

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAJEMEN DI SMP MUHAMMADIYAH I DEPOK SLEMAN

Nur Hamidi

Dosen FPTK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRACT

Entering the past decade, the issue of quality has always been the talk of the actual, especially in the context of education management. Recognized or not, the quality of Islamic education institutions are still largely under the quality of education in general. Various attempts have been made and many of the concepts that have been applied, but everything seemed not bring significant improvement. "Total Quality Management (TQM) or Integrated Quality Management (MMT) as an effort to improve the quality of education in Islamic educational institutions. Although at first the concept of MMT is only known in the industry, but the amazing success invite the interest of education experts, 3 to study it more deeply, formulate operational patterns of adoption, and to create a model in teknical to apply.

This research was conducted in SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta. Consideration is SMP Muhammadiyah I Gurgaon is one of the Islamic educational institutions (schools distinctively Islamic) 5 formal mission has always been to apply concepts of Quality Management (TQM).

This study resulted in that SMP Muhammadiyah I Depok already implementing Total Quality Management in the management of education. However, the application of Total Quality Management in SMP Muhammadiyah I Depok can be said is not fully maximized, in the sense that there are still some things that need to be evaluated together.

Key Word: Total Quality Manajament, Quality Control, characteristic of Islam

PENDAHULUAN

Memasuki dasawarsa belakangan ini, isu mengenai mutu selalu menjadi pembicaraan yang aktual,¹ terlebih lagi dalam konteks pengelolaan pendidikan. Diakui atau tidak, mutu institusi pendidikan Islam sebagian besar masih di bawah mutu pendidikan pada umumnya. Berbagai upaya telah dilakukan dan banyak konsep yang telah diterapkan, namun semuanya seolah tidak membawa perbaikan secara signifikan.²

Melaui penelitian ini, penulis mengangkat "Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan pada lembaga pendidikan Islam. Meskipun pada awalnya konsep MMT hanya dikenal dalam dunia industri, namun keberhasilannya yang menakjubkan mengundang minat para pakar pendidikan,³ untuk mengkajinya lebih dalam, merumuskan pola penerapan lebih operasional, dan menyusun model secara technical untuk diterapkan. Artinya, konsep MMT masih merupakan hal yang baru untuk diterapkan pada organisasi kependidikan. Oleh karena itu, MMT sangat penting dipahami, terutama oleh para pelaku sekolah, sehingga pada gilirannya dinamika kehidupan sekolah diharapkan dapat berjalan seiring dengan pengembangan budaya mutu.⁴

Penelitian ini dilakukan di SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta. Pertimbangannya adalah SMP Muhammadiyah I Depok merupakan salah satu institusi pendidikan Islam (sekolah berciri khas Islam)⁵ formal yang misinya selalu menerapkan Konsep Manajemen Mutu (*Total Quality Management*). Melalui penerapan kendali mutu (*Quality Control*) ini, pembelajaran di sekolah terkontrol kualitasnya dengan baik dan mempunyai standar mutu yang sama, sehingga *output* dari lembaga pendidikan yang berbeda akan mempunyai tingkat kualitas yang sama seperti yang diharapkan, karena menggunakan konsep dan format (instrumen) pengukuran yang sama pula.⁶

¹ Di Indonesia, kajian MMT dalam konteks pendidikan masih relatif baru. Pembahasan untuk dilaksanakan secara menyeluruh di kalangan perguruan tinggi di Indonesia secara khusus baru dimulai pada tahun 1993

² Abudin Nata, *Manajemen Pendidikan Islam Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008).

³ Edward Sallis, *Total Quality Manajemen in Education*. Aluh bahasa Ahmad Ali dan Fakhurrozi. (Yogyakarta: IRCiSod, 2008), hal. 9.

⁴ Ibid., hal. 4-5

⁵ Ahmad Tafsir, "Kajian Pendidikan Islam di Indonesia", dalam Tedi Priatna (ed), *Cakrawala Pemikiran Pendidikan Islam*, (Bandung: Rosdakarya, 2004), hlm. 1-3.

⁶ Ibid., hlm. 3.

Berdasarkan persoalan diatas, masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi Total Quality Manajemen di SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta. Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menemukan pola implementasi TQM di SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta, yang nantinya – siapa tahu – dapat diimplementasikan pula di sekolah-sekolah lainnya, khususnya sekolah-sekolah Islam.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Wilson, penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya berupa deskriptif material, catatan, data verbal seperti apa yang dikatakan (baik tertulis maupun terucap) oleh orang dalam wawancara, dan data visual seperti gambar/foto.⁷ Menurut Moleong, penelitian kualitatif setidaknya mempunyai tiga karakteristik, yakni berlangsung dalam latar ilmiah, peneliti adalah instrument itu sendiri, dan analisis datanya dilakukan secara induktif.⁸ Berdasarkan tiga karakteristik tersebut, maka penelitian kualitatif mengacu pada *post-positivisme-phenomenology*.⁹

Subjek penelitian ini terbagi atas dua hal, yaitu primer dan skunder. Subjek primer adalah aktivitas guru dan siswa dalam proses pengelola peningkatan mutu Pendidikan Agama Islam di SMP Muhammadiyah I Depok. Termasuk dalam hal ini adalah dokumen-dokumen pembelajarannya. Sedang subyek sekunder adalah sumber data yang memberikan data secara tidak langsung kepada pengumpul data. Adapun bentuknya bisa berupa dokumen, media cetak, dan peristiwa-peristiwa terkait lainnya baik tertulis maupun tidak tertulis.

Salah satu tahapan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data. Metode pengumpulan data merupakan cara untuk memperoleh data. Cara ini digunakan setelah peneliti memperhitungkan kemajuan ditinjau dari tujuan situasi penelitian.¹⁰ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara.

⁷ Lincoln & E. G. Guba, *Naturalistic Inquiry* (California: Sage Publications Inc. 19985) hlm. 39.

⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian ...*, hlm. 3.

⁹ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (ed. IV) (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hlm. 17.

¹⁰ Winarno Surahmad, *Dasar-dasar Tehnik Research*, (Bandung: Tarsito, 1992), hlm.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Setting Penelitian: SMP Muhammadiyah I Depok

Secara geografis, SMP Muhammadiyah 1 Depok, terletak di daerah pedesaan pinggiran perkotaan tepatnya di dusun Stan, desa Maguwoharjo, kecamatan Depok, kabupaten Sleman. Meskipun demikian, lokasinya sangat strategis untuk menjadi tempat yang aman dan tenang untuk menuntut ilmu. Tempatnya juga mudah dijangkau dengan angkutan umum maupun kendaraan pribadi.

Dari sisi akademik dan non akademik, SMP Muhammadiyah sedang dalam proses untuk menggapai prestasi. Seluruh komponen pendidikan (sekolah dan komite sekolah) di SMP Muhammadiyah 1 Depok memiliki komitmen bersama untuk meningkatkan prestasi akademik dan non akademik dari tahun ke tahun. Komitmen tersebut didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sehingga diharapkan mampu memberikan nilai tambah bagi sekolah dalam upaya ikut meningkatkan mutu pendidikan di Kabupaten Sleman.

Dalam upaya mencapai tujuan pendidikan nasional yang sesuai dengan kekhasan, kondisi dan potensi daerah, satuan pendidikan, serta peserta didik, SMP Muhammadiyah 1 Depok sebagai sekolah potensial menyusun dan mengembangkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP). Kurikulum tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan pendidikan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan potensi daerah dan sumber daya yang dimiliki. Selain itu, penyusunan dan pengembangan KTSP juga dimaksudkan agar bisa dijadikan sebagai landasan bagi siswa dalam mengembangkan kompetensi yang ada dalam dirinya sehingga siswa mampu: (1) menerapkan ajaran agama berdasarkan keimanan dan ketakwaan sesuai dengan ajaran Islam dan persyarikatan Muhammadiyah; (2) mengembangkan diri berdasarkan ilmu dan pengalaman yang diperoleh; (3) hidup rukun berdasarkan nilai-nilai al islam dan kemuhammadiyah yang dimiliki; (4) mandiri berdasarkan ilmu dan keterampilan yang dipelajari; serta (5) mencetak generasi muda Islam sebagai pelopor, pelangsup dan penyempurna amal usaha Muhammadiyah.

Kurikulum SMP Muhammadiyah 1 Depok disusun untuk penyesuaian program pendidikan dengan kebutuhan dan potensi sekolah. SMP Muhammadiyah 1 Depok sebagai unit penyelenggara pendidikan memperhatikan perkembangan dan tantangan masa depan. Misalnya,

perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, arus globalisasi dan informasi, serta perubahan kesadaran masyarakat dan orang tua terhadap pendidikan sehingga memacu sekolah untuk merespons tantangan dan peluang. Oleh karena itu, kami merumuskan visi sekolah SMP Muhammadiyah 1 Depok Sleman Yogyakarta, yaitu, **“Berakhlak Mulia, Mandiri, Kreatif dan Berprestasi”**.

Visi tersebut kemudian dijabarkan ke dalam misi SMP Muhammadiyah 1 Depok, yaitu:

- a. Membentuk jati diri kepribadian siswa yang memiliki karakter keislaman dan kemuhammadiyahannya secara kokoh
- b. Menjadikan siswa yang mampu menerapkan nilai-nilai keislaman dan kemuhammadiyahannya dalam kehidupan sehari-hari
- c. Menghantarkan potensi bakat dan minat siswa secara optimal dan komprehensif dalam meraih prestasi akademik dan non akademik
- d. Mendidik siswa yang mampu menerapkan potensi bakat dan minat dalam kehidupan.
- e. Menanamkan motivasi dan semangat juang dalam belajar secara sungguh-sungguh.

SMP Muhammadiyah 1 Depok yang dahulu terkenal dengan SMP Stan telah dikenal masyarakat, karena SMP Muhammadiyah 1 Depok pernah memiliki deretan prestasi dalam bidang olahraga. Perubahan yang terjadi sejak tahun 2009 telah memberikan dampak yang positif dan signifikan bagi perkembangan SMP Muhammadiyah 1 Depok. Hal ini terbukti dengan minat pendaftar dari tahun ke tahun yang semakin meningkat. Setelah kepercayaan dari masyarakat meningkat, maka kepercayaan dari pemerintah juga meningkat. Hal ini terbukti dengan beberapa bantuan sarana dan prasarana yang hampir setiap tahun digelontorkan untuk SMP Muhammadiyah 1 Depok.

2. Total Quality Management (TQM)

Secara etimologi, manajemen berasal dari bahasa Latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan, dan *agere* yang berarti melakukan. Sehingga manajemen diartikan sebagai kata *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage* dengan kata benda *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya *management*

diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.¹¹

Secara terminologi, manajemen didefinisikan oleh Terry sebagai "*management is distinct proses consisting of planing, organizing, actuating, controlling, performed to determine an accomplish stated objectives by the use of humam beings and other resources*" (manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber yang lain¹²Oemar Hamalik juga mendefinisikan pengertian manajemen yaitu suatu proses sosial yang berkenaan dengan keseluruhan usaha manusia serta sumber-sumber lainnya dengan menggunakan metode yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.¹³

Berangkat dari uraian di atas dapat dipahami bahwa manajemen merupakan ilmu dan seni serta proses sosial yang merupakan proses kerjasama antara dua orang atau lebih secara formal. Manajemen juga dapat dimaknai sebagai pelaksanaan dengan bantuan sumber-sumber yakni sumber manusia, sumber material, sumber biaya, dan sumber informasi; ketiga manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien; keempat manajemen dilaksanakan dengan metode tertentu; dan kelima manajemen mengacu pada pencapaian tujuan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya.

Edward Sallis mendefinisikan dengan "*Total Quality Management is philosophy of continous improvement, which can provide any educatuional institusion with a set of practical tools for meeting an exceeding present an future customers needs, wants, an expectation*".¹⁴ Artinya bahwa Total Quality Management adalah filosofi kemajuan terus menerus yang dapat memungkinkan lembaga pendidikan memiliki seperangkat alat yang praktis guna memenuhi kebutuhan, keinginan,

¹¹ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). hlm. 3.

¹² Terry. G.R., *Principle of Management*, (Homewood: Richard D Irwin, INC, 1977). hlm. 44

¹³ Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2010). hlm.15.

¹⁴ *Ibid.*, Edward Sallis, *Total Quality Management*, hlm. 34.

dan harapan pelanggan, baik pada saat ini maupun pada masa depan. Fandi Tciptono dan Anastasia mendefinisikan Total Quality Management sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.¹⁵

Departemen Pertahanan Amerika Serikat mendefinisikan Total Quality Management sebagai sebuah filosofi dan sekumpulan petunjuk, serta prinsip-prinsip yang menjadi landasan untuk perbaikan secara terus menerus dari suatu organisasi. Dengan penerapan metode-metode kuantitatif dan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas material dan pelayanan yang dipasok pada suatu organisasi, semua proses dalam organisasi dan memenuhi derajat kebutuhan pelanggan baik pada saat sekarang maupun di masa yang akan datang. Dengan mengintegrasikan teknik-teknik manajemen fundamental, usaha-usaha perbaikan yang ada, dan alat-alat teknikal dibawah suatu disiplin pendekatan yang berfokus pada perbaikan secara terus menerus.¹⁶

Hadari Nawawi menyatakan bahwa Total Quality Management adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*).¹⁷ Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan yang mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki serta penahapan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen agar- terwujud kerja sebagai kegiatan produksi yang berkualitas. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan teknis dengan metode kerja yang efisien untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

Pengertian lain dikemukakan oleh Santoso sebagaimana dikutip oleh Fandy Tciptono dan Anastasia Diana bahwa “*Total Quality Management*”

¹⁵ Fandi Tciptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management, edisi revisi*, (Yogyakarta; Andi, 2001). hlm. 535.

¹⁶ Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001). hlm. 5-6.

¹⁷ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di bidang Pendidikan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003). hlm. 46.

adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Sementara itu Fandy Tjiptono dan Anastasia juga menyampaikan pendapatnya sendiri tentang Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.¹⁸

TQM yang semula berawal dari dunia industry dalam perkembangannya masuk ke dunia pendidikan. Rumusan-rumusan yang ada dalam konsep tersebut dirasa dapat dikonversikan dalam ranah pendidikan dengan harapan untuk memperbaiki kualitas pendidikan yang ada. Keinginan untuk mentransformasikan *Total Quality Management* dalam dunia pendidikan juga tidak lepas dari inspirasi keberhasilan implementasi *Total Quality Management* dalam memajukan industri atau bisnis yang menggunakan konsep ini seperti di Jepang.

Dalam perkembangannya, dunia pendidikan, Amerika Serikat mulai menggunakan konsep ini dimulai pada tahun 1990-an, yang kemudian disusul oleh Inggris. Dengan ide-ide atau gagasan mutu yang telah dikembangkan di banyak perguruan tinggi ataupun sekolah-sekolah, tidak lain hanyalah sbagai upaya untuk perbaikan mutu pendidikan.

Konsep *Total Quality Management* dalam pendidikan ini telah memperoleh dukungan resmi kurang lebih dari 16 institusi pendidikan kala itu. Dewan rektor dan kepala sekolah juga sudah mempublikasikan *teaching Standars and Excelelence in Higher Education* pada tahun 1991, dengan sub judul *Developing A Cultur For Quality*. Dalam kesimpulannya menyatakan bahwa masing-masing universitas harus mengembangkan sistem mutunya sendiri-sendiri.¹⁹

Pada dasarnya *Total Quality Management in Education* adalah cara mengelola lembaga pendidikan berdasarkan filosofi bahwa meningkatkan mutu harus diadakan dan dilakukan oleh semua unsur lembaga sejak dini secara terpadu dan berkesinambungan sehingga pendidikan sebagai jasa

¹⁸ Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, edisi revisi, (Yogyakarta; Andi, 2001). hlm. 4.

¹⁹ M. Khlolil Asy'ari, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan di SMP Muhammadiyah I Kota Pasuruan* (Prespektif Total Qualify Management). Tesis tidak diterbitkan (Yogyakarta: Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008). hlm. 80.

yang berupa proses pembudayaan sesuai dengan dan bahkan melebihi kebutuhan para pelanggan baik masa kini maupun yang akan datang.²⁰

3. Implementasi TQM di SMP Muhammadiyah I Depok

Implementasi *Total Quality Management* di SMP Muhammadiyah I Depok meliputi lima komponen pokok *TQM* yang diimplementasikan dalam dunia pendidikan.

- a. Implementasi dan Analisis TQM di SMP Muhammadiyah I Depok berdasarkan Prinsip Total Quality Management dalam Pendidikan. Perencanaan merupakan aspek penting dalam berbagai aktivitas baik individu maupun kelompok.

Perencanaan dalam sebuah lembaga pendidikan, merupakan fondasi dan memberikan arah bagi perjalanan lembaga pendidikan ke depan. Perencanaan merupakan kegiatan rasional dan sistemik dalam menetapkan keputusan, kegiatan atau langkah-langkah yang akan dilaksanakan di kemudian hari dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.²¹ SMP Muhammadiyah I Depok juga mempunyai sasaran mutu yang jelas terkait dengan perencanaan strategis mutu. SMP Muhammadiyah I Depok memiliki komitmen kuat untuk melakukan peningkatan sistem manajemen mutu secara kontinu untuk memberikan kepuasan pelanggan. Sasaran mutu tersebut adalah:

- 1) Berorientasikan kepada keunggulan dengan memperhatikan potensi masa kini;
- 2) Sesuai dengan norma agama Islam dan harapan masyarakat;
- 3) Bersifat mengikat bagi setiap sivitas akademika SMP Muhammadiyah I Depok;
- 4) Sebagai panduan bagi pelaksanaan misi sekolah SMP Muhammadiyah I Depok.²²

Untuk mewujudkan keempat sasaran mutu tersebut, pengelola sekolah membutuhkan kerjasama dan koordinasi secara holistik dari

²⁰ *Ibid.*, Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 76.

²¹ Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2008). hlm. 25.

²² Dokumen sasaran mutu (cita-cita) SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta

seluruh warga SMP Muhammadiyah I Depok untuk mencapai hasil yang maksimal. Sasaran mutu tersebut sebagai wujud konkret dari upaya kontinu SMP Muhammadiyah I Depok dalam meningkatkan kualitas pendidikannya.

Selanjutnya, SMP Muhammadiyah I Depok penentuan standar proses mengacu pada pada standar nasional pendidikan dalam pengelolaan pendidikannya. Dalam standar mutu proses pembelajaran, SMP Muhammadiyah I Depok menekankan pembelajaran yang inovatif dan kreatif serta adaptif. Dalam hal ini, pihak pengelola sekolah berupaya untuk menjalin kerjasama dengan berbagai pihak yang berkepentingan untuk mengoptimalkan proses pendidikan yang pada akhirnya akan berujung pada penciptaan *output* pendidikan yang menguasai standar mutu pendidikan berupa penguasaan kemampuan dasar.

b. Implementasi dan Analisis TQM dalam Proses Pembelajaran di SMP Muhammadiyah I.

Menurut Edward Sallis, lembaga pendidikan yang ingin menerapkan *Total Quality Management* dalam pengeJolaan pendidikannya harus mempunyai kurikulum yang bermutu. Rancangan kurikulum mencakup tujuan dari masing-masing program (mata pelajaran) dan spesifikasi masing-masing program (mata pelajaran) yang disusun secara sistematis.²³ Perancangan kurikulum dalam *Total Quality Management* juga tidak dapat terlepas dari aspek tuntutan dan kebutuhan pelanggan. Karena masukan-masukan pelanggan terhadap kurikulum adalah bagian penting dalam sistem mutu.

Dalam konteks SMP Muhammadiyah I Depok, sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional melandaskan kurikulumnya kepada kurikulum nasional yang dikeluarkan oleh Departemen Pendidikan Nasional yang mengacu pada SNP (Standar Nasional Pendidikan). SNP adalah standar minimal yang harus dipenuhi oleh satuan pendidikan yang meliputi standar kompetensi lulusan, isi, proses, penilaian, pendidikan dan tenaga kependidikan, sarana prasarana dan pembiayaan.

Dalam aspek pembelajaran SMP Muhammadiyah I Depok, pembelajaran menjadi aspek yang menjadi sorotan dan perhatian

²³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 86.

utama. Sekolah ini terus berupaya untuk meningkatkan mutu kualitas pembelajarannya. Hal ini dilakukan tidak lain hanya untuk memberikan layanan dan kepuasan terhadap pelanggan pendidikannya baik internal maupun eksternal.²⁴

Untuk mewujudkan pembelajaran yang telah tersebut di atas, SMP Muhammadiyah I Depok membangun paradigma bahwa guru bertugas melayani dan menjadi fasilitator bagi siswanya, bukan lagi sebagai sumber utama. Paradigma ini adalah bagian dari kebutuhan profesional seorang guru khususnya untuk upaya implementasi KTSP. Dari wawancara terhadap beberapa guru di SMP Muhammadiyah I Depok, mereka mempunyai keinginan kuat untuk menjadi guru yang profesional dan terus berupaya untuk menjadi guru yang dapat memberikan teladan. Artinya dalam diri guru sudah ada dan tumbuh kesadaran untuk menjalani profesinya karena dedikasi yang tinggi dan bekerja dengan amanah.²⁵

c. Analisis Layanan Sekolah di SMP Muhammadiyah I Depok

Memberikan pelayanan secara memuaskan kepada pelanggan adalah salah satu asas dalam *Total Quality Management*. Dalam konteks pendidikan kepuasan pelanggan khususnya siswa menjadi satu hal yang menjadi titik tekan utama dalam sebuah lembaga pendidikan, dalam arti keberhasilan sekolah di Indonesia selama ini selalu dilihat dari prestasi akademik siswa dan output siswanya terutama nilai akhir ujian nasional. Dengan demikian upaya sekolah untuk memberikan pelayanan dan mencapai kepuasan siswa-siswinya menjadi satu hal yang penting selain berupaya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan pendidikan lainnya.

Sebagaimana halnya dengan SMP Muhammadiyah I Depok, memberikan pelayanan yang terbaik terutama bagi siswa-siswinya dan bagi pelanggan pendidikan yang lain menjadi tujuan utama dari penyelenggaraan pendidikan di SMP ini²⁶. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, dapat di analisis bahwa SMP

²⁴ Hasil wawancara dengan bagian devisi penjaminan Mutu SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta, Kamis, tanggal 16 November 2013.

²⁵ Hasil wawancara dengan Bpk. Danuri M.Pd.I, guru PAI di SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta, Sabtu, 30 Oktober 2013.

²⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta, Rabu, 9 November 2013.

Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta menggunakan prinsip sebagai berikut:

- a) *Self Awareness* dan *Self Esteem*, yaitu menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani. Hal ini diwujudkan dengan upaya kontinu SMP Muhammadiyah I Depok dalam memberikan pembinaan kepada guru ataupun karyawan dalam hal menumbuhkan kesadaran diri dan membangun komitmen mutu dalam menjalankan setiap aktivitasnya di sekolah.
- b) Keterjaminan (*assurance*), artinya sekolah mampu menjamin kualitas layanan yang diberikan. Hal ini juga dilakukan oleh SMP Muhammadiyah I Depok, sekolah ini memberikan jaminan akan kualitas kompetensi guru dan karyawan serta kualitas lulusan serta layanan yang diberikan kepada pelanggannya.
- c) *Emphaty* yaitu mengetengahkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh keairahan. Hal ini dapat dilihat dari upaya SMP Muhammadiyah I Depok dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.²⁷
- d) *Tangible* (penampilan), artinya situasi sekolah selalu tampak baik dan laySk digunakan dalam proses pendidikan. Hal ini juga selalu di upayakan oleh SMP Muhammadiyah I Depok dalam memberikan pelayanan, dimana aspek kebersihan, kerapian, keindahan sekolah selalu diperhatikan untuk mendukung kegiatan atau proses pendidikan.
- e) *Responsiveness* (ketanggapan), artinya bahwa sekolah harus cepat tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi pelanggan. Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan juga menjadi satu hal yang menjadi perhatian di SMP Muhammadiyah I Depok, melalui berbagai media dan khususnya lewat media humas sekolah berupaya untuk menampung aspirasi dan tuntutan yang diajukan pelanggan.²⁸
- f) *Reform* yaitu berusaha untuk selalu memperbaiki secara kontinu di SMP Muhammadiyah I Depok dalam meningkatkan kualitas layanan untuk siswa maupun pemangku kepentingan lainnya.

²⁷ Hasil wawancara dengan SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta, Rabu, 30 Oktober 2013.

²⁸ *Ibid*

g) *Empowerment and evaluation* yaitu memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang dilakukan. Terkait dengan hal tersebut, SMP Muhammadiyah I Depok selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas dan etos kerja sesuai dengan *job description* yang telah dibuat dan selalu mengadakan evaluasi program secara kontinu di awal semester maupun awal tahun ajaran,²⁹ dengan tujuan mengevaluasi program baik yang sudah berjalan maupun belum berjalan dan kemudian selanjutnya menentukan tindak lanjut atau langkah kontinu dalam memperbaiki program atau meningkatkan kualitas layanannya.

d. Analisis Lingkungan Sekolah di SMP Muhammadiyah I Depok

Kondisi lingkungan fisik SMP Muhammadiyah I Depok sangat memberikan kenyamanan dan efektifitas dalam belajar. Sekolah ini mempunyai fasilitas fisik yang memadai, bersih, sehat, indah, dan juga bersifat edukatif. SMP ini juga mempunyai beberapa karyawan yang khusus bertugas untuk membersihkan dan merawat lingkungan sekolah. Kebersihan dan kerapian sangat dijaga di sekolah ini, sebelum proses pembelajaran berlangsung, petugas kebersihan selalu membersihkan ruang-ruang kelas, ruang guru, toilet, mushola, perpustakaan, laboratorium dan lainnya termasuk juga halaman sekolah. Ketika jam istirahat pun, petugas kebersihan juga membersihkan ruang-ruang yang ada di sekolah dengan menyapu dan mengepel. Selain itu, di setiap ruangan di sediakan tempat sampah, dengan tujuan seluruh warga sekolah dapat membuang sampah pada tempatnya.

Kebersihan menjadi satu hal yang menjadi perhatian khusus oleh kepala sekolah SMP Muhammadiyah I Depok. Kepala sekolah mempunyai obsesi yang kuat untuk menciptakan sekolahnya sebagai sekolah yang mempunyai lingkungan “bersih” baik bersih lingkungan fisik maupun bersih secara lingkungan sosial, dan nilai-nilai yang dikembangkan.³⁰ Tentunya untuk mencapai hal tersebut membutuhkan koordinasi dan kesadaran kuat seluruh warga sekolah. Dalam *event* pembinaan, ataupun pertemuan pertemuan rutin yang diadakan sekolah, kepala sekolah selalu menyampaikan dan menekankan pentingnya

²⁹ *Ibid.* Hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta, Rabu, 30 Oktober 2013.

³⁰ Hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta, Rabu, 30 Oktober 2013.

menciptakan kebersihan lingkungan sekolah baik fisik maupun lingkungan sosial. Hal ini bertujuan untuk membangun kesadaran warga sekolah akan pentingnya ajaran agama tentang menjaga dan menciptakan kebersihan lingkungan.

Selanjutnya, SMP Muhammadiyah I Depok adalah sekolah yang berupaya untuk mengimplementasikan spirit agama, khususnya kemuhamadiyahan dalam kegiatan pendidikannya. Konsep operasionalnya merupakan akumulasi dan proses pembudayaan dan pembiasaan melalui keteladanan dari generasi ke generasi. Sebagai sekolah umum berciri khas Islam, SMP Muhammadiyah I Depok mengacu dan melandaskan proses pendidikannya pada Qur'an Hadist.³¹ Menurut keterangan yang diberikan kepala sekolah SMP Muhammadiyah I Depok, bahwa kepala sekolah selalu menekankan aspek keteladanan sebagai nasehat yang terus dipegang oleh kepala sekolah dari generasi ke generasi. Kepala sekolah juga menekankan kepada guru karyawan, dan siswa-siswinya bahwa apapun yang dilaksanakan di dunia ini harus dijalani karena amanah dan tugas sebagai pemimpin (khalifah) di muka bumi ini.³² Oleh karena itu, guru ataupun karyawan harus terus berupaya untuk bekerja secara ikhlas sebagai bentuk amanah dari Allah sebagai hamba di muka bumi ini.

Lingkungan nilai di SMP Muhammadiyah I Depok sudah terlihat dari komitmen guru dan karyawan dalam memegang dan menjadikan nilai-nilai kemuhamadiyahan sebagai sikap perilaku sehari-hari. Guru dan karyawan SMP Muhammadiyah I Depok selalu berupaya untuk menjadi teladan bagi siswa-siswinya dalam segala hal, baik dalam hal akademik maupun lainnya. Aspek keteladanan inilah yang selalu dipegang teguh oleh para guru dan karyawan sebagai upaya untuk memberi contoh atau teladan bagi siswa-siswinya dari menanamkan kedisiplinan serta tanggung jawab.

e. Analisis Sumber Daya Manusia di SMP Muhammadiyah I Depok

Dalam *Total Quality Management*, peningkatan mutu SDM juga merupakan salah satu unsur pokok yang menjadi perhatian. *Total Quality Management* dalam pendidikan sangat memberikan perhatian khusus terhadap pengelolaan SDM yang berorientasi pada mutu. Edward Sallis menyatakan bahwa untuk mencapai mutu yang tinggi,

³¹Ibid.

³²Ibid.

maka sekolah atau lembaga pendidikan memerlukan keterlibatan setiap orang dalam setiap tingkatan organisasi dan mereka terus memberikan kontribusi untuk peningkatan mutu atau kualitas sekolah. SDM yang berupa guru dan karyawan dalam *Total Quality Management* adalah kunci mutu yang menentukan keberlangsungan mutu sekolah, di masa mendatang.³³

SMP Muhammadiyah I Depok melakukan perekrutan SDM (Calon guru dan karyawan) dan penempatan sesuai dengan formasi yang dibutuhkan, sebagai bentuk upaya mewujudkan adanya SDM yang profesional. Penempatan guru dan karyawan disesuaikan dengan kebutuhan dan formasi serta sesuai dengan kompetensi yang dimiliki masing-masing.³⁴ SMP ini tidak sembarangan dalam melakukan rekrutmen SDM namun melalui prosedur dan sesuai dengan profesi masing-masing untuk mencapai efektifitas dan produktivitas.

Mengacu pada PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, SMP Muhammadiyah I Depok juga menuntut empat kompetensi yang harus dimiliki oleh guru yaitu kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional.³⁵ Terkait dengan kompetensi pedagogik, guru SMP Muhammadiyah I Depok dituntut untuk memiliki kemampuan dan pemahaman dalam merumuskan rencana pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, evaluasi pembelajaran dan mengetahui perkembangan siswanya. Sedangkan berkaitan dengan kompetensi kepribadian, guru di SMP Muhammadiyah I Depok dituntut untuk memiliki kepribadian yang baik, menghargai waktu dan dapat menjadi teladan bagi siapa saja khususnya bagi siswa-siswi mereka. Kompetensi sosial juga sangat dituntut dimiliki oleh guru SMP Muhammadiyah I Depok, dimana mereka dituntut untuk mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan orang lain dan berkoordinasi dengan baik kepada siswa, warga sekolah, masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Yang terakhir adalah keharusan guna mempunyai kompetensi profesional yaitu bapak ibu guru dituntut untuk mempunyai pemahaman yang maksimal dan menguasai materi yang disampaikan, mempunyai kemampuan manajerial, menggunakan sumber informasi, serta penguasaan kurikulum dan silabus.

³³ Edward Sallis, *Total Quality ...*, hlm. 160.

³⁴ Hasil wawancara dengan kepala sekolah, SMP Muhammadiyah I Depok Sleman Yogyakarta

³⁵ Ibid.

SMP Muhammadiyah I Depok juga membangun paradigma bahwa guru dan karyawan dalam bekerja bukan untuk sekedar orientasi dunia, namun lebih dari itu yaitu bekerja karena amanah yang diberikan Allah kepada manusia dalam lingkup organisasi kemuhammadiyah. Kepala sekolah juga sering menyampaikan hal tentang "bekerja untuk beribadah, bukan bekerja untuk mencari rupiah."³⁶ Hal ini mengandung makna edukatif dimana untuk meningkatkan dedikasi dan etos kerja yang tinggi di kalangan guru dan karyawannya, kepala sekolah selalu menekankan aspek keihlasan dalam bekerja, tidak hanya mencari muka dan mencari kedudukan serta prestise saja akan tetapi bekerja dengan *ikhlas* karena Allah.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa SMP Muhammadiyah I Depok sudah mengimplementasikan *Total Quality Management* dalam pengelolaan pendidikannya. Namun demikian, penerapan *Total Quality Management* di SMP Muhammadiyah I Depok dapat dikatakan belum sepenuhnya maksimal, dalam arti masih ada beberapa hal yang perlu dievaluasi bersama. Penerapan *Total Quality Management* yang belum maksimal ini dapat dilihat dari kurangnya koordinasi SD dan SMP Muhammadiyah. Banyak SD Muhammadiyah bermutu tetapi tidak masuk di SMP Muhammadiyah ini, tetapi justru beralih ke sekolah lain. Sementara itu, hingga saat ini belum ada SMP Muhammadiyah yang gaungnya sebesar SD Muhammadiyah Sapen/Condongcatur. Jika output SD Muhammadiyah Sapen berbondong-bondong masuk ke SMP Muhammadiyah I Depok, maka SMP ini akan lebih cepat maju.

2. Saran-saran

SMP Muhammadiyah I Depok perlu membuat jaringan khusus dengan SD-SD Muhammadiyah unggulan, seperti SD Muhammadiyah Sapen dan Condongcatur agar *output* SD tersebut dapat menjadikan SMP Muhammadiyah I Depok sebagai alternatif pilihan untuk pendidikan jenjang

³⁶ Ibid.

selanjutnya. *Input* yang baik akan berpengaruh pada proses dan output yang baik pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Islam Terpadu Lugman Al-Hakim Yogyakarta* (Pendekatan Manajemen Mutu Terpadu). Yogyakarta: Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.
- Ahmad, Dzaujak, *Petunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar*, Jakarta: Depdikbud, 1996.
- Ahmadi, *Sosiologi Pendidikan*, Jakarta: Rieneka Cipta, 1997.
- Amin Abdullah. 2008. *Islamic Studies di Perguruan Tinggi, Pendekatan Integratif-Interkonektif*. Cet. II. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Abudin Nata. 2008. *Manajemen Pendidikan Islam Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ahmad Tafsir. 2004. "Kajian Pendidikan Islam di Indonesia", dalam Tedi priatna (ed), *Cakrawala Pemikiran Pendidikan Islam*. Bandung: Rosdakarya.
- Arcaro, Jerome S, *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan* Cet. III terj. Yosol Iriantara Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Arikunto, Suharsimi & Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media, 2008.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Ilmiah Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Bina Aksara, 1998.
- Asy'ari, M. Khlolil, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan di SMP Muhammadiyah 1 kota Pasuruan (Prespektif Total Quality Management)*. Tesis tidak diterbitkan Yogyakarta: Program Pasca Sarjana UIN Suhan Kalijaga Yogyakarta, 2008.
- Azwar, Syarufidin, *Metodologi Penelitian* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999.

- Bafadal, Ibrahim, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar dari Sentralisasi menuju Desentralisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, cet II, 2006.
- Burhanudin, Analisa Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan, Bandung: Mizan, 1994.
- BurhanBungin. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana.
- Danim, Sudarwan, *Agenda Pembaharuan Sistem Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Demokrasi ke Lembaga Akademi*, Jakarta : Bumi Aksara, 2008.
- Departeman Pendidikan Nasional, *Panduan Penyelenggaraan Program Rintisan SMA Bertaraf Internasional*. Jakarta: Departeman Pendidikan Nasional, Direktorat Jendral Manajemen Dasar dan Menengah, Direktorat Pembinaan sekolah menengah ke atas, 2009.
- Eny Fatmawati. 2003. *Pengelolaan Pendidikan MAN Yogyakarta III dalam Era Otonomi 'ikan*. Tesis. Yogyakarta: PPs UIN.
- Fajri, Acep Fauzil, *Pengelolaan output Pendidikan dalam Prespektif Total Quality Manajemen (TQM) (Studi Kepuasan Pelanggan Eksternal Primer di SMKN1 Sumedang)*. Tesis tidak diterbitkan Yogyakarta: Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.
- Fatah, Nanang, *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah dan Dewan Sekolah*, Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004).
- Gaspers, Vincent, *Total Qualify Management*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Hadari Nawawi. 2000. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dan Administrasi di Bidang Pendidikan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hadi, Sutrisno, *Metode Research*. Yogyakarta: Andi Offset, 1989.
- Hasbullah, *Otonomi Pendidikan: Kebijakan otonomi Daerah dan Implikasinya terhadap Penyelenggaraan Pendidikan*, Jakarta: Rajawali Press, 2006.

- Hasibuan, Malayu, *Manajemen, Dasar Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Ibnu Syamsi. 2006. *Pokok-pokok Organisasi Manajemen*, Jakarta: Rosda Karya.
- Ibrahim, Nana Sudjana, *Penilaian dan Penelitian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru, 1989.
- Iqbal, Muhammad, *Pelayanan yang Memuaskan, Kisah, arti, Strategi, SDM dan Benang Merah Pelayanan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007.
- Jamalusurur, *Implementasi Total Quality Management di SMKNI Purwokerto*, Jawa Tengah. Tesis tidak diterbitkan, Yogyakarta: Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2008.
- John M. Echols dan Hasan Syadily. 1990. *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Koentjoraningrat, 1998. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia.
- Komariah, Aan & Engkoswara, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Lincoln & E. G. Guba. 1985. *Naturalistic Inquiry* California: Sage Publications Inc
- Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2010.
- Milles, Mathew B. & A. Michael Hubberman, *An Expanded Source Book: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication, 1984.
- _____, *Analisis Data Kualitatif*. Terj. Tjetjep Rohendi Robidi, Jakarta: UI Press, 1992.
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2007.
- Mujtahid, *Pendidikan Islam Berbasis Total Quality Management*, <http://www.uin-malang.ac.id.dalam.www.google.com> 2012

Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2008.

Nawawi, Hadari, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*, Yogyakarta; Gadjah Mada University Press, 2003.

Noeng Muhadjir. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (ed. IV) Yogyakarta: Andi Offset.

Panglaykim dan Hazil. 1964. *Manajemen Suatu Pengantar*, Jakarta: Pembangunan.

Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Pendidikan*, Terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi Yogyakarta: IRCisoD, 2006.

Sanjaya, Wina, *Strategi Pembelajaran: Berorientasi Standar Proses Pendidikan*, Jakarta: Kencana, 2008.

Sigit, Suhardi, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis Manajemen*. Bandung: Lukman Ofset, 1999.

Soepardi, Imam, *Dasar-Dasar Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Depdikbud, 1988.

Soewarso Hardjosoedarmo. 2005. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi dan Prakteknya*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.

Terry. G.R., *Principle of Management*, Homewood: Richard D Irwin, INC, 1977.

Tjiptono, Fandi & Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*, Yogyakarta: Andi, 2001.

Tony Bush & Maranne Coleman. 2006. *Leadership and Strategic Management in Nattion terjemahan*, Yogyakarta: IRCISoD.

Umiarso & Imam Gozali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2010.

Usman, Husaini, *Manajemen: Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

_____, *Peran Baru Administrasi Pendidikan dan Sistem Sentralistik Menuju Sistem Desentralistik dalam jurnal Ilmu Pendidikan*, Februari 2001, jilid 8 nomor 1.

_____, *Penyelenggaraan Pendidikan*, Jakarta: Rajawali Press, 2006.

Winarno Surahmad. 1992. *Dasar-dasar Tehnik Research*, Bandung: Tarsito.