

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan aspek penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas suatu bangsa. Salah satu upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah dengan menetapkan peraturan program wajib belajar 12 tahun. Tujuan dari program wajib belajar ini adalah agar masyarakat Indonesia dapat mengembangkan potensi diri melalui pendidikan minimal (SD, SMP, SMA) sehingga mereka dapat hidup mandiri di kehidupan masyarakat atau dapat melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi.

Peraturan wajib belajar tidak hanya diatur oleh pemerintah saja, melainkan juga diatur dalam hadist nabi riwayat Ibnu Majah nomor 224 yaitu:

طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

Artinya: "Menuntut ilmu itu wajib atas setiap muslim"

Selain mendapat ilmu pengetahuan, menuntut ilmu juga membuat seseorang niscaya akan ditinggikan derajatnya oleh Allah SWT. Hal ini disebutkan dalam Al-Quran yaitu dalam surat Al Mujadilah ayat 11.

Membicarakan tentang pendidikan, beberapa bulan yang lalu sering terjadi permasalahan di kalangan siswa dengan siswa maupun siswa dengan guru. Masalah yang dimaksud adalah menurunnya budaya saling menghargai dan menghormati, sehingga menimbulkan terjadinya tindak kekerasan atau

perundungan (*bullying*). Salah satu contohnya adalah terjadinya tindakan perundungan (*bullying*) yang dilakukan oleh siswa SMK di daerah Boolang Monondow, Sulawesi Utara (dream.co.id, 2020). Perundungan tersebut dilakukan oleh 5 orang pelaku yang merupakan teman korban, dan kelima pelaku tersebut berdalih hanya bercanda. Masalah yang terjadi di dunia pendidikan ini tentunya memprihatinkan. Maka dari itu, agar tindakan kekerasan tersebut tidak terjadi, sekolah perlu menegakkan prinsip-prinsip/nilai-nilai mutu pendidikan dengan baik.

Mutu pendidikan merupakan tingkat kemampuan pendidikan dalam memenuhi standar dan tujuan yang akan dicapai. Menurut Jain dan Prasad (2018), mutu pendidikan terdiri dari 3 pendekatan yaitu input (kualitas sumber daya manusia dan materi yang disediakan untuk pembelajaran), proses (praktik pembelajaran), dan output (hasil kerja). Sedangkan, dalam penelitian Saifullah, et al. (2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan mutu pendidikan, sekolah paling tidak harus melibatkan 5 faktor yaitu kepemimpinan kepala sekolah, guru, siswa, kurikulum dan jaringan kerjasama. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah dengan meningkatkan manajemen kualitas.

Manajemen kualitas dapat diartikan sebagai seperangkat prinsip dan gaya manajemen yang diadopsi oleh manajer dalam organisasi untuk meningkatkan daya saing dan kinerja organisasi (Jaafreh dan Al-abadallat, 2013). Menurut studi yang dilakukan Suleman dan Gul (2015), manajemen kualitas di sektor pendidikan sangat dibutuhkan, salah satunya pada tingkat

pendidikan sekolah dasar. Manajemen kualitas ini dapat diterapkan melalui pendekatan *Total Quality Management* (TQM).

Total Quality Management awalnya ditunjukkan pada sektor industri, namun ternyata prinsip-prinsip manajemen tersebut dapat diterapkan pada sektor jasa salah satunya di bidang pendidikan (Kurniawan, et al., 2020). Menurut Suleman dan Gul (2015) model *Total Quality Management* pada bidang pendidikan yang berkualitas terdiri dari elemen penting seperti kepemimpinan, kerja tim, keterlibatan guru/karyawan, fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, pelatihan, dan lain-lain.

Konsep *Total Quality Management* memiliki indikator fokus pada pelanggan. Berfokus pada pelanggan berarti sekolah harus memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan, apakah memenuhi harapan mereka atau tidak. Pada tingkat sekolah dasar, pelanggan yang dimaksud dapat berupa siswa dan wali siswa. Namun, pada penelitian ini, peneliti hanya memilih wali siswa sebagai perwakilan pelanggan. Kegiatan berfokus pada pelanggan yang dapat dilakukan di sekolah dasar yaitu dengan mendengarkan saran atau kritik dari pelanggan, memberikan perhatian dan pelayanan yang menyenangkan, memahami kebutuhan pelanggan, dan lain sebagainya.

Aspek lainnya yang juga perlu diperhatikan dalam *Total Quality Management* adalah perbaikan terus menerus. Perbaikan terus menerus perlu dilakukan agar kekurangan yang dimiliki sekolah dapat diperbaiki sehingga kualitas sekolah dapat mengalami peningkatan. Perbaikan terus menerus dapat

diterapkan sekolah dasar dengan melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengecekan kemudian evaluasi.

Menurut Fernandes, Lourenço, dan Silva (2014), selain berfokus pada pelanggan dan perbaikan terus menerus, terdapat indikator lainnya dalam *Total Quality Management* yaitu: kepemimpinan, keterlibatan dan pengembangan karyawan, manajemen proses, hubungan dengan *supplier*, pengukuran hasil dan desain produk. Semua indikator tersebut penting dilakukan agar implementasi *Total Quality Management* dapat berjalan secara maksimal sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis implementasi manajemen kualitas pada SD Negeri Purwosari dengan perspektif *Total Quality Management*. Sekolah Dasar Negeri Purwosari merupakan sekolah dasar negeri yang beralamat di Desa Purwosari, RT 02, RW 01, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah. Sekolah Dasar yang sudah memiliki akreditasi A ini, dinilai memiliki citra yang baik sehingga dianggap menjadi salah satu sekolah dasar favorit oleh masyarakat sekitar. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk menelusuri lebih jauh apakah yang menjadi alasan SD Negeri Purwosari disebut sebagai sekolah dasar favorit sehingga memiliki citra yang baik di mata masyarakat. Kemudian, apakah sebenarnya di sekolah tersebut memiliki permasalahan dalam menerapkan manajemen kualitas. Oleh karena itu untuk menjawab hal ini, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Manajemen Kualitas pada SD Negeri Purwosari dengan Perspektif *Total Quality Management* (TQM).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi manajemen kualitas pada SD Negeri Purwosari dengan perspektif *Total Quality Management* (TQM)?
2. Apakah terdapat permasalahan dalam implementasi manajemen kualitas pada SD Negeri Purwosari dengan perspektif *Total Quality Management* (TQM)?
3. Bagaimana solusi alternatif untuk menyelesaikan permasalahan implementasi manajemen kualitas pada SD Negeri Purwosari dengan perspektif *Total Quality Management* (TQM)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi manajemen kualitas pada SD Negeri Purwosari dengan perspektif *Total Quality Management* (TQM).
2. Untuk mengidentifikasi permasalahan implementasi manajemen kualitas pada SD Negeri Purwosari dengan perspektif *Total Quality Management* (TQM).
3. Untuk mengidentifikasi solusi alternatif dalam mengatasi permasalahan implementasi manajemen kualitas pada SD Negeri Purwosari dengan perspektif *Total Quality Management* (TQM).

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah:

1. Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu SD Negeri Purwosari dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam mengimplementasikan manajemen kualitas dengan perspektif *Total Quality Management*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam hal memahami implementasi manajemen kualitas pada suatu instansi dengan perspektif *Total Quality Management*.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi dan acuan sehingga dapat membantu proses penelitian selanjutnya.