



IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA PEMBELAJARAN ISMUBA DI SMP MUHAMMADIYAH 06 DAU MALANG

Muhammad Fajar Hidayat^{1(*)}, Tobroni², Achmad Tito Rusady³

Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
fajar232301@gmail.com¹, pascasarjana@umm.ac.id²³

Received: 10 Januari 2023
Revised: 18 Januari 2023
Accepted: 18 Januari 2023

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi prinsip-prinsip *Total Quality Management* pada pembelajaran Al Islam Kemuhammadiyah dan Bahasa Arab (ISMUBA). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kasus sebagai jenis penelitian. Peneliti mengumpulkan data melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan model yang diajukan oleh Miles and Huberman yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan memberikan kesimpulan. Untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Lokasi penelitian di SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM pada pembelajaran ISMUBA berjalan dengan baik. Sekolah menerapkan prinsip-prinsip TQM diantaranya; perbaikan terus menerus, perubahan kultur, kepuasan pelanggan, kolega sebagai pelanggan, organisasi terbalik, pemasaran internal, profesionalisme dan mutu pembelajaran. Dampak TQM diantaranya; 1) Peningkatan mutu pembelajaran ISMUBA, 2) Terciptanya kesempatan belajar bagi siswa yang kurang mampu, 3) Pembentukan karakter melalui keteladanan, 4) Strategi belajar yang bervariasi. Penerapan TQM dalam bidang pendidikan butuh usaha dan waktu yang tidak sebentar. Dalam penerapannya terdapat kendala dari berbagai factor seperti; 1) Kualitas input yang beragam, 2) Kurangnya pemahaman orang tua tentang ciri khas sekolah Muhammadiyah dalam pelajaran ISMUBA dan, 3) Kurangnya penerapan di kehidupan sehari-hari oleh peserta didik. Beberapa solusi yang diberikan oleh sekolah diantaranya; 1) Pemisahan kelas sesuai kemampuan peserta didik, 2) Pengadaan musyawarah dengan wali murid yang lebih intensif, dan 3) Kerjasama antara guru dan orang tua dalam mendidik peserta didik.

Keywords: *Total Quality Management*; Pembelajaran ISMUBA; Peningkatan Mutu

(*) Corresponding Author: Hidayat, fajar232301@gmail.com

How to Cite: Hidayat, M. F., Tobroni, T., & Rusady, A. T. (2023). IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA PEMBELAJARAN ISMUBA DI SMP MUHAMMADIYAH 06 DAU MALANG. *Research and Development Journal of Education*, 9(1), 266-278.

INTRODUCTION

Tinggi rendah mutu pendidikan suatu lembaga menentukan kualitas lulusan sekolah yang nantinya akan menjadi penerus bangsa. Semakin tinggi mutu pendidikan maka akan semakin pesat pula kemajuan bangsa tersebut ataupun sebaliknya. Semakin rendah mutu pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, maka semakin menurun pula mutu sumber daya manusia yang diciptakan. Pendidikan dapat membentuk karakter peserta didik, juga mengasah kemampuan berfikirnya, membentuk sumber daya

manusia bermutu. Dengan demikian menjadikan bangsa ini kiblat bagi bangsa lainnya (Dedi, 2021:322).

Pendidikan dalam lingkup nasional sebagaimana yang tertulis dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional bab II pasal 3, bertujuan untuk membentuk manusia yang beriman kepada Tuhan, membentuk akhlakul karimah, mengasah kemampuan berpikirnya, kreatif, cakap, mandiri, mencetak manusia berkarakter dan bertanggung jawab. Dengan kata lain, pendidikan ingin mencetak manusia menjadi seseorang yang kenal akan tuhan, dan kenal akan diri sendiri baik segi individual maupun sosial.

Wajah pendidikan dapat ditemui di bangku sekolah dalam proses pembelajaran yang berlangsung. Unsur-unsur pendukung pelaksanaan kegiatan sekolah seperti kualitas manajemen pimpinan, kualitas kurikulum yang diterapkan, kualitas peserta didik lembaga tersebut, pembiayaan yang bersaing dan masuk akal, tenaga pelaksana yang profesionalitas, dan sarana prasarana yang memadai di sekolah sangat menentukan keberhasilan sekolah dalam mewujudkan cita-cita pendidikan yang diinginkan. Unsur-unsur tersebut saling melengkapi, saling mendukung dan saling memberikan kontribusi antar komponen lainnya sehingga membentuk satu kesatuan upaya dalam mencapai tujuan pendidikan dari sekolah tersebut (Darma, 2018:1).

Perkembangan zaman yang begitu pesat menuntut sekolah sebagai lembaga pendidikan sedapat mungkin menghasilkan lulusan yang berkualitas. Sekolah dengan manajemen yang baik menghasilkan lulusan berwawasan luas, cerdas, berkarakter, kuat untuk menghadapi perubahan zaman, sehingga dapat bermanfaat bagi bangsa dan hidupnya sendiri dalam bermasyarakat. Dengan demikian, sekolah dituntut untuk terus melakukan perbaikan secara terencana dan terarah guna menanggapi arus globalisasi (Komarudin, 2011:27).

Pendidikan merupakan salah satu bentuk usaha agar manusia dapat meningkatkan kemampuannya baik secara akademik, fisik atau karakter diri. Menurut Rizal, pendidikan yang sejati ialah pendidikan yang dapat membebaskan seseorang dari tiranisme, baik dari diri sendiri (ideologi, kekuasaan, tradisi) maupun dari faktor eksternal (perbudakan, eksploitasi), mampu menjadikan manusia seutuhnya dengan memiliki kesadaran diri, mengetahui hak dan kewajiban serta bertanggung jawab.

Dalam mencapai tujuan pendidikan diatas, bangsa Indonesia serasa masih berjalan merangkak dengan menemui beberapa hambatan. Salah satu indeks yang didapat dari survei Programme for International Student Assessment (PISA) 2018 yang terbit pada bulan maret 2019 bahwa Indonesia berada di posisi ke-74 dari 79 negara dalam kemampuan peserta didik membaca, sains, dan matematika. Menurut data yang dipublikasikan OECD dari kurun survei 2009-2015, Indonesia masih berada 10 terbawah dalam hal literasi, sains dan matematika. Penyebab utamanya adalah perubahan kurikulum yang diterapkan sampai 11 kali tanpa pematangan konsep yang jelas (Hewi & Shaleh, 2020:33).

Hal diatas menggambarkan bahwa pendidikan Indonesia terfokus pada kurikulum yang akan diterapkan, padahal faktor yang tidak kalah penting adalah bagaimana proses pendidikan itu berlangsung. Input pendidikan merupakan hal yang wajib ada dalam sebuah proses pendidikan, namun diimbangi dengan pelaksanaan dan pengawasan input tersebut. Sekolah juga diberi otoritas sendiri dalam mengatur kebijakan selama proses pendidikan berlangsung, karena terdapat perbedaan antar sekolah dalam hal potensi peserta didik, fasilitas pendukung dan sarana prasarana. Sekolah harus bergerak secara dinamis melihat arus zaman yang begitu cepat. Manajemen pendidikan yang tepat akan menghasilkan output yang berkualitas siap bersaing dalam zaman globalisasi ini (Supadi, 2019:67).

Mutu pendidikan dalam sebuah lembaga menjadi sumbangan pembangunan bangsa dengan mencetak generasi penerus terlihat dari unsur yang berkualitas juga seperti input pendidikan, guru-guru pengajar, kurikulum yang dipakai, fasilitas yang memadai, sarana prasarana, sehingga menghasilkan outcome pendidikan berkualitas, mampu meneruskan ke jenjang pendidikan berikutnya, terpakai pada dunia kerja dan bermanfaat bagi masyarakat (Koswara, 2011:288).

Salah satu teori peningkatan mutu pendidikan yang sering digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)*. Pada awal munculnya konsep ini diterapkan pada sektor perbisnisan, tapi seiring berjalan waktu prinsip-prinsip TQM dapat diterapkan dalam lembaga pendidikan. TQM bukanlah nama yang mutlak dari suatu proses peningkatan mutu, beberapa lembaga atau komunitas memasukkan teori TQM dengan menggunakan nama yang berbeda seperti *Total Quality Control, Quality First, Total Quality Service*. Yang terpenting bukanlah nama, tetapi pengaruh program mutu terhadap kultur sekolah (Sallis, 2012:75).

Total Quality Management dengan prinsip pemberian layanan atau jasa kepada pelanggan di dunia bisnis diterapkan juga di dunia pendidikan. Prinsip pemberian layanan kepada pelanggan yakni peserta didik, wali, dunia industri dan masyarakat sebagai pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari prinsip ini. Kepuasan pelanggan dalam hal ini menyangkut lulusan lembaga pendidikan yang baik secara akademik, maupun karakter. Juga terdapat pelanggan internal dalam dunia pendidikan seperti guru dan tenaga pendidikan lainnya yang merasa puas akan kerjasama dari murid dan wali murid dalam proses pembelajaran dan pendidikan. Kesimpulan yang diberikan Sallis, bahwa indikator suatu lembaga pendidikan bermutu ialah timbulnya kepuasan baik dari pelanggan internal maupun eksternal atas jasa lembaga (Sallis, 2012:6).

Pendidikan agama Islam bertujuan membentuk manusia yang beriman kepada sang pencipta, terampil, cerdas, berakhlakul karimah, penuh tanggung jawab, berhubungan baik dengan sesama manusia demi tercapainya kebahagiaan dunia akhirat. Islam tidak hanya menyuruh untuk memikirkan akhirat saja, tetapi mengingatkan manusia agar tidak lupa dengan kehidupan dunia. Perpaduan ini pada akhirnya dapat membentuk yang insan kamil, yang dapat mengerjakan tugasnya sebaik mungkin dalam kehidupan sebagai hamba Allah maupun pemimpin dan pengurus di muka bumi ini (khalifatullah). Dengan kalimat sederhana manusia yang dapat mengurus diri dan mengurus system (Rohmadi, 2012:149).

Pendidikan agama Islam memberikan kontribusi yang besar dalam tercapainya tujuan pendidikan nasional. Dalam kurikulum pembelajaran nasional, pendidikan agama Islam dimasukkan sebagai mata pelajaran yang wajib diikuti peserta didik. Dalam lembaga swasta pun dapat ditemui pendidikan agama Islam ini, seperti dalam organisasi perguruan Muhammadiyah, dikenal dengan ISMUBA, Al Islam Kemuhammadiyah dan Bahasa Arab (Huda, 2018).

Tujuan dari pengembangan kurikulum ISMUBA adalah menjadi rujukan terhadap pengoperasian pendidikan di sekolah perguruan Muhammadiyah, menjadi tolak ukur pengambil kebijakan yakni kepala sekolah, tolak ukur staff guru dalam menyusun kurikulum dan menjadi pedoman pelaksanaannya, dan pengontrolan dalam penyusunan kurikulum (Muhammadiyah, 2022).

Sebagai salah satu organisasi yang juga bergerak dalam dunia pendidikan, Muhammadiyah mendirikan banyak sekolah. Salah satunya yang menjadi tempat penelitian adalah SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang. Sekolah ini memiliki akreditasi A. Pembelajaran keagamaan meliputi ilmu agama Islam, pembelajaran Quran, kemuhammadiyah, dan akhlak. Terdapat program tahfidz Quran, yang akan lebih dimaksimalkan dengan system boarding school. Dalam peningkatan mutu pembelajaran Al Islam Kemuhammadiyah, agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan yakni

siswa, dan terkhusus orang tua maka diterapkan prinsip-prinsip *Total Quality Management*.

Tetapi melihat realitas perilaku siswa di lingkungan sekolah yang masih terdapat anak yang kurang berakhlak, seperti berteriak di dekat gurunya sendiri, bercanda ketika pelajaran, kemampuan sebagian anak yang belum lancar dalam membaca Al Quran, dan praktek ibadah yang belum lancar. Hal ini membuat penulis bertanya-tanya bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management*, apakah berjalan lancar atau tidak, apakah terjadi kendala dan bagaimana solusinya. Maka penulis tertarik meneliti konsep pembelajaran ISMUBA dengan prinsip *Total Quality Management* di sekolah tersebut.

Dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* Dalam Pembelajaran ISMUBA di SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang”, dengan rumusan masalah ; 1) Bagaimana implementasi *Total Quality Management* dalam pembelajaran ISMUBA di sekolah tersebut?, 2) Bagaimana dampak implementasi *Total Quality Management* bagi mutu pembelajaran di sekolah tersebut?, 3) Apa saja kendala dalam penerapan *Total Quality Management* bagi mutu pembelajaran ISMUBA dan bagaimana solusinya?.

METHODS

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, suatu penelitian yang dimulai dari asumsi filosofis, kemudian ditafsirkan menggunakan metode-metode teoritis, mengeksplorasi permasalahan yang berkaitan dengan permasalahan individu atau kelompok, permasalahan kemanusiaan atau manusia dengan manusia lainnya juga dengan lingkungannya (Creswell, 2015). Peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus, yaitu penelitian yang mengulas kasus spesifik misal individu, suatu organisasi, terdiri dari satu kasus atau berbagai kasus (Creswell, 2015). Peneliti mengeksplor penerapan prinsip TQM dalam pembelajaran ISMUBA di SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang, bagaimana prinsip-prinsip TQM dijalankan, apakah terjadi kendala dalam penerapannya, bagaimana solusi yang akan diambil oleh pihak lembaga, bagaimana perencanaan yang berkelanjutan. Kasus penerapan prinsip-prinsip TQM akan berdampak pada peningkatan mutu pembelajaran ISMUBA sebagai objek penelitian.

RESULTS & DISCUSSION

Results

1. Implementasi *Total Quality Management* dalam pembelajaran ISMUBA di SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang

A. Kurikulum ISMUBA

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang, pembelajaran ISMUBA (Al Islam Kemuhammadiyah dan Bahasa Arab) merupakan ciri khas sekolah Muhammadiyah dalam pendidikan Agama Islam. Sekolah Muhammadiyah berpedoman penetapan oleh Majelis Pendidikan Dasar dan Menengah Pimpinan Pusat Muhammadiyah (Harahap, komunikasi pribadi, 15 Maret 2022).

Kurikulum dapat dikatakan sebuah system perencanaan yang memuat akan tujuan yang hendak dicapai, program-program yang harus dilakukan peserta didik, pengaturan mengenai bahan pembelajaran, pemakaian metode, evaluasi yang dirancang sebagai pedoman dalam pelaksanaan pembelajaran (Akhwan, 2014).

Kurikulum sebagai pedoman bagi pendidik dan memiliki peranan penting dalam proses pendidikan. Sehingga diharapkan pendidik mampu memahami kurikulum yang disepakati bersama tersebut (Machali, 2014).

Dari uraian diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa kurikulum merupakan seperangkat rencana dan peraturan dalam aktivitas pembelajaran yang disepakati dan menjadi pedoman bersama. Pendidik dan tenaga pendidik memahami dan menerapkannya dengan baik agar proses pembelajaran berjalan sesuai apa yang diharapkan.

Kurikulum ISMUBA terus mengalami perbaikan yang mengacu penetapan Majelis Pendidikan Dasar dan Menengah Pimpinan Pusat Muhammadiyah berdasar kurikulum baru yakni kurikulum merdeka. Menurut Waka Kurikulum, sekolah tersebut masih baru dalam mempelajari kurikulum merdeka. Tetapi tetap diadakan program-program penguatan siswa dengan tanpa dijadwalkan serentak, atau dilaksanakan sesuai jam mata pelajaran (Retno, komunikasi pribadi, 27 September 2022). Berikut muatan atau struktur kurikulum ISMUBA.

Struktur Kurikulum ISMUBA SMP Muhammadiyah 6 Dau Malang

NO	Mata Pelajaran	Alokasi waktu (JP) per minggu		
		VII	VIII	IX
1	Pend. Quran dan Hadis	2	2	2
2	Pend. Al Islam	4	4	4
3	Pend. Kemuhammadiyah	1	1	1
4	Pend. Bahasa Arab	1	1	1
5	Praktik Ibadah	1	1	1

Selain pembelajaran di kelas berupa materi pelajaran, terdapat program-program dalam penguatan kemampuan siswa dalam lingkup pembelajaran ISMUBA, diantaranya;

Program Kurikulum ISMUBA

No	Nama Program	Waktu
1	Solat Duha	Pagi
2	Tahsin Quran	Pagi
3	Solat Dhuhur	Setiap Hari
4	Tahfid Quran	Hari Sabtu
5	Imla' (Dikte Arab)	Hari Sabtu
6	Ilqo Mufrodat (kosakata Bahasa Arab)	Setiap pagi
6	Latihan Pidato	Malam Minggu
7	Solat Tahajjud	Sebulan sekali
8	Solat Jumat	Sepekan sekali

Solat dhuha dilaksanakan secara berjemaah di masjid dengan imam dari siswa terpilih. Pengawas dari guru sekitar 3 orang untuk mengkondisikannya. Program solat dhuha bergantian dengan program tahsin Quran oleh wali kelas

karena keterbatasan tempat di masjid. Begitu juga dengan solat duhur dikerjakan secara berjemaah di masjid (Junari, komunikasi pribadi, 14 Maret 2022).

Program tahfid dibedakan menjadi 2 bagian, dari kelas regular atau kelas tahfidz yang tinggal di asrama (Muhammadiyah Boarding School). Kelas regular menyetorkan hafalan juz 30 dan juz 29 pada hari Sabtu. Sedangkan ada waktu tambahan bagi kelas tahfidz yang tinggal di asrama seperti waktu setelah solat subuh dan maghrib. Program lain di asrama (Muhammadiyah Boarding School) adalah latihan pidato atau dikenal dengan muhadhoroh. Muhadhoroh dilaksanakan setiap malam minggu guna melatih kecakapan berbicara siswa depan umum. Sedangkan program belajar Bahasa arab (kosakata, dikte) diberikan pada waktu pagi hari. Pengawasan siswa oleh seluruh guru terutama guru pengampu pelajaran ISMUBA berjalan dengan baik (Ainul, komunikasi pribadi, 14 Maret 2022).

Salah satu program bulanan adalah program solat tahajjud. Siswa datang ke sekolah pada sore hari membawa peralatan pribadi (pakaian, sabun) dan menginap di sekolah. Pada dini hari, guru akan membangunkan untuk solat tahajjud berjemaah, dilanjutkan mengaji hingga subuh. Sekita pukul 6 pagi, terdapat pelatihan atau materi dari pihak luar, guna peningkatan kemampuan siswa. Dan anak-anak pulang setelah solat duha berjemaah. Kegiatan ini diadakan setiap bulan dan pada hari sabtu dan minggu (Ainul, komunikasi pribadi, 14 Maret 2022).

B. Penerapan Prinsip-prinsip TQM dalam pembelajaran ISMUBA

Total Quality Management dalam pembelajaran ISMUBA di SMPM 06 Dau



1) Perbaikan terus menerus

Sekolah yang baik melakukan perbaikan terus menerus dengan pengadaan evaluasi dari kegiatan sebelumnya. SMP Muhammadiyah 6 Dau Malang, mengadakan rapat evaluasi di awal bulan, untuk membahas kinerja sebulan sebelumnya dan mempersiapkan rencana bulanan agar berjalan lancar. Termasuk pembahasan ISMUBA, yang menjadi ciri khas sekolah-sekolah Muhammadiyah (Harahap, komunikasi pribadi, 2 Maret 2022).

Hal ini dikuatkan oleh Bapak Junari, koordinator pelajaran keislaman. Awal bulan ada rapat guru-guru guna melaporkan kegiatan pembelajaran dan kendalanya. Kegiatan pembelajaran ISMUBA juga banyak dibahas, karena menyangkut ibadah anak-anak dan akhlak mereka. Pembahasan juga menyangkut tentang kelanjutan proses pembangunan Muhammadiyah Boarding School, tentang biaya, tentang kegiatan didalamnya, dan pendidik baru yang akan ditempatkan di asrama (Junari, komunikasi pribadi, 4 Maret 2022).

Selain mengadakan evaluasi guna memperbaiki program bulan lalu, sekolah ini mengambil langkah berkemajuan dengan membuat boarding school.

Sistem boarding school ditujukan bagi siswa SMP 6 Muhammadiyah yang ingin tinggal berasrama dengan pembelajaran keislaman yang lebih intensif. Program unggulan diantaranya tahfidz Quran, pembiasaan solat berjemaah, muhadharah (latihan pidato), pengajaran bahasa arab, zikir pagi petang, pembinaan tahsin quran dan program pembentukan karakter. Angkatan pertama dalam kelas tahfidz di boarding school berjumlah 15 orang berasal dari daerah Malang dan luar Malang (Ainul, komunikasi pribadi, 4 Maret 2022).

2) Perubahan Kultur

Dalam pembelajaran ISMUBA, terdapat materi praktek ibadah. Keteladanan dan pembentukan kultur atau kondisi sangat dibutuhkan dalam praktek ibadah oleh pendidik. SMP Muhammadiyah 6 Dau dalam praktik ibadah mengadakan beberapa program diantaranya solat duha, solat duhur setiap harinya. Pengkondisian solat duha dan solat duhur cukup baik. Dalam praktek solat duha, imam solat dari siswa. Terdapat beberapa guru yang mengatur dan mengarahkan santri agar solat dengan tertib. Ketika ada siswa yang telat, maka akan diberdirikan dan membuat jemaah baru setelah jemaah pertama selesai. Juga dalam jemaah solat duhur, guru akan berdiri di belakang mengawasi ketertiban solat berjemaah (Observasi, Maret 2022).

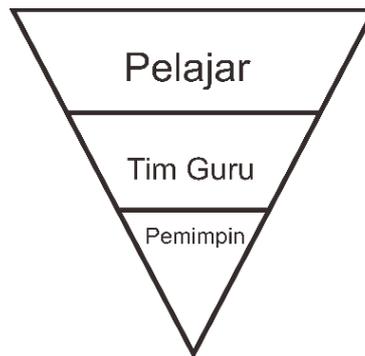
Lingkungan atau kultur yang baik akan memiliki pengaruh yang besar dalam pembentukan karakter siswa. Yang kedua, adanya penghargaan terhadap siswa yang berprestasi agar dapat meraih sukses yang lebih besar. Penghargaan akan menjadi bentuk motivasi terhadap siswa hasil dari kepemimpinan guru dan lingkungan yang mendukung (Sallis, 2012). Peneliti mengamati guru yang mengawasi jalannya solat duhur, melihat siswa yang tidak solat ba'diyah duhur akan mengepalkan tangannya ke atas, pertanda adanya hukuman jika tidak melaksanakan solat ba'diyah. Sebaliknya setelah semua selesai solat ba'diyah duhur, guru akan berdiri dan siswa menyalami guru tersebut, dengan wajah guru senyum sesekali mengusap kepala siswa. Hal ini menurut peneliti sebuah penghargaan melalui ikatan batin (Observasi, Maret 2022).

Perubahan kultur tampak lebih intensif dalam kegiatan asrama di boarding school. Dini hari sebelum subuh, siswa sudah dibangunkan untuk melaksanakan solat sunnah dan membaca Quran. Dilanjutkan dengan solat subuh, berzikir, mengaji dan pemberian kosakata bahasa arab. Solat wajib lima waktu berjemaah di masjid dibiasakan dan didampingi untuk membentuk kebiasaan yang baik. Perubahan kultur yang membentuk suasana, kondisi dan aktifitas siswa di asrama akan mendidik mereka dan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas (Observasi, Maret 2022).

3) Organisasi terbalik

TQM merubah tujuan organisasi sehingga menitikberatkan pada kepuasan pelanggan. Yang tujuan awal tergantung oleh pimpinan atau bagian manajemen, prinsip ini mendahulukan pelanggan, tetapi tetap pimpinan memiliki otoritas dalam menentukan proses menciptakan kepuasan pelanggan (Sallis, 2012). Bapak Harahap sebagai kepala sekolah tetap memiliki otoritas dalam menjalankan lembaga pendidikan yang dipimpinnya. Prinsip organisasi terbalik mengupayakan sebisa mungkin kebijakan dan pelayanan dalam pendidikan untuk memuaskan pelanggan atau siswa dengan memberikan pengalaman belajar berkualitas.

TQM dalam pendidikan (organisasi terbalik)



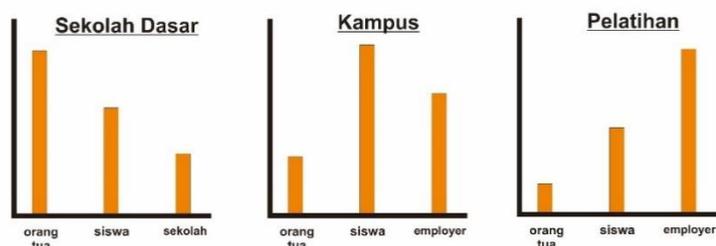
Pelanggan internal yakni para staf pendidik atau guru-guru ISMUBA diberikan keleluasan dalam menyampaikan materi. Pemilihan metode dan pendekatan kepada siswa diberikan hak sepenuhnya kepada guru dengan tetap mengacu pada silabus dan kurikulum yang telah disepakati. Pemberian ini merupakan kepuasan tersendiri bagi guru untuk mengatur anggota kelasnya, karena setiap guru memiliki cara mendidik dan kondisi kelas yang berbeda (Harahap, komunikasi pribadi, 15 Maret 2022).

Begitu juga dengan guru, guru harus memperhatikan metode dan cara pendekatan yang tepat kepada siswa. Tujuannya agar siswa merasa nyaman dan betah dalam setiap proses pembelajaran. Bapak Junari memaparkan bahwa ketika anak-anak sudah mulai jenuh dengan materi pembelajaran, maka akan digiring dengan permasalahan sehari-hari atau berita yang lagi viral untuk didiskusikan hanya untuk menyegarkan otak (Junari, komunikasi pribadi, 4 Maret 2022).

4) Kepuasan pelanggan

Robert dan Robert (1998) menunjukkan bahwa di sekolah dasar pelanggan yang paling penting adalah orang tua siswa, siswa itu sendiri, dan sekolah menengah yang dituju siswa. Dengan meningkatnya kedewasaan siswa, siswa menggantikan orang tua sebagai pelanggan terpenting. Dalam situasi pelatihan, pelanggan yang paling penting adalah organisasi yang membutuhkan individu yang dilatih (Sallis, 2012).

Diagram Kepuasan Pelanggan



Kepuasan pelanggan dalam pembelajaran ISMUBA ialah rasa nyaman siswa dalam proses pembelajaran yang diberikan sehari-hari. Dalam pelaksanaannya, guru memiliki metode yang bagus terutama dari segi penyampaian. Hasil wawancara dengan Bapak Junari, bahwa anak seumuran SMP hidup di zaman milenial, perlu pendekatan yang extra, tidak dengan

kekerasan, perlu pendekatan antara hati ke hati, perlu tegas tapi juga dengan lemah lembut (Junari, komunikasi pribadi, 4 Maret 2022). Hal ini dibenarkan oleh siswa tentang sikap pengajaran yang diberikan oleh guru. Tidak adanya kekerasan dalam pembelajaran, hanya sikap ketegasan yang tampak oleh beberapa pihak guru (Siswa, komunikasi pribadi, 4 maret 2022).

Pelanggan lainnya dari sebuah lembaga pendidikan adalah orang tua dari siswa tersebut. Hal yang urgent mengenai pendidikan adalah biaya. SMP Muhammadiyah 6 Dau memberikan potongan biaya pendidikan bagi mereka yang kurang mampu dengan menunjukkan surat keterangan dari desa atau jenjang sekolah sebelumnya. Ada yang mendapat diskon beberapa persen sampai 100% seperti anak yatim piatu (Harahap, komunikasi pribadi, 15 Maret 2022). Hal ini dibenarkan oleh Bapak Fajri selaku pengurus panti asuhan Ulil Abshar, dimana anak asuhnya bersekolah di SMP Muhammadiyah 6 Dau (Fajri, komunikasi pribadi, 17 Maret 2022).

5) Kolega sebagai pelanggan

Pelanggan dibagi menjadi 2 yakni internal dan eksternal. Pelanggan internal dalam dunia pendidikan ini adalah penyedia jasa layanan pendidikan yaitu guru atau pendidik. Hubungan antar guru sangatlah penting agar terjadi keharmonisan dalam penyedia jasa pendidikan. Jika lingkup internal harmonis, maka akan terjadi kebersamaan dan kerjasama yang padu. Berdampak seterusnya kepada pelanggan eksternal yakni siswa (Sallis, 2012).

Kepala sekolah SMP Muhammadiyah 6 Dau menjaga keharmonisan antar guru dengan sering berkomunikasi. Selain itu memberikan insentif tambahan bagi guru yang mendapatkan tugas tambahan. Dapat diketahui, bahwa terdapat program-program tambahan dalam pembelajaran ISMUBA di luar jam efektif seperti program tahfidz, pembinaan siswa di asrama, latihan pidato. Insentif tambahan ini sebagai bentuk penghargaan karena guru ini mendapat tugas tambahan dalam melancarkan pembelajaran terkhusus ISMUBA (Harahap, komunikasi pribadi, 2 Maret 2022).

Keharmonisan antar guru tampak ketika coordinator guru keislaman (ISMUBA) mengecek langsung program asrama, di luar jam sekolah seperti pada kegiatan subuh hari di asrama MBS. Penjaga asrama atau pembimbing siswa sudah terdiri dari 3 guru, tetapi tampak Pak Junari yang selalu datang ke area asrama dan masjid untuk pengontrolan. Pengontrolan dari atasan membuat staf dibawahnya merasa didampingi (Observasi, September 2022).

6) Pemasaran Internal

Pemasaran internal dalam bidang pendidikan dapat ditemui dalam komunikasi tentang ide antar guru. Telah dipaparkan dalam prinsip perbaikan terus menerus, tentang adanya rapat antar guru setiap awal bulan. Guru saling melaporkan hasil kinerjanya pada bulan lalu, menyatakan kendala-kendala dan membicarakan program di bulan mendatang. Pengadaan MBS (Muhammadiyah Boarding School) yang menyita ide-ide dari seluruh guru, mulai dari pendaanan, program asrama, dan fasilitas di dalamnya (Junari, komunikasi pribadi, 6 Maret 2022).

Pemasaran internal tentang program apa yang akan dikerjakan sangat penting dalam kelancaran program yang direncanakan. Kepala sekolah menyampaikan ide dan perencanaan untuk mencapai visi misi sekolah dalam sebuah rapat atau dalam bincang-bincang kecil bersama guru. Pemikiran dan ide ini perlu disampaikan kepala sekolah, agar guru atau staf bawahannya dapat

mengerti arah tujuan sekolah tersebut dan menyampaikannya ke pelanggan eksternal yakni siswa, orang tua atau masyarakat (Harahap, komunikasi pribadi, 6 Maret 2022).

7) Profesionalisme

Profesionalisme guru dapat dilihat ketika diadakan pelatihan. Pelatihan guru dirasa sangat penting untuk meningkatkan kompetensi guru tersebut. SMP Muhammadiyah 06 Dau mengadakan pelatihan guru hampir setiap bulan melalui program MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran) yang diadakan oleh MKKS (Musyawarah Kerja Kepala Sekolah). Setiap tahunnya juga diadakan pelatihan guru oleh majelis dikedasmen PP. Muhammadiyah. Peningkatan kompetensi guru juga akan berpengaruh terhadap mutu pembelajaran ISMUBA (Ajizan, komunikasi pribadi, 10 Oktober 2022).

Pelatihan guru dapat meningkatkan kualitas diri guru dalam hal belajar mengajar. Pelatihan bersifat keterbaruan seperti penjelasan dan penerapan kurikulum baru, penggunaan teknologi untuk memajukan pendidikan dan pemecahan-pemecahan masalah pendidikan. Dampaknya akan kembali kepada siswa bagaimana dididik, diajari dengan ilmu dan metode terbaru (Ajizan, komunikasi pribadi, 10 Oktober 2022).

Selain pengadaan latihan, profesionalisme guru akan diawasi oleh kepala sekolah bagaimana kinerja guru dalam mengajar. Evaluasi guru pun diberikan dalam rapat awal tahun. Hal ini dilakukan untuk menjaga profesionalitas seorang guru dalam menjalankan amanahnya (Harahap, komunikasi pribadi, 10 Oktober 2022).

8) Mutu Pembelajaran

Mutu pembelajaran ISMUBA mencakup manajemen pembelajaran dan metode yang digunakan guru dalam mengajar.

a) Perencanaan pembelajaran.

Pendidik merencanakan program jangka pendek dan panjang, seperti agenda tahunan, agenda semester, pengembangan kurikulum, tata cara penilaian, rencana pelaksanaan pembelajaran, pengadaan kegiatan pengayaan atau remedial, perhitungan waktu efektif pembelajaran, juga bimbingan konseling. Contoh dalam Kurikulum 2013, yaitu menyusun rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) untuk setiap muatan pembelajaran.

SMP Muhammadiyah 6 Dau menggunakan kurikulum 2013. Untuk pengadaan kurikulum merdeka, sekolah ini masih tahap belajar dalam menerapkannya. Sembari belajar, sekolah ini sudah mengadakan program-program penguatan bagi siswanya (Retno, komunikasi pribadi, 27 September 2022).

b) Pelaksanaan pembelajaran

Kegiatan sekolah diawali dengan solat duha dan mengaji Quran bersama wali kelas. Guru memulai pembelajaran di kelas dengan membaca doa. Guru mata pelajaran diberi kebebasan dalam penggunaan metode dan pendekatan kepada peserta didik, asal materi yang sudah disusun dalam silabus terlaksana. Kegiatan ini akan menciptakan strategi individualisasi guna mengatasi perbedaan karakter peserta didik (Harahap, komunikasi pribadi, 15 Maret 2022).

c) Evaluasi pembelajaran

Evaluasi pembelajaran dilakukan untuk mengetahui proses pembelajaran yang sudah berlangsung, apakah berbanding lurus dengan program yang dirancang. Evaluasi kinerja guru dapat ditemui dalam rapat bulanan antar guru. Evaluasi murid akan materi yang disampaikan dapat ditemui dalam ujian yang diberikan guru pengampu (Junari, komunikasi pribadi, 4 Maret 2022).

2. Dampak Implementasi *Total Quality Management* bagi mutu pembelajaran ISMUBA di SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang

Setiap kegiatan pembelajaran, termasuk mata pelajaran ISMUBA akan memperoleh hasil/dampak dari pembelajaran tersebut. Dampak atau hasil yang diperoleh akan berbanding lurus dengan usaha yang dilakukan oleh kepala sekolah dan guru pengampu mata pelajaran tersebut. Maka implementasi TQM harus diterapkan dengan benar dalam setiap prosesnya (Romanto, 2022).

Penerapan TQM dalam pembelajaran ISMUBA di sekolah ditentukan oleh kepemimpinan kepala sekolah, bagaimana pengelolaan kurikulum, manajemen secara padu. Pengelolaan ini termasuk didalamnya usaha pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, perbaikan kualitas secara terstruktur. Maka kualitas pembelajaran ISMUBA tergantung kepemimpinan kepala sekolah dalam mengendalikan dan memelihara mutu (Dewi & Primayana, 2019).

Hasil wawancara dengan kepala sekolah, penerapan prinsip-prinsip TQM berdampak dalam peningkatan kurikulum ISMUBA. Tampak pada akhlak peserta didik yang semakin baik, tidak berteriak-teriak ketika berada di samping gurunya, tidak bercanda atau membuat gaduh dalam kelas, karena sudah mendapat nasehat dan keteladanan langsung oleh gurunya. Tetapi pencapaian ini tidak mutlak, terkadang ada satu atau dua anak yang menunjukkan akhlak yang tak terpuji, seperti bercanda didalam kelas saat pelajaran, maka guru terus mengingatkan dan menasehati. Pemberian reward dan punishment pun diterapkan sebagai bentuk penerapan prinsip TQM yakni perubahan kultur meski membutuhkan ketekunan dan proses yang panjang. Selanjutnya peningkatan kurikulum ISMUBA tampak pada peningkatan kualitas bacaan quran peserta didik dan praktek ibadah. Penambahan jam pelajaran untuk tahsin dan tahfidz quran di hari Sabtu dan pengontrolan dalam ibadah sehari-hari peserta didik, sebagai perwujudan prinsip TQM yakni perbaikan terus menerus (Harahap, komunikasi pribadi, 15 Maret 2022).

Selain berdampak dalam meningkatkan mutu pelajaran ISMUBA, penerapan TQM berpengaruh pada faktor pendukung lainnya seperti; 1) Terciptanya kesempatan belajar bagi siswa yang kurang mampu dalam segi ekonomi dengan adanya potongan biaya dari pihak sekolah. 2) Pembentukan karakter bagi siswa melalui keteladanan dan pengawasan yang baik oleh guru. 3) Terciptanya strategi pembelajaran yang bervariasi dalam pembelajaran ISMUBA (Junari, 10 Oktober 2022).

3. Kendala dan solusi dalam penerapan *Total Quality Management* bagi mutu pembelajaran ISMUBA di SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang

Total Quality Management merupakan pola yang memiliki prinsip-prinsip manajemen mutu, berupaya untuk meningkatkan mutu dari berbagai faktor yang mendukung secara terus menerus. Harapan dan kepuasan pelanggan yang mengikuti perubahan zaman harus diikuti dengan layanan jasa berupa jasa pendidikan yang mutakhir atau keterbaruan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan (Dewi & Primayana, 2019). *Total Quality Management* bukanlah suatu pendekatan manajemen yang mutlak akan berhasil jika menerapkannya. Butuh usaha bersama dan waktu

dalam menjalankan pendekatan ini dalam tercapainya kualitas yang diinginkan (Tjiptono & Diana, 2003:31).

Kendala akan selalu ada dalam suatu proses, termasuk bidang pendidikan yang memiliki perbedaan kualitas input, staff guru yang menjalankan kewajiban, dan factor lingkungan yang berubah-ubah. Berikut kendala dalam penerapan *Total Quality Management* bagi mutu pembelajaran ISMUBA di SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang; 1) Kualitas input yakni siswa baru yang memiliki latar berbeda dari segi kemampuan, kemauan belajar dan karakter pribadi. 2) Kurangnya pemahaman orang tua tentang ciri khas sekolah Muhammadiyah, yakni pelajaran ISMUBA karena tidak semua wali murid berafiliasi ke persyarikatan Muhammadiyah. 3) Kurangnya penerapan mata pelajaran ISMUBA dalam kehidupan sehari-hari oleh peserta didik (Junari, komunikasi pribadi, 10 Oktober 2022).

Beberapa kendala ini terus dicarikan solusi terbaik, demi terciptanya mutu yang baik dalam pembelajaran ISMUBA. Berikut solusi yang telah didapat pihak sekolah mengatasi kendala diatas; 1) Pemisahan kelas sesuai kemampuan peserta didik, 2) Pengadaan musyawarah dengan wali murid yang lebih intensif seperti pembuatan zoom meeting atau grup whatsapp, 3) Kerjasama antara guru dan orang tua dalam pendidikan peserta didik (Junari, komunikasi pribadi, 10 Oktober 2022).

CONCLUSION

Penerapan *Total Quality Management* dalam pembelajaran ISMUBA di SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang berjalan dengan baik. Sekolah ini menerapkan prinsip-prinsip TQM diantaranya: perbaikan terus menerus, perubahan kultur, organisasi terbalik, kepuasan pelanggan, kolega sebagai pelanggan, pemasaran internal, profesionalisme dan mutu pembelajaran.

Dampak implementasi *Total Quality Management* yakni terjadinya proses peningkatan mutu pembelajaran ISMUBA di SMP Muhammadiyah 06 Dau Malang. Hal ini tidak terlepas dari peran atasan (kepala sekolah), guru pengajar, pembelajaran yang baik, manajemen yang bagus, serta kondisi lingkungan yang mendukung. Jadi proses peningkatan mutu suatu pembelajaran juga diimbangi dengan peningkatan faktor pendukung pula.

Penerapan TQM dalam bidang pendidikan butuh usaha dan waktu yang tidak sebentar. Dalam penerapannya terdapat kendala dari berbagai faktor, mulai dari peserta didik, guru atau lingkungan. Sekolahpun telah menjalankan beberapa solusi demi menangani kendala tersebut.

REFERENCES

- Akhwan. (2014). Pendidikan Karakter: Konsep dan Implementasinya dalam Pembelajaran di Sekolah/Madrasah. *El-Tarbawi*, 7(1), 61–67.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Darma, H. (2018). Manajemen Peserta Didik. *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan*, 6(2), 1–10. <https://doi.org/10.37755/jsap.v6i2.35>
- Dedi, S. F. (2021). Efektivitas Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu. *Prosiding Dan Web Seminar (Webinar)*, 321–327.
- Dewi, P. Y. A., & Primayana, K. H. (2019). Peranan Total Quality Management (Tqm) Di Sekolah Dasar. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 5(2), 226.

<https://doi.org/10.25078/jpm.v5i2.827>

- Hewi, L., & Shaleh, M. (2020). Refleksi Hasil PISA (The Programme For International Student Assesment): Upaya Perbaikan Bertumpu Pada Pendidikan Anak Usia Dini). *Jurnal Golden Age*, 4(01), 30–41. <https://doi.org/10.29408/jga.v4i01.2018>
- Huda, A. N. (2018). Evaluasi Kurikulum Al Islam Kemuhammadiyah dan Bahasa Arab Berbasis Integratif-Holistic di SMA Muhammadiyah 1 Muntilan. *Tarbiyatuna*, 9(2).
- Komarudin. (2011). Aplikasi Total Quality Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan. 1(1), 27–42.
- Koswara, D. (2011). *Manajemen Pendidikan: Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Machali, I. (2014). Kebijakan perubahan kurikulum 2013 dalam menyongsong Indonesia emas tahun 2045. *Jurnal Pendidikan Islam*, 3(1), 71–94.
- Muhammadiyah, M. P. D. dan M. P. P. (2022). *Kurikulum Pendidikan Al-Islam, Kemuhammadiyah dan Bahasa Arab (ISMUBA) Holistik Integratif Berpola Kurikulum Merdeka*. Majelis Dikdasmen PP. Muhammadiyah.
- Rizal, A. S. (2015). Orientasi Dan Konteks Sosial Pendidikan Islam [Memahami Dimensi Eksiologis Pendidikan Islam]. *Jurnal Pendidikan Agama Islam-Ta'lim*, 13(1), 1–15.
- Rohmadi, S. H. (2012). *Pengembangan Kurikulum Pendidikan Agama Islam*. Bantul: Araska.
- Romanto. (2022). Manajemen Pembelajaran Ismuba untuk Meningkatkan Branding Sekolah di SMK Muhammadiyah 3 Weleri Kendal. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 16423–16438.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: IRCiSod.
- Supadi. (2019). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: UNJ Press.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Jakarta: Penerbit ANDI.
- UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.