

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan sangat penting bagi kemajuan suatu bangsa. Pendidikan bermanfaat karena merupakan basis keahlian, keunggulan dan pengetahuan dalam semua bidang disiplin ilmu, serta dalam konteks sosial dan ekonomi. Sehingga untuk mengembangkan potensi-potensi tersebut maka perlu ditanamkan sistem pendidikan yang berkualitas bagi generasi baru peserta didik dari tingkat sekolah menengah.

Sumber daya manusia yang diharapkan masyarakat berasal dari sekolah yang berkualitas. Sekolah yang berkualitas dapat diwujudkan dengan menerapkan sistem penjaminan mutu. Seperti yang diungkapkan oleh Rahayuningsih et al., (2018),

Human resources that the society has expected come from well qualified schools. Well qualified schools might be manifested by implementing a quality assurance system. The reason is that education domain should generate well qualified graduates by meeting the improvement of educational management within the schools, the availability of professional teaching staffs, the changes of school culture (vision, mission, objectives and values), the improvement on educational funding, and the optimization of society support toward education.

Sumber daya manusia yang diharapkan masyarakat berasal dari sekolah yang berkualitas. Sekolah yang berkualitas dapat diwujudkan dengan menerapkan sistem penjaminan mutu. Alasannya, ranah pendidikan harus menghasilkan lulusan yang berkualitas dengan memenuhi perbaikan manajemen pendidikan di lingkungan sekolah, ketersediaan tenaga pengajar yang profesional, perubahan budaya sekolah seperti visi, misi, tujuan dan nilai. Serta peningkatan pendanaan pendidikan, dan optimalisasi dukungan masyarakat terhadap pendidikan.

Kebutuhan dalam dunia pendidikan sangat beragam. Kebutuhan itu antara lain proses pembelajaran, kebutuhan guru, staf serta pengembangan profesionalitas tenaga kependidikan, termasuk berbedanya lingkungan sekolah satu dengan lainnya, kebutuhan orangtua siswa terhadap keberadaan sekolah

bermutu, dan sekaligus tuntutan dunia usaha untuk memperoleh tenaga kerja yang bermutu pula, maka sekolah seharusnya secara cepat merespon kondisi tersebut di dalam proses pengambilan keputusan, demi terwujudnya sekolah bermutu (Murtadho, 2012).

Pelayanan mereka dapat dikatakan bermutu jika telah memenuhi spesifikasi yang ditetapkan sebelumnya. Lebih dari itu, pelayanan pendidikan dapat dikatakan bermutu apabila berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan. Seperti yang dijelaskan oleh Singal et al., (2016) bahwa,

The International Organization for Standardization defines quality as the total feature and characteristic of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs. Quality means conforming to specification and standard.

Kualitas pendidikan yang baik memiliki spesifikasi dan standar yang telah disesuaikan dengan karakteristik total dari produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan dan tersirat. Artinya kualitas berfungsi dengan baik apabila kepuasan pelanggan, biaya kompetitif dan pengiriman tepat waktu telah terpenuhi.

Maka dengan berbagai keragamannya, sekolah harus mampu mengurus dirinya sendiri sesuai dengan kondisi lingkungan dan kebutuhan anak didiknya sehingga output yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumennya yaitu siswa dan masyarakat pada umumnya. Melalui pendekatan tersebut, ujung tombak upaya peningkatan mutu sekolah terletak pada sekolah itu sendiri. Ketika pemerintah memberikesempatan kepada otoritas sekolah untuk mengoptimalkan seluruh potensinya berbagai cara dilaksanakan, salah satunya dengan menerapkan TQM (*Total Quality Management*) di dalam pendidikan untuk mencapai mutu pendidikan yang dicita-citakan.

Seperti pernyataan Papanthymou dan Darra (2018) yang menguraikan bahwa,

The importance of TQM as a modern management approach, with reference to the benefits of its implementation, the continuous improvement of the quality of education, the improvement of the administrative services, the reinforcement of employee morale, teamwork, improvement of the quality perceived by the customer and generally the overall qualitative upgrading of school.

Keberadaan *Total Quality Management* (TQM) yang digunakan dalam penerapan di dunia bisnis menuai hasil yang sangat signifikan, sehingga TQM memiliki daya tarik tersendiri, sebagai pendekatan manajemen modern, dengan mengacu pada manfaat pelaksanaannya, peningkatan mutu pendidikan yang berkelanjutan, peningkatan pelayanan administrasi, penguatan moral karyawan, kerjasama tim, peningkatan kualitas yang dirasakan oleh pelanggan dan masyarakat.

Total Quality Management adalah pendekatan manajemen pada suatu institusi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota institusi sumber daya manusianya dan masyarakat. TQM juga diterjemahkan sebagai pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu institusi. Proses TQM memiliki input yang spesifik keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan, memproses input dalam institusi untuk memproduksi barang atau jasa yang pada gilirannya memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tujuan utama *Total Quality Management* adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus menerus, dengan demikian *Quality Management* sendiri yang harus dilaksanakan secara terus-menerus. TQM merupakan usaha penciptaan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua staf di sebuah institusi untuk memuaskan pelanggan. Konsep TQM berusaha disesuaikan dengan perubahan harapan dan gaya pelanggan dengan cara mendesain produk atau jasa yang memenuhi dan memuaskan harapan mereka.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Supaya menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan yang berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan.

Begitu halnya penerapan TQM dalam bidang pendidikan, maka dalam pengelolaan lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu harus dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan, sehingga pendidikan sebagai pelayanan jasa dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan baik masa kini maupun masa yang akan datang. Deming sebagai pencetus teori ini menyatakan bahwa adopsi *Total Quality Management* akan membantu institusi untuk mempertahankan daya

saing mereka, menghilangkan ketidakefisienan dalam organisasi, membantu berkonsentrasi pada kebutuhan pasar, mencapai kinerja maksimal di semua bidang, dan memenuhi kebutuhan semua pemangku kepentingan.

Melalui pendekatan TQM diharapkan pendidikan akan dapat menghasilkan lulusan yang bermutu dan dapat meningkatkan mutu secara berkesinambungan. TQM menganggap bahwa produk pendidikan sebagai industri jasa yang berbentuk pelayanan, diberikan kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu. Jasa pelayanan ini dapat dikatakan memuaskan jika sesuai dengan keinginan atau melebihi kebutuhan pelanggan bersangkutan. Agar mendapatkan kualitas sekolah yang bermutu, maka yang perlu diperhatikan tidak hanya dari segi sarana prasarana saja, tetapi juga sumber daya manusia yang ada di sekolah, yaitu kepala sekolah, para guru dan karyawan. Selain itu siswa juga merupakan sumber daya manusia yang dikenai kebijakan pendidikan. Siswa berperan sebagai konsumen jasa pendidikan. Sebagai konsumen, kepuasan siswa merupakan indikator penting dari keberhasilan TQM yang dilaksanakan sekolah. Selain siswa ada juga konsumen tidak langsung dari jasa pendidikan, yaitu orang tua siswa. Kepuasan orang tua siswa juga merupakan indikator yang sangat penting dalam menilai keberhasilan penerapan TQM di sekolah. Berdasarkan hal ini kepuasan siswa dan orang tua siswa akan terpenuhi jika hasil dari penerapan TQM benar-benar mampu meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah.

Berdasarkan hal ini kepuasan peserta didik dan orang tua peserta didik akan terpenuhi jika hasil dari penerapan sistem TQM benar – benar mampu meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Oleh karenanya, fungsi- fungsi yang terdiri dari plan, do, check, act harus disesuaikan secara menyeluruh di sekolah. Sehingga SMK Negeri 1 Metro dalam melaksanakan revitalisasi sekolah menerapkan dan mengimplementasikan Total Quality Management agar unsur – unsure TQM yang terdiri dari focus pelanggan, keterlibatan anggota sekolah, mengukur pencapaian, komitmen pimpinan dan perbaikan berkesinambungan dapat terwujud di sekolah.

SMK Negeri 1 Metro adalah Sekolah Menengah Kejuruan bidang keahlian pariwisata, bisnis dan manajemen yang menerapkan sistem manajemen mutu. Visi SMK Negeri 1 Metro adalah ,menjadi sekolah yang unggul, berkarakter mulia dan berwawasan lingkungan. Lembaga pendidikan ini telah memiliki sertifikat akreditasi untuk semua program keahlian Tata Niaga, Akuntansi,

Akomodasi Perhotelan, Tata Boga, Adminitrasi Perkantoran dan Usaha Perjalanan Wisata. Kemudian untuk menjawab dari visi sekolah tersebut yang memiliki visi membekali pengetahuan dan ketrampilan serta sikap sebagai bekal siswa untuk pengembangan diri tamatan secara berkelanjutan, serta menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah yang berkualitas professional untuk mengisi tuntutan dan dunia kerja.

SMK Negeri 1 Metro juga memiliki prestasi dibidang akademik maupun non-akademik. Prestasi yang pernah ditorehkan oleh SMK Negeri 1 Metro antara lain: Juara 1 lomba LKS tingkat Metro jurusan Usaha Perjalanan Wisata, memperoleh nilai UN Tahun 2018/2019 tertinggi di kota Metro. Pada tahun 2020 meraih prestasi juara 1 LKS tingkat Metro di bidang keahlian restaurant service, juara 1 LKS bidang keahlian industri pariwisata, juara 1 O2SN karate putra, juara 1 O2SN bulutangkis putri, juara 3 O2SN pencak silat putri, juara 2 FLS2N tari tradisioanal tingkat privinsi lampung, juara 2 FLS2N musik tradisional, juara 1 FLS2N lomba kaligrafi, dan masih banyak yang lainnya.

Selain berprestasi pada bidang tersebut, lembaga pendidikan ini juga mengadakan kerjasama dengan industri dan memiliki MOU (Memorandum of Understanding), sehingga bagi para alumni dijamin bekerja setelah lulus. Pihak SMK Negeri 1 Metro juga menyelenggarakan program penelusuran tamatan yang merupakan tujuan dari SMK yaitu BMW (Bekerja, Melanjutkan, dan Wirausaha) program tersebut merupakan bagian dari pengelolaan BKK secara terprogram dan terperinci supaya mendapatkan data per tahun secara up to date. Bersumber pada program tersebut pihak sekolah akan mengetahui tingkat penyerapan tamatan di dunia usaha/industri. Berangkat dari latar belakang di atas, adanya revitalisasi SMK atau Pendidikan kejuruan sehingga diperlukan *reengineering* (penataan ulang) sehingga SDM, program keahlian, sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan kerja diperlukannya implementasi sistem penjaminan mutu melalui *Total Quality Management*. Maka perlu adanya kaji an akademik mendalam dalam bentuk evaluasi terhadap implementasi *Total Quality Management* (TQM). Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management* (TQM) di SMK Negeri 1 Metro.

Table 1. Penelusuran Alumni SMK Negeri 1 Metro

Tahun	Total Peserta didik	Diterima Kerja	Kuliah	Belum bekerja/ Kuliah	Tanpa Keterangan
2018	248	50	30	60	108
2019	340	97	70	43	130
2020	470	120	167	80	103
Total	1.058	267	267	183	341

Sumber data adminitrasi BKK SMKN 1 Metro

Berdasarkan tabel diatas, tamatan SMK Negeri 1 Metro pada tahun 2018 dengan total lulusan peserta didik sebanyak 248 hanya 90 alumni yang diterima bekerja, 30 alumni yang diterima kuliah, 60 alumni yang belum kuliah/ bekerja, dan 108 tanpa keterangan. Pada tahun berikutnya 2019 total lulusan alumni sebanyak 340 hanya 97 alumni yang diterima bekerja, 70 alumni yang diterima kuliah, 43 alumni yang belum kuliah/ bekerja, dan 130 tanpa keterangan. Kemudian, meningkat pada tahun 2020 sebanyak 470 hanya 120 alumni yang diterima bekerja, 167 alumni yang diterima kuliah, 80 alumni yang belum kuliah/ bekerja, dan 103 tanpa keterangan.

Berdasarkan uraian data diatas, penelitian tentang Implementasi sistem penjaminan mutu melalui Total Quality Management(TQM) di SMK Negeri 1 Metro belum pernah diteliti. Oleh karena itu, maka perlu adanya kajian akademik mendalam atau penelitian dalam mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Pelaksanaan sistem penjaminan mutu Berbasis TQM di SMK Negeri 1 Metro.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka kajian penelitian ini difokuskan permasalahan dan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian di atas, rumusan masalah ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah Perencanaan implementasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu pendidikan melalui *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro?

- b. Bagaimanakah Pengorganisasian implementasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu pendidikan melalui *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro?
- c. Bagaimanakah Pelaksanaan implementasi sistem penjaminan mutu pendidikan melalui *Total Quality Management* dalam mengukur pencapaian mutu di SMK Negeri 1 Metro?
- d. Bagaimanakah Tindak Lanjut implementasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu pendidikan melalui *Total Quality Management* dalam komitmen *stakeholder* di SMK Negeri 1 Metro?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus dan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan terkait:

- a. Perencanaan implementasi sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro.
- b. Pengorganisasian implementasi sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui *Total Quality Management* di SMK Negeri 1 Metro.
- c. Pelaksanaan impementasi sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui *Total Quality Management* dalam mengukur pencapaian mutu di SMK Negeri 1 Metro.
- d. Tindak Lanjut implementasi sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui *Total Quality Management* dalam komitmen *stakeholder* di SMK Negeri 1 Metro.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan peneliti teliti adalah sebuah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Metro yang berlokasi di jalan Kemiri 15A Iring Mulyo Kecamatan Metro Timur Kota Metro, Lampung.