

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan bagian penting dari proses pembangunan nasional yang memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan masa depan suatu bangsa. Selain itu, pendidikan merupakan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, di mana peningkatan kecakapan dan kemampuan diyakini sebagai faktor penting pendukung sumber daya manusia dalam mengarungi kehidupan dengan berbagai problematika. Kemajuan di bidang pendidikan akan berpengaruh terhadap pola pikir dan sikap dari sumber daya manusia yang dihasilkannya untuk bisa bertahan sehingga selaras dengan kemajuan zaman dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengaruh globalisasi saat ini, menuntut para praktisi pendidikan dan pemerintah agar memikirkan strategi yang tepat untuk memajukan pendidikan dan menghasilkan pendidikan yang bermutu, sehingga output pendidikan dapat diterima oleh pasar kerja minimal di negara sendiri. Paradigma baru Manajemen pendidikan ini memberikan keleluasaan kepada sekolah untuk mengelola sendiri segala kebutuhannya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Namun pada kenyataannya pendidikan belum memenuhi harapan masyarakat, bahkan sumber daya manusia yang dihasilkan belum memenuhi syarat pasar tenaga kerja sehingga sekolah harus melakukan perbaikan secara terus menerus.

Sebagai organisasi, sekolah berfungsi membina sumber daya manusia yang kreatif dan inovatif bukan saja peserta didiknya tetapi juga tenaga pendidiknya. Organisasi sekolah harus menjadi model organisasi yang tepat untuk semua tingkatan, dari tingkat dasar, tingkat menengah, dan tingkat tinggi. Peningkatan mutu pendidikan yang telah diupayakan oleh pemerintah melalui Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah harus dibarengi pula oleh peningkatan mutu dan memperbaiki Manajemen sekolah. Para manajer pendidikan dituntut untuk mencari dan menerapkan Manajemen yang berorientasi pada mutu dan perbaikan yang berkesinambungan. Kegagalan dalam memperbaiki mutu pendidikan akibat manajemen yang lemah akan menimbulkan kegagalan generasi baik dalam dimensi mikro maupun dimensi makro. Oleh karena itu, manajemen sekolah harus mengembangkan kreativitas, inovasi, modernisasi, dan terfokus pada pelanggan pendidikan.

Pengembangan mutu pendidikan merupakan pekerjaan panjang bagi pembangunan pendidikan di Indonesia. Pola pembangunan pendidikan di era orde baru lebih mengutamakan pemerataan pendidikan, melalui hal ini diharapkan manusia Indonesia mempunyai kesempatan seluas-luasnya untuk mengakses pendidikan. Kebijakan ini jelas tidak hanya kebijakan pemerataan pendidikan yang tidak disertai dengan upaya pemerataan mutu pendidikan.

Ibarat telur dan ayam, pengembangan pendidikan selalu dihadapkan pada persoalan mana yang harus lebih di dahulukan, kuantitas atau kualitas (mutu). Bahkan kedua hal tersebut seakan tidak dapat dipadukan. Berfikir kuantitas akan berimbas

pada kualitas yang rendah, dan sebaliknya berkonsentrasi pada kualitas berkonsekuensi pada kuantitas yang sedikit.

Kalau dilihat secara jernih, pemilihan pada kualitas adalah suatu keberpihakan yang logis dan bertanggungjawab. Karena pendidikan adalah upaya untuk memanusiakan manusia, mendewasakannya dan segenap predikat mulia lainnya. Tentunya hanya pendidikan berkualitas yang dapat menyandang predikat ini, sebab pendidikan yang berkualitas akan selalu berpihak pada upaya memberdayakan manusia.

Namun rendahnya mutu (kualitas) pendidikan merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi bangsa Indonesia dalam setiap jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pendidikan dasar dan menengah. Sekolah sebagai sub sistem dari sistem pendidikan nasional, juga memiliki problematika yang tidak jauh berbeda dengan institusi pendidikan lainnya, bahkan lebih kompleks dan dilematis. Tantangan yang dihadapi sekolah tidak hanya tantangan secara eksternal, tetapi juga tantangan internal.

Upaya peningkatan kualitas pendidikan pada sekolah, baik mengenai pengembangan kurikulum, peningkatan profesionalitas guru, pemenuhan kebutuhan sarana prasarana dan pemberdayaan pendidikan telah, sedang dan akan dilaksanakan secara terus menerus. Upaya tersebut merupakan agenda pemerintah. Salah satu upaya tersebut adalah adanya peningkatan dari sekolah tersebut dengan memberikan kepuasan terhadap semua sistem yang ada dalam pendidikan.

Hujaimatul Fauziah dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Internal di SMA

Al Kautsar Bandar Lampung”. Pada tahun 2008 menyebutkan bahwa profil sekolah yang berbasis manajemen mutu terpadu adalah sekolah yang berfokus pada pelanggan, terlibatnya seluruh komponen yang ada di sekolah tersebut, adanya aktifitas pengukuran, memiliki komitmen pada perubahan serta mampu melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Jika sekolah dapat mem-pertahankan manajemen mutu terpadu yang telah dilaksanakan maka dapat menghasilkan tingkat kualitas produk pendidikan yang tinggi, baik ditinjau dari aspek prestasi dan disiplin ilmu pengetahuan umum maupun dari ilmu pengetahuan agama. Selanjutnya Sugianto pada tahun 2007 dalam penelitiannya di Madrasah Aliyah Negeri Kendal yang berjudul “ Total Quality Management (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di Madrasah Aliyah Negeri Kendal)”, menyebutkan bahwa sekolah yang menerapkan TQM harus memiliki komitmen dan kemauan yang kuat dan terus berusaha semaksimal mungkin dalam mengimplementasikan manajemen tersebut agar mutu pendidikan di sekolah tersebut bisa lebih baik dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Manajemen yang bertumpu pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dan perbaikan yang berkesinambungan adalah Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Dalam pengertian lain, Santoso dalam Tjiptono (2003: 4) menyatakan

bahwa Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan sistem Manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Selanjutnya Tjiptono (2003: 4) menyebutkan Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu di sekolah sangat tepat, karena MMT sebagai suatu sistem, MMT tidak hanya mengurangi masalah pendidikan, tetapi sekaligus sebagai model yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan, MMT menawarkan filosofi, metode, dan strategi baru perbaikan mutu pendidikan.

Dalam penelitian Hardianto tahun 2016 yang berjudul, “Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pada Lembaga Pendidikan Islam” menjelaskan bahwa konsep mutu pada lembaga pendidikan (sekolah) lebih terlihat dari kepuasan pelanggan. Semakin puas pelanggan terhadap sekolah, maka sekolah tersebut dikatakan bermutu. Kepuasan pelanggan terhadap sekolah biasanya terlihat dari terpenuhinya harapan pelanggan terhadap perubahan afektif, kognitif dan keterampilan dari siswa atau alumni sebuah sekolah.

MMT dalam pendidikan dilaksanakan dengan meningkatkan pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan dari para pelanggan. Menurut Sallis (2015: 57) pelanggan dalam pendidikan dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu : (1) pelajar yang secara langsung menerima jasa, (2) orangtua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, (3) pihak yang

memiliki peran penting, meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.

Keragaman pelanggan tersebut membuat seluruh institusi pendidikan harus lebih memfokuskan perhatian mereka pada keinginan para pelanggan dan mengembangkan mekanisme untuk merespon mereka. Erra Yusmina, Murniati AR, Niswanto, dalam penelitiannya dengan judul “ Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah pada SMK Negeri 1 Banda Aceh”, dalam penelitiannya menunjukkan bahwa; 1) Dalam penyusunan program berpedoman pada prinsip-prinsip dasar Manajemen mutu terpadu, 2) Implementasi Manajemen mutu terpadu yang dilakukan kepala sekolah dengan melibatkan seluruh pendukung sekolah akan bermanfaat untuk peningkatan kinerja guru sehingga berpengaruh terhadap prestasi siswa dan meningkatkan kinerja sekolah, 3) Faktor yang mempengaruhi, pertama faktor pendukung; kualitas SDM guru dan kepala sekolah yang cukup baik, sarana dan prasarana yang memadai, tingkat kepercayaan dan minat masyarakat yang tinggi, wali murid dan komite sekolah, faktor penghambat; antara lain sumber daya manusia (SDM) belum optimal serta budaya kerja guru dan karyawan belum sesuai dengan Manajemen mutu terpadu. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Arwin Towaf Al-Kindi pada tahun 2014 yang berjudul “Implementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Prestasi Siswa di SMA Batik 1 Surakarta” menunjukkan bahwa dalam meningkatkan prestasi tidak hanya menekankan pada prestasi akademik semata pada nilai sekolah dan nilai UN serta peringkat nilai tertinggi, melainkan menyeimbangkan antara prestasi akademik dengan non akademik dan dilaksanakan berdasarkan visi sekolah dengan

menerapkan sistem integrasi IMTAQ dan IPTEK dengan menanamkan prinsip hidup berilmu-amaliyah dan beramal-ilmiah.

Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan harus dapat mengadopsi penerapan MMT dengan melakukan perubahan budaya yang ada di sekolah menuju kearah perbaikan. Perbaikan yang terus menerus ini perlu dilakukan sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan, bukan hanya mutu dari peserta didik tetapi juga mutu dari tenaga pendidiknya. Untuk menghasilkan output pendidikan yang bermutu, maka elemen-elemen yang terlibat dalam dunia pendidikan salah satunya adalah tenaga pendidik atau guru. Sebagai pengajar dan pendidik, guru merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pendidikan. Sebagai salah satu faktor penentu dalam dunia pendidikan, maka kualitas guru perlu ditingkatkan, sehingga dapat menghasilkan output yang bermutu. Satu diantara sekolah-sekolah yang menyambut kebijakan pemerintah untuk menerapkan MMT adalah SMA N 1 Sunggal Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang yang berupaya melakukan perbaikan kinerja secara terus menerus melalui penerapan MMT di bawah kepemimpinan kepala sekolah yang memiliki komitmen tinggi terhadap perbaikan mutu pendidikan. Melalui perbaikan kinerja sekolah ini mampu menjadi sekolah cluster dalam pelaksanaan kurikulum 2013 yang ditunjuk oleh pemerintah pada tahun 2013, menjadi sekolah penyelenggara ujian nasional sejak tahun 2008 – sekarang, menjadi penyelenggara uji kompetensi guru pada tahun 2015 – sekarang, berhasil mendapatkan penghargaan sekolah adiwiyata nasional pada tahun 2014 dan saat ini masih menuju proses menuju sekolah adiwiyata mandiri, menyelenggarakan ujian nasional berbasis komputer (UNBK) T. P. 2015/2016 dan T. P 2016/2017 ini menjadi lokasi UNBK untuk siswa SMP yang

ditunjuk pemerintah dan sampai saat ini juga menjadi lokasi belajar untuk masyarakat. Pada tahun 2015 telah memperoleh akreditasi dengan peringkat A dengan perolehan nilai 96.

SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang merupakan salah satu sekolah yang menerapkan Manajemen Mutu Terpadu sebagai sebuah langkah untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang ada di SMA tersebut dan telah banyak mengukir prestasi pada tingkat kabupaten baik prestasi akademik seperti berturut turut menjadi pemenang lomba cerdas cermat koperasi dan lomba menulis karya inovasi yang diselenggarakan oleh Toyota Ekoyout siswa SMAN 1 Sunggal berhasil menjadi finalis perwakilan Sumatera Utara ke Jakarta dengan karya membuat batak dari bahan bekas berupa plastik, serta inovasi berkaitan dengan asap kendaraan bermotor yang akhirnya ide ini diterapkan menjadi kebiasaan sehari-hari di sekolah tersebut. Disamping itu masih banyak lagi prestasi non akademik yang berhasil diraih. Oleh karena itu peneliti tertarik dan menganggap penting adanya untuk melakukan sebuah penelitian lebih lanjut berkenaan dengan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan terutama siswa yang berada di sekolah tersebut. Untuk itu dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang”. Dengan harapan mampu untuk memberikan kontribusi tentang pentingnya sebuah Manajemen Mutu Terpadu untuk kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan.

## 1.2. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan mutu pendidikan.

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian sebagaimana telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana program Kepala Sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang ?
2. Apa upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang?
3. Apa kendala-kendala dalam pelaksanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang?
4. Bagaimana pemecahan masalah dalam mengatasi problem-problem dari Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Program Kepala Sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang.
2. Mengetahui upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang.
3. Mengetahui kendala-kendala dalam pelaksanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang.
4. Mengetahui pemecahan masalah dalam mengatasi problem-problem dari Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

#### **1.5. Manfaat penelitian**

Diharapkan hasil penelitian ini akan bermanfaat dan memberi kontribusi yang baik untuk :

1. Secara Tertulis

Memberi informasi dan kontribusi bagi kajian pendidikan khususnya dalam menerapkan Manajemen Mutu Terpadu terutama dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah.

## 2. Secara Praktis

- a. Bagi Dinas Pendidikan dan para *stakeholders* yang terkait dengan hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam merencanakan kegiatan yang dapat meningkatkan Manajemen mutu pendidikan.
- b. Bagi kepala sekolah sebagai bahan informasi untuk menentukan kebijakan untuk meningkatkan mutu pendidikan dalam melaksanakan tupoksinya, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan.
- c. Bagi para guru untuk dapat meningkatkan kinerjanya melalui peningkatan pengetahuan khususnya berkaitan dengan Manajemen mutu terpadu.
- d. Bagi peneliti lainnya, semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan untuk penelitian yang relevan di kemudian hari.