

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Manajemen Mutu Terpadu

a. Konsep Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Sejarah awal lahirnya konsep MMT berkembang di bidang manufaktur atau pabrik yang merupakan suatu pendekatan manajemen untuk sebuah sistem yang dimaksudkan untuk memproduksi barang atau memberikan jasa layanan yang secara ekonomis yang memuaskan persyaratan/permintaan pelanggan. MMT juga merupakan perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.⁷ Dalam bidang pendidikan Islam, khususnya pada konteks pendidikan Islam di Indonesia, penggunaan MMT memang terlihat belum familiar dan masih jarang ditemukan sekolah yang menerapkan konsep tersebut.

Untuk dapat memahami konsep dari Manajemen Mutu Terpadu kita akan memahami terlebih dahulu setiap kata dari *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu. Berawal dari huruf dalam TQM, konsep MMT atau TQM yang diperkenalkan oleh Edward Sallis dapat dideskripsikan secara harfiah,

⁷ Sutarto, *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) : Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2015), h. 2

terdiri dari huruf besar T, Q, dan M dengan masing-masing huruf bermakna sebagai berikut. *“T in TQM dictates that everything and everybody in the organization is involved in the enterprise of continuous improvement”*, yang berarti T dalam TQM menegaskan bahwa setiap hal dan setiap orang yang ada di organisasi dilibatkan dalam peningkatan yang berkelanjutan. *“Q in TQM is total customer satisfaction which becomes the center of the all organization managers and their staff”*, yang berarti Q dalam TQM merujuk pada kepuasan pelanggan secara menyeluruh merupakan fokus utama bagi semua pimpinan dan staf dalam organisasi. *“M in TQM means everyone in the institution whatever their status, position or role is the manager of their own responsibility”*, yang berarti M dalam TQM bermakna setiap orang dalam organisasi apapun status mereka, posisi atau peran mereka adalah menejer di bidangnya masing-masing.⁸

Konsep Manajemen Mutu Terpadu menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus. Filosofi dasar dari Manajemen Mutu Terpadu adalah sebagai efek dari kepuasan konsumen, maka sebuah organisasi dapat mengalami kesuksesan.

Manajemen Mutu Terpadu dalam konteks dunia pendidikan adalah sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, pada saat ini maupun masa yang akan datang. Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan suatu sistem manajemen yang

⁸*Ibid...*

mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses dan lingkungan.⁹

Manajemen Mutu Terpadu merupakan pendekatan yang berorientasi kepada pelanggan dengan memperkenalkan strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Proses Manajemen Mutu Terpadu berawal dari pelanggan dan berakhir pada pelanggan pula. Tujuan dari Manajemen Mutu Terpadu pada dasarnya adalah demi kepuasan pelanggan sehingga kualitas dari produk-produk itu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Apabila dalam dunia pendidikan, maka Manajemen Mutu Terpadu berorientasi kepada guru, peserta didik, dan orang tua peserta didik, dimana guru sebagai produsen, murid sebagai produk, dan orang tua sebagai konsumen.¹⁰

Dengan beberapa penjelasan tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa Manajemen Mutu Terpadu adalah sebuah pendekatan praktis namun juga strategis dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada terpenuhinya ekspektasi pelanggan dan klien dengan melakukan perbaikan secara terus menerus serta melibatkan seluruh sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

⁹ Ai Hilyatul, dkk, *Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan (Teori Dan Praktis)*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), h. 18

¹⁰ Failashufa. "Pengaruh Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis TQM (Total Quality Management) dan Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Budaya Organisasi Dan Implikasinya Terhadap Peningkatan mutu lulusan Di MTs. Negeri 1 Kudus", (Tesis, IAIN Kudus, 2022), h. 13

Meskipun Manajemen Mutu Terpadu senantiasa meningkatkan kinerja secara terus menerus, namun bukan berarti Manajemen Mutu Terpadu merupakan beban, Manajemen Mutu Terpadu juga bukanlah inspeksi, Manajemen Mutu Terpadu adalah suatu keinginan untuk selalu mencoba mengerjakan segala sesuatu dengan baik sejak awal dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

b. Ruang Lingkup Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan tidak lepas dari tiga model, yaitu input, proses, dan output. Dalam usaha peningkatan mutu dengan menggunakan model ini, ada beberapa kriteria dan karakteristik sekolah yang harus dipenuhi sebagai berikut:¹¹

1) Input Pendidikan

Input pendidikan meliputi adanya kebijakan mutu lembaga pendidikan, tersedianya sumber daya yang memadai untuk keberlangsungan proses pendidikan di sekolah, memiliki harapan prestasi tinggi, fokus pada pelanggan (khususnya peserta didik), dan input manajemen.

2) Proses dalam Pendidikan

Proses dalam pendidikan meliputi aspek efektifitas proses belajar mengajar yang tinggi, kepemimpinan yang kuat, pengelolaan sumber daya yang efektif, sekolah memiliki budaya mutu, sekolah memiliki teamwork solid.

3) Output yang diharapkan

¹¹*Ibid...*, h. 17-21

Sekolah memiliki output yang diharapkan. Output adalah kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi yang dihasilkan dari proses sekolah. Kinerja sekolah diukur dari kualitasnya, efektifitasnya, produktifitasnya, efesiensinya, inovasinya, kualitas kehidupan kerjanya dan moral kerjanya.

Menurut Hensler dan Brunell, ada empat prinsip utama dalam Manajemen Mutu Terpadu.¹² Keempat prinsip tersebut adalah:

1) Fokus pada pelanggan

Dalam konsep Manajemen Mutu Terpadu, fokus pada pelanggan memiliki tujuan akhir berupa kepuasan pelanggan. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu diharapkan dapat memberikan kualitas dan kepuasan terhadap pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan semua aspek untuk dipenuhi, termasuk di dalamnya pelayanan. Oleh karena itu, segala aktivitas organisasi mesti dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan.

2) Respek Terhadap Setiap Orang

Setiap individu dipandang sebagai individu yang memiliki bakat dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian, individu merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

3) Manajemen Bernilai Fakta

¹² Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*...., h. 15-16.

Organisasi yang baik, berorientasi pada fakta. Pada setiap pengambilan keputusan mesti didasarkan pada data, bukan sekedar perasaan.

4) Perbaikan Berkesinambungan

Setiap Organisasi perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang digunakan disini adalah siklus PDCA yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Proses perbaikan berkesinambungan ini bertujuan untuk menjadikan suatu organisasi akan menuju kearah yang lebih baik di masa akan datang.

c. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam bidang Pendidikan

Dalam konsep Manajemen Mutu Terpadu, lembaga pendidikan, yaitu sekolah harus menempatkan peserta didik sebagai klien yang terbesar sehingga suara peserta didik harus diikutkan dalam setiap pengambilan keputusan strategis langkah organisasi sekolah.¹³ Penerapan Manajemen Mutu Terpadu berarti adanya kebebasan dalam berpendapat yang akan menciptakan adanya komunikasi antara peserta didik dan guru, peserta didik dan kepala sekolah, serta guru dan kepala sekolah. Sehingga penetapan kualitas produk dan kualitas proses dalam mewujudkannya merupakan bagian yang tidak mudah dalam mengimplementasikan Manajemen Mutu Terpadu.¹⁴

¹³ Arbangi, dkk, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 95.

¹⁴ *Ibid...*, h. 96

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di sekolah harus didukung dengan tersedianya sumber-sumber yang mendukung mewujudkan kualitas proses dan hasil yang akan dicapai. Sumber kualitas tersebut antara lain:¹⁵

- 1) Komitmen pucuk pimpinan (kepala sekolah) terhadap kualitas
- 2) Sistem informasi manajemen
- 3) Sumber daya manusia yang potensial
- 4) Keterlibatan semua fungsi
- 5) Filsafat perbaikan kualitas secara berkesinambungan

Manajemen Mutu Terpadu dalam bidang pendidikan tujuan akhirnya adalah meningkatkan kualitas, daya saing bagi output lulusan dengan indikator adanya kompetensi, baik intelektual maupun skill serta kompetensi sosial peserta didik/lulusan yang tinggi. Untuk dapat mencapai hasil tersebut, maka implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam organisasi sekolah harus dilakukan dengan sebenarnya dengan memanfaatkan semua unsur yang terlibat dalam organisasi sekolah.

2. Kepemimpinan Kepala Sekolah

a. Konsep Kepemimpinan

Kepemimpinan berasal dari bahasa Inggris yaitu *leader* yang memiliki arti pemimpin, sedangkan *leadership* berarti kepemimpinan. Pemimpin adalah orang yang menempati posisi sebagai pimpinan sedangkan kepemimpinan adalah

¹⁵*Ibid...*, h. 99

kegiatan atau tugasnya sebagai pemimpin.¹⁶ Kepemimpinan adalah kemampuan menginspirasi orang-orang agar mempunyai keinginan yang total, komitmen yang sukarela untuk mencapai target bahkan melebihi tujuan-tujuan organisasi.¹⁷ Kepemimpinan merupakan sebuah proses dalam mempengaruhi aktivitas individu dan kelompok agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁸

Kepemimpinan mutu adalah seorang yang mengukur kesuksesannya dengan kesuksesan staf yang dipimpin dalam organisasinya. Dalam kepemimpinan mutu, maka peran pimpinan di birokrasi pendidikan seharusnya berubah dari peran penguasa, pengatur, pengontrol menjadifasilitator, penyedia sumber daya yang dibutuhkan guru, staf, dan peserta didik (tentu dengan skala prioritas karena keterbatasan) untuk mencapai kompetensi lulusan yang diharapkan.¹⁹

Setiap individu dalam institusi adalah pemimpin, setiap individu harus memperlakukan pihak lain sebagai pelanggan dan sekaligus menyadari bahwa dirinya adalah pemasok bagi pelanggannya. Setiap individu difasilitasi dan diberdayakan untuk berkreasi dan berinisiatif mencapai tujuan atau bagian dari institusi. Setiap individu bertanggung jawab untuk berperan aktif menghilangkan setiap penghambat untuk mencapai kinerja yang unggul.²⁰

Kepemimpinan tidak hanya tentang kekuasaan, tetapi juga tentang pengaruh dan pencapaian tujuan bersama. Ada berbagai model atau gaya kepemimpinan

¹⁶ Novianty Djafri, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah (Pengetahuan Manajemen, Efektivitas, Kemandirian, Keunggulan Bersaing dan Kecerdasan Emosi)*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2017), h. 1

¹⁷ Sutarto, *Manajemen Mutu Terpadu...*, h. 48

¹⁸ Novianty Djafri, *Manajemen dan Kepemimpinan...*, h. 2

¹⁹ Sutarto, *Manajemen Mutu Terpadu ...*, h. 49

²⁰ *Ibid...*, h. 50-51

yang umum diterapkan sesuai dengan situasi yang terjadi di suatu lembaga pendidikan. Model kepemimpinan dalam pendidikan tersebut antara lain:²¹

1) Kepemimpinan visioner

Kepemimpinan visioner memiliki visi masa depan yang jelas dan ideal. Hal ini dipengaruhi oleh pengalaman hidup, pendidikan maupun interaksi, dan penemuan keilmuan yang didasari oleh kegiatan intelektual. Model kepemimpinan ini memberikan fokus pada penciptaan ide-ide masa depan yang penuh dengan tantangan, menjadi agen perubahan yang unggul dan menjadi penentu arah organisasi yang tahu prioritas terhadap anggotanya.

2) Kepemimpinan transformasional

Kepemimpinan transaksional fokus pada tugas yang diberikan pada bawahan, sedangkan pimpinan berperan sebagai manajer. Kepemimpinan transformasional berarti setiap tindakan yang dilakukan adalah untuk mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan, transformasional, yaitu mengubah sesuatu menjadi bentuk lain yang berbeda. Pemimpin menggunakan kemampuan untuk mentransformasi sumber daya organisasi secara optimal menuju tujuan yang ingin dicapai. Model kepemimpinan ini diyakini memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan dan perkembangan organisasi, seperti sekolah.

3) Kepemimpinan transaksional

Kepemimpinan transaksional didasarkan pada hubungan pemimpin dan bawahannya yang berjalan melalui serangkaian pertukaran atau tawar-

²¹ Sukataman, dkk, "Teori Pendekatan dan Model Kepemimpinan dalam Lembaga Pendidikan", *Cakrawala: Jurnal Kajian Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Studi Sosial*, Vol. 7 No.1. (2023). h. 101-102.

menawar yang berisifat materil atau non material. Hal ini berarti pemimpin memberikan motivasi kepada bawahannya dengan cara memberikan imbalan (*reward*) terhadap pekerjaan atau tugas yang telah dikerjakan oleh bawahannya. Pemimpin juga dapat memberikan pinalti (*punishment*) terhadap bawahannya yang mempunyai kinerja rendah atau berada dibawah target. Pemimpin melaksanakan tindakan kepemimpinannya dengan selalu mengawasi dan mengendalikan apa yang dilakukan oleh bawahannya agar mereka tidak melakukan kesalahan.

Katz dan Robbins mengidentifikasi tiga keterampilan penting yang diperlukan oleh seorang pemimpin, yaitu keterampilan teknis, manusiawi, dan konseptual. Keterampilan teknis berkaitan dengan penerapan pengetahuan dan keahlian spesifik, sementara keterampilan manusiawi melibatkan kemampuan dalam berinteraksi dan memotivasi orang lain. Keterampilan konseptual berkaitan dengan kemampuan pemimpin dalam memahami dan mengelola situasi yang kompleks, termasuk dalam merencanakan, mengorganisir, dan mengambil keputusan.²²

Dalam konteks kepemimpinan, kebersamaan di antara pemimpin dan anggota kelompok mempermudah pelaksanaan kepemimpinan yang efektif. Unsur-unsur penting dalam kepemimpinan termasuk keberadaan pemimpin, anggota atau kelompok yang dipimpin, kegiatan yang mempengaruhi perasaan, pikiran, dan perilaku kelompok, tujuan yang ingin dicapai, serta proses yang terjadi di dalam kelompok atau organisasi.

²² Didi Supriadi dan Rejokiriono, "Efektivitas Pengambilan Keputusan Kepala Sekolah SMK di Yogyakarta", *SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol. 6, No 2, (Agustus 2020), h.33-34

b. Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Lembaga Pendidikan

Kepala sekolah merupakan salah satu komponen pendidikan yang paling berperan menjalankan kepemimpinan di sekolah dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan, khususnya di sekolah yang dipimpinnya. Kepala sekolah mempunyai peran strategis dalam upaya perbaikan kualitas. Di setiap anggota institusi pendidikan harus memberikan kontribusi penting dalam upaya menjadikan pelayanan kepada pelanggan lebih baik kedepannya.

Kepala sekolah memiliki peran yang kuat dalam mengkoordinasi, menggerakkan dan menyeleraskan semua sumber daya yang tersedia. Kepemimpinan kepala sekolah merupakan salah satu faktor utama dalam mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran sekolah melalui program yang dilaksanakan secara terencana.²³ Oleh karena itu kepala sekolah dikatakan berkualitas apabila kepala sekolah dapat memberi pengaruh yang baik dalam tindakan kerjanya sehingga warga sekolah dapat bekerja maksimal sesuai dengan program yang telah ditentukan. Guru dan karyawan lainnya, akan termotivasi melakukan perbaikan-perbaikan dalam kerjanya, karena kinerja para unsur organisasi sekolah lahir dari keterampilan kepala sekolah dalam mengelola semua sumber daya yang ada.

Kepemimpinan yang berkualitas adalah kepemimpinan yang telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW, beliau memimpin dalam segala aspek kehidupan dan haruslah menjadi suri teladan bagi kita terutama bagi pemimpin

²³ Muhammad Hadi, "Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada MIN Buengcala Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar", *Jurnal Intelektualita*, Vol. 5 No. 02, (2017), h. 24

lembaga pendidikan, yakni kepala sekolah. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Ahzab ayat 21 yang berbunyi:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya: “Sesungguhnya Telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah” (QS. Al-Ahzab: 21)

Kepemimpinan dalam peran seorang kepala sekolah merupakan hal yang sangat penting dalam lembaga pendidikan. Seorang kepala sekolah harus memimpin dengan visi yang jelas, menjadi teladan bagi stafnya, serta memiliki kemampuan komunikasi yang terampil untuk memastikan semua pihak terlibat dan memahami tujuan bersama. Kemampuan untuk memenangkan kepercayaan dari para bawahannya, tetap tenang dalam menghadapi situasi sulit, dan membuka ruang untuk diskusi konstruktif juga menjadi bagian integral dari kepemimpinan yang efektif.

Menurut Duignan, kepemimpinan kepala madrasah yang efektif harus memiliki lima standar kapabilitas, yaitu:²⁴

- 1) *Educational capabilities*: Kemampuan ini merupakan syarat utama bagi kepala Madrasah untuk memelihara fokus perhatian terhadap proses belajar mengajar.

²⁴ Hadi Purnomo, “Kepemimpinan Kepala Madrasah yang Efektif (Aktualisasi Nilai-Nilai Kepemimpinan dalam Islam)”, *Jurnal Auladuna*, Vol.01, No.02. (April 2019), h. 114

- 2) *Personal Capabilities*: Kemampuan untuk menjadikan dirinya sebagai model, yang menjadi acuan tindakan dari seluruh elemen Madrasah.
- 3) *Relational capabilities*: Kemampuan yang mendasari pola hubungan antara kepala Madrasah dengan seluruh stakeholder di Madrasah.
- 4) *Intellectual capabilities*: Kemampuan ini mendasari akan pandangan-pandangan kepala Madrasah terhadap kebijakan dan aktifitas organisasi yang hendak dicapai.
- 5) *Organizational capabilities*: Kemampuan dalam mengendalikan aspek managerial dengan pertimbangan efektifitas, efisiensi, dan produktifitas.

Seorang kepala sekolah harus tampil dengan citra profesional, menyederhanakan hal-hal kompleks, dan mampu membangun keberhasilan bersama dengan timnya. Dorongan intrinsik untuk membantu orang lain berhasil serta menghindari politik kantor juga merupakan karakteristik penting yang harus dimiliki oleh seorang kepala sekolah. Keseluruhan, kepemimpinan yang efektif dalam konteks kepala sekolah membutuhkan kombinasi dari berbagai kecerdasan, karakter, dan kompetensi yang memungkinkan mereka untuk menginspirasi, memotivasi, dan mengarahkan staf serta membangun visi bersama untuk mencapai tujuan sekolah.

Kepala sekolah selaku pemimpin pendidikan memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pengembangan lembaga pendidikan atau sekolah yang dipimpinnya. Pengembangan mutu sekolah mengharuskan adanya partisipasi seluruh sumber daya sekolah dan stakeholder, termasuk orang tua siswa. Oleh karena itu, secara managerial pengembangan mutu sekolah menjadi tanggung jawab kepala sekolah,

sedangkan secara operasional sehari-hari menjadi tugas seluruh sumber daya sekolah dan stakeholder terkait.

3. Mutu Lulusan

Pengertian mutu lulusan dapat dipahami dari makna yang dijadikan salah satu fokus sasaran dalam peningkatan mutu lulusan, yaitu produkataululusan (peserta didik). Mutu Lulusan merupakan dua istilah yang berasal dari kata Mutu dan Lulusan, yang berarti karakteristik dan gambaran kompetensi siswa untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya sebagai sasaran pendidikan sebagaimana yang tercantum dalam kompetensi lulusan.²⁵ Dalam dunia pendidikan, mutu dipandang dan diartikan sebagai program atau hasil dari sebuah manajemen pendidikan yang bertujuan untuk memenuhi harapan pelanggan pendidikan yang sesuai dengan tingkat kebutuhan dan perkembangan masyarakat atau dunia kerja.²⁶

Secara definisi relatif, mutu atau kualitas memiliki dua aspek, yaitu menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Mutu yang pertama disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi).²⁷

Dalam *quality in fact*, para produsen menunjukkan bahwa mutu memiliki sebuah sistem, yang biasa disebut sistem jaminan mutu (*quality assurance*

²⁵ Hilyatul Hamidah, dkk, "Gaya Kepemimpinan Entrepreneurship Kepala Sekolah terhadap Mutu Lulusan", *Jurnal Dirosah Islamiyah*, Vol. 4 No. 3, (2022), h. 415.

²⁶ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 5.

²⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2015), h. 44.

system), yang memungkinkan roda produksi yang menghasilkan produk-produk secara konsisten sesuai dengan standar atau spesifikasi tertentu. Dengan demikian sebuah produk dikatakan bermutu selama produk tersebut secara konsisten sesuai dengan tuntutan pembuatnya. Sedangkan dalam *quality in perception*, mutu didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan atau melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini yang menentukan atau menilai sebuah produk atau jasa bermutu atau tidak adalah para pelanggan. Dengan demikian mutu dalam persepsi diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna serta meningkatnya minat pelanggan terhadap produk atau jasa.²⁸

Bila kita lihat *quality in perception* dalam dunia pendidikan, maka peningkatan mutu dari hasil belajar peserta didik itu dinilai dari kepuasan peserta didik sebagai pelanggan internal dan orang tua peserta didik sebagai pelanggan eksternal. Berdasarkan beberapa pengertian dan konsep mutu di atas, tampak bahwa mutu hampir selalu berfokus kepada pelanggan sehingga produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan sesuai keinginan pelanggan.

Ada banyak pendapat mengenai kriteria mutu dalam pendidikan. Menurut Engkoswara, mutu/kualitas pendidikan itu dilihat dari tiga sisi, yaitu prestasi, suasana dan ekonomi. Sedangkan Sallis mengemukakan dua standar utama untuk mengukur mutu, yaitu standar hasil dan pelayanan serta standar pelanggan. Standar hasil dan pelayanan mencakup spesifikasi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang di peroleh oleh anak didik. Hasil pendidikan itu dapat dimanfaatkan dimasyarakat atau di dunia kerja, tingkat kesalahan sangat kecil, kerja benar dari

²⁸*Ibid...*, h. 44-46

awal dan benar untuk pekerjaan berikutnya. Indikator yang mencakup standar pelanggan adalah terpenuhinya kepuasan, harapan, dan pencerahan hidup bagi pelanggan.²⁹

Berdasarkan definisi mutu dalam pendidikan di atas, maka kita dapat mendefinisikan mutu lulusan sebagai suatu standar kualitas atau tingkatan baik buruknya lulusan dari suatu lembaga pendidikan. Peningkatan mutu lulusan tidak terlepas dari adanya mutu pendidikan yang baik pula. Mutu lulusan dalam sistem pendidikan nasional Indonesia dapat dijabarkan dalam suatu standar kompetensi lulus yang merupakan standar minimal yang harus dicapai oleh setiap peserta didik dalam proses pembelajaran selama disekolah. Dalam penjelasan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pada pasal 35 menyebutkan bahwa :

“Standar kompetensi lulusan merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, ilmu pengetahuan, dan keterampilan peserta didik yang harus dipenuhinya atau dicapainya dari satuan pendidikan pada jenjang pendidikan tertentu.”

Standar kompetensi lulusan digunakan sebagai pedoman dalam penentuan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan. Permendikbud Nomor 20 Tahun 2016 tentang Standar Kompetensi Lulusan Pendidikan Dasar dan Menengah menjadi acuan dalam penetapan indikator penilaian mutu lulusan, yang meliputi:³⁰

a. Sikap

Memiliki perilaku yang mencerminkan sikap:

1) Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa

²⁹*Ibid...*, h. 195

³⁰Permendikbud No. 20 Tahun 2016 tentang Standar Kompetensi Lulusan Pendidikan Dasar dan Menengah, h. 3-8.

- 2) Berkarakter, jujur dan peduli
- 3) Bertanggungjawab
- 4) Pembelajar sejati sepanjang hayat, dan
- 5) Sehat jasmani dan rohani.

b. Pengetahuan

Memiliki pengetahuan faktual, konseptual, prosedural dan metakognitif.

Pada tingkat teknis dan sederhana berkenaan dengan:

- 1) Ilmu pengetahuan
- 2) Teknologi
- 3) Seni
- 4) Budaya, dan
- 5) Humaniora

c. Keterampilan

Memiliki keterampilan berpikir dan bertindak:

- 1) Kreatif
- 2) Produktif
- 3) Kritis
- 4) Mandiri
- 5) Kolaboratif, dan
- 6) Komunikatif.

Lulusan sebagai output sekolah adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dalam manajemen mutu pendidikan. Pendidikan dikatakan relevan apabila peserta didik menjadi berkompeten dan mampu memenuhi lapangan pekerjaan.

Oleh karena itu, kepala sekolah harus bisa mengelola program sekolah dengan mengkolaborasikan keinginan masyarakat dan kebutuhan peserta didik. Peserta didik harus mampu menonjolkan potensinya melalui peran guru dalam melakukan pembinaan untuk meningkatkan potensi peserta didik.

Indikator keberhasilan dalam meningkatkan kualitas mutu lulusan, yaitu:³¹

- a. Efektifitas proses pembelajaran bukan hanya sebuah proses transfer pengetahuan (*transfer knowledge*), melainkan menekankan pada internalisasi mengembangkan aspek sikap, pengetahuan dan keterampilan;
- b. Kepemimpinan kepala sekolah akan mendorong terwujudnya visi misi, tujuan, dan sasaran melalui pelaksanaan program ;
- c. Sekolah memiliki budaya mutu;
- d. Sekolah memiliki kemandirian;
- e. Sekolah memiliki team work yang solid;
- f. Partisipasi warga sekolah dan masyarakat yang tinggi;
- g. Sekolah memiliki kemauan perubahan;
- h. Sekolah memiliki transparansi yang baik;dan
- i. Sekolah memiliki akuntabilitas sebagai tanggung jawab terhadap keberhasilan program sekolah yang telah dilaksanakan.

B. Penelitian Yang Relevan

Dalam mendukung penyusunan penelitian ini, maka peneliti membutuhkan beberapa pemikiran dan hasil dari penelitian terdahulu yang dapat menjadi bahan

³¹Nurdin, “Kemandirian Sekolah Dan Kualitas Lulusan”, artikel diakses pada 28 September 2023 dari <https://bpmaluku.kemdikbud.go.id/kemandirian-sekolah-dan-kualitas-lulusan>,

kajian awal yang relevan dengan focus tema yang akan diteliti. Hasil penelitian tersebut antara lain:

1. Penelitian dalam laporan Tesis yang dilakukan oleh Failashufa (2022) yang berjudul “Pengaruh Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis TQM (*Total Quality Management*) dan Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Budaya Organisasi dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan Di MTs. Negeri 1 Kudus” menggunakan metode kuantitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari Manajemen TQM dan Kepemimpinan Kepala Madrasah dan budaya organisasi secara simultan terhadap peningkatan mutu pendidikan di MTs. Negeri 1 Kudus dengan peningkatan mutu pendidikan dalam kategori baik. Variabel kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan Variabel TQM terhadap peningkatan mutu pendidikan di MTs. Negeri 1 Kudus.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Hilyatul Hamidah, dkk yang dimuat dalam Jurnal Dirosah Islamiyah (2022) berjudul “Gaya Kepemimpinan Entrepreneurship Kepala Sekolah terhadap Mutu Lulusan” menggunakan metode kuantitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan entrepreneurship terhadap mutu lulusan di SMK Swasta se Kecamatan Pamijahan. Kepemimpinan entrepreneurship memberikan kontribusi positif yang berpengaruh terhadap mutu lulusan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Sujana yang dimuat dalam Jurnal Penelitian dan Pendidikan IPS (2018) berjudul “Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Budaya Organisasi Terhadap Peningkatan mutu pendidikan”

menggunakan metode kuantitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepemimpinan kepala sekolah secara parsial terhadap peningkatan mutu pendidikan pada SD Negeri Gugus 1 Balinggi Kabupaten Parigi Moutong. Semakin baik kepemimpinan kepala sekolah, maka akan semakin baik pula mutu pendidikan.

4. Penelitian Nurul Trihandayani, dkk (2018) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Guru dan Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Peningkatan mutu pendidikan di SMK N 5 Madiun” menggunakan metode kuantitatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Implementasi *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan mutu pendidikan di Madiun. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi implementasi *Total Quality Management*, maka peningkatan mutu pendidikan semakin tinggi.

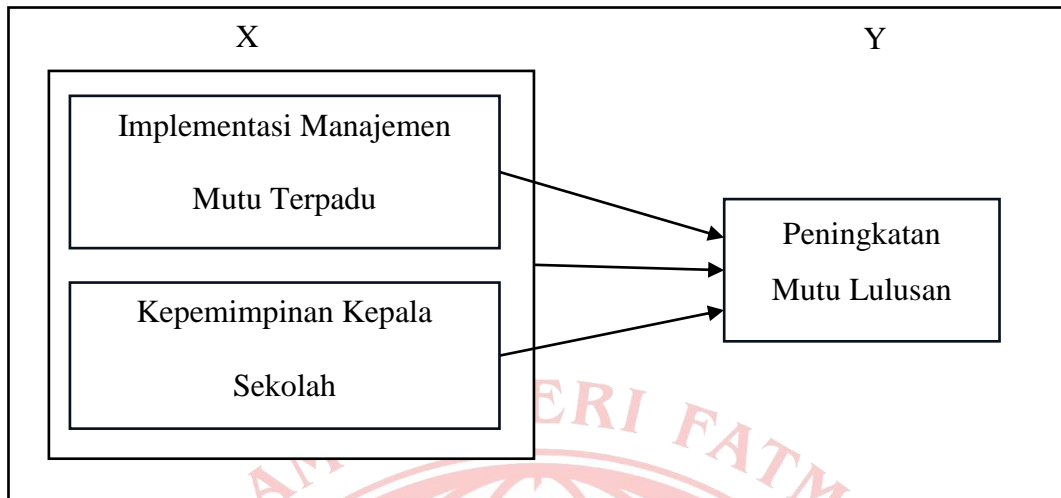
Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya. Meskipun terdapat beberapa kesamaan akan tetapi secara keseluruhan tidak ada yang benar-benar sama dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Dari penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, topik penelitian memiliki kesamaan membahas hal-hal mengenai Manajemen Mutu Terpadu, kepemimpinan, dan peningkatan mutu lulusan. Tetapi terdapat perbedaan-perbedaan antar penelitian seperti metode yang berbeda, sampel yang berbeda, tempat penelitian yang berbeda, subyek penelitian yang berbeda, serta fokus mutu pendidikan yang berbeda. Oleh karena itu belum ada penelitian yang

membahas tentang “Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dan Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Peningkatan Mutu Lulusan di SMP Nurul Huda Kota Bengkulu”.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir adalah sebuah rancangan penelitian yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam suatu penelitian. Kerangka berpikir bertujuan untuk membantu peneliti menjawab pertanyaan secara sistematis, valid, dan objektif dan tidak menyimpang dari inti permasalahan yang dibahas.

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu sebagai variabel bebas pertama (X1) yang mempengaruhi mutu lulusan karena perkembangan setiap lembaga pendidikan saat ini maka lembaga dituntut untuk mencapai hasil belajar yang memuaskan orang tua dengan memanfaatkan segala sumber daya dimiliki sebagai penunjang pembelajaran peserta didik. Kepemimpinan kepala sekolah sebagai variabel bebas kedua (X2) yang mempengaruhi Mutu Lulusan dimana kepemimpinan kepala sekolah yang baik menentukan peningkatan mutu lulusan suatu lembaga melalui pengelolaan lembaga yang baik. Peningkatan Mutu Lulusan menjadi variabel terikat (Y) yang dipengaruhi secara simultan dan parsial oleh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dan Kepemimpinan Kepala Sekolah.



Keterangan :

X = Variabel independen

Y = Variabel dependen

→ = Pengaruh variabel X terhadap Y

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

D. Hipotesis Tindakan

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka hipotesis yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Pertama

Berdasarkan teori dan penelitian yang telah disebutkan, hipotesis yang dapat dibangun untuk menguji pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu terhadap peningkatan mutu lulusan di SMP Nurul Huda Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

H1 : Adanya pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu terhadap Peningkatan Mutu Lulusan di SMP Nurul Huda Kota Bengkulu

Hipotesis ini didasarkan pada berbagai literatur yang menyatakan bahwa penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam pendidikan dapat meningkatkan kualitas manajemen sekolah, efektivitas pengajaran, dan kepuasan siswa serta orang tua. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu yang melibatkan perencanaan strategi mutu, pelaksanaan program peningkatan mutu, evaluasi kinerja, dan tindakan perbaikan diyakini akan membawa dampak positif terhadap mutu pendidikan dengan salah satu standarnya adalah peningkatan mutu lulusan.

2. Hipotesis Kedua

Penelitian oleh Sallis menemukan bahwa sekolah yang menerapkan Manajemen Mutu Terpadu cenderung memiliki lingkungan belajar yang lebih efektif dan kualitas pengajaran yang lebih tinggi. Selain itu, penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam pendidikan dapat meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua, serta hasil belajar siswa.

Berdasarkan teori dan penelitian tersebut, dapat diasumsikan bahwa penerapan Manajemen Mutu Terpadu di SMP Nurul Huda Kota Bengkulu juga akan berkontribusi pada peningkatan mutu lulusan di sekolah tersebut.

Dengan melibatkan semua anggota sekolah dalam upaya perbaikan berkelanjutan, diharapkan bahwa implementasi Manajemen Mutu Terpadu akan memperkuat manajemen sekolah, meningkatkan kualitas pengajaran, dan meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua.

H2 : Adanya pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap peningkatan Mutu Lulusan di SMP Nurul Huda Kota Bengkulu

3. Hipotesis Ketiga

Penelitian oleh Deming dan Juran menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu dapat menghasilkan peningkatan kinerja organisasi, termasuk dalam konteks pendidikan. Dalam sebuah studi oleh Morrison, ditemukan bahwa sekolah yang menerapkan Manajemen Mutu Terpadu cenderung memiliki lingkungan belajar yang lebih efektif dan kualitas pengajaran yang lebih tinggi.

Selain itu, kepemimpinan kepala sekolah juga memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi mutu pendidikan di sebuah sekolah. Teori tentang kepemimpinan transformasional, seperti yang dikemukakan oleh Bass, menekankan bahwa kepala sekolah yang efektif mampu menginspirasi, memotivasi, dan memimpin dengan visi yang jelas, sehingga mampu menciptakan lingkungan belajar yang dinamis dan produktif.

Penelitian oleh Leithwood menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional kepala sekolah memiliki dampak positif terhadap kinerja sekolah dan hasil belajar siswa. Dengan demikian, kepemimpinan kepala sekolah yang efektif dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP Nurul Huda Kota Bengkulu.

Berdasarkan teori dan penelitian tersebut, dapat diasumsikan bahwa implementasi Manajemen Mutu Terpadu dan kepemimpinan kepala sekolah

secara bersama-sama akan berdampak positif terhadap peningkatan mutu lulusan di SMP Nurul Huda Kota Bengkulu.

H3 : Adanya pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dan kepemimpinan kepala sekolah terhadap peningkatan Mutu Lulusan di SMP Nurul Huda Kota Bengkulu

