



PENERAPAN KONSEP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN SD ISLAM PERTI JAKARTA BARAT

M. Ardiansyah

Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia
m.ardiansyah_unindra@yahoo.co.id

Abstract

Received: 20 November 2023
Revised: 08 Januari 2024
Accepted: 06 Februari 2024

Pada era revolusi 4.0 ini, munculnya *Total Quality Management* (TQM) dianggap sebagai solusi terhadap permasalahan yang dihadapi lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan beberapa konsep TQM yang diterapkan oleh SD Islam Perti Tomang, yaitu (1) fokus pada kepuasan konsumen, (2) komunikasi dan kerjasama antar karyawan, dan (3) upaya dalam peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM). Metode yang digunakan merupakan pendekatan kualitatif dalam studi kasus, dalam hal ini analisis data dilakukan melalui empat langkah: pengumpulan data, klasifikasi, penyajian, dan kesimpulan. Hasil artikel menunjukkan bahwa SD Islam Perti Tomang mengimplementasikan konsep TQM untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang diselenggarakan, terutama dalam menggabungkan ilmu umum dengan nilai keislaman. Dalam merumuskan masalah, ditemukan bahwa ketiga konsep TQM yang dibahas saling terkait dan diterapkan secara terpadu oleh SD Islam Perti Tomang.

Keywords: *Total Quality Management*; TQM; Kualitas pendidikan; Mutu Pendidikan

(*) Corresponding Author: Ardiansyah, m.ardiansyah_unindra@yahoo.co.id

How to Cite: Ardiansyah, M. (2024). PENERAPAN KONSEP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN SD ISLAM PERTI JAKARTA BARAT. *Research and Development Journal of Education*, 10(1), 206-211

INTRODUCTION

Total Quality Management (TQM) telah menjadi pendekatan yang efektif dalam meningkatkan mutu di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM) dan dampaknya dalam meningkatkan mutu pendidikan. Saat ini, *Total Quality Management* (TQM) muncul sebagai sistem peningkatan mutu yang dianggap sebagai solusi untuk berbagai lembaga, termasuk dalam sektor pendidikan. *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu sistem manajemen yang menjadikan peningkatan kualitas sebagai landasan strategi bisnisnya dan fokus pada kepuasan pelanggan, melibatkan seluruh anggota organisasi dalam prosesnya. (Saril, 2019). Banyak institusi pendidikan, termasuk universitas, mengambil *Total Quality Management* (TQM) sebagai dasar dalam usahanya untuk meningkatkan mutu pendidikan yang mereka sediakan (Nuinaya, 2017). Hal ini didorong oleh karakteristik *Total Quality Management* (TQM) yang dianggap relevan dengan situasi saat ini melibatkan penekanan pada kepuasan pelanggan, komunikasi yang efisien antara semua pihak terkait, dan peningkatan pengembangan Sumber Daya Manusia karyawan (Musran Munizu, 2010).

Kemajuan dalam bidang sains dan teknologi mendorong timbulnya inovasi yang semakin meluas dalam pemanfaatan hasil teknologi. Perkembangan teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap proses globalisasi (Bahtiar et al., 2023). Pentingnya

pendidikan pada masa kini tidak bisa diabaikan, terutama untuk anak usia dini yang pada hakikatnya disadari oleh seluruh kalangan, terutama orangtua. Fenomena terkini menunjukkan penurunan paradigma pendidikan menuju profesionalisme yang lebih tinggi (Miftahussaadah & Subiyantoro, 2021), di mana masyarakat semakin menekankan kualitas dibandingkan dengan simbol seperti ijazah, dan persaingan bergeser dari harga ke layanan atau kualitas.

Hal serupa juga terjadi pada lembaga pendidikan agama islam dan muatan lokal bahasa arab di berbagai tingkatan, di mana mereka diharuskan untuk mengembangkan manajemen mutu terutama menghasilkan lulusan yang sangat berkualitas dan bermutu (Christy et al, 2016). Sejalan dengan hal tersebut, muncul persaingan ketat di antara lembaga pembelajaran Bahasa Arab untuk meningkatkan kualitas dan mutu yang dapat dijamin. Dalam konteks ini, peneliti mencatat upaya SD Islam Perti Tomang sebagai Langkah-langkah yang layak dihargai dalam meningkatkan kualitas pendidikan termasuk upaya SD Islam Perti Tomang untuk menggabungkan pembelajaran ilmu sains secara menyeluruh dengan aspek keagamaan. Bagian dari inisiatif sekolah ini mencakup berbagai disiplin ilmu, seperti fiqih, aqidah, baca tulis quran, adab akhlak, tahfidz qur'an dan bahasa arab.

Dengan alasan ini, SD Islam Perti Tomang diakui sebagai "Sekolah Holistik" yang mencerminkan implementasi program integratif dalam kegiatan pembelajaran. Oleh karena itu, tujuan dari artikel ini adalah untuk membahas dan mengevaluasi penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan kualitas pendidikan di SD Islam Perti Tomang. Keputusan ini didasarkan pada fokus sekolah ini terhadap pendidikan anak usia dini, komitmen mereka terhadap penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas, serta visi mereka untuk membentuk generasi pemimpin yang cerdas, terampil, berwawasan, dan berakhlak mulia berdasarkan tauhid. Dalam kerangka ini, penelitian ini merumuskan tiga tujuan, yakni (1) menjelaskan tingkat kepuasan peserta didik sebagai konsumen utama SD Islam Perti Tomang, (2) mendeskripsikan tingkat komunikasi antara semua pihak yang terlibat di SD Islam Perti Tomang, dan (3) menjelaskan upaya institusi dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan SD Islam Perti Tomang.

METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami fenomena yang terjadi di wilayah penelitian. Pemilihan pendekatan kualitatif dijustifikasi karena data yang diperlukan bersifat ilmiah dan deskriptif, serta penelitian lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap proses yang tengah terjadi. Metode penelitian yang diterapkan adalah studi kasus, di mana peneliti secara intensif, terinci, dan menyeluruh memeriksa suatu lembaga pendidikan, yaitu SD Islam Perti Tomang. Melalui pendekatan studi kasus ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai unsur-unsur khusus, sehingga meningkatkan validitas temuan penelitian. Peneliti mengimplementasikan empat langkah dalam pengolahan data, yaitu pengumpulan, klasifikasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Teknik dan sumber data melibatkan observasi lapangan untuk memperoleh informasi tentang proses pembelajaran di dalam dan di luar kelas, acara sekolah, dan kegiatan peserta didik di luar kelas. Wawancara dilakukan dengan berbagai pihak, termasuk Yayasan, kepala sekolah, guru, dan 30 peserta didik sebagai representasi keseluruhan. Selain itu, analisis berkas-berkas seperti jurnal, buku, dan dokumentasi sekolah juga digunakan. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan teknik ketekunan pengamatan dan triangulasi data, menggabungkan berbagai sumber data guna memperkuat kevalidan hasil penelitian.

RESULTS & DISCUSSION

Results

Dalam menjalankan proses pendidikan yang efektif, sebuah institusi pendidikan perlu mengadopsi prinsip manajemen yang sejalan dengan visi, misi, dan tujuan mereka. Penelitian ini menitikberatkan pada tiga aspek utama yang dianggap krusial dalam sistem manajemen SD Islam Perti Tomang, yang sejalan dengan karakteristik *Total Quality Management* (TQM). Ketiga aspek utama tersebut mencakup fokus pada kepuasan peserta didik sebagai konsumen utama, pengembangan kerjasama dan komunikasi yang efektif antara semua stakeholder, serta usaha institusi dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pendidikan.

Pentingnya memperhatikan kepuasan peserta didik sebagai konsumen utama menjadi fokus utama dalam manajemen SD Islam Perti Tomang. Selain itu, kerjasama dan komunikasi yang baik diantara semua pihak terkait, seperti Yayasan, kepala sekolah, guru, dan peserta didik, dianggap sebagai elemen kunci dalam membangun lingkungan pendidikan yang kolaboratif. Upaya lembaga dalam meningkatkan kompetensi dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan juga menjadi strategi esensial untuk secara langsung memengaruhi peningkatan kualitas pendidikan yang dihasilkan oleh sekolah. Semua aspek ini mencerminkan pendekatan *Total Quality Management* (TQM) yang diimplementasikan oleh SD Islam Perti Tomang untuk mencapai standar mutu pendidikan yang tinggi sesuai dengan tujuan mereka.

- a. Orientasi terhadap kepuasan konsumen SD Islam Perti Tomang secara konsisten mengarah pada kepuasan konsumen, yang melibatkan anak didik dan orangtua. Evaluasi berkelanjutan dilakukan melalui rapat mingguan, bulanan, hingga tahunan, melibatkan pihak internal dan eksternal seperti komite sekolah. Keberagaman karakteristik siswa diakui sebagai nilai tambah, membedakannya dari sekolah umum yang cenderung memiliki kriteria seleksi yang ketat. Perhatian terhadap perbedaan karakter anak dianggap penting untuk membentuk sikap peduli, toleransi, dan motivasi antar sesama (Muhali, 2018). Proses pembelajaran berbasis pemecahan masalah dikejar untuk melatih kreativitas, efektivitas, dan kepekaan sosial-masyarakat.
- b. Komunikasi dan kerjasama diantara karyawan Komunikasi dan kerjasama diakui sebagai unsur krusial dalam peningkatan mutu pendidikan. Guru-guru di SD Islam Perti Tomang berbagi tanggung jawab, dengan saling menggantikan jika diperlukan tanpa pamrih. Struktur organisasi yang ada diakui, tetapi dalam kenyataannya, para guru dan kepala sekolah secara aktif terlibat dalam berbagai kegiatan sekolah, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kolaboratif. Konsep ini mendorong saling menghargai, percaya, serta memberikan ruang partisipasi dan keputusan kepada semua pihak dalam organisasi.
- c. Upaya dari lembaga dalam meningkatkan SDM karyawan SD Islam Perti Tomang menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas SDM karyawan, terutama guru. Upaya melibatkan kajian, perbaikan bacaan Al-Qur'an, konsultasi guru, dan pendidikan lanjutan setiap semester. Melalui usaha ini, sekolah merasa terdapat peningkatan mutu pendidikan secara signifikan, yang sejalan dengan konsep *process approach dan continuous improvement* dalam TQM. Peningkatan mutu pendidikan dipandang sebagai hasil langsung dari dukungan terhadap perkembangan karyawan.

Secara keseluruhan, pendekatan ini menggambarkan bagaimana SD Islam Perti Tomang menerapkan prinsip-prinsip TQM dalam upayanya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Konsep ini tercermin dalam pendekatan proaktif terhadap kepuasan konsumen, kerjasama antar karyawan, dan investasi dalam pengembangan SDM untuk mencapai

tujuan pendidikan yang diinginkan.

Discussion

Penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM) di SD Islam Perti Jakarta Barat menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan mutu pendidikan. Fokus utama pada tiga aspek kunci TQM, yaitu Orientasi terhadap kepuasan peserta didik, kolaborasi dan komunikasi yang efektif antara semua stakeholder, dan inisiatif lembaga dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan bersama-sama berperan dalam membentuk suatu atmosfer pendidikan yang dinamis dan progresif. Fokus pada kepuasan peserta didik menciptakan lingkungan belajar yang memotivasi dan positif, mengarah pada pengalaman pendidikan yang memuaskan. Kerjasama dan komunikasi yang baik antara Yayasan, kepala sekolah, guru, dan peserta didik mendukung terciptanya kemitraan yang kokoh dan saling mendukung di dalam komunitas pendidikan. Selanjutnya, upaya lembaga dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan melalui berbagai pelatihan dan pengembangan kompetensi menciptakan pondasi yang kuat untuk meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh. Dengan demikian, ketiga aspek ini bersinergi untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang dinamis, inovatif, dan proaktif, mencerminkan penerapan prinsip *Total Quality Management* (TQM) di SD Islam Perti Tomang. Hasil evaluasi yang dilakukan melalui rapat mingguan, bulanan, dan tahunan, melibatkan partisipasi internal dan eksternal, memastikan kesinambungan dalam upaya peningkatan. Keberagaman karakteristik siswa diakui sebagai nilai tambah, membentuk sikap peduli, toleransi, dan motivasi antar sesama.

Penerapan konsep TQM di SD Islam Perti Jakarta Barat juga tercermin dalam hubungan kerja yang erat dan komunikasi efektif antara semua karyawan. Sikap saling menggantikan tanggung jawab tanpa pamrih antar guru menciptakan lingkungan yang nyaman dan kolaboratif. Keterlibatan aktif guru dan kepala sekolah dalam berbagai kegiatan sekolah mencerminkan prinsip kerjasama yang kuat, memberikan ruang partisipasi dan keputusan kepada semua pihak dalam organisasi.

Upaya organisasi pendidikan dalam meningkatkan SDM karyawan, terutama guru, juga menjadi poin kunci. Dukungan komprehensif melalui kajian, perbaikan bacaan Al-Qur'an, konsultasi guru, dan pendidikan lanjutan setiap semester, menghasilkan peningkatan mutu pendidikan secara progresif. Pendekatan *process approach* dan *continuous improvement* terlihat jelas dalam usaha berkelanjutan untuk mengidentifikasi dan mengatasi kebutuhan pengembangan karyawan.

Penerapan konsep TQM di SD Islam Perti Jakarta Barat memberikan dampak positif pada mutu pendidikan. Implikasi praktis dari penelitian ini termasuk kemungkinan pengenalan model ini kepada sekolah-sekolah lain, mempromosikan nilai-nilai orientasi pada kepuasan konsumen, kerjasama yang erat, dan investasi dalam pengembangan SDM untuk mencapai kualitas pendidikan yang diinginkan.

Pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dapat menghasilkan mutu pendidikan, termasuk aspek kualitas siswa dan guru yang tinggi. Proses penerimaan siswa dan guru tidak dilakukan secara sembarangan, melainkan melalui serangkaian tes selektif. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa mereka memiliki kualitas yang memadai. TQM juga mendorong keberadaan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidangnya masing-masing, sehingga memperkuat mutu pendidikan. Selain itu, lingkungan pendidikan yang tercipta melalui TQM juga ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai, yang dapat memberikan dukungan optimal terhadap kualitas pembelajaran (Indana et al., 2017). Selain itu, Manajemen Kualitas Total, atau *Total Quality Management* (TQM), adalah suatu strategi manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran terhadap kualitas secara menyeluruh dalam proses suatu organisasi (Syahrul Riyadi et al., 2021).

Keberhasilan pencapaian kepuasan pelanggan dalam penerapan TQM di lingkungan sekolah sangat bergantung pada partisipasi dan peran yang dilakukan oleh kepala sekolah, guru, dan komite sekolah. Prinsip-prinsip TQM perlu dijalankan secara bersama-sama oleh mereka untuk mencapai hasil yang optimal (Prestiadi, 2015). Kesuksesan dalam meningkatkan mutu pendidikan melalui implementasi Manajemen Pendidikan Islam tidak dapat dipisahkan dari prinsip pemberdayaan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan penuh dari semua pihak yang terlibat (Tismat & Mitrohardjono, 2018).

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa SD Islam Perti Tomang telah berhasil mengimplementasikan konsep-konsep *Total Quality Management* (TQM) yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Institusi ini secara aktif menekankan pada kepuasan pelanggan, giat dalam mempromosikan komunikasi dan kerjasama yang baik di antara karyawan, dan memberikan dukungan serta apresiasi kepada mereka yang melanjutkan studi ke tingkat yang lebih tinggi. Dengan demikian, upaya yang telah dilakukan oleh SD Islam Perti Tomang untuk meningkatkan mutu pendidikan dapat dianggap sebagai langkah yang tepat sesuai dengan prinsip-prinsip peningkatan mutu dalam kerangka *Total Quality Management* (TQM).

Selain dari tiga konsep utama yang menjadi fokus utama penelitian, temuan ini juga mengungkapkan bahwa SD Islam Perti Tomang mengadopsi sejumlah konsep TQM tambahan yang secara tidak langsung ikut berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan. Beberapa konsep tersebut meliputi pendekatan perbaikan yang berkelanjutan, penekanan pada mutu dan kualitas produk, pemberian wewenang dalam pengambilan keputusan, prinsip kebebasan yang terkendali, pengambilan keputusan berlandaskan fakta dan data yang dapat diukur, peningkatan nilai, serta fokus pada pendekatan proses yang dijalankan. Semua ini menunjukkan bahwa SD Islam Perti Tomang berkomitmen untuk terus mengembangkan dan memperbaiki sistem pendidikan mereka sesuai dengan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) guna mencapai mutu pendidikan yang optimal.

Dengan adanya temuan ini, dapat diketahui bahwa SD Islam Perti Tomang tidak hanya membatasi diri pada konsep yang menjadi rumusan masalah, tetapi juga melibatkan konsep-konsep tambahan untuk mencapai mutu pendidikan yang optimal. Keterkaitan erat antara konsep-konsep TQM yang diterapkan dan karakteristik TQM secara keseluruhan turut memperkuat upaya lembaga dalam meningkatkan mutu pendidikan. Dengan demikian, implementasi TQM di SD Islam Perti Tomang dapat dianggap sebagai sukses dalam mencapai tujuan peningkatan mutu pendidikan.

REFERENCES

- Bahtiar, Y., Syaifuddin, M., & Khasibah, N. (2023). Pembinaan Kedisiplinan Belajar Santri Di Pondok Pesantren. *Ej*, 5(2), 211–226. <https://doi.org/10.37092/ej.v5i2.466>
- Christy M. Tumbel1, Altje L. Tumbel2, I. D. P. (2016). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Koperasi Simpan Pinjam (Studi Pada Koperasi Glaistrygil Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(3), 14–26.
- Indana, N., Pendidikan, P., Islam, A., Al-Urwatul, S., & Jombang, W. (2017). *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)*. 1(1), 62–86.
- Miftahussaadah, M., & Subiyantoro, S. (2021). Paradigma Pembelajaran dan Motivasi Belajar Siswa. *Islamika*, 3(1), 97–107. <https://doi.org/10.36088/islamika.v3i1.1008>

- Muhali. (2018). Arah Pengembangan Pendidikan Masa Kini Menurut Perspektif Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Seminar Nasional Lembaga Penelitian Dan Pendidikan (LPP) Mandala*.
- Muhammadiyah Makassar, U. (2017). Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan pada PT. Pegadaian cabang Sopeng. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, 1(2)*, 105–129.
- Musran Munizu. (2010). Praktik *Total Quality Management* (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 12(2)*, pp.185-194.
- Prestiadi, D. (2015). Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Mencapai Kepuasan Siswa. *Educational Management, 4(2)*, 107–115.
- Saril, S. (2019). *Total Quality Management* (Tqm) Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 9(2)*, 963–972.
- Syahrul Riyadi, D., Chairany, E., Mardiah, A., Wahdaniah Ijatul Islamiah, N., & Ahmad Dahlan Yogyakarta, U. (2021). Peran *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam. *BINTANG : Jurnal Pendidikan Dan Sains, 3(3)*, 497–506.
- Tismat, T., & Mitrohardjono, M. (2018). Management Dan Penerapan Operasional Pendidikan Islam di Madrasah Aliyah Dalam peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan, 3(1)*, 7–18.