

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi dalam aspek ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) akan membawa dampak bentuk kualitas layanan pendidikan. Berjalannya perkembangan globalisasi tersebut mengharuskan pendidikan harus memiliki keunggulan dan ketangguhan dalam menumbuhkembangkan generasi yang mampu menghadapi dampak dari globalisasi. Hal ini sesuai dengan apa yang tercantum dalam Undang-undang nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 11 ayat 1 menjelaskan: Pemerintah pusat dan daerah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap individu warga negara Indonesia tanpa diskriminasi.

Pendidikan sebagai sebuah organisasi harus dikelola sedemikian rupa agar aktivitas pelaksanaan program pendidikan dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif untuk mencapai tujuan yang di inginkan, dalam hal ini manajemen sekolah seyogyanya memahami pula perkembangan manajemen sistem industri modern, sehingga mampu mendesain, menerapkan, mengendalikan dan meningkatkan kinerja sistem pendidikan yang memenuhi kebutuhan manajemen sistem industri modern. Hal ini dimaksudkan agar setiap lulusan dari sekolah mampu dan cepat beradaptasi dengan kebutuhan sistem industri modern. Dengan demikian demikian sebelum membahas tentang sistem pendidikan di sekolah, perlu diketahui tentang konsep dasar sistem industri yang akan digunakan sebagai landasan utama untuk membahas penerapan TQM pada sistem pendidikan modern di Indonesia (Arbangi 2016: 80).

Pemerintah, masyarakat dan juga *stakeholder* lainnya perlu untuk mengambil langkah-langkah konkret antisipatif dalam mempersiapkan dan merencanakan pendidikan yang benar-benar menjadi mesin pencetak generasi bangsa yang kompetitif dan handal dalam menjunjung tinggi nilai-nilai mutu di segala aspek dalam mengoptimalkan bentuk layanan pendidikan. Dalam hal ini

menindaklanjuti dari konsep dan aturan yang telah diberlakukan oleh pemerintah terkait dengan pendidikan yang bermutu, sehingga mutu pendidikan yang diharapkan akan berproses ke arah yang lebih baik setiap tahun ajaran baru.

Pada jenjang sekolah dasar pembentukan dan penanaman karakter peserta didik harus dikuatkan, karena segala sesuatu jika dibiasakan sejak dini akan melekat kedalam kesehariannya dalam menjalani kehidupan dilingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat. Sekolah adalah sebuah proses pembentukan tempat atau sistem dalam rangka melakukan kegiatan kependidikan untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan. Unsur-unsur dalam membentuk sebuah organisasi sekolah yaitu adanya tujuan bersama, adanya kerja sama dua orang atau lebih, adanya pembagian tugas, dan adanya kehendak untuk bekerja sama (Machali 2016: 64)

Dari pernyataan tersebut sekolah adalah tempat untuk melakukan aktivitas pendidikan dalam upaya mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan maka institusi pendidikan memerlukan pengelolaan sistem yang baik dan berkompeten di dalamnya. Oleh karena itu peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan sebuah kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah sehingga dapat menghasilkan *output* pendidikan berkualitas dalam segala aspek meliputi aspek afektif, aspek kognitif dan aspek keterampilan yang akan mampu memberikan kontribusi bagi pembangunan dan kemajuan bangsa.

Total Quality Management (TQM) dalam konteks pendidikan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan roda organisasi yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan terus menerus atas jasa, tenaga kerja, proses dan produknya. Pengelolaan TQM pada sekolah dasar sudah selayaknya di implementasikan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan kepada para pelanggan pendidikan (Dimiyathi 2017: 2)

Sampai saat ini realita yang terjadi institusi pendidikan sekolah dasar beberapa diantaranya masih kurang dalam mengimplementasikan sistem manajemen terstruktur dalam mendesain strategi yang tepat sehingga berimbas pada guru yang kurang mampu dalam meningkatkan kualitas kinerjanya. Selain itu analisis pasar merupakan salah satu komponen dimana beberapa sekolah

masih kurang memberdayakan, sehingga *output* atau produk pendidikan yang dihasilkan kurang memenuhi ekspektasi dari pelanggan akibat dari kelemahan manajemen sekolah.

Dewasa ini masyarakat sebagai pelanggan eksternal mulai menunjukkan indikasi adanya keinginan besar akan adanya sebuah lembaga pendidikan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas dalam menghasilkan *output* peserta didik yang berkompeten dalam aspek afektif, kognitif dan keterampilan. Disini para *stakeholder* harus membuat tatanan sistem yang terstruktur dalam membentuk sekolah dasar yang berkualitas. Untuk itu tentu saja dibutuhkan kepemimpinan yang mampu untuk menggerakkan, mempengaruhi, memotivasi, mengajak, mengarahkan, menasehati, membimbing, melatih, menyuruh, melarang dan bahkan menghukum seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang di inginkan secara efektif dan efisien.

Penerapan TQM berarti pula adanya kebebasan untuk berpendapat yang akan menciptakan iklim yang dialogis antara seluruh warga sekolah, dengan mengoptimalkan sumber daya pendidikan yang dimiliki sekolah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menentukan visi, misi, tujuan dalam mencapai cita-cita yang di inginkan. Tetapi dalam kenyataannya ada beberapa faktor yang mempengaruhi sehingga beberapa sekolah belum cukup mampu dalam menerapkan TQM, faktor tersebut antara lain kurang komitmen manajemen puncak, minimnya dukungan infrastruktur, *partial quality management*, pemahaman yang kurang tentang konsep TQM dan budaya organisasi belum sepenuhnya berfokus pada kepuasan pelanggan.

TQM merupakan konsep manajemen sekolah sebagai inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan, dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah. Komponen untuk meningkatkan mutu tersebut ialah mutu sekolah, guru, siswa, kurikulum, dukungan dana, sarana dan prasarana serta peran orang tua wali murid. (Arbangi 2016: 79).

Dalam memaksimalkan penerapan kualitas layanan pendidikan diperlukan beberapa unsur, antara lain: fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, memiliki komitmen jangka panjang, *tim work*, dan dengan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Aspek fokus pelanggan merupakan komponen pertama ketika menjalankan TQM maka sekolah harus mewujudkan pelayanan yang bertujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, karena pelanggan termasuk ke dalam salah satu bagian dari sistem yang berperan sebagai pengawas terhadap produk jasa atau barang yang dihasilkan. Aspek selanjutnya ialah perlu adanya obsesi yang tinggi dari sekolah untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yang diberikan sehingga akan berpengaruh terhadap arah kebijakan dan pelaksanaan suatu institusi. Kemudian bentuk komitmen jangka panjang dalam peningkatan mutu oleh yayasan dan sekolah dapat diwujudkan dengan terus memberikan evaluasi terhadap kegiatan sekolah, fasilitas, serta kinerja guru dan staf.

Tim work yang terjalin dengan baik mempunyai kontribusi besar dalam dengan membangun komunikasi yang baik antar warga sekolah, disiplin, dan selalu berpacu untuk menumbuhkan kemauan untuk berubah ke arah kemajuan pada seluruh warga sekolah dengan harapan mendapatkan prestasi yang tinggi. Selanjutnya dengan adanya perbaikan sistem secara berkesinambungan diharapkan program pelayanan pendidikan menjadi hal yang paling utama yang harus dikedepankan oleh sekolah jika ingin memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan pendidikan (Nawawi 2005: 43).

Salah satu sekolah dasar yang baik dalam kualitas layanan pendidikan di kota Surakarta yaitu SDII Al Abidin. Berdiri awal pada tanggal 14 Februari 2004 terhitung sampai sekarang sudah 13 tahun SDII Al Abidin berdiri dan berkembang. Sampai saat ini SDII Al Abidin Surakarta mempunyai progres kuaalitas dan kuantitasnya yang signifikan, sehingga pencapaian dari SDII Al Abidin Surakarta tersebut menarik untuk dikaji sebagai *feed back* prograam pengelolaan TQM itu sendiri atau untuk sebagai perbandingan penelitian di

lokasi yang berbeda. Bertitik tolak dari uraian di atas, peneliti ingin mengetahui sampai sejauh mana pengelolaan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta ditinjau dari perspektif *Total Quality Management* yang berorientasi kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi perencanaan TQM untuk kualitas layanan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta?
2. Bagaimana pelaksanaan TQM untuk kualitas layanan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta?
3. Bagaimana evaluasi program TQM untuk kualitas layanan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta?
4. Bagaimana kendala dalam penerapan TQM di SDII Al Abidin Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi perencanaan TQM berorientasi kualitas layanan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan TQM berorientasi kualitas layanan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta.
3. Untuk mengetahui evaluasi program TQM berorientasi kualitas layanan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta.
4. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan TQM berorientasi kualitas layanan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diperuntukkan dapat memberikan gambaran mengenai sebuah sistem pengelolaan manajemen pendidikan dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu, selanjutnya dapat menambah wawasan dalam mendukung teori

yang berhubungan dengan penelitian sehingga dapat digunakan sebagai upaya dalam meningkatkan proses layanan mutu pendidikan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Yayasan

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai *feed back* dalam pengelolaan sistem *Total Quality Management* (TQM) yang berorientasi pada kualitas layanan pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta, dan juga dapat difungsikan sebagai kajian program sebagai perbandingan dengan penelitian yang setipe di tempat yang berbeda.

b. Bagi Sekolah

Dapat memberikan kontribusi positif bagi sekolah dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan sekolah pada khususnya dan tujuan pendidikan nasional pada umumnya sesuai dengan delapan standar nasional pendidikan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada peserta didik guna meningkatkan kompetensi pada aspek afektif, kognitif dan psikomotor.

c. Bagi Guru

Dapat membantu guru dalam mendapatkan informasi nyata tentang pengelolaan *total quality management* di sekolah dasar, dengan adanya wawasan yang baru menambah pengetahuan guru untuk selalu termotivasi meningkatkan kualitasnya sehingga kualitas pembelajaran yang diberikan bisa selalu terjaga dengan baik.

d. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengalaman dan pengetahuan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan serta pemahaman mengenai penerapan *total quality management* di sekolah dasar.