol. 3, Nomor 1, 2017.
- Susyanto, H., “Pengaruh Kepemimpinan, Keterlibatan Karyawan dan Kepuasan Kerja terhadap Kesiapan untuk Berubah dalam Menghadapi Perubahan Organisasi,” dalam *Jurnal EkoNomormi Bisnis, dan Akuntansi*, Vol. 21, Nomor 1, 2019.
- Syafaruddin, et.al, “Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan di SMA Islam Terpadu Alhusnayain”, dalam *ITTIHAD*, Vol. V, Nomor 1, 2021.
- Syahid, “Penerapan Total Quality Management pada Program studi MPI Fakultas Tarbiyah UIN, Alauddin Makassar”, dalam *Lentera Pendidikan*, Vol.15, Nomor 2, 2012.
- Syarifah, Liah Siti, “Implementasi Total Quality Management (TQM) di Pesantren?”, dalam *Jurnal at-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, Vol. 30, Nomor 1, 2020.
- Tanjung, Yohanes Christiansen, dan Rustono Farady Marta, “Nilai Eksklusivitas Dalam Karya Foto Cover Majalah Tempo Edisi 4351 Tentang Kasus Bom Sarinah 2016”, dalam *Jurnal Komunikasi*, Vol. 9, Nomor 2, 2017.
- Toar, Alfi Richo, et.al., “Penerapan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT PLN (Persero) Cabang Manado”, dalam *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16, Nomor 4, 2016.
- Umro, Jakaria, “Mencermati Tantangan Pendidikan Agama Islam, Implikasinya Terhadap Penjaminan Mutu Pendidikan Agama Islam”, dalam *Jurnal Al-Makrifat*, Vol. 1, Nomor 1, 2016.
- Wibowo, U. D. A., “Peran Persepsi tentang Lingkungan Kerja Psikososial terhadap Komitmen Organisasional pada Lembaga Pendidikan Islam,” dalam *UNISIA*, Vol. 37, Nomor 82, 2018.
- Wulogening, Hiyasintus Ile, dan Agus Timan, “Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam sistem manajemen perencanaan kepala sekolah”, dalam *Jurnal at-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, Vol. 30, Nomor 1, 2020.

Yuliani, Nelpa Fitri, “Hubungan Antara Lingkungan Sosial Dengan Motivasi Belajar Santri di Pesantren Madinatul Ilmi Islamiyah”, dalam *SPEKTRUM PLS*, Vol. 1, Nomor 2, 2013.

Yusmina, Erra, et.al., “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada SMK Negeri 1 Banda Aceh”, dalam *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 4, Nomor 2, 2014.

Yusuf, Ramli, dan Abdul Wahab A. Rahim, “Manajemen Berbasis Kinerja Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Yang Bermutu” dalam *Foramadiahi*, Vol.10, Nomor 2, 2018.

TESIS

Burhanudin, Moch Arif, *Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, Tesis, Universitas Negeri Semarang, 2018.

Fathah, M.Utsman Arif, *Strategi Menghafal Al-Qur'an*, Tesis, Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2021.

Fathoni, Machfudh, *Total Quality Management di SD Al Irsyad Al Islamiyyah 01 Purwokerto*, Tesis, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018.

Lai, Fadil Burhan, *Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Muhammadiyah Berbasis Total Quality Management (Studi Kasus di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta)*, Tesis, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

Mawardi, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah di SMA Maragitta'limat Wanasaba, Kecamatan Wanasaba, Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat*, Tesis, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, 2019.

Meisaroh, Erna, *Implementasi Total Quality Management (TQM) di MI Muhammadiyah Gading I Klaten*, Tesis, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2014.

Muttaqin, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMK Alhikmah 2 Sirampog Brebes*, Tesis, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2021.

Muzaki, Mohammad, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah Menengan Kejuruan Ma'arif NU Paguyangan*, Tesis, IAIN Purwokerto, 2021.

Rahmawati, Anis, *Implementasi Total Quality Management Dalam Pembelajaran Al-Qur'an di SDIT Harapan Bunda Purwokerto*, Tesis, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2017.

Sari, Diah Puspita, *Strategi Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Membentuk Sekolah Berkarakter Religius (Studi Multi Kasus di MTs Bilingual Muslimat NU Pucang Sidoarjo dan SMP Zainuddin Ngeni Waru Sidoarjo)*, Tesis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019.

Taufikurrahman, H., *Implementasi Total Quality Management Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Katingan Tengah Kabupaten Katingan Kalimantan Tengah*, Tesis, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2015.

Wardhani, Heru Kusuma, *Evaluasi Implementasi Total Quality Managemeny dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SDN Tambang 01 Kecamatan Mijen Kota Semarang*, Tesis, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2015.

SKRIPSI

Fitriani, Annisa, *Penerapan Metode Partisipatori Dalam Pembelajaran Mempertunjukkan Tokoh Dalam Drama pada Siswa Kelas XI SMA Negeri 2 Padalarang Tahun Pelajaran 2018/2019*, Skripsi, Universitas Pasundan Bandung, 2019.

Janah, Umi Riyadatul, *Implementasi Total Quality Management Pada Program Tahfidz Al-Qur'an Di Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Karangsalam Purwokerto Kabupaten Banyumas*, Skripsi, IAIN Purwokerto, 2019.

Saputra, Ade, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MTS Negeri 2 Bandar Lampung*, Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020.

Syaroh, Siti May, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung*, Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2019.

Yulandari, Ermila, *Manajemen Tenaga Pendidik Untuk Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 2 Murung Raya*, Skripsi, IAIN Palangka Raya, 2020.

RUJUKAN WEB

<http://www.smansa-bumiayu.sch.id>. Akses tanggal 19 Oktober 2021.

Jayani, Dwi Hadya, "Biang Masalah Mutu Pendidikan Indonesia", dalam <https://katadata.co.id/ariayudhistira/infografik/5e9a4c3ded9d2/biang-masalah-mutu-pendidikan-indonesia>. Akses tanggal 17 Januari 2022.