

## **PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAJEMEN* (TQM) MODEL *TEAMWORK* UNTUK MENINGKATKAN PENCAPAIAN *QUALITY ASSURANCE* (QA) DI SMPS IT DARUL FIKRI ARGA MAKMUR**

Ida Royani

Kepala Sekolah SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur

*e-mail:* [idaroyani@gmail.com](mailto:idaroyani@gmail.com)

Diterima 18 Agustus 2017, Direvisi 5 Desember 2017, Disetujui Publikasi 30 Desember 2017

### **ABSTRACT**

*This study aims to improve the Achievement of Quality Assurance (QA) in SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur so that schools can deliver students to QA. To achieve this goal, researchers apply Total Quality Management (TQM) Teamwork model. In conducting this research, researchers conducted a School Action Research (PTS) using a procedure developed by Kemmis and Togart consisting of planning, execution, observation and evaluation repeatedly. The results of this study succeeded well, there has been an increase in the percentage of QA achievement starting from 60 %, increased to 65% and last 73%, although not yet achieved ideal conditions of success of 85% .In particular, the success was due to 1) the seriousness to take corrective action against the results obtained, and 2) cooperation of all parties (management, and learners). Thus the implementation of TQM Teamwork techniques can be recommended to achieve Quality Assurance (QA) in SMPIT Darul Fikri Arga Makmur can be implemented in schools that have Quality Assurance (QA).*

**Keywords:** *Total Quality Management (TQM) and Quality Assurance (QA)*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan Pencapai *Quality Assurance* (QA) di SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur agar sekolah dapat menghantarkan peserta didik mencapai QA. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menerapkan *Total Quality Manajemen* (TQM) model *Teamwork*. Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti melakukan Penelitian Tindakan Sekolah (PTS dengan menggunakan prosedur yang dikembangkan oleh Kemmis and Togart yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaa, observasi dan evaluasi secara berulang. Hasil penelitian ini berhasil dengan baik, telah terjadi peningkatan prosentase pencapaian QA mulai dari 60 %, meningkat menjadi 65 % dan terakhir 73 %, walaupun belum mencapai kondisi ideal keberhasilan sebesar 85 %. Secara khusus, keberhasilan itu disebabkan adanya 1) kesungguhan untuk melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh, dan 2) kerjasama semua pihak (manajemen, guru dan peserta didik). Dengan demikian penerapan TQM teknik *Teamwork* dapat direkomendasikan untuk mencapai *Quality Assurance* (QA) di SMPIT Darul Fikri Arga Makmur dapat diterapkan di sekolah yang memiliki *Quality Assurance* (QA).

**Kata Kunci :** *Total Quality Manajemen* (TQM) dan *Quality Assurance* (QA)

## A. Pendahuluan

SMPS IT Darul Fikri menyelenggarakan pendidikan berdasarkan 8 standar nasional dan mengembangkan karakter peserta didik berdasarkan nilai-nilai Islami. Jangkauan ke depan sekolah mengharapkan lulusan dapat mencapai *Quality Assurance* sehingga dapat bersaing ditingkat nasional, baik di dalam bidang akademis maupun non akademis.

Berdasarkan Evaluasi Diri Sekolah (EDS) pada awal Tahun Pelajaran 2015/2016, teridentifikasi berbagai permasalahan pendidikan, terutama masalah mutu pencapaian *Quality Assurance* (QA), yaitu "Mampu menghafal 1 jus Al Qur'an." Jika input peserta didik berasal dari SD umum maka harus menyelesaikan Jus 30, sedangkan input yang berasal dari SDIT harus mampu menghafal Jus 29 dan 30.

Berdasarkan data hasil pemantauan terdapat 40 % atau 51 peserta didik yang belum mencapai QA, masalah ini sangat serius dan harus segera mendapatkan solusi. Untuk itu peneliti sebagai Kepala Sekolah perlu menggali berbagai inovasi untuk meningkatkan mutu terutama pencapaian QA. Salah satu manajemen yang dapat diterapkan di SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur adalah penerapan Total Quality Management (TQM). Tunggal (1992 : 9) menjelaskan *Total Quality Management* (TQM) adalah upaya mengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi

memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk dan jasa.

Mutu merupakan suatu perhatian global (Tunggal : 1992 : 2), lebih lanjut dijelaskan, masalah mutu muncul diawali dari permintaan barang dan jasa yang bermutu. Perkembangan selanjutnya lahirlah *Manifesto Mutu* pada tanggal 21 Juli 1986, 25 mantan presiden dari *American Society for Quality Control* (ASQC) mengeluarkan "*the quality manifesto*" yang menginginkan peranan penting dari mutu dalam suatu masyarakat dunia dan himbuan untuk tindakan. Peristiwa Deklarasi tersebut merupakan tonggak kesadaran mutu, bukan sekedar pada aspek industri, tetapi termasuk di dalamnya masalah masyarakat, pemerintah dan pendidikan.

Berdasarkan Deklarasi tersebut terdapat beberapa butir penting tentang mutu, antara lain, Mutu adalah kunci untuk kebanggaan, produktivitas, dan kemampuan. Untuk mencapai mutu, diperlukan aktivitas mutu. Selanjutnya butir Deklarasi menjelaskan Aktivitas mutu yang berhasil memerlukan kepemimpinan manajerial, tidak hanya pernyataan komitmen. Dengan manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) diperlukan pengendalian mutu (*quality control*) yang harus dilakukan dan menjadi tanggung jawab pribadi yang dilakukan secara terus menerus yang dijalankan dengan tujuan yang dapat

diukur. Dengan memperhatikan butir-butir Deklarasi tersebut, mutu adalah suatu keniscayaan dalam hidup yang penuh kompetitif di era global.

Untuk mencapai mutu, diperlukan perencanaan, hal ini seiring dengan adanya siklus PDCA ( plan-do-check-act ), yang terdiri dari langkah – langkah perencanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Secara konseptual, perencanaan memiliki makna sangat luas. Anen dalam Syaefudin dan Syamsudin (2005:5) menjelaskan tentang perencanaan, yaitu ” *planning is future thinking; planning is controlling the future; planning is decision making; planning is integrated decisionmaking*”, pendapat lain menyebutkan perencanaan merupakan suatu proyeksi tentang apa yang harus dilaksanakan guna mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Kaufman, 1972; Hadikumoro, 1980) dalam Somantri (2007 : 2).

Sebagai suatu proyeksi, lebih lanjut Somantri menyebutkan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan dalam perencanaan antara lain mengidentifikasi, menginventarisasi dan menyeleksi kebutuhan berdasarkan skala prioritas, mengadakan spesifikasi yang lebih rinci mengenai hasil yang akan dicapai, mengidentifikasi persyaratan untuk memenuhi kebutuhan, mengidentifikasi kemungkinan alternatif, strategi dan sasaran bagi pelaksanaannya.

Hal yang demikian sangatlah diperlukan bagi suatu organisasi yang menerapkan TQM.

Di SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur pada siklus Check-act ini, perlu mendapatkan perhatian. Untuk mencapai QA, terutama melakukan pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh yang berkesinambungan tidak dapat dilakukan oleh seorang guru pengampu, diperlukan kerja sama semua guru, untuk itu teknik yang dipilih adalah Teamwork dalam rangka mengoptimalkan penerapan TQM. Tunggal (1992 : 9) menjelaskan *Total Quality Manajement* (TQM) adalah upaya mengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk dan jasa, pendapat senada tentang TQM disampaikan oleh Tjiptono dan Diana, 2001 yang mengatakan TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Model manajemen seperti inilah yang seharusnya diterapkan oleh swasta khususnya sekolah untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Adapun prosedur yang digunakan dalam memperbaiki kualitas melalui TQM dilakukan melalui *Benchmarking* yang merupakan prosedur secara kontinu dan sistematis yang mengukur produk, jasa dan

proses perusahaan pemimpin industri (Wibowo,2014 :126). Dalam dunia pendidikan khususnya di SMPS IT Darul Fikri *Benchmarking* merupakan sebuah prosedur secara kontinu dan sistematis dalam mengukur pencapaian QA melalui perbaikan secara berkelanjutan untuk memuaskan pelanggan.

Selanjutnya Wibowo (2014:127) menjelaskan Langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan perbaikan kualitas melalui TQM dengan prosedur *Benchmarking* terdiri dari 4 langkah dasar yaitu : 1) *Planning* yaitu mengidentifikasi produk, jasa dan proses yang di *Benchmark* oleh perusahaan, dalam hal ini adalah sekolah; 2) *Analysis* yaitu mempertimbangkan gap antara kinerja perusahaan saat ini dalam hal ini sekolah dengan perusahaan yang menjadi *Benchmark* dalam hal ini QA yang ingin dicapai dan mengidentifikasi penyebab gap yang signifikan; 3) *Integration* yaitu menciptakan tujuan dan menjaga hubungan dengan manager yang menyediakan sumber daya untuk menyelesaikan tujuan, dalam hal ini adalah tujuan sekolah; dan 4) *Action* yaitu membangun *cross-functional team* yang terdiri dari mereka yang terpengaruh perubahan, dalam hal ini penyusunan tim yang akan menjalankan roda perbaikan. Keempat langkah tersebut memiliki kemiripan dengan siklus *plan-do-check-act*, tetapi lebih memfokuskan pada penetapan

tujuan kuantitatif untuk perbaikan berkelanjutan.

Dengan demikian yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah penerapan *Total Quality Manajemen (TQM)* model *Teamwork* untuk mencapai *Quality Assurance* di SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur ?. Adapun tujuannya adalah agar sekolah dapat menghantarkan peserta didik mencapai *Quality Assurance* di SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur.

## **B, Metode Penelitian**

Penerapan TQM di SMPIT Darul Fikri Arga Makmur, diawali dengan merumuskan *Quality Assurance (QA)* agar pelanggan mengetahui produk akhir yang ditawarkan. Dalam beberapa referensi terdapat beberapa model untuk menerapkan TQM. Adapun model yang digunakan adalah model *Teamwork*. Kekuatan tim akan lebih hebat dari individu. Dengan tim permasalahan akan lebih cepat diselesaikan dengan lebih banyak solusi yang dapat saling mengisi. Tim juga akan mampu mengimprovisasi proses dan pelaksanaan TQM. Adapun tipe tim yang dipilih dalam TQM, yaitu *Quality Improvement Teams or Excellence Teams (QITS)* – Ini adalah bentuk tim yang sifatnya temporer yang bertugas untuk menyelesaikan problem yang spesifik.

Untuk melaksanakan Optimalisasi TQM dengan teknik teamwork dalam rangka mencapai QA di SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur, untuk itu Kepala Sekolah melakukan kegiatan Penelitian Tindakan Sekolah, kegiatannya terdiri dari perencanaan, tindakan, observasi dan refleksi secara berulang untuk meningkatkan pencapaian QA.

Adapun perencanaan yang dilakukan Kepala Sekolah berupa analisis SDM (guru) yang memiliki kemampuan yang diharapkan, mengelompokkan peserta didik dan membuat instrumen pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh, yang didalamnya terdapat hal-hal yang akan diobservasi. Pelaksanaan tindakan dilakukan selama 3 bulan, mulai pertengahan bulan Agustus, September dan Oktober 2015.

## **B. Hasil dan Pembahasan**

Optimalisasi TQM dengan teknik teamwork dalam rangka mencapai QA di SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur, untuk itu Kepala Sekolah melakukan kegiatan Penelitian Tindakan Sekolah, kegiatannya terdiri dari perencanaan, tindakan, observasi dan refleksi secara berulang untuk meningkatkan pencapaian QA.

Pelaksanaan tindakan dilakukan selama 3 bulan, mulai pertengahan bulan Agustus, September dan Oktober 2015. Evaluasi dilakukan pada pertengahan setiap bulan untuk setiap siklusnya. Pelaksanaan

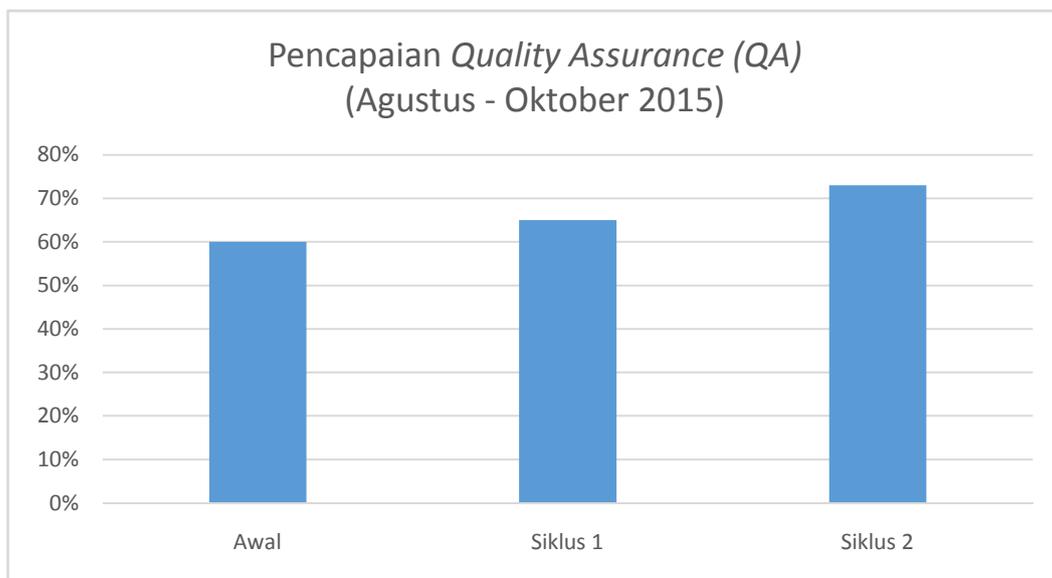
tahap refleksi antara peneliti dan teman kolaborasi dilakukan untuk mengkaji hasil pelaksanaan Optimalisasi TQM dengan teknik Teamwork. Berdasarkan hasil analisis dan refleksi ini, akan diketahui kekuatan dan kelemahan yang telah dilakukan. Keempat tahapan dalam satu siklus dilakukan berulang hingga 2 siklus untuk mendapatkan kesimpulan dari yang telah dilakukan, yaitu apakah Optimalisasi TQM dengan teknik Teamwork dapat meningkatkan pencapaian QA peserta didik di SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur.

Pelaksanaan optimalisasi TQM dengan teknik Teamwork untuk mencapai QA pada siklus 1, menunjukkan hafalan Al Qur'an peserta didik meningkat, dengan rata-rata 10 – 30 ayat. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, pada saat refleksi dilakukan diketahui adanya kekuatan disamping kelemahan yang masih terjadi. Kekuatan yang muncul adalah bertambahnya peserta didik dalam pencapaian QA, semula 74 (60%) siswa meningkat menjadi 81 (65%) atau bertambah 7 peserta didik (5 %), dan jika diamati lebih dalam peningkatannya rata-rata pencapaian ayat yang dapat dihafal antara 10-30 ayat dalam satu bulan, artinya kondisi ini akan menuju pada one daya one ayat. Jika hal ini dikembangkan terus-menerus dapat dipastikan beberapa peserta didik dapat melampaui QA yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan siklus 2 menunjukkan peserta didik lebih mapan dan terbiasa. Kekuatan yang muncul adalah bertambahnya peserta didik dalam pencapaian QA, walaupun tidak sesuai dengan harapan. Target semula peningkatan yang diharapkan terjadi adalah 25 peserta didik, namun yang tercapai adalah 10 peserta didik. Hal tersebut selain sebagai kekuatan, namun sekaligus sebagai kelemahan. Pencapaian QA pada siklus 2 sebesar 73 %, artinya belum mencapai 85 %. Masih terdapat tantangan 12

% atau sekitar 15 peserta didik yang harus mendapatkan perhatian.

Adanya perkembangan peserta didik, mulai kondisi awal, selanjutnya pada siklus 1 dan siklus 2, hal tersebut merupakan kekuatan, peneliti memiliki optimisme, jika hal ini dilakukan terus-menerus dan akan dilakukan, pada akhir tahun pelajaran 2015/2016 akan mencapai kondisi normal. Artinya pencapaian 85 % akan terwujud. Berikut ini merupakan bagan hasil perkembangan pencapaian QA peserta didik sejak kondisi awal, siklus 1 dan siklus 2.



**Gambar 1.** Pencapaian QA

Perkembangan pencapaian QA menunjukkan adanya peningkatan. Kondisi tersebut merupakan keberhasilan yang diraih dengan dilakukannya optimalisasi penerapan TQM teknik Teamwork dalam pencapaian QA di SMP IT Darul Fikri Arga Makmur. Hal ini sesuai dengan pendapat Tunggal (1992 : 9) yang menjelaskan *Total Quality Management* (TQM) adalah upaya mengelola organisasi

secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk dan jasa, pendapat senada tentang TQM disampaikan oleh Tjiptono dan Diana, 2001 yang mengatakan TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk,

jasa, manusi, proses, dan lingkungannya. Dengan demikian optimalisasi penerapan TQM ini harus terus-menerus dilakukan agar sekolah memperoleh keunggulan, berupa mutu dalam pencapaian QA. Sehingga setiap peserta didik dapat mencapai kondisi ideal setelah menyelesaikan pembelajarannya.

Untuk mencapai mutu, diperlukan berbagai upaya, hal ini sesuai dengan adanya siklus PDCA ( plan-do-check-act ), yang terdiri dari langkah – langkah perencanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Hal tersebut telah dilakukan oleh Manajemen SMPIT Darul Fikri Arga Makmur. Kelemahan diawal telah terkoreksi, bahwa siklus *check-act* (tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh) belum mendapatkan perhatian, untuk itu teknik *Teamwork* dipilih untuk melakukan tindakan korektif terhadap semua peserta didik. Untuk melakukan hal tersebut tidak dapat dilakukan seorang guru pengampu, diperlukan kerjasama antar unsur yang terlibat, baik manajemen, guru dan peserta didik, sehingga keberhasilan pencapaian QA di SMPIT Darul Fikri Arga Makmur merupakan hasil kerjasama semua pihak, baik manajemen maupun guru sebagai mentor serta kerja keras peserta didik yang bersedia untuk dipacu agar mencapai QA.

## D. Kesimpulan dan Saran

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dapat disimpulkan Penerapan *Total Quality Managemen (TQM)* teknik *Teamwork* untuk mencapai *Quality Assurance (QA)* di SMPIT Darul Fikri Arga Makmur berhasil dengan baik, telah terjadi peningkatan prosentase pencapaian QA mulai dari 60 %, meningkat menjadi 65 % dan terakhir 73 %, walaupun belum mencapai kondisi ideal keberhasilan sebesar 85 %. Secara khusus, keberhasilan itu disebabkan adanya 1) kesungguhan untuk melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh, dan 2) kerjasama semua pihak (manajemen, guru dan peserta didik).

### 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tindakan sekolah yang dilaksanakan di SMPS IT Darul Fikri Arga Makmur, dapat direkomendasikan bahwa Penerapan *Total Quality Managemen (TQM)* model *Teamwork* untuk mencapai *Quality Assurance (QA)* dapat diterapkan di sekolah yang memiliki *Quality Assurance (QA)*, dengan mempertimbangkan kemampuan kepemimpinan dan inovasi yang dapat dilakukan.

### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta  
Tunggal, Amin Widjaja, 1992. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : PT Rineka Cipta

- Umar, Husein. 2002. *Manajemen in Action*.  
Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wahab, Solichin A. 2002, *Analisis  
Kebijaksanaan Dari Formulasi ke  
Implementasi Kebijakan Negara*.  
Jakarta : Bumi Aksara.
- Kunandar. 2013. *Langkah Mudah Penelitian  
Tindakan Kelas Sebagai  
Pembangunan Prpfesi Guru*. Jakarta :  
PT RajaGrafindo Persada
- Moleong, Lexy J.2002. *Metodologi  
Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT  
Remaja Rosdakarya.
- Muhadjir, Noeng.1992. *Metodologi  
Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta :  
Rake Serasih.
- Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta  
: PT RajaGrafindo Persada
- Wiriaatmaja, Rochiati. 2008.*Metode  
Penelitian Tindakan Kelas*. Bandung:  
PT Remaja Rosda Karya