

**PENDEKATAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM  
PROGRAM PEMBELAJARAN *INTENSIVE SCIENCE CLASS* (ISC)  
(Sebuah Pengembangan Mutu Peserta Didik di MAN 1 Darussalam Ciamis  
Jawa Barat)**



**Oleh: Rima Majidah**

**NIM: 19204090012**

**TESIS**

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

**YOGYAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rima Majidah, S.Pd  
NIM : 19204090012  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

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

Yogyakarta, 1 Juni 2021

Saya yang menyatakan,



Rima Majidah, S.Pd  
NIM.19204090012

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Rima Majidah, S.Pd**  
NIM : 19204090012  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

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

Yogyakarta, 1 Juni 2021

Saya yang menyatakan,



**Rima Majidah, S.Pd**  
NIM.19204090012

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## SURAT PERSYARATAN BERJILBAB

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rima Majidah, S.Pd

NIM : 19204090012

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Dengan ini saya menyatakan tidak akan menuntut (atas photo dengan menggunakan jilbab dalam Ijazah Strata II (S2) saya kepada pihak:

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Jika suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak Ijazah tersebut karena penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 1 Juni 2021

Saya yang menyatakan,



Rima Majidah, S.Pd

NIM.19204090012

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## 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:

**PENDEKATAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM  
PROGRAM PEMBELAJARAN *INTENSIVE SCIENCE CLASS* (ISC) DI  
MAN 1 DARUSSALAM CIAMIS JAWA BARAT  
(Sebuah Pengembangan Mutu Peserta Didik di MAN 1 Darussalam Ciamis  
Jawa Barat)**

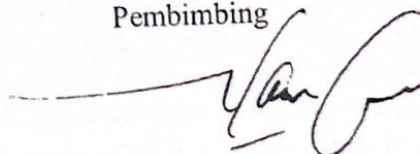
Yang ditulis oleh:

Nama : Rima Majidah  
NIM : 19204090012  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

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

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 1 Juni 2021  
Pembimbing



Dr. Ahmad Arifi, M. Ag.

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS

Tesis berjudul : PENDEKATAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
DALAM PROGRAM PEMBELAJARAN *INTENSIVE SCIENCE CLASS* (ISC) (Sebuah Pengembangan Mutu Peserta Didik di  
MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat)

Nama : Rima Majidah

NIM : 19204090012

Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Telah disetujui tim penguji munaqosyah

Pembimbing/Ketua : Dr. Ahmad Arifi, M. Ag.

(  )

Penguji I : Prof. Dr. H. Hamruni, M. Si

(  )

Penguji II : Dr. Muqowim, S. Ag., M.Ag.

(  )

Diajukan di Yogyakarta, pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 18 Juni 2021

Waktu : 09:00 s/d 10:00

Hasil : A-

Nilai : Memuaskan/ Sangat Memuaskan/ Cumlaude\*

\*Coret yang tidak perlu



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-1539/Un.02/DT/PP.00.9/06/2021

Tugas Akhir dengan judul : PENDEKATAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PROGRAM PEMBELAJARAN INTENSIVE SCIENCE CLASS (ISC): SEBUAH PENGEMBANGAN MUTU PESERTA DIDIK DI MAN 1 DASUSSALAM CIAMIS JAWA BARAT

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Hj. RIMA MAJIDAH, S.Pd.  
Nomor Induk Mahasiswa : 19204090012  
Telah diujikan pada : Jumat, 18 Juni 2021  
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. Ahmad Arifi, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 60dbd967f3fdf



Penguji I

Prof. Dr. H. Hamruni, M.Si  
SIGNED

Valid ID: 60d73edf2efcc



Penguji II

Dr. Muqowim, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 60d96370bb60f



Yogyakarta, 18 Juni 2021

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

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

Valid ID: 60dbdaa58192c

## ABSTRAK

### **Rima Majidah, 2021: Pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam Program Pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC): Sebuah Pengembangan Mutu Peserta didik di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat**

---

MAN 1 Darussalam Ciamis merupakan Madrasah Aliyah Negeri favorit yang berada di Ciamis Jawa Barat. Madrasah ini memiliki program pembelajaran unik, yaitu program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC), dimana merupakan program pembelajaran unggulan pertama yang berdiri di Ciamis Jawa Barat, hal ini semata-mata dilaksanakan untuk meningkatkan mutu peserta didik yang ada.

Penelitian ini mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan konsep *Total Quality Management* (TQM) dalam program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) dalam meningkatkan mutu peserta didiknya, dimana mengedepankan jasa kepuasan pelanggan alias siswa program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC). Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan konsep serta teori yang telah banyak dikemukakan sebelumnya. Sedangkan secara praktis penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengembangan dari penelitian yang telah ada sebelumnya yang kemudian dapat diterapkan oleh kepala program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) dalam kegiatan yang berkaitan dengan manajemen mutu program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif, peneliti menganalisis kata-kata data atau redaksi yang dihasilkan dari berbagai sumber data penelitian. Sumber data pada penelitian ini adalah kepala program pembelajaran, guru pembelajaran kelas, guru pembelajaran tutorial dan siswa program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam urgensi pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) sangatlah dibutuhkan, karena salah satu konsep *Total Quality Management* (TQM) yaitu mengimplementasikan jasa kepuasan pelanggan. Kemudian implementasi pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) yaitu melalui 4 tahapan, yaitu perencanaan (*plan*), pelaksanaan (*do*), pembelajaran/pemeriksaan (*study*) dan tindakan (*act*). Kemudian hasil *output* dan *outcomes* pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) yaitu sudah menghasilkan lulusan dan prestasi yang berkualitas dan signifikan, sedangkan upaya untuk menghasilkan *outcomes* yang berkualitas salah satunya dengan menggunakan metode pembelajaran yang *intensive*.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management* (TQM), Program Pembelajaran, Mutu Peserta Didik



## ABSTRACT

### **Rima Majidah, 2021: Total Quality Management (TQM) Approach in Intensive Science Class (ISC) Learning Program: A Quality Development of Students in MAN 1 Darussalam Ciamis West Java**

---

MAN 1 Darussalam Ciamis is a favorite Madrasah Aliyah Negeri located in Ciamis, West Java. This madrasah has a unique learning program, namely the Intensive Science Class (ISC) learning program, which is the first flagship learning program established in Ciamis, West Java, this is solely implemented to improve the quality of existing students.

This study examines problems related to the concept of Total Quality Management (TQM) in intensive science class (ISC) learning programs in improving the quality of its students, which prioritizes customer satisfaction services aka students of Intensive Science Class (ISC) learning programs. Theoretically this research is useful to contribute thinking to the development of concepts and theories that have been widely put forward before. While practically this research can be used as a development of pre-existing research that can then be applied by the head of intensive science class (ISC) learning program in activities related to quality management of Intensive Science Class (ISC) learning program.

The research method used in this study is qualitative research with descriptive type, researchers analyze the words of data or redactions produced from various sources of research data. The data sources in this study are the head of the learning program, the class learning teacher, the tutorial learning teacher and the Intensive Science Class (ISC) student learning program.

The results of this study show that in the urgency of the Total Quality Management (TQM) approach in developing the quality of students of intensive science class (ISC) learning programs is needed, because one of the concepts of Total Quality Management (TQM) is to implement customer satisfaction services. Then the implementation of the Total Quality Management (TQM) approach in the development of the quality of students of intensive science class (ISC) learning program is through 4 stages, namely planning (plan), implementation (do), learning / examination (study) and action (act). Then the results of the output and outcomes of the Total Quality Management (TQM) approach in the development of quality of students of intensive science class (ISC) learning programs that have produced graduates and achievements of quality and significant, while efforts to produce quality outcomes one of them by using intensive learning methods.

***Keywords: Total Quality Management (TQM), Learning Program, Student Quality***

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ،  
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ،  
أَمَّا بَعْدُ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpah dan terlantun kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Tesis ini merupakan kajian tentang Pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam Program Pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik *Intensive Science Class* (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat. Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak/ Ibu/ Sdr:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan berguna selama saya menjadi mahasiswa.
3. Bapak Dr. H. Karwadi, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak memberi motivasi selama saya menempuh studi selama ini.
4. Bapak Dr. H. Suwadi S, Ag., M. Ag., M.Pd., selaku Dosen Penasehat Akademik, yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam keberhasilan saya selama kuliah.
5. Bapak Dr. Ahmad Arifi, M. Ag., selaku Dosen Pembimbing Tesis, yang telah mencurahkan ketekunan dan kesabarannya dalam meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
7. Bapak Budi Rahman selaku kepala program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC), MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat, segenap guru program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) dan seluruh keluarga besar MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat yang telah banyak membantu penulis dalam proses penelitian.
8. Papa H. Fathul Kurnia Gozali dan Mama Hj. Dra. Siti Shobariah, kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yang selalu mendukung dan memotivasi saya baik moral, spiritual dan material. Tak lupa alm.

Muhammad Ridwan, adik saya tercinta yang menjadikan alasan saya untuk terus dan selalu berjuang. Kepada keluarga besar Enin dan Engki dan juga keluarga besar Pondok Pesantren Darussalam Ciamis Jawa Barat yang selalu memberikan dukungan motivasi agar saya bisa menyelesaikan tesis dengan baik.

9. Kepada teman-teman S2 A1 Manajemen Pendidikan Islam, terima kasih banyak untuk semua kebersamaan yang telah diberikan kepada saya selama kuliah.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis terutama dalam penyelesaian tesis.

Ciamis, 1 Juni 2021

Penulis



**Rima Majidah, S.Pd.**

NIM. 19204090012

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## MOTTO

...يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ<sup>1</sup>

...niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat.<sup>1</sup>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Syaamil Qur'an Cordova, (Al-Qur'an dan Terjemah, Qur'an surat Al-Mujadalah ayat 11.

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Tesis ini Saya persembahkan kepada:**

**Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**

**Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BERJILJAB .....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka .....	7
E. Kerangka Teoritik.....	11
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	10
2. Konsep <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	14
3. Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	18
4. Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Pendidikan .....	26
F. Metode Penelitian.....	29
1. Jenis Penelitian.....	29

2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3. Sumber Data Penelitian.....	30
4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
5. Teknik Analisis Data.....	32
6. Pengecekan Keabsahan Data .....	33
G. Sistematika Pembahasan .....	35
<b>BAB II URGENSI PENDEKATAN <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> (TQM) DALAM PENGEMBANGAN MUTU PESERTA DIDIK PROGRAM PEMBELAJARAN <i>INTENSIVE SCIENCE CLASS</i> (ISC) DI MAN 1 DARUSSALAM CIAMIS JAWA BARAT</b>	
A. Gambaran Umum MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.....	37
1. Letak dan Keadaan Geografis MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.....	37
2. Identitas MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.....	37
3. Kondisi Internal MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat .....	38
4. Sejarah Berdirinya MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat .....	39
5. Visi, Misi serta Indikator Keberhasilan MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.....	41
6. Keadaan Guru, Karyawan dan Murid MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.....	44
B. Gambaran Umum Program Pembelajaran <i>Intensive Science Class</i> (ISC) MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.....	46
1. Latar Belakang Program Pembelajaran <i>Intensive Science Class</i> (ISC).....	46
2. Pelaksanaan Program Pembelajaran <i>Intensive Science Class</i> (ISC).....	48
3. Perkembangan Program Pembelajaran <i>Intensive Science Class</i> (ISC).....	50



C. Urgensi Pendekatan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Program Program Pembelajaran <i>Intensive Science Class</i> (ISC) dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik <i>Intensive Science Class</i> (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat .....	51
<b>BAB III IMPLEMENTASI PENDEKATAN <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> (TQM) DALAM PENGEMBANGAN MUTU PESERTA DIDIK PROGRAM PEMBELAJARAN <i>INTENSIVE SCIENCE CLASS</i> (ISC) DI MAN 1 DARUSSALAM CIAMIS JAWA BARAT</b>	
A. Perencanaan ( <i>Plan</i> ) .....	57
B. Pelaksanaan ( <i>Do</i> ) .....	64
C. Pembelajaran/Pemeriksaan ( <i>Study</i> ) .....	71
D. Tindakan ( <i>Act</i> ) .....	80
<b>BAB IV HASIL PENDEKATAN <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> (TQM) DALAM PENGEMBANGAN MUTU PESERTA DIDIK PROGRAM PEMBELAJARAN <i>INTENSIVE SCIENCE CLASS</i> (ISC) DI MAN 1 DARUSSALAM CIAMIS JAWA BARAT</b>	
B. <i>Output</i> Pendekatan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik <i>Intensive Science Class</i> (ISC).....	83
B. <i>Outcomes</i> Pendekatan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik <i>Intensive Science Class</i> (ISC).....	86
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>KARTU BIMBINGAN .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pendidik dan Kependidikan MAN 1 Darussalam Ciamis.....	44
Tabel 2. Kondisi Peserta Didik 3 Tahun Terakhir.....	45
Tabel 3. Daftar Guru Tutorial Program Pembelajaran <i>Intensive Science Class</i> (ISC) 2020/2021.....	49
Tabel 4. Rekap Prestasi Siswa Program Pembelajaran <i>Intensive Science Class</i> (ISC) 2020.....	85
Tabel 5. Kegiatan Siswa Program Pembelajaran <i>Intensive Science Class</i> (ISC).....	88
Tabel 6. Jadwal Tutorial <i>Intensive Science Class</i> (ISC) Tahun Pelajaran 2020/2021.....	93

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam mencapai tujuan pendidikan yang efektif dan efisien, penyelenggaraan program yang berkualitas meliputi proses yang didalamnya terdapat prosedur pengorganisasian, perencanaan, pemantauan juga penilaian dengan menggunakan fasilitas yang tersedia.<sup>2</sup> Maka dari itu, untuk menciptakan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) alias peserta didik yang berkualitas, maka perlu mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengelolaan program, karena TQM memiliki konsep yang mengutamakan integrasi dari semua proses dan fungsi serta melibatkan dan juga memberdayakan seluruh elemen yang terdapat dalam lembaga pendidikan, TQM merupakan suatu kunci keberhasilan paling besar dalam mencapai tujuan pendidikan yang efektif.<sup>3</sup>

Sebagaimana kita ketahui bersama, pendidikan menjadi bagian esensial dalam upaya pembangunan bangsa karena merupakan wadah untuk meningkatkan dan menumbuhkan SDM yang dibutuhkan dalam proses pembangunan bangsa itu sendiri.<sup>4</sup> Maka dari itu, fungsi program manajemen

---

<sup>2</sup> M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008), hal. 7-8.

<sup>3</sup> Rachmat Hendayana, "Implementasi Gugus Kendali Mutu dalam Kegiatan Pengkajian" dalam [http://bp2tp.litbang.deptan.go.id/file/wp04\\_15](http://bp2tp.litbang.deptan.go.id/file/wp04_15), diakses tanggal 22 Desember 2020.

<sup>4</sup> Aziz Nur Diansyah, Bambang Wiyono, and Maisyaroh Maisyaroh, "Implementasi Total Quality Management Pada Program Pendidikan Kejar Paket (Studi Multi Situs Di

pembelajaran dalam meningkatkan SDM menjadi sangat penting.<sup>5</sup> Hal tersebut dikarenakan satuan pendidikan yang berkualitas atau bermutu dapat menghasilkan generasi atau turunan yang luhur dalam bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dan Iman dan Taqwa (IMTAQ), serta dapat berkontribusi dalam penyediaan nilai moral juga spiritual bagi peserta didik program pembelajaran.<sup>6</sup> Oleh karena itu, pendidikan yang berkualitas memerlukan pengelolaan program pembelajaran yang terstruktur agar dapat menghasilkan siswa yang berprestasi dan berkualitas.

Pengelolaan program pembelajaran harus dilakukan melalui proses yang bermutu agar dapat memberikan *output* berupa lulusan yang berwawasan luas, unggul dan profesional.<sup>7</sup> Keberhasilan lembaga pendidikan dalam manajemen program pembelajaran tidak hanya merupakan pertanggungjawaban pemerintah,<sup>8</sup> namun tidak lepas dari tanggung jawab

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA

---

Pkbn Bintang Bangsa Kab Malang Dan Ki Hajar Dewantara Kota Malang),” *Jurnal Pendidikan - Teori, Penelitian, Dan Pengembangan* 1, no. 3 (2016), hal. 369–76.

<sup>5</sup> Nurul Indana, “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Salafiyah Syafi’iyah Tebuireng),” *Al-Idaroh* 1, no. 1 (2017), hal. 62–86.

<sup>6</sup> Lailatul Maghfiroh, “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui TQM Di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta,” *Ta’lim* 1, no. 2 (2018), hal. 105–26.

<sup>7</sup> Dewi Isnawati Intan Putri, “Manajemen Pengembangan Peserta Didik Berbasis Total Quality Management di MI Al-Hidayah Bogor Miri Sragen.” *Jurnal Studi Agama*, 20.1 (2020), hal. 65.

<sup>8</sup> Fathiannisa Sabila, Elais, and Kamalludin, “Evaluasi Program Pendidikan Kewirausahaan Melalui Teaching Factory di SMK SMTI Bandar Lampung,” *Jurnal Improvement*, 7.2 (2020), hal. 22.

serta kerja sama yang terjalin oleh setiap unsur yang terdapat di dalamnya,<sup>9</sup> mulai dari kepala sekolah, guru, staf maupun peserta didik.<sup>10</sup>

Pengelolaan program pembelajaran tetap menjadi perhatian utama lembaga pendidikan, termasuk MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat yang memiliki program pembelajaran unggulan baru dimana harus sesuai dengan prinsip-prinsip utama tujuan pendidikan, yaitu menguasai dalam aspek IPTEK tanpa mengabaikan IMTAQ<sup>11</sup>. Keberhasilan suatu manajemen program pembelajaran dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas dalam menghasilkan *output* alias lulusan yang sesuai dengan tujuan pendidikan.<sup>12</sup> Hal tersebut sesuai dengan Komarrudin dan Sukarjo dalam Rosyiana yang menyatakan bahwa, suatu lembaga pendidikan yang berkualitas tentu memiliki hasil lulusan yang juga berkualitas pula. Hasil lulusan yang dimaksudkan adalah kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).<sup>13</sup>

Program pembelajaran ISC merupakan program pembelajaran unggulan dalam bidang *nature science* dan *social science*, dimana merupakan program pembelajaran unggulan yang hanya dimiliki dan bertempat di Kota Ciamis

---

<sup>9</sup> Kurniawan, Syarwani Ahmad, and Achmad Wahidy, "Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4.3 (2020), hal. 3415.

<sup>10</sup> Isma Rohani, Happy Fitria, and Rohana, "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Disiplin Kerja Guru terhadap Kinerja Guru SDN di Kecamatan Sembawa", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4.3 (2020), hal. 1889.

<sup>11</sup> Hasil Dokumentasi, *Madrasah Unggulan MAN 1 Ciamis*, dikutip Pada Hari Rabu Tanggal 24 Maret 2021. Hal. 15.

<sup>12</sup> Saiful Anwar, "Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Bisnis Pendidikan," *EDUKA: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 4, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.32493/eduka.v4i2.4263>.

<sup>13</sup> Rosiana Hazra, M Rudi Irwansyah, and Nunuk Ikhtiarini, "Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas *Output* Madrasah Tsanawiyah ( MTs ) Negeri Seririt Kecamatan Seririt, Kabupaten," *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi* 4. No. 2 (2016), hal. 42.

Jawa Barat. Program pembelajaran tersebut berdiri pada tahun 2016 yang dilaksanakan untuk program pembelajaran Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dengan menggunakan kurikulum nasional yang di perkarya dengan muatan *science* teoritis dan terapan, serta kajian *science* dalam perspektif Islam yang berwawasan lingkungan sosial budaya.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi Rahman S. Pd. I., M. Pd selaku ketua program pembelajaran ISC, dikatakan bahwa pendirian program pembelajaran tersebut dilatar belakangi karena melihat mayoritas peserta didik adalah santri yang dimana setelah mereka lulus, tidak semua dari mereka ingin menjadi 'ahli agama' atau 'kyai' yang hanya menguasai bahasa arab atau kitab kuning saja, tetapi mereka juga ingin menguasai ilmu *social science* dan ilmu *nature science*.<sup>15</sup>

Menurut penjelasan tersebut, program pembelajaran unggulan ISC adalah program pembelajaran yang baru didirikan dimana tentunya memerlukan pengelolaan program pembelajaran yang baik dan tepat guna menghasilkan peserta didik yang berkualitas. Maka dari itu, diperlukan pemaksimalan dalam sistem *input*, pelaksanaan dan *output* pembelajaran guna menghasilkan pengelolaan kualitas yang sejalan dengan visi, misi dan tujuan program pembelajaran.<sup>16</sup> Hal tersebut dapat dimulai dengan berbagai elemen penting

---

<sup>14</sup> Hasil Dokumentasi, *Madrasah Unggulan MAN 1 Ciamis*, dikutip Pada Hari Rabu Tanggal 24 Maret 2021. Hal. 15.

<sup>15</sup> Rima Majidah, "Evaluasi Program Pembelajaran Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) Intensive Science Class (ISC) MAN Darussalam Ciamis Jawa Barat," *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam* 8.1 (2020), hal. 56.

<sup>16</sup> Priarni R, "Aplikasi Total Quality Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam" *Inspirasi* 1, no. 1 (2017), hal. 185–201.

yang mendukung proses pendidikan, seperti perencanaan kualitas, kontrol kualitas dan tahap peningkatan kualitas.<sup>17</sup>

Penerapan TQM dalam program pembelajaran ISC dalam mengembangkan mutu peserta didiknya merupakan langkah yang tepat,<sup>18</sup> karena merupakan pendekatan manajemen dalam suatu lembaga dimana memiliki fokus pada hal kualitas, dengan partisipasi semua anggotanya yang bertujuan untuk keberhasilan jangka panjang<sup>19</sup>, serta memberi manfaat bagi semua anggota organisasi serta masyarakat.<sup>20</sup> Penerapan TQM juga dapat meminimalisir ketimpangan mutu dalam segala lini serta mampu mencapai tujuan dalam meningkatkan mutu pendidikan itu sendiri secara *continue* dan sistematis.<sup>21</sup> Maka dari itu, mengenai pentingnya pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam program pembelajaran ISC dalam mengembangkan mutu peserta didiknya, menjadi salah satu upaya untuk menghasilkan *output* alias lulusan dalam mencetak generasi yang baik intelektual maupun moralnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>17</sup> Eka Prihatin, *Manajemen Peserta Didik* (Bandung: Alfabeta, 2011), Hal. 2.”

<sup>18</sup> Suto Prabowo, “Total Quality Management (TQM) Dalam Pendidikan,” *Jurnal Sosial Humaniora* 5, no. 1 (2012), hal. 32.

<sup>19</sup> Subiyantoro, “Strategi Kepemimpinan Pendidikan Dalam Pengembangan MAN Propinsi DIY Perspektif Total Quality Management ( TQM ),” *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2016), hal. 171.

<sup>20</sup> Jasuri, “Total Quality Management ( Tqm ) Pada Lembaga,” *Madaniyah* 4, no. 1 (2014), hal. 137–50.

<sup>21</sup> Marno dan Triyo Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam* Bandung: PT. Refika Aditama, 2008, hal. 112.

## B. Rumusan Masalah

1. Apa urgensi pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat?
2. Bagaimana implementasi pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat?
3. Bagaimana hasil pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui serta memahami apa urgensi pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.
  - b. Untuk mengetahui serta memahami bagaimana implementasi pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.
  - c. Untuk mengetahui serta memahami bagaimana hasil pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu



peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) di  
MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Secara Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ditemukan, diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan konsep serta teori yang telah banyak dikemukakan sebelumnya, terutama teori yang berkaitan dengan pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam program pembelajaran dalam pengembangan mutu peserta didik.

### b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan dari penelitian yang telah ada sebelumnya yang kemudian dapat diterapkan oleh program pembelajaran *Intensive Science Class* dalam mengembangkan mutu peserta didik

## D. Kajian Pustaka

Terdapat beberapa kajian pustaka yang menyoroti pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) dalam pengembangan mutu peserta didik *Intensive Science Class* (ISC), diantaranya adalah:

1. Penelitian tesis karya Wahyu Styabudi yang berjudul *Manajemen Program Pembelajaran Bahasa Arab di Pondok Pesantren Darussalam*

(Studi Kasus di Pondok Pesantren Darussalam Ngesong-Sengon Jombang).”<sup>22</sup> Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *pertama* a) dalam perencanaan program pembelajaran Bahasa Arab diawali dengan menggunakan metode pembelajaran yang diadopsi dari Pondok Pesantren Modern Gontor Ponorogo, b) memiliki 10 (sepuluh) program pembelajaran, c) menggunakan media pembelajaran buku dan papan tulis sebagai sumber pembelajaran dengan menggunakan metode pendekatan proses pembelajaran yang berpusat pada siswa dan pada guru. *Kedua* memiliki 4 (empat) langkah pengorganisasian program pembelajaran. *Ketiga* memiliki beberapa tahapan dalam pelaksanaan program pembelajaran.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan adalah terletak pada kesamaan topik penelitian, yakni meneliti perihal manajemen program pembelajaran. Sedangkan letak perbedaannya yaitu dapat dilihat pada lokasi penelitian. Selain itu juga terdapat pada sub topik yang dibahas. Pada penelitian tersebut berfokus pada aspek manajemen pada program pembelajaran bahasa arab, sedang peneliti lakukan terfokus pada manajemen program pembelajaran ISC alias program pembelajaran unggulan dalam mengembangkan mutu peserta didik.

---

<sup>22</sup> Wahyu Styabudi, “Manajemen Program Pembelajaran Bahasa Arab di Pondok Pesantren Darussalam (Studi Kasus di Pondok Pesantren Darussalam Ngesong-Sengon Jombang)”. Tesis. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018.

2. Penelitian tesis karya Siti Muflikhah yang berjudul “*Manajemen Program Boarding School di MIN 1 Banyumas*”.<sup>23</sup> Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pola manajemen *boarding school* merupakan integrasi antara madrasah dengan *boarding school*, yang didalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pelaksanaan dan pengawasan *boarding school*.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan adalah sama-sama mengkaji terkait manajemen program. Sedangkan letak perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada manajemen dalam program *boarding school*, sedangkan peneliti berfokus pada manajemen program pembelajaran ISC alias program pembelajaran unggulan dalam mengembangkan mutu peserta didik.

3. Penelitian tesis karya Niken Srihartati yang berjudul “*Manajemen Program Penguatan Pendidikan Karakter melalui Pembelajaran dalam Jaringan dan Luar Jaringan di Masa Pandemi COVID 19-New Normal*”.<sup>24</sup> Hasil dari penelitian ini yaitu manajemen program penguatan pendidikan karakter mengarah pada manajemen program penguatan pendidikan karakter melalui pembelajaran dalam jaringan dan di luar jaringan selama pandemi *covid 19-new normal*. Penelitian dilakukan di lembaga pendidikan berbasis agama Islam yang telah menerapkan pendidikan karakter.

---

<sup>23</sup> Siti Muflikhah, “*Manajemen Program Boarding School di MIN 1 Banyumas*,” Tesis, Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020.

<sup>24</sup> Niken Srihartati, “*Manajemen Program Penguatan Pendidikan Karakter melalui Pembelajaran Dalam Jaringan dan Luar Jaringan di Masa Pandemi COVID 19-New Normal*,” Tesis, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan adalah terletak pada fokus penelitian yaitu manajemen program. Sedangkan letak perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitiannya, objek penelitian ini yaitu program penguatan pendidikan karakter melalui pembelajaran dalam jaringan dan luar jaringan di masa pandemic *covid 19-new normal*, sedangkan objek penelitian peneliti yaitu program pembelajaran ISC dalam mengembangkan mutu peserta didik.

Berdasarkan paparan kajian penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas belum ada pembahasan mengenai bagaimana pendekatan TQM dalam program pembelajaran ISC alias program pembelajaran unggulan dalam mengembangkan mutu peserta didiknya, maka dari itu peneliti lebih memfokuskan pada hal tersebut. Penelitian ini membahas tentang bagaimana implementasi pendekatan TQM dalam program pembelajaran ISC dalam mengembangkan mutu peserta didik ISC, apa urgensi pendekatan TQM dalam program pembelajaran ISC dalam mengembangkan mutu peserta didik ISC dan bagaimana strategi pendekatan TQM dalam program pembelajaran ISC dalam mengembangkan mutu peserta didik ISC.

## **E. Kerangka Teoritik**

### **1. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)**

Konsep TQM merupakan konsep yang dikembangkan di Jepang pada tahun 1940-an oleh beberapa sarjana kenamaan dari Amerika Serikat

seperti Juran Feigenbaum dan William Edward Deming.<sup>25</sup> Untuk memahami TQM, pertama-tama perlu kita jabarkan terkait apa itu kualitas (*quality*), apa itu kualitas terpadu (*total quality*) dan apa itu manajemen kualitas terpadu (*total quality management*).<sup>26</sup> Berikut penjelasannya:

a. Kualitas (*Quality*)

Kualitas (*quality*) merupakan istilah yang biasanya digunakan untuk menggambarkan keindahan, kebaikan dan kemewahan. Maka dari itu kualitas menjadi sketsa yang sulit untuk dipahami.<sup>27</sup>

Davis dan Goetsch menyatakan bahwa kualitas sulit untuk didefinisikan walaupun tanda-tanda atau fenomenanya terlihat dalam kehidupan nyata.<sup>28</sup> Kualitas, di sisi lain, sering disamakan dengan mutu yang sebenarnya merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Hingga saat ini, dalam dunia industri belum ada definisi kualitas yang sama.

Menurut *General Service Administration* (GSA), kualitas didefinisikan sebagai titik bertemunya kebutuhan pelanggan, sementara William Edward Deming mendefinisikan kualitas

---

<sup>25</sup> Syahid, "Penerapan Total Quality Management Pada Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddi.", hal. 196.

<sup>26</sup> Wahyu Septiadi, "Tinjauan Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam," *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2019), hal. 34–51, <https://doi.org/10.31538/ndh.v4i1.105>.

<sup>27</sup> Edward Sallies, *Total Quality Management in Education*, (London: Kogan Page Limited. 1993), hal. 35.

<sup>28</sup> Lesley Munro dan Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT Gramedia, (Terjemahan), Cet. Ke-3, 2002), hal. 6.

sebagai sesuatu yang mempunyai dinamis yang banyak.<sup>29</sup> Namun Deming menegaskan bahwa kualitas sekarang ini lebih digunakan sebagai konsep yang mutlak.<sup>30</sup> Maka dari itu, kualitas merupakan konsep dinamis yang selalu dikaitkan dengan produk, layanan, orang, proses dan lingkungan.<sup>31</sup>

b. Kualitas Terpadu (*Total Quality*)

Kualitas terpadu mempunyai definisi yang berbeda-beda seperti halnya dengan definisi kualitas.<sup>32</sup> Menurut Departemen Pertahanan Amerika, kualitas terpadu sebagai kegiatan berkelanjutan yang melibatkan semua orang di dalam organisasi, baik manajer maupun semua staf dalam upaya secara terpadu untuk mencapai peningkatan kinerja di setiap tingkat.<sup>33</sup>

Pada dasarnya, kualitas terpadu merupakan cara melakukan hal-hal yang berupaya memaksimalkan keunggulan kompetitif organisasi melalui peningkatan berkelanjutan dalam hal produk,

<sup>29</sup> Goetsch, David L dan Stanley B. Davis, *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Service*, (New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2000), hal. 47.

<sup>30</sup> Lesley Munro dan Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT Gramedia, (Terjemahan), Cet. Ke-3, 2002), hal. 4.

<sup>31</sup> Syafiuddin, "Aplikasi Prinsip Manajemen Mutu Total Quality dalam Pendidikan dan Implikasinya bagi Upaya Penanggulangan Dekadensi Moral Bangsa: Jurnal Pendidikan Islam 8, no 1 (2015), hal. 19-31.

<sup>32</sup> F Fadriati, "Model Total Quality Management Pada Lembaga Pendidikan Islam," *PROCEEDING IAIN Batusangkar 2019*, hal. 117-24, <http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/proceedings/article/view/1294>.

<sup>33</sup> David L dan Stanley B. Davis Goetsch, *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Service*, (New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2000), hal. 47.

layanan, orang, proses dan lingkungan. Secara sistematis, kualitas total memiliki karakteristik sebagai berikut:<sup>34</sup>

- 1) Dasar-dasar yang strategis (*strategic basics*)
- 2) Fokus pada pelanggan (internal dan eksternal) (*focus on customer*)
- 3) Obsesi dengan kualitas (*obsession with quality*)
- 4) Pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan memecahkan masalah (*scientific approach to decision making and problem solving*)
- 5) Komitmen jangka panjang (*long term commitment*)
- 6) Kerja tim (*team work*).
- 7) Perbaikan proses secara berkelanjutan (*continuous process improvement*).
- 8) Pendidikan dan pelatihan (*educating and training*).
- 9) Kebebasan yang terkontrol (*controlled freedom*).
- 10) Kesatuan tujuan (*unity of purpose*).
- 11) Pelibatan dan pemberdayaan tenaga (*involvement and empowerment of energy*).

c. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)

*Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan manajemen yang menekankan kualitas sebagai strategi bisnis dan melibatkan seluruh anggota organisasi dalam rangka mencapai

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, Hal. 47.

kepuasan pelanggan.<sup>35</sup> TQM juga merupakan metode untuk meningkatkan produktivitas perusahaan baik dari segi kualitas maupun kuantitas.<sup>36</sup> Maka dari itu, *Total Quality Management* (TQM) merupakan filosofi manajemen atau komitmen budaya organisasi untuk terus memuaskan pelanggan melalui peningkatan berkelanjutan dari semua proses organisasi dalam rangka menghasilkan produk dan layanan berkualitas tinggi.<sup>37</sup>

Berdasarkan hal tersebut, TQM dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen mutu terkait upaya untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan dari berbagai perspektif secara berkelanjutan, salah satunya adalah meningkatkan kualitas SDM yang juga dikenal sebagai peserta didik. Hal tersebut dapat diukur dengan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, karena pendidikan, sebagai lembaga layanan, harus menciptakan budaya yang berkualitas untuk memenuhi harapan pelanggan yang berubah.<sup>38</sup>

## 2. Konsep *Total Quality Management* (TQM)

TQM merupakan konsep manajemen yang muncul 50 tahun lalu sebagai hasil dari berbagai metode manajemen, serta inisiatif untuk

---

<sup>35</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2002), hal. 4.

<sup>36</sup> Nanang Fattah, *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) Dan Dewan Sekolah*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004), hal. 117.

<sup>37</sup> Benyamin Molan, *Glosarium Prentice Untuk Manajemen Dan Pemasaran*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002), hal. 154.

<sup>38</sup> Ulfatur Rahmah, "Implementasi Total Quality Management ( TQM ) Di SD Al - Hikmah Surabaya" 3 (2018), hal. 111–31.



meningkatkan produksi dan pengembangan.<sup>39</sup> Pengertian ini merupakan pengertian ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan staf untuk melaksanakan inisiatif peningkatan mutu sebagai sarana pemenuhan kebutuhan (*conformance to requirements*).<sup>40</sup> melalui implementasi perubahan manajemen secara sistematis dan peningkatan berkelanjutan dari proses, produk dan layanan organisasi.<sup>41</sup>

Penting untuk dipahami bahwa istilah manajemen dalam konsep TQM mengacu pada semua orang dalam organisasi. Dengan kata lain, terlepas dari status, posisi atau peran, seluruh orang di institusi adalah “manajer” untuk tanggung jawab mereka sendiri.<sup>42</sup> Karena konsep *Total Quality Management* (TQM) dilakukan secara menyeluruh, dimulai dengan *input*, *process*, *output* dan *outcomes* dan juga dilakukan secara berkesinambungan, menunjukkan bahwa upaya untuk mencapai kualitas adalah bagian dari pekerjaan sehari-hari, bukan sesuatu yang bersifat sementara (kapan saja).<sup>43</sup>

Dalam pendidikan, kontrol kualitas digunakan untuk mendeteksi penyimpangan kualitas (*output* yang tidak sesuai dengan standar). Standar

---

<sup>39</sup> Nurul Indana, “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Salafiyah Syafi’iyah Tebuireng)” *Al-Idaroh*, Vol. 1, No. 1, 2017. Hal. 68.

<sup>40</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal. 21.

<sup>41</sup> Endraswari Lilik Huriyah, “Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya,” *JOIES: Journal of Islamic Studies* 1, no. 303–332 (2016), hal. 28.

<sup>42</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal. 21.

<sup>43</sup> Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 295.

kualitas ini dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui maju mundurnya sekolah.<sup>44</sup> TQM memahami bahwa sekolah merupakan unit layanan jasa khususnya layanan pembelajaran.<sup>45</sup> Layanan jasa yang meliputi konsumen primer alias pelanggan utama yaitu pelajar, pelanggan sekunder yaitu orang tua, pemerintah, dan masyarakat, dan pelanggan tersier yaitu penerima atau pengguna lulusan, baik di perguruan tinggi maupun di dunia usaha.<sup>46</sup>

Maka dari itu, dalam ranah pendidikan, gagasan esensial TQM adalah ide tim, yang menunjukkan bahwa anggota organisasi pendidikan dan satuan pendidikan berkolaborasi dalam satu tujuan yang melibatkan sekelompok kecil orang menggunakan produk pendidikan.<sup>47</sup> Manajemen kualitas sebuah institusi pendidikan tercermin dari produktivitas manajemen institusi. Produktivitas adalah ukuran seberapa baik kita mengubah sumber daya *input/output* menjadi produk atau *output* yang dapat digunakan.<sup>48</sup>

*Total Quality Management* (TQM) terkait erat dengan peran William Edward Deming yang mempopulerkan teorinya sebagai pengganti

---

<sup>44</sup> Ahmad Darmadji, Implementasi *Total Quality Management* (TQM) sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan di MAN Model Yogyakarta, El-Tarbawi, Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 2, No. 1, 2008. Hal. 188.

<sup>45</sup> Nurul Indana, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)." Al-Idaroh, Vol. 1 No. 1. 2017. Hal. 68.

<sup>46</sup> Sri Minarti, *Manajemen Sekolah* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hal. 355."

<sup>47</sup> Nurul Indana, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)." Al-Idaroh, Vol. 1 No. 1. 2017. Hal. 69.

<sup>48</sup> Baharudin dan Moh. Makin, *Manajemen Pendidikan Islam* (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010), hal. 31.

manajemen ilmiah yang dipopulerkan oleh Frederic Winslow Taylor dimana menekankan bekerja lebih keras untuk melakukan yang terbaik (*work harder do their best*).<sup>49</sup> William Edward Deming yang dijuluki Bapak TQM merupakan ahli manajemen yang mengembangkan konsep siklus Deming tentang peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan melalui tahapan PDCA, yaitu perencanaan (*plan*), pelaksanaan (*do*), pembelajaran/pemeriksaan (*study*) dan tindakan (*act*).<sup>50</sup>

Dalam tahap perencanaan, langkah yang direncanakan untuk perbaikan kualitas pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi peluang perbaikan. Tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan secara riil rancangan rencana yang telah disusun menjadi sebuah program, hal ini dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Kemudian hasil pelaksanaan program tersebut dievaluasi dan diperiksa untuk dijadikan suatu catatan sebagai dasar penyesuaian dan perbaikan. Kemudian tahapan terakhir dalam siklus ini yaitu tindak lanjut dari hasil penelitian terhadap program dengan melaksanakan perbaikan tersebut dan mengulangi pada siklus rencana perbaikan selanjutnya.<sup>51</sup> Penerapan konsep Deming secara konsisten adalah penting untuk menghindari “penyakit” utama dalam manajemen yang diserang oleh virus *NATO* (*No Action Talking Only*).<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup> J. J. Bonstingl, *Quality of School*. California: Corwin Press, 2001. Hal. 7.

<sup>50</sup> Daryanto Setyobudi dan Ismanto Bintoro “*Konsumen dan Pelayanan Prima*,” Yogyakarta, 2014, hal. 5.

<sup>51</sup> *Ibid.*, Hal. 5.

<sup>52</sup> Vincent Gasperz. “Total Quality Management”, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001) hal. 203.

Proses siklus William Edward Deming dimulai dengan pelanggan dan diakhiri dengan pelanggan.<sup>53</sup> Deming menekankan perbaikan-perbaikan yang dilakukan selalu dimulai dengan perencanaan dengan tidak henti dan perencanaan terinspirasi oleh hasil yang telah tercapai sebelumnya, sehingga ada perbaikan untuk implementasi rencana berikutnya.<sup>54</sup> Oleh karena itu, Deming mendefinisikan mutu atau kualitas sebagai pengembangan berkelanjutan dari sistem yang stabil, dengan menekankan 2 (dua) definisi pada 2 (dua) hal, yaitu sebagai berikut:<sup>55</sup>

- 1) Kontinuitas semua sistem (administrasi, desain, produksi dan penjualan). Pengukuran kualitas atau atribut kualitas harus dilakukan di seluruh perusahaan atau institusi dan digabungkan sepanjang waktu.
- 2) Perbaikan berkelanjutan pada berbagai sistem untuk menghilangkan penyimpangan dan memenuhi kebutuhan klien dengan lebih baik.

### 3. Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* (TQM)

Konsep TQM menetapkan asumsi yang dianggap mampu mencapai kualitas atau mutu. Berbagai profesional dan kelompok berusaha

---

<sup>53</sup> Achmad Supriyanto, "Implementasi Total Quality Management Dalam Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran Di Institusi Pendidikan," *Cakrawala Pendidikan* 40, no. 1 (2011), hal. 17–29, <https://doi.org/10.1177/001088049904000123>.

<sup>54</sup> Ahmad Darmadji, Implementasi *Total Quality Management* (TQM) sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan di MAN Model Yogyakarta, El-Tarbawi, *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 2, No. 1, 2008. Hal. 186.

<sup>55</sup> Teguh Sriwidadi, *Manajemen Mutu Terpadu*, *Journal The Winners*, Vol. 2, No. 2, 2001. Hal. 109-110.

menemukan aturan terbaik untuk mencapai kualitas. Ada 8 (delapan) prinsip kualitas berdasarkan ISO, yaitu sebagai berikut:<sup>56</sup>

a. *Customer Focused Organization* (Orientasi pada Pelanggan)

TQM adalah gagasan yang melampaui kualitas dan kebahagiaan pelanggan serta kepatuhan pelanggan dengan spesifikasi yang ditentukan, yaitu menentukan kualitas. Pelanggan internal maupun eksternal disebut sebagai "pelanggan". Semua bidang kebutuhan pelanggan ditangani, termasuk keterjangkauan, keamanan, dan ketepatan waktu. Tujuan orientasi pelanggan ini adalah agar manajemen bisnis dapat memahami beragam kebutuhan konsumen yang ada dan yang akan datang.<sup>57</sup>

b. *Leadership* (Kepemimpinan)

Pemimpin harus membangun dan memelihara suasana internal dimana orang, atau karyawan, dapat berpartisipasi secara aktif dalam pencapaian tujuan perusahaan. Penggunaan kepemimpinan adalah suatu keharusan, yang diterapkan dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:<sup>58</sup>

- 1) Pertimbangkan kebutuhan semua pemangku atau pihak yang berkepentingan, termasuk pelanggan.

---

<sup>56</sup> Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 298.

<sup>57</sup> Nurul Indana, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)." *Al-Idaroh*, Vol. 1 No. 1. 2017. Hal. 71-.75.

<sup>58</sup> Sri Minarti, *Manajemen Sekolah* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hal. 356.

- 2) Menetapkan dan menjelaskan visi organisasi di masa depan sehingga semua orang memahami tujuannya.
- 3) Menetapkan tujuan dan tujuan yang menantang dan sosialisasikan.
- 4) Mengembangkan dan mempromosikan nilai-nilai kebersamaan seperti kerja tim, kejujuran dan model tugas etis di semua tingkatan organisasi.
- 5) Berikan semua orang sumber daya yang diperlukan. Misalnya, pelatihan sehingga kebutuhan bidang tugas terpenuhi dan diberikan tanggung jawab bebas penuh.
- 6) Beri semangat dengan kebesaran hati dan pengakuan terhadap kontribusi pada semua orang.

c. *Involvement of People* (Keterlibatan Orang-Orang)

Karena merupakan tanggung jawab setiap orang, maka setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu atau kualitas.<sup>59</sup>

Karena, jika ada banyak orang yang tidak peduli dengan kualitas atau mutu, upaya menghasilkan layanan atau produk yang berkualitas akan sia-sia dan tidak akan mungkin terwujud. Penerapan khusus prinsip ini adalah.<sup>60</sup>

- 1) Berusaha membujuk semua orang tentang pentingnya kontribusi dan peran mereka dalam organisasi.

---

<sup>59</sup> Nurul Indana, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)." *Al-Idaroh*, Vol. 1 No. 1. 2017. Hal. 72.

<sup>60</sup> Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008* (Malang:UIN Malang PRESS, 2009), hal. 61.

- 2) Mendidik semua orang tentang keterbatasan kinerja mereka dan ruang lingkup tanggung jawab mereka dalam organisasi.
- 3) Berusaha membuat semua orang menyadari masalah pekerjaan mereka dan termotivasi untuk menyelesaikannya.
- 4) Mendorong semua orang untuk mencari cara untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan pengalaman mereka.
- 5) Memfasilitasi agar setiap orang memiliki kesempatan untuk berbagi pengalaman atau pengetahuan dan berinovasi.
- 6) Memfasilitasi semua orang mendiskusikan permasalahan secara terbuka.

d. *Process Approach* (Pendekatan Proses)

Pendekatan ini bermaksud bahwa *output* yang ditargetkan lebih efisien, sementara sumber daya dan aktivitas terkait, dikendalikan sebagai proses dengan metode ini. Penerapan khusus prinsip ini adalah:<sup>61</sup>

- 1) Menentukan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan secara sistematis.
- 2) Memeriksa dan menilai kemampuan aktivitas utama.
- 3) Menentukan antarmuka (*interface*) aktivitas utama di dalam dan di seluruh fungsi organisasi.

---

<sup>61</sup> Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 298.

- 4) Membuat proses sesingkat dan seefisien mungkin, tidak berbelit-belit.
- 5) Fokus pada factor-faktor seperti sumber daya, metode dan materi untuk meningkatkan aktivitas organisasi utama.
- 6) Singkirkan birokrasi dan fungsi prganisasi yang tanggung jawabnya tumpang tindih.
- 7) Menilai risiko, konsekuensi dan dampak kegiatan terhadap pelanggan atau pemangku kepentingan lainnya.

e. *System Approach to Management*

Bertujuan untuk mengidentifikasi, memahami dan mengelola sistem proses yang terkait secara objektif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Penerapan dalam prinsip ini adalah:<sup>62</sup>

- 1) Persiapan sistem untuk mencapai tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.
- 2) Mengenali saling ketergantungan proses sistem.
- 3) Pendekatan tugas yang tidak tumpang tindih untuk harmonisasi struktur dan integrasi proses.
- 4) Memberikan pemahaman yang paling menyeluruh tentang tugas/tanggungjawab yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama dan mengurangi hambatan lintas fungsi.

---

<sup>62</sup> Nurul Indana, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)." Al-Idaroh, Vol. 1 No. 1. 2017. Hal. 73.



5) Mengidentifikasi dan menentukan bagaimana aktivitas tertentu dalam sistem akan dilakukan.

f. *Continual Improvement* (Perbaikan Secara Berkelanjutan)

Pentingnya menerapkan sistem manajemen mutu adalah sebagai upaya berbagai perbaikan yang dapat dilakukan secara otomatis oleh organisasi. Kemampuan untuk menerapkan proses perbaikan terus-menerus setiap saat membantu kemampuan organisasi untuk menyediakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penerapannya yaitu sebagai berikut:<sup>63</sup>

- 1) Secara konsisten menerapkan pendekatan organisasi terhadap kontinuitas (kelangsungan) peningkatan kinerja.
- 2) Menyediakan dan mengirim Sumber Daya Manusia (SDM) untuk metode perbaikan berkelanjutan dan pelatihan alat.
- 3) Melakukan perbaikan berkelanjutan pada produk, proses dan tujuan sistem.
- 4) Menetapkan tujuan dan sasaran sebagai pedoman untuk mencapai peningkatan jangka panjang.
- 5) Kenali dan hadiahkan kemajuan.

g. *Factual Approach to Decision Making* (Pendekatan Faktual dalam Pengambilan Keputusan)

---

<sup>63</sup> Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008* (Malang:UIN Malang PRESS, 2009), hal. 179.

Merupakan keputusan yang efektif berdasarkan pada analisis informasi dan analisis data. Prinsip ini secara khusus diterapkan sebagai berikut:<sup>64</sup>

- 1) Memastikan bahwa data dan informasi akurat dan dapat dipercaya.
  - 2) Jadikan data tersedia bagi mereka yang membutuhkan.
  - 3) Menggunakan metode yang valid untuk menganalisis data dan informasi.
  - 4) Membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan kombinasi analisis faktual dan intuisi.
- h. *Mutually Beneficial Supplier-Relationship* (Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan)

Merupakan suatu organisasi dan pemasoknya yang saling terhubung atau saling membutuhkan, kerja sama yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan kedua belah pihak untuk menciptakan kesuksesan. Penerapannya adalah sebagai berikut:<sup>65</sup>

- 1) Menjalin hubungan yang seimbang antara keuntungan jangka pendek dan keuntungan jangka panjang.

---

<sup>64</sup> Nurul Indana, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)." *Al-Idaroh*, Vol. 1 No. 1. 2017. Hal. 74.

<sup>65</sup> Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 302.

- 2) Berkolaborasi dengan pemasok untuk mengumpulkan keahlian dan sumber daya.
- 3) Temukan dan pilih pemasok utama.
- 4) Menciptakan pengembangan kolaboratif untuk meningkatkan fleksibilitas dan kecepatan merespon perubahan kebutuhan pasar.
- 5) Berikan dorongan atau semangat dan menghargai pertumbuhan dan pencapaian.

Berikut adalah 14 prinsip *Total Quality Management* (TQM) William Edward Deming, yaitu sebagai berikut:<sup>66</sup>

- a. Menciptakan kegunaan produk dan layanan secara berkesinambungan.
- b. Adopsi filosofi baru dimana menolak kebiasaan menerima kesalahan, kerusakan dan penundaan.
- c. Mengurangi ketergantungan pada inspeksi massal.
- d. Mengurangi biaya keseluruhan.
- e. Peningkatan berkelanjutan dan tidak pernah berakhir, sistem produktivitas untuk memperbaiki mutu dan produktivitas secara konstan untuk meminimalisir pembiayaan.
- f. Pelatihan untuk semua karyawan pada semua bidang.
- g. Memberikan penekanan manajemen dan pengawas (supervisor) pada karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

---

<sup>66</sup> Teguh Sriwidadi, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jurnal The Winners, Vol. 2. No. 2. 20021. Hal. 109-110.

- h. Singkirkan rasa takut. Karyawan tidak boleh dihukum karena kegagalan sistem. Kembangkan keterampilan komunikasi 2 (dua) arah yang efektif. Manajemen berbasis kontrol harus ditinggalkan.
- i. Menghapus hambatan organisasi. Meningkatkan kolaborasi antara departemen seperti penelitian, desain, manufaktur dan penjualan.
- j. Dengan tidak adanya metode yang lebih baik, hilangkan program, dorongan dan slogan yang membutuhkan tingkat produksi baru.
- k. Singkirkan kuota, standar kerja dan tujuan yang tidak menentu yang mengganggu kualitas atau mutu. Sebaliknya, fokus pada kepemimpinan dan peningkatan proses yang berkelanjutan.
- l. Menghapus hambatan (sistem dan manajemen yang salah) yang merusak kebanggaan karyawan dalam pekerjaan mereka.
- m. Mempromosikan pendidikan karyawan dan peningkatan diri yang berkelanjutan.
- n. Menginstruksikan semua karyawan untuk mengikuti empat belas prinsip ini.

#### **4. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Pendidikan**

Karena konsepnya mengutamakan keterpaduan semua fungsi dan proses, serta memberdayakan dan melibatkan seluruh elemen dalam lembaga pendidikan, maka TQM menjadi salah satu kunci keberhasilan

tujuan pendidikan yang paling berhasil.<sup>67</sup> Dengan kata lain, *Total Quality Management* (TQM) mengharuskan implementasinya di seluruh organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal.<sup>68</sup>

TQM adalah filosofi perbaikan yang dapat melengkapi lembaga pendidikan dengan seperangkat alat praktis untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan.<sup>69</sup> Pernyataan ini dapat dipecah menjadi 2 (dua) konsep: kemampuan analitis yang berkelanjutan dan mendalam, yang keduanya akan digunakan untuk meningkatkan kualitas sebagai sarana pemenuhan harapan dan kepuasan konsumen, karena proses penerapan *Total Quality Management* (TQM) di lembaga pendidikan mengharuskan kelompok suporter yang beragam yang diharapkan dapat membentuk pola pikir sekaligus komitmen yang kuat untuk menjaga dan bahkan meningkatkan kualitas atau mutu.<sup>70</sup>

TQM harus digunakan dalam institusi pendidikan karena 4 (empat) alasan utama, yaitu sebagai berikut:<sup>71</sup>

- a. Pendidik bertanggung jawab untuk bisnis mereka karena merupakan komponen penting dari perbaikan sekolah.

---

<sup>67</sup> Fadriati, "Model Total Quality Management Pada Lembaga Pendidikan Islam." Hal. 122.

<sup>68</sup> Rachmat Hendayana, "Implementasi Gugus Kendali Mutu dalam Kegiatan Pengkajian" dalam [http://bp2tp.litbang.deptan.go.id/file/wp04\\_15](http://bp2tp.litbang.deptan.go.id/file/wp04_15), diakses tanggal 22 Desember 2020.

<sup>69</sup> Mursalim, Paradigma Baru Peningkatan Mutu Satuan pendidikan dalam Perspektif Total Quality Management," hal. 138.

<sup>70</sup> Wahyu Septiadi, "Tinjauan Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam.", Nidhomul Haq, Vol. 4, No. 1. 2019. Hal. 4.

<sup>71</sup> Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, "Education Management" , Jakarta Rajawali Pres.20120, hal. 483-484.

- b. Pendidikan mengharuskan proses pemecahan masalah sensitif yang berfokus pada mengidentifikasi dan menyelesaikan akar penyebab masalah.
- c. Sistem sekolah harus menjadi contoh bagi semua lembaga pembelajaran.
- d. Sangat mungkin bahwa dengan menerapkan TQM di sekolah, orang akan dapat menemukan mengapa sistem pendidikan saat ini gagal. Implementasi TQM dapat menghasilkan sistem yang lebih baik.

Berikut metode yang diperlukan sehubungan dengan penerapan TQM di lembaga pendidikan yang berfokus pada peningkatan kualitas dan juga dapat digunakan sebagai acuan. Menurut Juran ada 10 langkah dalam meningkatkan mutu tersebut, yaitu:<sup>72</sup>

- a. Meningkatkan atau membangun kesadaran akan kesempatan untuk perbaikan atau peningkatan.
- b. Menetapkan tujuan untuk perbaikan.
- c. Merencanakan sebelumnya untuk mencapai tujuan.
- d. Memberikan instruksi dengan menyelenggarakan pelatihan.
- e. Menjalankan suatu proyek untuk memecahkan masalah.
- f. Mewartakan pembaruan atau perkembangan.
- g. Memberikan pengakuan dengan mengucapkan rasa terima kasih.
- h. Mengkomunikasikan hasil.
- i. Menjaga hasil.

---

<sup>72</sup> Koswara dkk, *Manajemen Pendidikan*. (Cet Iv; Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 296.

- j. Menjaga momentum dengan memasukkan peningkatan tahunan ke dalam sistem dan progress regular perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut, sebuah lembaga pendidikan harus merencanakan dan mempersiapkan secara menyeluruh segala upaya peningkatan kualitas sebagai bentuk implementasi *Total Quality Management* (TQM).<sup>73</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *field research* (penelitian lapangan) dengan metode kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang berhubungan langsung dengan objek penelitian.<sup>74</sup>

Dalam praktiknya peneliti mengamati secara langsung tentang pendekatan TQM dalam program pembelajaran ISC dalam pengembangan mutu peserta didik ISC dengan data-data yang diperoleh, yaitu seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil dokumentasi, hasil observasi dan analisis dokumen. Analisis data dilakukan dengan mencari sebanyak mungkin informasi, kemudian membuat pola berdasarkan data asli yang didapatkan.<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup> Wahyu Septiadi, "Tinjauan Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam.", *Nidhomul Haq*, Vol. 4, No. 1. 2019. Hal. 46.

<sup>74</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hal. 2.

<sup>75</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014, hal. 87.

## 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat yang berlokasi di Jalan K.H Ahmad Fadlil II No. 53, Kampus Pesantren Darussalam Ciamis PO BOX No. 2, Desa Dewasari, Kecamatan Cijeungjing, Kabupaten Ciamis 46271.<sup>76</sup> Penelitian ini dilakukan pada tahun ajaran 2020/2021 selama 56 hari, terhitung mulai tanggal 23 Maret 2021 hingga 18 Mei 2021, dengan mewawancarai beberapa subjek penelitian, yaitu kepala program pembelajaran ISC, guru kelas dan guru tutorial program pembelajaran ISC dan juga murid kelas X-XII program pembelajaran ISC.

## 3. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu data yang didapatkan dari sumber aslinya.<sup>77</sup> Data tersebut didapat dari catatan wawancara, dokumentasi, observasi serta data pendukung lainnya mengenai informan.

Sedangkan data sekunder yaitu data yang sudah tersedia dari penelitian yang sudah ada.<sup>78</sup> Data sekunder didapatkan dari kepustakaan mulai dari buku, hasil penelitian. Artiker jurnal, dan bentuk-bentuk lain yang relevan dengan penelitian.

---

<sup>76</sup> Hasil Dokumentasi, *Madrasah Unggulan MAN 1 Ciamis*, dikutip Pada Hari Rabu tanggal 24 Maret 2021. Hal. 9.

<sup>77</sup> Marzuki, *Metodelogi Riset*, Yogyakarta: Aditya Medika, 2002.

<sup>78</sup> Umi Narimawati, *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*, Bandung: Agung Media, 2005.



#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Teknik Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan sebanyak 6 (enam) kali yaitu dimulai dari tanggal 3 April 2021 hingga 17 April 2021 dengan 9 (sembilan) responden, yaitu 1 (satu) Kepala Program Pembelajaran ISC, 1 (satu) Sekretaris Program Pembelajaran ISC, 1 (satu) Guru Sekolah dan Guru Tutorial program pembelajaran Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) ISC, 2 (dua) Siswi kelas X program pembelajaran ISC, 2 (dua) Siswi kelas XI program pembelajaran ISC dan 2 (dua) Siswi kelas XII program pembelajaran ISC.

##### b. Teknik Observasi

Teknik observasi yaitu metode pengumpulan data berupa pengamatan objek studi.<sup>79</sup> Penelitian observasi dilakukan untuk memperoleh data berupa Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) peserta didik ISC. Pelaksanaan observasi pada penelitian ini dilakukan sebanyak 3 (kali) kali, *pertama* pada Hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021, *kedua* pada Hari Kamis tanggal 15 April 2021 dan *ketiga* pada Hari Sabtu tanggal 17 April 2021.

##### c. Studi dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dari dokumen yang ada atau rekaman yang disimpan, seperti

---

<sup>79</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2021). Hal. 140.

catatan transkrip, buku, catatan dan sebagainya. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data terkait gambaran umum MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat seperti sejarah berdirinya sekolah, visi-misi dan tujuan sekolah, data murid dan siswa, serta dokumen-dokumen lainnya yang relevan dan gambaran umum program pembelajaran ISC.

## 5. Teknik Analisis Data

### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan memilah atau memilih informasi penting dimana pada penelitian ini, peneliti mengesampingkan hal-hal yang dirasa tidak diperlukan dalam penelitian. Selanjutnya peneliti memilah data yang telah didapatkan tersebut kedalam bagian-bagian kecil, misalnya data mengenai bagaimana sejarah berdirinya program pembelajaran ISC, bagaimana manajemen program pembelajaran ISC dan lain sebagainya yang kemudian peneliti kotakkan menurut data masing-masing permasalahan, sehingga diketahui mana data yang penting dan data yang tidak terlalu penting.

Data yang peneliti anggap penting dan sekiranya dapat peneliti sajikan guna mendapatkan jawaban, maka akan peneliti jadikan prioritas. Sedangkan data yang kiranya tidak terlalu penting, maka akan peneliti kesampingkan sehingga dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan jelas.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada tahap selanjutnya dalam olah data kualitatif yaitu penyajian data. penyajian ini dilakukan untuk mempermudah dalam memahami data. Data pada penelitian kualitatif dapat berbentuk teks yang bersifat naratif dan deskriptif. Data-data yang diperoleh dibagi ke dalam kelompok kecil dan di analisis, hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan data yang mudah dimengerti dengan mengubah data yang didapatkan kedalam berbagai bentuk seperti tabel, diagram, serta gambar.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang peneliti dapatkan dalam penelitian ini direduksi, dianalisis dan disajikan kedalam berbagai bentuk serta penjelasan, selanjutnya ditemukan inti dari penelitian yang dilakukan berupa kesimpulan yang didalamnya berisi rangkuman hasil penelitian dan dapat dimanfaatkan untuk menjawab topik permasalahan, serta menjadi sebuah landasan pada penelitian selanjutnya.

6. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam memeriksa validitas atau keabsahan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik triangulasi dimana merupakan proses pemeriksaan dan penelitian dari berbagai sumber yang berbeda, melalui teknik yang berbeda, serta dapat dilakukan dalam waktu yang

berbeda.<sup>80</sup> Teknik triangulasi yang digunakan dalam memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber merupakan teknik dalam memeriksa keabsahan data yang diperoleh melalui beberapa sumber berbeda, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan cara memeriksa data yang sama melalui teknik pengumpulan yang berbeda.<sup>81</sup> Beberapa cara yang peneliti lakukan guna menguji keabsahan data adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti membandingkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan data yang didapatkan saat observasi maupun dokumentasi.
- b. Peneliti membandingkan hal yang dipaparkan oleh informan saat wawancara.
- c. Peneliti membandingkan pemaparan yang dijelaskan oleh informan yang satu dengan yang lainnya.

d. Peneliti menganalisis apakah hasil wawancara dan observasi sesuai dengan catatan yang terdapat di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.

---

<sup>80</sup> Rinduan Zain, "Analisa Data Kualitatif dan Kuantitatif" dalam *Handout Metodologi Penelitian*, <http://elearning.ncie.or.id> diakses pada 10 Desember 2020.

<sup>81</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hal. 372-374.

## G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II berisi tentang gambaran umum MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat, gambaran umum program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) dan urgensi pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat.

BAB III berisi tentang implementasi pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat yang di dalamnya meliputi perencanaan (*plan*), pelaksanaan (*do*), pemeriksaan/pembelajaran (*study*) dan tindakan (*act*).

BAB IV berisi tentang hasil pendekatan *Total Quality Managemen* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat yang didalamnya membahas *output* dan *outcomes* pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran *Intensive Science Class* (ISC)

BAB V berisi penutup atau akhir dari tesis ini, yang didalamnya terdapat kesimpulan atau rangkuman dari isi yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, serta saran yang diharapkan dapat menjadi masukan guna penelitian selanjutnya.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisa hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait pendekatan TQM pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran ISC di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Urgensi TQM dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran ISC merupakan suatu keperluan dan keharusan, karena salah satu konsep TQM yaitu mengimplementasikan jaminan kepuasan pelanggan/ Sumber Daya Manusia (SDM) alias peserta didik, maka dari itu konsep tersebut merupakan konsep yang sangat relevan untuk manajemen program dalam mengembangkan mutu peserta didiknya.
2. Implementasi pendekatan TQM dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran ISC sudah terlaksana dengan baik, walaupun masih ada beberapa hal yang perlu di evaluasi hingga ditindaklanjuti, yaitu terkait visi, misi dan tujuan program pembelajaran ISC, fasilitas, kuota siswa dan waktu. Karena hal yang baru di evaluasi sampai ditindaklanjuti hanya perihal kehadiran guru saja.
3. Hasil *output* dan *outcomes* pendekatan TQM dalam pengembangan mutu peserta didik program pembelajaran ISC yaitu sudah

menghasilkan lulusan yang berkualitas dan sudah memiliki prestasi yang selalu meningkat secara signifikan dan upaya untuk menghasilkan *outcomes* yang berkualitas dengan menggunakan metode pembelajaran yang *intensive* dan juga memfasilitasi siswa dalam kegiatan apapun dalam ruang lingkup akademik, sehingga pendekatan TQM tentunya dapat meningkatkan mutu peserta didik program pembelajaran ISC.

## **B. Saran**

Dari pembahasan di atas kiranya ada saran untuk kepala program pembelajaran ISC maupun guru program pembelajaran ISC, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk membuat pendokumentasian visi, misi dan tujuan program pembelajaran ISC agar tertulis dan tertera secara jelas.
2. Untuk menindak lanjuti evaluasi-evaluasi yang sudah di lakukan, seperti fasilitas, kehadiran guru dan kuota siswa.
3. Untuk tetap menjaga manajemen kelas, guna meningkatkan keefektivitasan proses belajar mengajar, karena mengingat banyaknya siswa yang berharap untuk kelas tidak terlalu banyak jumlah peserta didiknya.



### C. Kata Penutup

Segala puji dan syukur sepenuhnya dipanjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan inayat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Solawat dan salam semoga selalu tersampaikan pada kekasih-Nya yang menyebarkan cahaya kepada hati umatnya sehingga menuju pada jalan yang lurus, sang inspirator terbaik, yakni Nabi Muhammad SAW.

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, seluruh keluarga besar MAN 1 Darussalam Ciamis, serta semua pihak yang membantu peneliti dalam penyusunan tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Peneliti berharap dengan selesainya penelitian dan penyusunan tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca utamanya bagi *civitas* akademik, khususnya bagi peneliti.

*Hasbunallah wa ni'mal wakil.*

## DAFTAR PUSTAKA

### Karya Ilmiah (Jurnal, Artikel, Skripsi, Tesis, Disertasi dsb)

- Anwar, Saiful, "Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Bisnis Pendidikan." *EDUKA: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 4, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.32493/eduka.v4i2.4263>.
- Ahmad, Kurniawan, Syarwani and Achmad Wahidy, 'Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4.3 (2020).
- Apriliani, Ike, "Strategi Kepala Sekolah Dalam Pengembangan Kompetensi Profesional Guru Guna Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sman 9 Bandar Lampung." Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Azhari, Ulpha Lisni and Kurniady, Dedy Achmad, 'Manajemen Pembiayaan Pendidikan, Fasilitas Pembelajaran, Dan Mutu Sekolah', *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 23.2 (2016).
- Darmadi, Ahmad, "Implementasi *Total Quality Management* (TQM) sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan di MAN Model Yogyakarta", El-Tarbawi, *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 2, No. 1, 2008.
- Diansyah, Aziz Nur Bambang Wiyono, and Maisyaroh, "Implementasi Total Quality Management Pada Program Pendidikan Kejar Paket (Studi Multi Situs Di Pkbn Bintang Bangsa Kab Malang Dan Ki Hajar Dewantara Kota Malang)," *Jurnal Pendidikan - Teori, Penelitian, Dan Pengembangan* 1, no. 3 (2016).
- Drs. Ahmad Yani, M. Si dan Bagja Waluya, S.Pd, *Handout Mata Kuliah Media Pembelajaran Geografi*, Jurusan Pendidikan Geografi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia, 2007.

- Elais, Fathiannisa Sabila, and Kamalludin, 'Evaluasi Program Pendidikan Kewirausahaan Melalui Teaching Factory di SMK SMTI Bandar Lampung', *Jurnal Improvement*, 7.2 (2020).
- Fadriati, F. "Model Total Quality Management Pada Lembaga Pendidikan Islam." *PROCEEDING IAIN Batusangkar*, 2019, 117–24. <http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/proceedings/article/view/1294>.
- Hidayat, Ahmad Furqan "Manajemen Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di SDN (Sekolah Dasar Negeri) Kalisat 01 Kabupaten Jember", Tesis Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Ibrahim Malang.
- Huriyah, Lilik Endraswari. "Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya." *JOIES: Journal of Islamic Studies* 1, no. 303–332 (2016): 28. <file:///Users/andreataquez/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf> <http://salud.tabasco.gob.mx/content/revista> [http://www.revistaalad.com/pdfs/Guias\\_ALAD\\_11\\_Nov\\_2013.pdf](http://www.revistaalad.com/pdfs/Guias_ALAD_11_Nov_2013.pdf) <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v66n3.60060> <http://www.cenetec>.
- Hamdan, Yusuf, *Penyataan Visi dan Misi Perguruan Tinggi*, Vol. XVII, No. 1 Januari, 2001.
- Isnawati, Dewi dan Putri, Intan *Manajemen Pengembangan Peserta Didik Berbasis Total Quality Management di MI Al-Hidayah Bogor Miri Sragen*. Millah; *Jurnal Studi Agama*. Vol 20. No. 1. Agustus (2020).
- Indana, Nurul "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)", *Al-Idaroh* 1, no. 1 (2017).
- Jasuri. "Total Quality Management ( Tqm ) Pada Lembaga." *Madaniyah* 4, no. 1 (2014).

- Maghfiroh, Lailatul, “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui TQM Di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta,” *Ta’lim* 1, no. 2 (2018).
- Mursalim, Paradigma Baru Peningkatan Mutu Satuan pendidikan dalam Perspektif Total Quality Management,”.
- Majidah, Rima, *Evaluasi Program Pembelajaran Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) Intensive Science Class (ISC) di MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.
- Maesaroh, Siti “Peranan Metode Pembelajaran Terhadap Minat dan Prestasi Belajar Pendidikan Agama Islam”, *Jurnal Kependidikan*, Vol. 1, No. 1, 2013.
- Muflikhah, Siti “*Manajemen Program Boarding School di MIN 1 Banyumas*,” Tesis, Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020.
- Prabowo, Suto. “Total Quality Management (TQM) Dalam Pendidikan.” *Jurnal Sosial Humaniora* 5, no. 1 (2012): 32.
- Priarni, R. “Aplikasi Total Quality Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam.” *Inspirasi* 1, no. 1 (2017): 185–201.
- Rahmah, Ulfatur. “Implementasi Total Quality Management ( TQM ) Di SD Al - Hikmah Surabaya” 3 (2018): 111–31.
- Rohani, Isma, Fitria, Happy dan Rohana, ‘Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Disiplin Kerja Guru terhadap Kinerja Guru SDN di Kecamatan Sembawa’, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4.3 (2020).
- Rosiana, Rudi, Nunuk, Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas *Output* Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt, Kabupaten, *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi* 4. No. 2. (2016).

- Rusyadi, Sofyani Hasan, “Hubungan antara Manajemen Waktu dengan Prestasi Belajar pada Mahasiswa”, Skripsi Strata S.1 Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.
- Supriyanto, Achmad, “Implementasi Total Quality Management Dalam Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran Di Institusi Pendidikan.” *Cakrawala Pendidikan* 40, no. 1 (2011): 17–29.  
<https://doi.org/10.1177/001088049904000123>.
- Syafiuddin, “Aplikasi Prinsip Manajemen Mutu Total Quality dalam Pendidikan dan Implikasinya bagi Upaya Penanggulangan Dekadensi Moral Bangsa: *Jurnal Pendidikan Islam* 8, no 1 (2015).
- Subiyantoro, “Strategi Kepemimpinan Pendidikan Dalam Pengembangan MAN Propinsi DIY Perspektif Total Quality Management ( TQM ),” *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2016).
- Syahid, “Penerapan Total Quality Management Pada Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddi.”
- Septiadi, Wahyu. “Tinjauan Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam.” *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4.
- Styabudi, Wahyu, “*Manajemen Program Pembelajaran Bahasa Arab di Pondok Pesantren Darussalam (Studi Kasus di Pondok Pesantren Darussalamm Ngesong-Sengon Jombang)*”.Tesis. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018.
- Sriwidadi, Teguh, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jurnal The Winners, Vol. 2. No. 2. 2021.
- Suprastowo, Philip, “*Kajian tentang Tingkat Ketidakhadiran Guru Sekolah Dasar dan Dampaknya terhadap Siswa (Teacher Absenteeism Study on Primary School and Its Impact on Student)*’, Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. Vol. 19, No. 1, 2013

Srihartati, Niken, “*Manajemen Program Penguatan Pendidikan Karakter melalui Pembelajaran Dalam Jaringan dan Luar Jaringan di Masa Pandemi COVID 19-New Normal,*” Tesis, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021.

Septiadi, Wahyu “*Tinjauan Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam,*” *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2019): 34–51, <https://doi.org/10.31538/ndh.v4i1.105>.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2002).

### **Buku**

Ahmadi, Abu dan Prastya, Joko Tri, *Strategi Belajar Mengajar* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2005).

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

Bostingl, J. J, *Quality of School*. (California: Corwin Press, 2001)

Baharudin dan Makin, Moh. *Manajemen Pendidikan Islam* (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010).

C, Wijaya dan T, Rusyan, “Kemampuan Dasar Guru dalam Proses Belajar Mengajar”, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 1994).

Cordova, Syaamil Qur’an (Al-Qu’an dan Terjemah, Qur’an surat Al-Insyirah ayat 5-6).

Dapartemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, (Jakarta: Pustaka Utama, 2008).

Djamarah, Syaiful Bahri *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi Edukatif*, (Rineka Cipta, Jakarta, 2010).

- Fattah, Nanang *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) Dan Dewan Sekolah*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004).
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005).
- Goetsch, David L dan Stanley B. Davis, *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Service*, (New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2000).
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).
- Indonesia, Republik *Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen & Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas*, (Bandung: Permana, 2006).
- Jujun S. Soeryasumantri. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, (Jakarta: Sinar Harapan, 1978).
- Kemendikbud, Bahan Ajar Training of Trainer (ToT) Implementasi Kurikulum 2013 Penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) SD/ SMP/ SMA/ SMK. (Jakarta: Badan Pengembangan SDM Pendidikan dan Kebudayaan dan Penjaminan Mutu Pendidikan, 2013).
- Kementerian Keuangan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, *Membedakan Output dan Outcome Pendidikan*. Agustus, 2017.
- Koswara dkk, *Manajemen Pendidikan*. (Cet Iv; Bandung: Alfabeta, 2011).
- L, Goetsch, David dan Stanley B. Davis, *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Service*, (New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2000).
- Marno dan Supriyanto, Triyo, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2008).
- Marzuki, *Metodelogi Riset*, (Yogyakarta: Aditya Medika, 2002).

- Minarti, Sri, *Manajemen Sekolah* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011).
- Molan, Benyamin, *Glosarium Prentice Untuk Manajemen Dan Pemasaran*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002).
- Mudasir, Desain Pembelajaran, (Airmolek Indragiri Hulu: STAI Nurul Falah Press, 2013).
- Munro, Lesley dan Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT Gramedia, (Terjemahan), Cet. Ke-3, 2002).
- Narinamawati, Umi, *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Agung Media, 2005).
- Noor, Juliansyah *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012).
- Prabowo, Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008* (Malang:UIN Malang PRESS, 2009).
- Rivai, Veithzal dan Murni, Sylviana “*Education Management*”, (Jakarta Rajawali Pres.20120).
- Sadirman, *Interaksi dan Motivasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).
- Sallies, Edward, *Total Quality Management in Education*, (London: Kogan Page Limited, 1993).
- Sammeng, Andi Mappi, “*Cakrawala Pariwisata*”, (Jakarta: bBalai Pustaka, 2001)
- Sarosa, Samiaji, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Erlangga, 2001).
- Setyobudi, Daryanto dan Bintoro, Ismanto, “*Konsumen dan Pelayanan Prima*”, (Yogyakarta, 2014).
- Sudjana, Nana, *Cara Belajar Siswa Aktif dalam Proses Belajar Mengajar*, (Bandung: Sinar Baru, 1989).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta.2015).
- Tafsir, Ahmad Tafsir, *Filsafat Pendidikan Islam*, (Bandung: Remaja Rosda Karya)



Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010).

Yamit, Zulian, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia).

### **Web Page**

KBBI Offline versi 1,5, di unduh dari website <http://pusatbahasa.go.id?kbbi>

Rachmat Hendayana, “Implementasi Gugus Kendali Mutu dalam Kegiatan Pengkajian” dalam [http://bp2tp.litbang.deptan.go.id/file/wp04\\_15](http://bp2tp.litbang.deptan.go.id/file/wp04_15)

SDN Sukarsasari, *Konsep Kelas Unggulan*, [www.sdnsukasari.com](http://www.sdnsukasari.com).

Zain, Rinduan, “Analisa Data Kualitatif dan Kuantitatif” dalam *Handout Metodologi Penelitian*, <http://elearning.ncie.or.id>.

### **Dokumentasi dan Observasi**

Hasil Dokumentasi, dikutip Pada hari Rabu tanggal 24 Maret 2021. Via chat WhatsApp dengan Bapak Fuad, Sekretaris ISC. Pukul 18.34 WIB.

Hasil Observasi Peneliti di Lingkungan MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat pada Tanggal 15 April 2021 Pukul 12.30-13.33

Hasil Observasi Peneliti di Lingkungan MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat pada Tanggal 15 April 2021 Pukul 09.00-09.24.

### **Wawancara**

Hasil Wawancara dengan Aqila selaku Siswa XI IPS ISC sekaligus pengurus IPS ISC, Pada hari Sabtu tanggal 3 April 2021 di Kediaman Bapak H. Fathul Kurnia Gozali, Ponpes Darussalam Ciamis Jawa Barat pukul 09.24 WIB.

Hasil Wawancara dengan Bapak Budi Rahman selaku Kepala Program Pembelajaran ISC, Pada hari Sabtu tanggal 17 April 2021 di Ruang Wakamad MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat pukul 09.00 WIB.

Hasil Wawancara dengan Bapak Fuad selaku Sekretaris Program Pembelajaran ISC, Pada hari Kamis tanggal 15 April 2021 di Ruang Guru MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat pukul 13.00 WIB.

Hasil Wawancara dengan Hanasti selaku Siswa X IPS ISC, Pada hari Sabtu Jum'at 2 April 2021 di Kediaman Bapak H. Fathul Kurnia Gozali, Ponpes Darussalam Ciamis Jawa Barat pukul 13.35 WIB.

Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku Ketua Program Pembelajaran IPA ISC, Pada hari Kamis tanggal 15 April 2021 di Ruang Guru MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat pukul 12.30 WIB.

Hasil Wawancara dengan Kania selaku Siswa XII IPA ISC, Pada hari Senin tanggal 12 April 2021 di Asrama Jumhur, Ponpes Darussalam Ciamis Jawa Barat pukul 09.41 WIB.

Hasil Wawancara dengan Raisa selaku Siswa XI IPS ISC, Pada hari Sabtu tanggal 3 April 2021 di Kediaman Bapak H. Fathul Kurnia Gozali, Ponpes Darussalam Ciamis Jawa Barat pukul 09.24 WIB.

## Lampiran: Curriculum Vitae

### A. Identitas Diri

Nama : Rima Majidah, S.Pd.,  
Tempat, Tanggal Lahir : Saudi Arabia, 15 Oktober 1997  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Agama : Islam  
No. HP : 0853 2280 1325  
Email : rimamajidah15@gmail.com  
Orang Tua :

a. Ayah

Nama : H. Fathul Kurnia Gozali  
Pekerjaan : Pensiunan

b. Ibu

Nama : Dra. Hj. Siti Shobariah  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Pondok Pesantren Darussalam, Jl. KH Ahmad Fadlil II  
No. 60 RT 006/RW 013. Dewasari, Cijeungjing, Ciamis,  
Jawa Barat. 46271

**B. Riwayat Pendidikan** : 2003-2009 SDIT Fathimah Az-Zahra, Rancaekek Jawa Barat  
2009-2012 MTsN Sukamanah, Tasikmalaya Jawa Barat  
2012-2013 Al-Almas International School, Ha'il, Saudi Arabia  
2013-2015 MAN Darussalam, Ciamis Jawa Barat  
2015-2019 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta





Gedung Pusat Pembelajaran Terpadu



Gedung Laboratorium



Lapangan Madrasah



Ruang PTSP



Bapak Budi, Kepala Program Pembelajaran ISC



Bapak Fuad, Sekretaris Program Pembelajaran ISC



Arafah, siswi kelas X ISC



Hanasti, siswi kelas X ISC



Aqila dan Raisa, siswi kelas XI IPS ISC



Kania dan Hilma, siswi XII IPA ISC



Laboratorium