

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAJEMEN* PADA SMA
MUHAMADIYAH X SURABAYA**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**RAHMI SYAFINA
9910821037**

Tesis Yang Ditulis Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Magister

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAJEMEN* PADA SMA
MUHAMADIYAH X SURABAYA**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**RAHMI SYAFINA
9910821037**

Tesis Yang Ditulis Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Magister

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

Lembar Persetujuan Komisi Pembimbing

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING
DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER**

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Matin, M.Pd

Tanggal :^{22 Jan 2024}.....



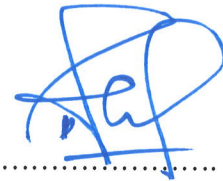
Prof. Dr. Masduki, SH, M.M

Tanggal :^{22 Jan 2024}.....

Nama

w/3 Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus

(Ketua)¹



(Tanda tangan)

²⁵⁻⁰¹⁻²⁰²⁴

(Tanggal)

Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.P

(Koordinator Prodi)²



(Tanda tangan)

^{22/1, 2024}

(Tanggal)

Nama : Rahmi Syafina

No. Registrasi : 9910821037




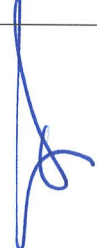
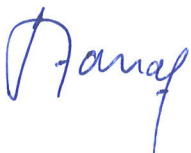
Tanggal Lulus : 17 Januari 2024

Angkatan : 2021

1. Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

2. Koordinator Prodi Manajemen Pendidikan S2 Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN UJIAN TESIS

No.	Nama	TandaTangan	Tanggal
1.	Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd (Koordinator S2 Manajemen Pendidikan)		22/1 2024
2.	Dr. Matin, M.Pd (Pembimbing I)		22 Jan 2024
3.	Prof. Dr. Masduki,SH,M.M (Pembimbing II)		22/1 2024
4.	Dr.Heru Santosa,S.Pd.,M.Pd (Penguji)		22/1 2024
5.	Dr.Siti Rochanah,M.M (Penguji)		22/1 2024

Nama : Rahmi Syafina

No. Registrasi : 9910821037

ABSTRAK

Total Quality Management (TQM) merupakan sebuah konsep manajemen sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan kearah lebih baik yang dipersiapkan dengan tantangan zaman serta dinamika masyarakat agar dapat menjawab berbagai permasalahan dilingkungan sehari-hari. Manajemen mutu bertujuan untuk mewujudkan kualitas pendidikan dengan pengelolaan pendidikan efektif dan efisien di era perkembangan teknologi yang semakin canggih. Total Quality Management menjadi metode yang paling efektif dalam mencapai mutu pendidikan melalui kegiatan TQM organisasi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan subjek penelitian Kepala Sekolah, Bagian Marketing, Orang Tua Murid dan Peserta Didik. Sumber data penelitian, yaitu sumber data primer dan sekunder. Dalam penelitian menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis yang peneliti gunakan, yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Sedangkan peneliti menggunakan uji keabsahan data atau triangulasi sumber.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa; (1) Perencanaan (*Plan*) menunjukkan kegiatan pengembangan potensi peserta didik diawali dari hasil assesment awal penerimaan siswa baru dan sesuai kesepakatan siswa jika ingin membentuk sebuah ekstrakurikuler, (2) Pelaksanaan (*Do*) berfokus pada pelanggan, keterlibatan total, dan berkelanjutan dengan melakukan perubahan pembelajaran baik intra maupun ekstrakurikuler yang dikehendaki (3) Evaluasi (*check*) dengan melakukan kegiatan pemantauan dan mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan spesifikasi dengan teknik observasi dan survei kepada siswa, guru dan orangtua siswa dan melaporkan secara berkala hasil penilaian keberlaksanaan program sekolah sebagai upaya untuk melakukan evaluasi pencapaian pengembangan mutu sekolah., dan (4) Aksi (*Action*) menindaklanjuti hasil evaluasi berkala untuk perbaikan dengan meninjau seluruh langkah dan memodifikasi proses perbaikan pembelajaran intrakurikuler dan ekstrakurikuler untuk melakukan standarisasi perubahan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan revisi/perbaikan atas standar, prosedur dan kebijakan sekolah.

Kata Kunci : Mutu Pendidikan, Total Quality Management, Kualitas

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) is a school management concept that is expected to provide changes for the better that are prepared with the challenges of the times and the dynamics of society in order to be able to answer various problems in the daily environment. Quality management aims to realize quality education by managing education effectively and efficiently in an era of increasingly sophisticated technological developments. Total Quality Management is the most effective method in achieving educational quality through organizational TQM activities.

This research uses descriptive qualitative research, with the research subjects being the Principal, Marketing Department, Parents and Students. Research data sources, namely primary and secondary data sources. The research used interview, observation and documentation data collection techniques. The analysis that researchers use is data reduction, data presentation and data verification. Meanwhile, researchers use data validity testing or source triangulation.

From the research results it can be seen that; (1) Planning (Plan) shows activities to develop students' potential starting from the results of the initial assessment of new student admissions and according to the student's agreement if they want to form an extracurricular, (2) Implementation (Do) focuses on customers, total involvement, and is sustainable by making changes desired intra- and extra-curricular learning (3) Evaluation (check) by carrying out monitoring activities and evaluating processes and results against targets and specifications using observation and survey techniques to students, teachers and parents and reporting periodically the results of assessing the implementation of school programs as an effort to evaluate the achievement of school quality development, and (4) Action (Action) to follow up on the results of periodic evaluations for improvement by reviewing all steps and modifying the process of improving intracurricular and extracurricular learning to standardize changes as consideration for making revisions/improvements to standards, school procedures and policies.

Keywords: Quality of Education, Total Quality Management, Quality

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmi Syafina
NIM : 9910821037
Jenjang : S2 (Magister)
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Angkatan : 2021
Semester : 119 (Ganjil) Tahun Akademik 2023/2024

Dengan ini menyatakan bahwa persetujuan ujian terbuka dan perbaikan ujian tertutup untuk pemberkasan yudisium dan wisuda adalah benar tanda tangan dan sudah mendapatkan persetujuan oleh komisi penguji. Apabila saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 22 Januari 2024
Yang membuat pernyataan,



(Rahmi Syafina)

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahmi Syafina
NIM : 9910821037
Tempat/Tanggal lahir : Pangkalan Berandan, 24 Agustus 1998
Program : Pascasarjana
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Dengan ini menyatakan bahwa tesis dengan judul **“Implementasi Total Quality Management pada SMA Muhammadiyah X Surabaya”** merupakan karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiat dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan pertauran yang berlaku di Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 22 Januari 2023



Rahmi Syafina
9910821037



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rahmi Syafina
NIM : 9910821037
Fakultas/Prodi : S2 - Manajemen Pendidikan
Alamat email : Resyasyafina24@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAJEMEN PADA
SMA MUHAMMADIYATI X SURABAYA

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Januari 2024

Penulis

(
nama dan tanda tangan
)

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Doa Dzun Nuun (Nabi Yunus) ketika ia berdoa dalam perut ikan paus adalah: 'Laa ilaaha illaa anta, subhaanaka, innii kuntu minadz dzaalimiin' Sesungguhnya tidaklah seorang muslim berdoa dengannya dalam suatu masalah, melainkan Allah kabulkan baginya.”

#Hadist Riwayat Tirmidzhi

**Karya ini ku persembahkan kepada kedua orangtua dan keluarga.
Semoga menjadi ladang pahala dan amal pemudah jalan menuju surgaNYa
Allah Subhanahu wa Ta'ala.**

Rahmi Syafina

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala atas semua curahan rahmat-Nya penulis telah diberikan kesempatan mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mengikuti ujian tesis pada Program Studi Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta. Tesis ini berjudul “Implementasi *Total Quality Management* pada SMA Muhammadiyah X Surabaya”.

Penulis menyadari tesis ini dapat terselesaikan karena dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Siti Zulaikha., S.Ag., M.Pd selaku koordinator program studi Magister Manajemen Pendidikan yang selalu memberikan kebaikan dalam perkuliahan.
4. Dr. Matin, M. Pd dan Prof. Dr. Masduki Ahmad, S.H., M.M selaku pembimbing yang selalu memberikan masukan dan ilmu serta nasihat terbaik dalam penyelesaian dan penyempurnaan tesis ini.
5. Seluruh dosen Program Magister Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Kedua orangtua saya Ayah Syafrudin dan Ibu Jordiana, S.Pd serta keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat setiap waktu untuk menyelesaikan studi magister ini
7. Kakak saya Hanifa Syavina dan adik saya Sabrina Qurataayun Syafina yang terus memberi support dan doa agar segera menyelesaikan studi magister ini.
8. Teman-teman saya Arini, IPM dan IMM dan teman-teman kantor yang terus memberikan dukungan penuh dalam memotivasi saya untuk segera menyelesaikan tesis ini
9. Kepada Beasiswa Unggulan yang sudah memberikan kesempatan kepada saya untuk dapat melanjutkan perkuliah ke jenjang lebih tinggi melalui beasiswa ini.

Semoga Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini. Penulis menyadari tesis ini masih banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan bagi penulis.

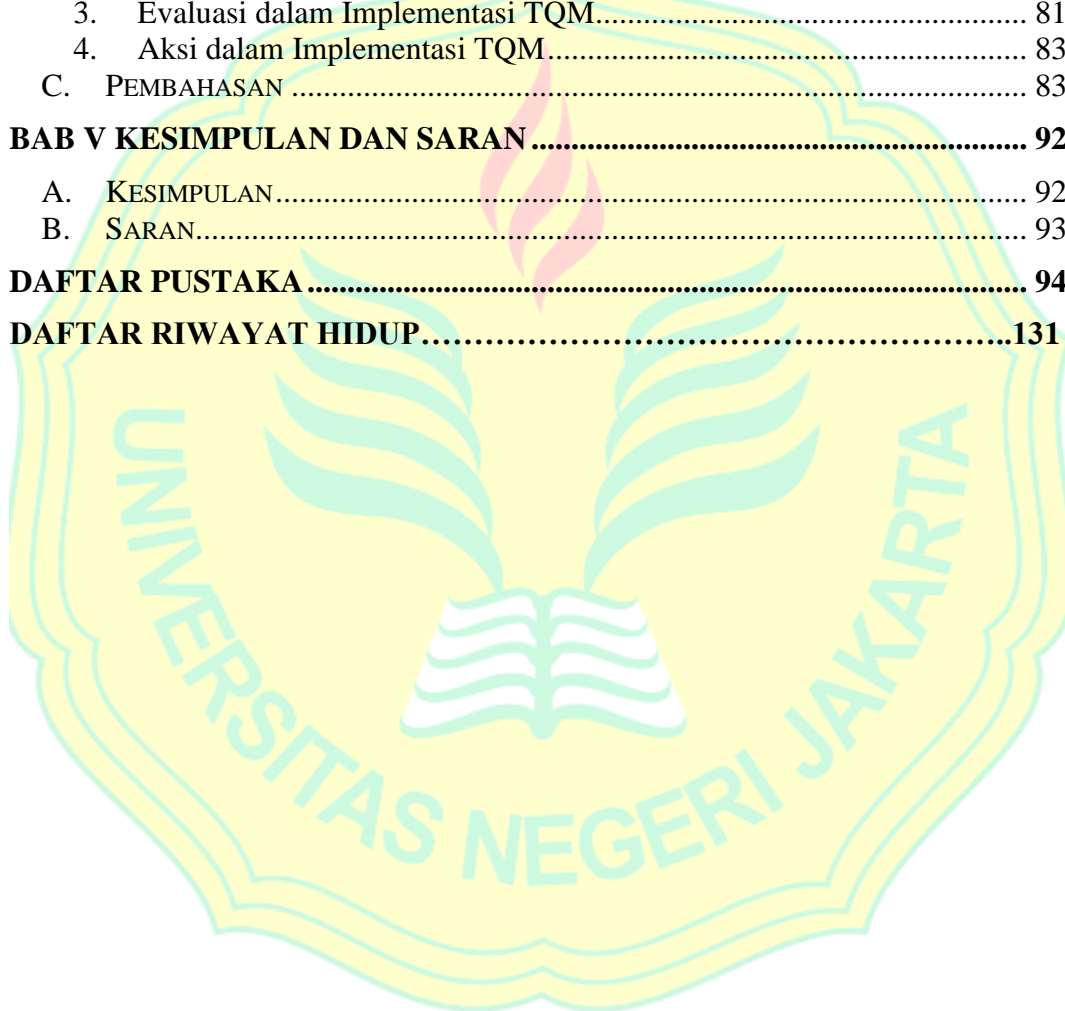
Jakarta, 17 Januari 2024

Rahmi Syafina

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
LEMBAR PERNYATAAN	III
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	IV
LEMBAR PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
Bab I Pendahuluan	13
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN	13
B. FOKUS DAN SUBFOKUS PENELITIAN	17
C. PERTANYAAN PENELITIAN	18
D. TUJUAN PENELITIAN	18
E. KEGUANAAN PENELITIAN	18
F. KEBAHARUAN PENELITIAN (STATE OF THE ART).....	19
Bab Ii Kajian Pustaka.....	23
A. KONSEP MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN.....	23
1. Pengertian Manajemen.....	23
2. Pengertian Mutu	23
3. Pengertian Mutu Pendidikan	25
4. Manajemen Mutu Pendidikan Sekolah	28
B. KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT	29
1. Pengertian Total Quality Manajement	29
2. Unsur – Unsur Tqm Dalam Pendidikan	34
3. Prinsip Total Quality Manajement	34
4. Teori Dr. William Edward Deming (Siklus Pdca).....	36
C. IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAJEMEN DI LEMBAGA PENDIDIKAN 38	
D. PROGRAM SEKOLAH.....	40
E. KAJIAN PENELITIAN YANG RELEVAN.....	41
Bab Iii Metode Penelitian	48
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	48
B. PENDEKATAN, METODE DAN DESAIN PENELITIAN	48
C. SUBJEK PENELITIAN	49
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	50
E. TEKNIS ANALISIS DATA	52
F. TEKNIK KEABSAHAN DATA	53
Bab Iv Hasil Penelitian Dan Pembahasan	54
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	54

1.	Gambaran Sma Muhammadiyah X Surabaya	54
2.	Visi, Misi dan Tujuan Sekolah SMA Muhammadiyah X Suabaya	56
3.	Struktur Organisasi SMA Muhammadiyah Surabaya.....	58
4.	Keadaan Guru SMA Muhammadiyah X Surabaya.....	59
5.	Keadaan Siswa	63
6.	Keadaan Sarana dan Prasarana.....	64
7.	Kegiatan Minat dan Bakat SMA Muhammadiyah X Surabaya	67
8.	Prestasi Siswa.....	69
B.	HASIL TEMUAN PENELITIAN	71
1.	Perencanaan dalam Implementasi TQM	73
2.	Pelaksanaan dalam Implementasi TQM	78
3.	Evaluasi dalam Implementasi TQM.....	81
4.	Aksi dalam Implementasi TQM.....	83
C.	PEMBAHASAN	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		92
A.	KESIMPULAN	92
B.	SARAN.....	93
DAFTAR PUSTAKA		94
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		131



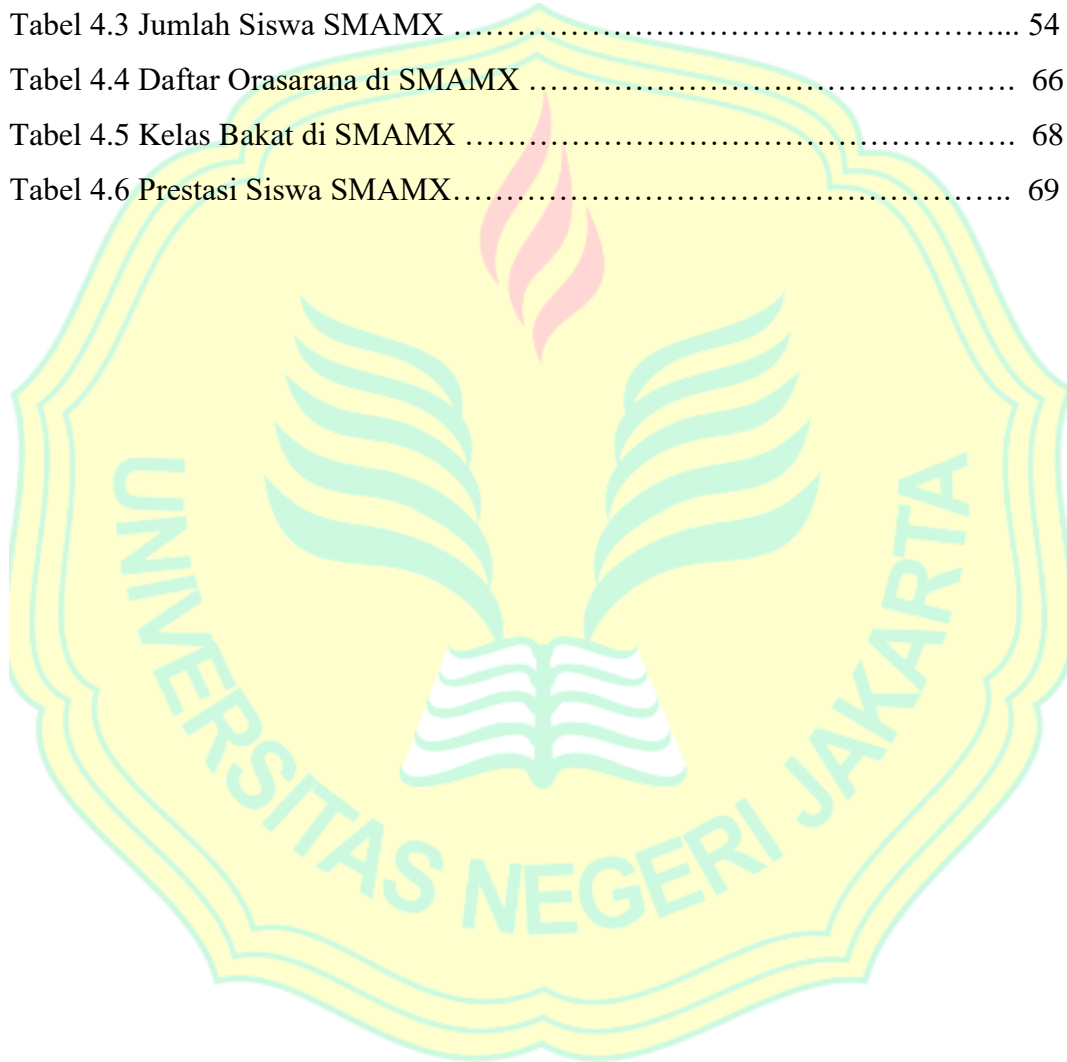
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Penelitian	48
Gambar 4.1 Foto Sekolah	54
Gambar 4.2 Denah Lokasi	55
Gambar 4.3 Struktur Sekolah	59
Gambar 4.4 Ruang Multifungsi	65
Gambar 4.5 Kantin Sekolah	65
Gambar 4.6 Musholla	65
Gambar 4.7 Ruang Guru	66
Gambar 4.8 Perpustakaan	66
Gambar 4.9 Siklus PDCA	71
Gambar 4.10 Jalur Proses Assesment dan Penenrapan Bakat.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan menggunakan pendekatan TQM dan tidak menggunakan pendekatan	33
Tabel 4.1 Identitas SMA Muhammadiyah X Surabaya	55
Tabel 4.2 Nama – Nama Guru dan Karyawan SMAMX	64
Tabel 4.3 Jumlah Siswa SMAMX	54
Tabel 4.4 Daftar Orasarana di SMAMX	66
Tabel 4.5 Kelas Bakat di SMAMX	68
Tabel 4.6 Prestasi Siswa SMAMX.....	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Waktu	96
Lampiran 2 Pedoman Observasi	97
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	100
Lampiran 4 Lembaran Hasil Wawancara	102
Lampiran 5 Lembaran Hasil Analisis Wawancara	104
Lampiran 6 Matriks Temua Data Penelitian	124
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	127
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian	129
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Sekolah	131

