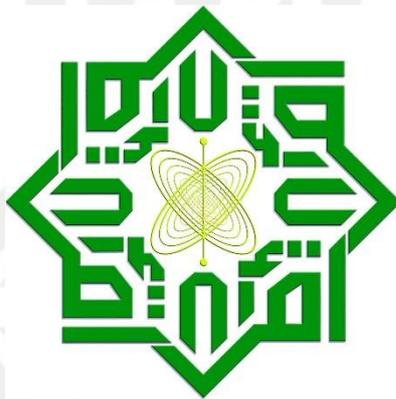


**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU  
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN  
MIGAS BUMI MELAYU RIAU**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Disusun Oleh:

**M. RIZKY PUTRA PERDANA**

**NIM. 12010314586**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1445 H / 2024 M**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sekolah Menengah Kejuruan Migas Bumi Melayu Riau” yang disusun oleh M. Rizky Putra Perdana NIM 12010314586 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 April 2024 M

Menyetujui

Pekanbaru, 13 Syawal 1445 H  
22 April 2024 M

Menyetujui

Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Yuliharti, M.Ag  
NIP. 197004041996032001

Pembimbing

Dr. Yuliharti, M.Ag  
NIP. 197004041996032001

UIN SUSKA RIAU



**PENGESAHAN**

Skripsi ini dengan judul Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Menengah Kejuruan Migas Bumi Melayu Riau ditulis oleh M. Rizky Putra Perdana NIM 12010314586 telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 31 Mei 2024. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 28 Dzulkaidah 1445 H  
05 Juni 2024 M

**Mengesahkan  
Sidang Munaqasyah**

Penguji I

Dr. Amirah Dinivati, M.Pd., Kons  
NIP. 197511152003122001

Penguji II

Rini Setvaningsih, M.Pd.  
NIP. 199103102018012002

Penguji III

Dr. Sohiron, M.Pd., CHQA.  
NIP. 198208042023211012

Penguji IV

Irawati, M.Pd.I.  
NIP. 198312302023212020

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kajar, M.Ag  
NIP. 196505211994021001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Rizky Putra Perdana  
 NIM : 12010314586  
 Tempat/ Tgl. Lahir : Rengat, 27 Juni 2002  
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Menengah Kejuruan Migas Bumi Melayu Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 19 April 2024

Yang membuat pernyataan



M. Rizky Putra Perdana

NIM. 12010314586



## KATA PENGANTAR

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah Robbil Alamin*, puji syukur selalu terhaturkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-nya kepada kita semua. Sholawat serta salam senantiasa selalu tercurahkan kepada junjungan alam yakni Nabiyuna Muhammad SAW. *Allahumma Shalli 'alaa sayyidina muhammad wa 'alaa aali sayyidina muhammad.* Yang telah membawa kita dari alam yang gelap gulita kepada alam yang terang benderang seperti yang kita rasakan saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Menengah Kejuruan Migas Bumi Melayu Riau.** Penulisan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik moral maupun spiritual dalam menyelesaikan skripsi ini. Terkhusus dan teristimewa, ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta beserta keluarga besar atas do'a, kasih sayang, dan selalu mensupport anak laki-laknya agar dipermudah dalam segala urusan termasuk dalam menyelesaikan pendidikan sarjana ini. Kemudian, penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang penuh hormat kepada:

1. Prof. Dr. H. Hairunnas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., sebagai Wakil Rektor I, Dr. H.Mas'ud Zein, M.Pd., sebagai Wakil Rektor II dan Prof. Edi Erwan, S. Pt., M.Sc., Ph.D., sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
2. Dr. H. Kadar., M. Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.A., sebagai Wakil Dekan I, Dr. Zubaidah Amir MZ, S.Pd., M. Pd, sebagai Wakil Dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd.Kons, Wakil Dekan III beserta seluruh Staf dan pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.
  3. Dr. H. Yuliharti, M.Ag, sebagai Ketua Prodi dan Drs. Mudasir, M.Pd, sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  4. Dr. H. Yuliharti, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak petunjuk, arahan, serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini berlangsung.
  5. Dr. Riswani, M.Ed, sebagai Penasehat Akademik (PA) yang selalu memotivasi penulis untuk kuliah dengan baik dan menyelesaikan perkuliahan tepat waktu.
  6. Kepala SMK Migas Bumi Melayu Riau beserta tenaga pendidik dan kependidikan-nya yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di SMK Migas Bumi Melayu Riau
  7. Kepada Bapak Sagino sebagai kepala keluarga dan panutanku, terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada mu, berkat didikanmu, segala supportmu, motivasimu yang tiada hentinya, akhirnya kini tuntas sudah perjuangan putramu dalam meraih gelar sarjana.
  8. Kepada Surgaku, Ibu Ainul Munah wanita yang paling cantik, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayangmu, segala supportmu,



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sabarmu, dan motivasi yang engkau berikan untuk putramu. Terima kasih yang tak terhingga untukmu sudah menjadi penyemangatku, tempat ceritaku, canda tawaku, dan tempat pulangku. Berkat doa yang selalu engkau langitkan untuk putramu, kini putramu berhasil meraih gelar sarjana ini.

9. Kepada kedua adikku, Muhammad Bagus Nahsaputra dan Karunia Meila Putri kalian menjadi salah satu alasan mas menyelesaikan perkuliahan ini. Terima kasih untuk canda tawa, tangisan, dan lelucon yang kalian berikan menjadi support dan hiburan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Kepada Mba Fajra Aulia Ramadhani, terima kasih sudah menjadi salah satu *support system* penulis, terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, dan terima kasih sudah berkontribusi tenaga dan fikiran dalam penyusunan skripsi ini.

11. Kepada teman-teman seperjuangan terkhusus pejantan tangguh MPI kelas G dan F yang selalu saling support dan selalu memberikan canda tawa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga segala bentuk bantuan, bimbingan, dan arahan yang diberikan kepada penulis akan menjadi sebuah ladang pahala yang berlipat ganda dan akan menjadi amal jariyah disisi Allah Swt. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. *Aamiin yaAllah yaRabbal'alamin.*

Pekanbaru, 19 April 2024  
Penulis,

M. Rizky Putra Perdana  
NIM. 12010314586



## PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini melainkan lembar persembahan. Laporan skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang senantiasa mendukung progres pendidikan anaknya tanpa memaksa harus selesai cepat atau selesai tepat waktunya. Namun tanpa mengurangi rasa sayang dan bangga kepada kedua orang tua yang selalu mensupport segala kebutuhan anaknya, kepekaan diri ini sebagai anak juga harus diutamakan. Peka terhadap waktu yang selalu berjalan harus dimiliki oleh kita seluruh mahasiswa. Terima kasih untuk bapak dan ibuk sudah mengantarkan putra mu sampai di penghujung dunia perkuliahan Sarjana ini. Saya memohon maaf yang sebesar-besarnya kepada ibuk dan bapak, jika perkataan anakmu ini sering menyayat hati kalian, sikap dan perbuatan yang tidak kalian inginkan anakmu lakukan, tetapi ibuk dan bapak perlu ketahui saya M. Rizky Putra Perdana ini sangat menyayangi dan bangga memiliki orang tua seperti kalian. Tolong hidup lebih lama di dunia ini untuk tetap membimbing anakmu ini, izinkan anakmu ini untuk membalas segala bentuk dukungan dan pengorbanan yang kalian lakukan selama ini. Do'a kan anakmu ini menjadi orang yang berguna untuk hidup orang banyak, gemar menolong, rendah hati, dan selalu memiliki sifat bersyukur yang besar. Tanpa adanya doa kalian anakmu ini bukan apa apa. Terima kasih bapak dan ibuk, i love you.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”  
(QS.Al-Insyirah:6)

“Barang siapa yang belum merasakan pahitnya belajar walau sebentar, maka ia akan merasakan hinanya kebodohan sepanjang hidup”  
(Imam Syafi’i)

“Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencapai jalan yang benar pada langkah kedua”  
(Buya Hamka)

“Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak akan pernah dimenangkan”  
(Najwa Shihab)

“tetap berproges dengan skripsi mu walaupun hanya satu paragraf atau bahkan satu kalimat, karena setidaknya kau sudah berprogres ”  
(M. Rizky Putra Perdana)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ABSTRAK

**M. Rizky Putra Perdana, (2024): Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Menengah Kejuruan Migas Bumi Melayu Riau**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) implementasi manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau dan 2) kendala dalam pengimplementasian manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Subjek utama dalam penelitian yang dilakukan adalah Kepala Sekolah dan objeknya adalah implementasi manajemen mutu terpadu. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian implementasi manajemen mutu terpadu di Sekolah Menengah Kejuruan Migas Bumi Melayu Riau adalah 1) SMK Migas Bumi Melayu Riau melaksanakan manajemen mutu terpadu dapat dilihat berdasarkan komponen-komponen yang di antaranya siswa menjadi fokus utama dengan memberikan kompetensi yang terbaik, mewujudkan obsesi yang tinggi sebagai bentuk peningkatan kualitas, melakukan pendekatan ilmiah kepada sekolah lain untuk menyetarakan kualitas pendidikannya, berkomitmen jangka panjang untuk menjaga serta meningkatkan mutu pendidikan sekolah, menciptakan kerjasama tim antara pendidik dan tenaga kependidikan, melakukan perbaikan terus menerus untuk meningkatkan mutu pendidikan, memberikan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi guru dan siswa, memberikan kebebasan yang terkendali kepada guru dengan tujuan menjadikan guru sosok yang bertanggung jawab, adanya kesatuan tujuan, serta melibatkan dan memberdayakan antara guru dengan staff tata usaha. 2) kendala yang ada dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau adalah pihak sekolah merasa tidak meratanya pelatihan yang diberikan pihak kedinasan kepada sekolah, adanya guru yang backgroundnya bukan dari pendidikan dikarenakan sekolah kejuruan, dan sistem pembayaran yang belum digital sehingga menyebabkan adanya kesalahan fatal dalam penginputan data.

**Kata Kunci: Manajemen, Manajemen Mutu Terpadu.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ABSTRACT

### **M. Rizky Putra Perdana, (2024): The Implementation of Integrated Quality Management at Vocational High School of Migas Bumi Melayu Riau**

This research aimed at finding out 1) the implementation of integrated quality management at Vocational High School of Migas Bumi Melayu Riau, and 2) the obstacles in implementing integrated quality management at Vocational High School of Migas Bumi Melayu Riau. It was qualitative research. The main subject in this research was the headmaster, and the object was the implementation of integrated quality management. The techniques of collecting data were observation, interview, and documentation. The research findings of the implementation of integrated quality management at Vocational High School of Migas Bumi Melayu Riau showed that 1) Vocational High School of Migas Bumi Melayu Riau implemented integrated quality management based on components, including students being the main focus by providing the best competence, realized high obsession as a form of quality improvement, took a scientific approach to other schools to equalize quality, made a long-term commitment to maintain and improve the quality of education, created teamwork between teachers and education staff, made continuous improvements to improve the quality of education, provided education and training to improve the competence of teachers and students, provided controlled freedom for teachers with the aim of making teachers responsible, had unity of purpose, and involved and empowered teachers and administration staff; and 2) the obstacles in implementing integrated quality management at Vocational High School of Migas Bumi Melayu Riau were the unequal training provided by the official authorities to the school, teachers whose background is not educational because it is Vocational High School, and a manual payment system that caused fatal errors in data input.

**Keywords: Management, Integrated Quality Management.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ملخص

محمد رزقي فوترا فيردانا، (٢٠٢٤): تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في مدرسة بومي ملايو رياو الثانوية المهنية للنفط والغاز

هذا البحث يهدف إلى معرفة ما يلي: (١) تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في مدرسة بومي ملايو رياو الثانوية المهنية للنفط والغاز، (٢) معوقات تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في مدرسة بومي ملايو رياو الثانوية المهنية للنفط والغاز. هذا البحث هو بحث كمي. وأفراد البحث في البحث الذي تم إجراؤه هو مدير المدرسة، وموضوع البحث هو تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة. وتقنيات جمع البيانات المستخدمة هي تقنيات الملاحظة والمقابلة والتوثيق. ونتائج البحث حول تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في مدرسة بومي ملايو رياو الثانوية المهنية للنفط والغاز هي ما يلي: (1) تطبق مدرسة بومي ملايو رياو الثانوية المهنية للنفط والغاز إدارة الجودة المتكاملة على أساس المكونات، بما في ذلك كون التلاميذ هم التركيز الرئيسي من خلال توفير أفضل الكفاءة، وتحقيق الهوس العالي باعتباره من أشكال تحسين الجودة، واتخاذ نهج علمي للمدارس الأخرى لتحقيق المساواة في الجودة، وتقديم التزام طويل الأجل للحفاظ على جودة التعليم وتحسينها، وخلق العمل الجماعي بين المعلمين وموظفي التعليم، وإجراء تحسينات مستمرة لتحسين جودة التعليم، وتوفير التعليم والتدريب لتحسين كفاءة المعلمين والتلاميذ، وتوفير الحرية الخاضعة للرقابة للمعلمين بهدف جعل المعلمين مسؤولين، وتحقيق وحدة الهدف، وإشراك وتمكين المعلمين والموظفين الإداريين. (2) تتمثل معوقات التي تحول دون تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في مدرسة بومي ملايو رياو الثانوية المهنية للنفط والغاز في أن المدرسة تشعر أن التدريب الذي تقدمه السلطات الرسمية للمدرسة غير متكافئ، وجود معلمين ليست خلفيتهم التعليمية بسبب المدرسة المهنية، وكذلك أنظمة الدفع التي لم تصبح رقمية بعد، يسبب أخطاء فادحة في إدخال البيانات.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## الكلمات الأساسية: إدارة، إدارة الجودة المتكاملة



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB IV .....</b>	<b>39</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	39
B. Hasil Penelitian .....	45
C. Pembahasan.....	64
<b>BAB V.....</b>	<b>72</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS .....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Identitas Sekolah.....	38
Tabel 4.2 Struktur Organisasi Sekolah.....	39
Tabel 4.3 SDM (Tenaga Pendidik) .....	41
Tabel 4.4 SDM (Tenaga Kependidikan).....	42
Tabel 4.5 Sarana Prasarana .....	42



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pendidikan menjadi salah satu bagian penting bagi kehidupan manusia, karena pendidikan menjadi pembeda antara manusia dengan makhluk yang lain. Pendidikan merupakan usaha manusia untuk meningkatkan ilmu pengetahuan yang didapat baik dari lembaga formal maupun non formal dalam membantu proses transformasi sehingga dalam menghasilkan kualitas yang diinginkan.<sup>1</sup>

Pendidikan berfungsi mengembangkan kemampuan, dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.<sup>2</sup>

Kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan pendidikan yang ada. Dengan adanya pendidikan di suatu Negara akan memberikan banyak manfaat baik dalam segi sosial maupun bagi individu didalamnya, yang menjadikan bangsa serta warganya bermartabat dan menjadikan sumberdaya manusianya menjadi individu yang memiliki derajat. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an QS. Al-Mujadalah ayat 11 berikut :<sup>3</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

<sup>1</sup> Chairul Anwar, *Hakikat Manusia Dalam Pendidikan Sebuah Tujuan Filosofi*, (Yogyakarta: Suka-Press, 2014), H. 73

<sup>2</sup> UU RI No. 20 Tahun 2003, *Sistem pendidikan Nasional*, Hlm. 7

<sup>3</sup> Yasmina *Alqur'an Terjemah dan Tajwid* (Bandung: Sygma Creative Media Corp, 2014), h. 543.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman! apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majelis" Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan "berdirilah kamu" maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantarmu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat, dan Allah maha meneliti apa yang kamu kerjakan.*

Untuk menciptakan lembaga pendidikan yang berkualitas dan diharapkan oleh masyarakat, maka hal ini tentu menjadi tanggung jawab seluruh warga sekolah. Mutu suatu lembaga pendidikan bergantung kepada bagaimana kemampuan lembaga sekolah dalam meningkatkan, mengelola, dan mengembangkan komponen lembaga tersebut dengan peranan penting dari pendidik dan tenaga kependidikan.<sup>4</sup>

Saat ini mutu sudah menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh seluruh organisasi, terkhusus dalam bidang pendidikan. Satuan pendidikan yang bermutu adalah satuan pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang bermutu, baik dalam bidang akademik maupun non akademik. Mutu dalam pendidikan ini berperan menjadi acuan baik buruknya suatu pendidikan, ketika mutu pendidikan itu bagus maka peserta didik yang akan dihasilkan juga akan bagus dan berkualitas.<sup>5</sup>

Menurut Mujammil Mutu Pendidikan adalah kemampuan lembaga dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar semaksimal mungkin.<sup>6</sup> Dalam upaya mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas, dibutuhkan manajemen pendidikan yang dapat mengarahkan sumber daya pendidikan. Manajemen pendidikan adalah proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan

<sup>4</sup> Alfian Tri Kuntoro, Manajemen Mutu Pendidikan Islam, *Dalam Jurnal Kependidikan*, Vol. 7, No. 1, Hlm. 93-94. 2019

<sup>5</sup> Mardan U. Dan Feiby I., Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam, *Dalam Jurnal Pendidikan Islam Iqra*, Vol. 11, No. 2, Hlm 15.

<sup>6</sup> Depdiknas, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah* (Jakarta: Depdiknas, 2001), Hlm. 24.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memanfaatkan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif.<sup>7</sup>

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) merupakan paradigma yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri kemudian diadaptasi ke dalam dunia pendidikan. Dalam dunia pendidikan, manajemen mutu terpadu pendidikan (*Total Quality Manajemen in Education*) menjadi sebuah pilihan untuk mencapai mutu terbaik. Manajemen mutu terpadu merupakan salah satu paradigma dalam menjalankan bisnis bidang pendidikan yang berupaya memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan-perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas, produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sekolah. Konsep manajemen mutu terpadu dalam lembaga pendidikan merupakan metode mengelola segala sumber daya pendidikan sehingga mampu menciptakan layanan pembelajaran yang sesuai atau bahkan mampu melampaui kebutuhan pelanggan.<sup>8</sup>

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di SMK Migas Bumi Melayu Riau pada tanggal 1 November sampai 9 November 2023, maka peneliti merasa ada beberapa permasalahan terkait mutu pendidikan. Hal ini ditandai dengan gejala-gejala yang terjadi, yaitu diantaranya:

1. Terdapat tenaga pendidik yang mengajar tidak sesuai dengan background pendidikan-nya.
2. Terdapat juga pendidik yang tidak berasal dari jurusan kependidikan sehingga tidak memiliki ilmu tentang keguruan.
3. Seringkali terjadinya pergantian guru disebabkan adanya guru yang keluar dan masuk.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan membahas lebih dalam tentang mutu pendidikan.

<sup>7</sup> Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), h.87-88.

<sup>8</sup> Edward Salis, *Total Quality Management In Education*, (Yogyakarta, Ircisod, 2012), Cet. Xvi, Hlm. 5



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan begitu, penulis akan mengangkat judul **“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMK Migas Bumi Melayu Riau”**.

### B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan memilih judul diatas adalah:

1. Persoalan-persoalan yang dikaji sesuai dengan ilmu yang dipelajari penulis, yaitu Manajemen Pendidikan Islam yang fokus pada ilmu Manajemen Mutu.
2. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul di atas, penulis merasa mampu untuk menelitinya.
3. Akses dalam melakukan penelitian tersebut mudah dan permasalahan yang akan diteliti ada di SMK Migas Bumi Melayu Riau.
4. Sepengetahuan penulis judul ini belum pernah diteliti oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

### C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memilih judul penelitian, maka perlu adanya penegasan istilah, yaitu:

#### 1. Manajemen

Asal muasal kata Manajemen di ambil dari kata *To Manage* yang memiliki arti mengatur. Secara global Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan sekelompok orang atau individual agar nantinya dapat mencapai tujuan yang diinginkan organisasi atau instansi itu sendiri.<sup>9</sup>

#### 2. Manajemen Mutu Terpadu

Dalam kajian literatur banyak ahli yang sudah memberi pengertian Manajemen Mutu Terpadu. Berikut ini tiga pengertian dari sekian banyak yang dideskripsikan dari penulis Manajemen Mutu Terpadu. Pengertian yang pertama dan kedua adalah pengertian Manajemen Mutu Terpadu di bidang bisnis, sedangkan pengertian yang ketiga

<sup>9</sup> Syafaruddin Dan Makmur Syukri, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Medan: Cv. Pusdikra Mitra Jaya, 2022), Hlm.2



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah pengertian Manajemen Mutu Terpadu yang ditulis oleh Edward Sallis dalam bukunya *Total Quality Management in Education*. Pertama, Shaskin mendefinisikan Manajemen Mutu Terpadu adalah sebuah sistem yang dimaksudkan untuk memproduksi barang atau memberikan jasa layanan yang secara ekonomis yang memuaskan persyaratan atau permintaan pelanggan”.

Kedua, Tjiptono yang menyitir dari Isikawa, mendeskripsikan: “Manajemen Mutu Terpadu adalah perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.” Ketiga, Sallis mendefinisikan: Manajemen Mutu Terpadu adalah falsafah dan metode yang membantu institusi untuk mengelola perubahan dan menentukan agenda/kegiatan yang berkaitan dengan tuntutan baru pelanggan yang secara bertubi-tubi mendesak.<sup>10</sup>

Manajemen Mutu Terpadu memiliki filosofi dan budaya kerja organisasi yang menekankan kualitas. Manajemen Mutu Terpadu menekankan pada pengembangan terus menerus dengan mengedepankan kepentingan pelanggan. Kualitas diukur dari kemampuan organisasi memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan. Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan terkait dengan banyak faktor diantaranya input dan prosesnya. Input tersebut dapat berupa kebijakan-kebijakan, sumber daya manusia, dan program kerja yang dimiliki. Kebijakan yang dimaksud dapat berupa visi dan misi sekolah, serta aturan-aturan sekolah.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Sutarto Hp, *Manajemen Mutu Terpadu (Mmt-Tqm) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: Uny Press, 2015), Hlm. 1-2

<sup>11</sup> Aini Husna, Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Dan Dampaknya Di Sd Budi Mulia Dua Sedayu Bantul, *Dalam Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, Vol. 07, No. 1, Hlm 30.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**D. Permasalahan****1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas tentang implementasi manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian yang ada, antara lain:

- a. Tenaga pendidik yang tidak linear dengan backgroundnya.
- b. Kompetensi dan kemampuan tenaga pendidik yang kurang profesional
- c. Pelaksanaan manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau yang belum maksimal
- d. Adanya kendala yang menghambat melaksanakan manajemen mutu terpadu

**2. Batasan Masalah**

Untuk mempermudah penelitian agar lebih terarah dan tepat sasaran dari segi waktu dan biaya, maka penulis membatasi masalah, yaitu: “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMK Migas Bumi Melayu Riau”.

**3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah tersebut, maka peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang sebagai berikut :

- a) Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau?
- b) Apa kendala yang terdapat dalam pengimplementasian manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau?

**E. Tujuan dan Manfaat****1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Untuk mengetahui implementasi manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau
- b) Untuk mengetahui kendala apa saja yang ada dalam pengimplementasian manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau.

## 2. Manfaat Penelitian

- a) Bagi diri sendiri: untuk mengetahui bagaimana mutu pendidikan dan pengimplementasian manajemen mutu terpadu dalam satuan pendidikan.
- b) Bagi lokasi penelitian: dengan adanya penelitian ini diharapkan agar mampu menjadikan sekolah dengan pendidikan yang bermutu.
- c) Bagi jurusan : untuk menambah referensi, wawasan, pengalaman dan pengetahuan mengenai bagaimana pentingnya mutu dalam sebuah lembaga pendidikan.
- d) Bagi sumber data: dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang positif dan meningkatkan mutu pendidikan yang ada.
- e) Bagi Pengguna: dengan dilaksanakan penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan memberikan pengetahuan terkait mutu pendidikan di sebuah satuan pendidikan.
- f) Bagi peneliti lain: dengan diadakannya penelitian ini, semoga bisa memberikan hasil yang positif dan bisa dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN TEORITIS

#### A. Manajemen

##### 1. Pengertian

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *menagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Dalam bahasa Inggris, kata manajemen berasal dari kata *manage* artinya mengelola, membimbing, dan mengawasi. Jika diambil dalam bahasa Italia, berasal dari kata *maneggiare* memiliki arti mengendalikan. Sementara itu, dalam bahasa Latin, kata manajemen berasal dari kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan, jika digabung memiliki arti menangani.<sup>12</sup>

Secara terminologi, menurut Stoner sebagaimana dikutip Handoko merumuskan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>13</sup> Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, yang didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>14</sup>

Adapun rumusan Manajemen menurut Henri Fayol, yang dikutip oleh Ibrahim Ishmat Muttawi Manajemen adalah aktivitas mempersiapkan perencanaan, pengorganisasian, pengambilan kebijakan, pengkoordinasian, dan pengawasan.<sup>15</sup> Menurut Sondang P. Siagian manajemen adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua

<sup>12</sup> Barnawi & M. Arifin, *Manajemen Sarana & Prasarana Sekolah*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta, 2012, hlm. 13

<sup>13</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, (BPFE-UGM, Yogyakarta, 2011), hlm. 8

<sup>14</sup> Hikmat, *Manajemen Pendidikan*, (CV. Pustaka Setia, Bandung, 2009), hlm. 11

<sup>15</sup> Ibrahim Ishmat Mutowi Dan Amin Ahad Hasan, *Al-Ushul Alidariyah Li Al Tarbiyah*, (Ar-Riyad: Dar Al Syuruq, 1996), Hlm. 13



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.<sup>16</sup>

Manajemen adalah usaha-usaha suatu individu maupun organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan yang telah ditentukan dengan mengelola, mengatur, menggunakan, memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Manajemen (pengelolaan) mengandung tiga pengertian, yaitu: pertama, manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektifitas orang-orang yang melakukan manajemen dan yang ketiga, manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan sebagai suatu ilmu.<sup>17</sup>

Ricky W. Griffin mendefinisikan “manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien”.<sup>18</sup> Selanjutnya Adisasmita mengemukakan bahwa, “Pengelolaan bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, akan tetapi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.<sup>19</sup>

Dalam pendidikan, Manajemen dapat diartikan sebagai aktivitas memadukan sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen dipilih sebagai aktifitas, bukan sebagai individu agar konsisten dengan istilah administrasi, dan administrator sebagai pelaksanaannya serta supervisi dengan supervisor sebagai pelaksanaannya.<sup>20</sup>

<sup>16</sup> Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Adhtia Media, 2008), hlm. 3

<sup>17</sup> M. Manulang. *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), h. 15-17.

<sup>18</sup> Tatang S., *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), hlm. 15.

<sup>19</sup> Rahardjo Adisasmita, *Manajemen Pemerintahan Daerah*, (Makassar: Graha Ilmu, 2011), hlm. 22

<sup>20</sup> Made Pirdata, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Melton, 1998), Hlm.4



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha atau tindakan ke arah pencapaian tujuan yang merupakan sistem kerjasama dan melibatkan secara optimal kontribusi orang-orang, dana, dan sumber-sumber lainnya. Dengan demikian manajemen yang baik adalah manajemen yang tidak jauh menyimpang dari konsep dan yang sesuai dengan obyek yang ditanganinya serta tempat organisasi itu berada. Manajemen bersifat fleksibel, artinya adalah Manajemen dapat menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dan kondisi.<sup>21</sup>

#### a. Fungsi Manajemen

Fungsi adalah besaran yang berhubungan, jika besaran yang satu berubah, maka besaran yang lain berubah.<sup>22</sup> Dari sudut ilmu sosial yang dimaksud dengan fungsi adalah adanya karakteristik tertentu yang membedakan suatu tugas dengan tugas lain, sehingga fungsi satu pekerjaan akan memberikan warna tersendiri terhadap persyaratan proses penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan tersebut.<sup>23</sup> Jadi fungsi adalah tugas pokok yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan. Dalam manajemen yang dimaksud dengan fungsi adalah tugas-tugas tertentu yang harus dilaksanakan sendiri.<sup>24</sup>

Menurut Winardi bahwa diantara beberapa fungsi dasar manajemen meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pergerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).<sup>25</sup> Sementara menurut George R Terry fungsi

<sup>21</sup> Musfirotnun Yusuf, *Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), Hlm.7

<sup>22</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ( Jakarta: Balai Pustaka, 1993), Cet. 4, Hlm. 245

<sup>23</sup> Soegabio Admodiwiro, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Pt Arda Dizya Jaya, 2000), Hlm. 12-13.

<sup>24</sup> Sondang P. Siagian, *Filsafat Administarsi*, ( Jakarta: Haji Masagung, 1989), Cet. 20, Hlm 101.

<sup>25</sup> Winardi, *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung: Penerbit Alumni,1983), Hlm. 63.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen terdiri dari *planning, organizing, actuating dan controlling*.<sup>26</sup>

### 1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses dasar memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Perencanaan dalam organisasi sangat esensial, karena dalam kenyataannya perencanaan memegang peranan lebih dibanding fungsi manajemen lainnya. *Planning* (perencanaan) adalah: memilih dan menghubungkan kenyataan yang dibayangkan serta merumuskan tindakan-tindakan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan. *Planning* (perencanaan) sebagai formulasi tindakan masa mendatang diarahkan kepada tujuan yang akan dicapai oleh organisasi.<sup>27</sup>

Perencanaan (*planning*) sesuatu kegiatan yang akan dicapai dengan cara dan proses, suatu orientasi masa depan, pengambilan keputusan, dan rumusan berbagai masalah secara formal dan terang.<sup>28</sup> perencanaan adalah memilih kegiatan serta memutuskan apa yang harus dilakukan.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah suatu proses yang mempersiapkan seperangkat alternatif bagi kegiatan yang akan datang untuk diarahkan kepada pencapaian tujuan dengan usaha optimal dan mempertimbangkan kenyataan-kenyataan yang ada di bidang ekonomi, sosial budaya secara menyeluruh suatu negara.

<sup>26</sup> M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta : Ghalia Indonesia.1985), Hlm. 19

<sup>27</sup> Zaeni Muchtarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*. (Yogyakarta : Al-Amin Dan Ika, 1997), Hlm. 38

<sup>28</sup> Soebijanto Wirojoedo, *Teori Perencanaan Pendidikan*, ( Yogyakarta: Liberty, 1985), Cet. 1, Hlm. 6.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Mengorganisasikan adalah proses mengatur mengalokasikan pekerjaan, wewenang, sumber daya di antara anggota organisasi, sehingga mereka dapat mencapai sasaran organisasi.<sup>29</sup> Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan kelakukuan yang efektif antara orang-orang, hingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.<sup>30</sup>

Organisasi berfungsi sebagai prasarana atau alat dari manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka terhadap organisasi dapat diadakan peninjauan dari dua aspek. Pertama aspek organisasi sebagai wadah dari pada sekelompok manusia yang bekerja sama, dan aspek yang kedua organisasi sebagai proses dari penglompokan manusia dalam satu kerja yang efisien.<sup>31</sup>

Dalam buku lain dijelaskan, *organizing* (pengorganisasian) sebagai upaya untuk mempertimbangkan tentang susunan organisasi, pembagaian tugas, pembagian tanggung jawab, dan lain-lain yang apabila dikerjakan secara seksama akan menjamin efisien penggunaan tenaga kerja.<sup>32</sup>

## 3) *Actuating* (menggerakkan)

George R Terry mengemukakan, *actuating* adalah penggerakan anggota kelompok sedemikian rupa agar mereka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran usaha yang

<sup>29</sup> James A. F. Stoner, *Manajemen*, (Jakarta: Prenhallindo, 1996), Hlm. 11

<sup>30</sup> Winardi, *Op.Cit*, Hlm. 217.

<sup>31</sup> F.X. Soedjadi, *O&M (Organization And Methods) Penunjang Keberhasilan Proses Manajemen*, Cet. Ke-3, (Jakarta: Haji Masgung, 1990), Hlm. 17.

<sup>32</sup> Zaeni Muchtarom, *Op.Cit*, Hlm. 38-39.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diinginkan.<sup>33</sup> Artinya, perencanaan bagaikan garis start dan pergerakan adalah Bergeraknya mobil menuju tujuan yang diinginkan berupa garis finish, garis finish tidak akan dicapai tanpa adanya gerak mobil.

Untuk menggerakkan suatu program, peran pemimpin sangatlah penting. Seorang pemimpin yang berhasil adalah mereka yang sadar akan kekuatannya yang paling relevan dengan prilakunya pada waktu tertentu. Dia pemimpin yang benar-benar memahami dirinya sendiri sebagai individu, dan kelompok, serta lingkungan sosial dimana mereka berada. Kemampuan untuk memotivasi, mempengaruhi, mengarahkan dan berkomunikasi dengan para bawahannya akan menentukan efektifitas.

Penggerakan adalah orang yang memberikan pengarahannya berupa perintah, larangan, dan bimbingan. Yang diberi pengarahannya adalah orang yang diinginkan mampu begerak sama untuk dapat merealisasikan pengarahannya. Isi pengarahannya adalah sesuatu yang disampaikan pengarahannya baik berupa perintah, larangan, maupun bimbingan mencapai tujuan.

#### 4) *Controlling*

*Controlling* atau pengawasan, sering juga disebut pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan koreksi sehingga apa yang sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula.<sup>34</sup>

Menurut Hani Handoko pengawasan adalah “ sebagai proses untuk (menjamin) bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai.<sup>35</sup> Sementara menurut Panglaykim

<sup>33</sup> Machasin, *Manajemen Dakwah*. (Semarang: Badan Penerbit Fakultas Dakwah Iain Walisongo, 1987), Hlm. 51

<sup>34</sup> M. Manulang, *Op.Cit*, Hlm 23.

<sup>35</sup> Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: Bpfe –Yogyakarta, 1990), Hlm. 359



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengawasan ialah menseleksi standard, titik strategis, pemeriksaan, memberikan laporan yang lalu dan mengambil tindakan.

Dari berbagai pendapat yang telah diungkapkan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah proses untuk memastikan, memberikan laporan yang lalu, memeriksa kemajuan, menyeleksi standard, mengambil tindakan, dan menjamin tujuan organisasi.

## B. Mutu

### 1. Pengertian Mutu

Mutu berasal dari Bahasa Inggris “*quality*” yang berarti kualitas.<sup>36</sup> Secara umum, mutu diartikan sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.<sup>37</sup> Mutu dapat didefinisikan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>38</sup>

Menurut Edward Sallis, mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.<sup>39</sup> Mutu terkadang dianggap sebagai sebuah konsep yang penuh teka-teki, dianggap hal yang membingungkan dan sulit untuk diukur. Mutu terkadang juga menimbulkan perbedaan dan pertentangan antara pendapat yang satu dan pendapat yang lain sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda dari para pakar.<sup>40</sup>

<sup>36</sup> John M. Echols Dan Hasan Shadhily, *Op.Cit.*, Hlm. 327.

<sup>37</sup> Jeromes A. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Palangka Raya: Pustaka Belajar,2006), Hlm. 75

<sup>38</sup> Fandy Tjiptono Dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, Tahun 2003) Hlm. 4

<sup>39</sup> Edward Salis, *Total Quality Management In Education*, (Yogyakarta, Ircisod, 2012), Cet. Xvi, Hlm. 33

<sup>40</sup> Nur Zayin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta : Ar Ruz Media, 2011), Hlm. 54



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Edward Sallis, mutu terbagi menjadi beberapa konsep diantaranya mutu dalam konsep absolut, mutu dalam konsep memenuhi standar, mutu dalam konsep relative, dan mutu sesuai kebutuhan pelanggan. Sebagai suatu konsep yang absolut, mutu sama halnya dengan cantik, baik, dan benar. Merupakan sesuatu yang tidak bisa dikompromikan. Mutu absolut merupakan sesuatu mutu yang melebihi standar yang tidak dapat di ungguli.

Secara relatif, pemahaman terhadap mutu tidak hanya sebuah atribut produk atau layanan, namun, lebih sebagai sesuatu yang dianggap berasal dari mutu. Mutu dapat di nilai terus kelanjutannya. Definisi mutu secara relatif mengarah dua aspek yaitu tindakan spesifikasi dan mencari pelanggan yang membutuhkan.<sup>41</sup>

Definisi tentang mutu sangat beragam dengan sudut pandang yang berbeda namun memiliki hakekat yang sama. Dalam membahas definisi mutu kita perlu mendiskripsikan definisi mutu produk yang disampaikan oleh pakar Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Manajemen*). Berikut ini definisi-definisi tersebut :

#### a. Juran

Juran menyebutkan bahwa mutu adalah kesesuaian penggunaan atau tepat untuk dipakai. Orientasinya adalah pemenuhan kebutuhan pelanggan, dengan beberapa pandangannya. Pertama, meraih mutu merupakan proses yang tidak kenal akhir, kedua, perbaikan mutu merupakan proses yang berkesinambungan, ketiga, mutu memerlukan kepemimpinan dari anggota dewan sekolah dan administratif, keempat, prasyarat mutu adalah adanya pelatihan seluruh warga sekolah.<sup>42</sup>

Pandangan Juran tentang mutu merefleksikan pendekatan rasional yang berdasarkan fakta terhadap organisasi bisnis dan amat menekankan pentingnya proses perencanaan. Titik fokus

<sup>41</sup> Edward Salis, *Op.Cit*, Hlm. 51-54.

<sup>42</sup> Nur Zayin, *Op.Cit*, Hlm. 55.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

filosofi Manajemen mutunya adalah keyakinan organisasi terhadap produktifitas individual. Mutu dapat dijamin dengan cara memastikan bahwa setiap individu memiliki bidang yang diperlukannya untuk menjalankan pekerjaan dengan tepat.<sup>43</sup>

## b. Philip B. Crosby

Crosby mendefinisikan mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang di syaratkan atau di standarkan. Philip B. Crosby selalu diasosiasikan dengan dua ide yang sangat menarik dan sangat kuat dalam mutu. Ide yang pertama adalah ide bahwa mutu itu gratis dan yang kedua adalah ide bahwa kesalahan, kegagalan, pemborosan, dan penundaan waktu, serta semua hal yang tidak bermutu lainnya bisa dihilangkan jika institusi memiliki kemauan untuk ini. Ini adalah gagasan “tanpa cacat” yang kontroversial. Kedua ide tersebut sangat menarik jika diterapkan dalam dunia pendidikan.

Ada dua ide Philip Crosby yang sangat menarik dan kuat dalam mutu. Yang pertama adalah bahwa mutu adalah gratis. Terlalu banyak pemborosan dalam sistem saat mengupayakan mutu. Yang kedua adalah ide bahwa kesalahan, kegagalan, pemborosan, dan penundaan waktu serta semua hal yang tidak bermutu lainnya bisa dihilangkan jika institusi memiliki kemauan itu. Ini adalah gagasan tanpa cacat yang kontroversial.

Kedua ide tersebut sangat menarik jika diterapkan dalam dunia pendidikan. Gagasan bahwa peningkatan mutu dapat membantu organisasi menghilangkan kegagalan, khususnya kegagalan pelajar yang seringkali diabaikan oleh sebagian besar institusi. Program peningkatan mutu Philip Crosby adalah salah satu dari bimbingan atau arahan yang paling detail dan praktis, lain halnya dengan Edwards Deming yang cenderung lebih filosofis. Pendekatan

<sup>43</sup> Jerome S. Arcaro, *Op.Cit*, Hlm. 8



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Philip Crosby dapat diterapkan sebagai rencana kegiatan yang sangat praktis.<sup>44</sup>

c. Edward Deming

Filosofi Deming cenderung menempatkan mutu dalam artian yang manusiawi. Karena ketika pekerja sebuah perusahaan berkomitmen pada pekerjaan untuk dilaksanakan dengan baik dan memiliki proses manajerial yang kuat untuk bertindak, maka mutu akan mengalir dengan sendirinya. Dan mutu yang praktis adalah sebuah derajat variasi yang terduga standar yang digunakan dan memiliki kebergantungan pada biaya yang rendah.

Deming mendefinisikan mutu menurut konteks, persepsi, customer, dan kebutuhan serta kemauan customer. Menurutnya, mutu memiliki syarat-syarat sebagai berikut :<sup>45</sup>

- 1) Kepemimpinan puncak tidak hanya berkewajiban untuk menentukan kebutuhan customer sekarang saja tetapi juga harus mengantisipasi kebutuhan customer yang akan datang.
- 2) Mutu ditentukan oleh customer
- 3) Perlu dikembangkan ukuran-ukuran untuk memiliki efektifitas upaya guna memenuhi kebutuhan customer, melalui karakteristik mutu.
- 4) Kebutuhan dan kemauan customer harus di perhitungkan dalam desain produk atau jasa.
- 5) Kepuasan customer merupakan syarat yang perlu bagi mutu dan selalu jadi tujuan proses untuk menghasilkan produk atau jasa.
- 6) Mutu juga harus dapat menentukan harga produk atau jasa.

<sup>44</sup> Edward Sallis, *Loc.Cit*, Hlm. 75

<sup>45</sup> *Ibid*, Hlm. 111



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### d. Edward Sallis

Menurut Sallis definisi mutu dipandang dari sisi pelanggan adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut dengan istilah mutu sesuai persepsi (*quality in perception*). Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang seringkali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan<sup>46</sup>

### C. Mutu Terpadu

Mutu terpadu berasal dari dua kata yang dalam bahasa Inggris *total quality*. Terpadu merupakan strategi organisasi menyeluruh yang melibatkan semua dan jenjang manajemen dan karyawan. Bukan hanya pengguna akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi juga pelanggan internal, pemasok bahkan personalia pendukung. Terpadu (*total*) menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya melakukan peningkatan secara terus-menerus.<sup>47</sup> Sedangkan mutu telah menekankan pelayanan, kualitas dan bukan sekedar produk bebas cacat. Kualitas di definisikan oleh pelanggan ekspektasi yang bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomi dan karakteristik demografis.<sup>48</sup>

Dalam konsep mutu terpadu, pelanggan adalah raja. Hal ini merupakan pendekatan yang dipopulerkan oleh Peters dan Waterman dalam *in search of excellence*. Pendekatan ini telah ditelusuri oleh

<sup>46</sup> *Ibid*, Hlm. 112

<sup>47</sup> *Ibid*, Hlm. 74

<sup>48</sup> Zulfan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, (Jakarta: Ekonsia, Edisi Kedua, 2001) Hlm, 181.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beberapa perusahaan, seperti Marks dan Spencer dengan waktu yang cukup lama. Konsep ini berbicara tentang bagaimana memberikan sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan, serta kapan dan bagaimana mereka menginginkannya.

Konsep ini disesuaikan dengan perubahan harapan dan gaya pelanggan dengan cara mendesain produk dan jasa yang memenuhi dan memuaskan harapan mereka. Dengan memuaskan pelanggan, bisa dipastikan bahwa mereka akan kembali lagi dan memberitahu teman-temannya tentang produk atau layanan tersebut. Ini disebut dengan istilah mutu yang menjual (*sell on quality*). Persepsi dan harapan pelanggan tersebut diakui sebagai sesuatu yang bersifat jangka pendek dan bisa berubah-ubah. Demikian juga dengan organisasi, ia harus menemukan metode-metode yang tepat untuk mendekati diri dengan pelanggan mereka agar dapat merespon perubahan selera, kebutuhan, dan keinginan mereka.<sup>49</sup>

## D. Manajemen Mutu Terpadu

### 1. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan sering disebut sebagai *Total Quality Manajement* (TQM). Konsep manajemen mutu dalam pendidikan ditegaskan oleh Sallis yaitu *Total Quality Management* adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Pengertian TQM yang dikemukakan oleh para ahli secara general sama yaitu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai usaha dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh organisasi, sebagai suatu cara meningkatkan

<sup>49</sup> Edward Sallis, *Op.Cit.*, Hlm. 59-60.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

performasi secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.<sup>50</sup>

*Total Quality Management* adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi.<sup>51</sup> *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat.<sup>52</sup>

TQM adalah sebagai suatu filosofi dan suatu metodologi untuk membantu mengelola perubahan. Inti dari TQM adalah perubahan budaya dari pelakunya. Sedangkan Slamet menegaskan bahwa TQM adalah suatu prosedur di mana setiap orang berusaha keras secara terus menerus memperbaiki jalan menuju sukses.<sup>53</sup> TQM bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku, tetapi merupakan proses-proses dan prosedur prosedur untuk memperbaiki kinerja

Konsep Manajemen Mutu Terpadu (TQM) berasal dari tiga kata yaitu total, quality, dan Management. Fokus utama dari TQM adalah kualitas atau mutu. Terkait dengan mutu sebagai fokus utama, ada beberapa definisi mengenai mutu. Berikut adalah beberapa definisi mutu menurut para ahli, menurut Crosby mendefinisikan mutu sebagai “tercukupinya kebutuhan” (*conformance to requirement*). Menurut Goetsch dan Davis, mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis

<sup>50</sup> Vilenct Gazperz, *Total Quality Manajemen Untuk Praktis Bisnis Dan Industri*, (Jakarta: Gremedia Utama, 2006), Hlm. 5.

<sup>51</sup> *Ibid*, Hlm. 15.

<sup>52</sup> *Ibid*, Hlm. 22.

<sup>53</sup> Slamet, Margono, *Manajemen Mutu Terpadu Dan Perguruan Tinggi Bermutu*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1994), Hal. 54.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>54</sup>

Dan berikut konsep dari *Total Quality Management* (TQM) yang didefinisikan dari tiga suku kata, yaitu sebagai berikut:

- a. *Total* : TQM merupakan strategi organisasi menyeluruh yang melibatkan semua dan jenjang manajemen dan karyawan. Bukan hanya pengguna akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi juga pelanggan internal, pemasok bahkan personalia pendukung.
- b. *Quality* : TQM telah menekankan pelayanan, kualitas dan bukan sekedar produk bebas cacat. Kualitas di definisikan oleh pelanggan ekspektasi yang bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomi dan karakteristik demografis.<sup>55</sup>
- c. *Management* : TQM merupakan pendekatan manajemen, Secara etimologis, kata Manajemen berasal dari bahasa Inggris *Management* yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.<sup>56</sup> Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.<sup>57</sup>

Secara keseluruhan manajemen mutu terpadu (TQM) menekankan pada dua konsep utama. Pertama, sebagai suatu filosofi dari perbaikan terus menerus (*continous improvement*) dan kedua, berhubungan dengan alat-alat dan teknik seperti *brainstorming* dan *force field analysis* (analisis kekuatan lapangan), yang digunakan

<sup>54</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2007), Hlm. 195

<sup>55</sup> Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, (Jakarta: Ekonsia, Edisi Kedua, 2001) Hlm, 181.

<sup>56</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hlm. 9

<sup>57</sup> George Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2005), Hlm. 8



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhan dan harapan pelanggan.<sup>58</sup>

TQM adalah sebuah pendekatan praktis namun strategis dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. TQM bukan merupakan slogan, namun suatu pendekatan sistematis dan hati-hati untuk mencapai tingkatan tingkatan kualitas yang tepat dengan cara konsisten dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Sebagai sebuah pendekatan, TQM mencari sebuah perubahan permanen dalam tujuan sebuah organisasi, dari tujuan kelayakan jangka pendek menuju tujuan perbaikan mutu jangka panjang. Institusi yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah, dan mempraktekkan TQM, akan mengalami siklus perbaikan secara terus-menerus. Semangat tersebut akan menciptakan sebuah upaya sadar untuk menganalisa apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikannya.

Untuk menciptakan kultur perbaikan terus-menerus, seorang manajer harus mempercayai stafnya dan mendelegasikan keputusan pada tingkatan-tingkatan yang tepat. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan staf sebuah tanggung jawab untuk menyampaikan mutu dalam lingkungan mereka. Staf membutuhkan kebebasan kerja dalam kerangka kerja yang sudah jelas dan tujuan organisasi yang sudah diketahui.<sup>59</sup>

## 2. Prinsip Manajemen Mutu Terpadu

Prinsip dari Manajemen Mutu Terpadu ini adalah sebagai berikut :<sup>60</sup>

- a. Kepuasan pelanggan : Pendidikan harus memberikan pelayanan kepada pelanggannya, dimana yang di maksud dengan pelanggan

<sup>58</sup> Edward Sallis, *Op.Cit*, Hlm. 73.

<sup>59</sup> Edward Sallis, *Op.Cit*, Hlm. 76-77.

<sup>60</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikann*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2009), Hlm. 572-573.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan ini meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah siswa, guru dan staf tata usaha, sedangkan pelanggan eksternal adalah orangtua siswa, pemerintah dan masyarakat termasuk komite sekolah.

- b. Respek terhadap semua orang : Jadi semua orang yang ada di sekolah dianggap memiliki potensi, sehingga setiap orang yang ada di organisasi diperlakukan dengan sebaik-baiknya dan diberi kesempatan untuk berprestasi, berkarir dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.
- c. Kepemimpinan (*Leadership*) : Prinsip ini menyatakan bahwa keberhasilan pelaksanaan MMT merupakan tanggung jawab dari manajemen puncak yaitu Kepala Madrasah. Implikasinya adalah kepemimpinan sebagai alat dalam menerapkan Manajemen Mutu Terpadu yang harus memiliki visi dan misi atau pandangan jauh yang jelas kedepannya.
- d. Perbaikan terus-menerus, agar sukses sekolah atau madrasah harus berusaha untuk melakukan proses sistematis dalam melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Menurut Hensler dan Brunell, dalam buku M. Nur Nasution, ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management (TQM)*. Keempat prinsip tersebut adalah sebagai berikut:<sup>61</sup>

- a. Fokus Pada Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, konsep mutu tidak hanya bermakna tentang kesesuaian dengan spesifikasi atau standar tertentu yang telah ditetapkan, tetapi juga dapat ditentukan atau dibuat oleh pelanggan itu sendiri. Pelanggan yang dimaksud disini meliputi: pelanggan internal dan pelanggan eksternal, yang terkena

<sup>61</sup> M. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Yogyakarta, Bogor Ghalia Indonesia, 2005), Hlm. 25.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dampak. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi dan dipuaskan dalam segala aspek.

Oleh karena itu, segala aktivitas harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Sehingga semakin tinggi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan pelanggan.

#### b. Respect Terhadap Setiap Orang dan Keterlibatan

Total Dalam prinsip ini, setiap semua orang atau komponen organisasi dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian, semua orang yang ada dalam organisasi tersebut merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai.

Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi harus diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan. Sehingga keterlibatan semua orang dalam perbaikan suatu organisasi sangatlah diperlukan.

#### c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Maksud dari prinsip ini adalah setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini, pertama yaitu prioritas (*prioritization*) yakni suatu konsep bahwa perbaikan yang dilakukan dengan mempertimbangkan sumber daya yang ada, berdasarkan data yang telah diperoleh untuk dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Konsep yang kedua yaitu variasi atau variabilitas kinerja manusia.

Berdasarkan data yang telah diperoleh, maka dapat diketahui gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajib dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian, manajemen dapat menentukan keputusan dan tindakan yang akan dilakukan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

#### d. Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap organisasi perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-checkact-anlyze*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

### 3. Komponen-Komponen Manajemen Mutu Terpadu

Komponen-komponen dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu menurut Geotsch dan Davis yang dikutip oleh Husaini Usman, memiliki sepuluh unsur utama yaitu:

#### a. Fokus pada pelanggan

Dalam MMTP, pelanggan internal maupun eksternal merupakan seorang driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

Sebagaimana menurut Greenwood yang dikutip oleh Dede Rosyada pelanggan sekolah adalah siswa-siswa yang memperoleh pelajaran, orang tua yang membayar baik langsung maupun tidak langsung untuk biaya pendidikan anak-anaknya, pendidikan lanjut, atau institusi pendidikan tempat siswa melanjutkan study, para pemakai tenaga kerja yang perlu merekrut staff terampil, memiliki keahlian dan berkependidikan sesuai dengan kebutuhan dan negara yang memerlukan pegawai yang terdidik dengan baik.<sup>62</sup>

<sup>62</sup> Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta: Prenada Media, 2004) Hlm. 289



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan MMTP, pelanggan eksternal dan internal yang menentukan kualitas. Dengan kualitas tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka, hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif. Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik bila suatu organisasi terobsesi terhadap kualitas, maka berlaku prinsip "*Good Enough Is Never Good Enough*"

#### c. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

#### d. Komitmen Jangka Panjang

MMTP merupakan paradigma baru, maka dari itu dibutuhkan budaya sekolah yang baru pula. Dan untuk membentuk budaya sekolah yang baru itu diperlukan adanya komitmen jangka panjang agar penerapan MMTP dapat berjalan dengan sukses.

#### e. Kerja Sama Tim (*Team Work*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen agar daya saingnya terdongkrak, akan tetapi, persaingan internal itu cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang harusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing ada lingkungan eksternal. Dalam organisasi yang menerapkan kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya

#### f. Perbaikan Sistem Secara Terus Menerus

Setiap produk memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem, sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar mutu dapat meningkat.

#### g. Pendidikan dan Pelatihan

Sekolah yang menerapkan MMTP, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mendasar, karena dengan pendidikan dan pelatihan setiap guru dan staf tata usaha akan meningkatkan keterampilan teknisnya, Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia, Dengan belajar setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

#### h. Kebebasan Yang Terkendali

Kebebasan yang timbul karena keterlibatan pemberdayaan guru dan staf merupakan hasil pengendalian yang terencana, misalnya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staf tata usaha dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan tersebut akan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap keputusan yang dibuat serta dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan.

#### i. Kesatuan Tujuan

Agar manajemen mutu terpadu dapat diterapkan dengan baik maka sekolah harus memiliki kesatuan yang jelas. Dengan demikian semua usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Meski begitu, dalam kesatuan tujuan tidak berarti harus selalu ada



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persetujuan antara pihak kepala sekolah dengan guru dan staf tata usaha mengenai upah dan kondisi kerja.

j. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Guru dan Staf Tata Usaha

Keterlibatan guru dan staf tata usaha merupakan hal penting dalam menerapkan manajemen mutu terpadu. Manfaat dari keterlibatan guru dan staf, adalah dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan kerja, dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas situasi keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan.<sup>63</sup>

#### 4. Kendala-kendala dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Jim Clemer sebagaimana yang dikutip oleh Djamhuri tentang kendala dalam menerapkan Manajemen Mutu Terpadu sebagai berikut.<sup>64</sup>

a. Lemahnya Kepemimpinan Dan Delegasi Wewenang Manajemen

Manajemen Mutu Terpadu akan berjalan sesuai dengan sasaran yang diinginkan jika pemimpin memiliki komitmen terhadap keterlibatan semua pihak. Artinya Manajemen Mutu Terpadu tidak akan berhasil manakala hanya diserahkan kepada tim tertentu yang ditunjuk oleh pimpinan, sementara pimpinan langsung menyerahkan program Manajemen Mutu Terpadu tersebut kepada tim yang ditunjuk. Dengan demikian pimpinan dapat mengsosialisasikan perbaikan mutu yang dilakukan oleh pimpinan.

<sup>63</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), Hlm. 607-611.

<sup>64</sup> Creech Bill, *Lima Pilar Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1995) Cet. 7.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Proses Pengaturan Yang Tidak Memadai

Program Manajemen Mutu Terpadu harus mengilhami seluruh kegiatan. Bagi sekolah, maka seluruh kegiatan akademik (proses belajar mengajar) harus memperoleh perhatian dalam meningkatkan kualitasnya.

#### c. Pemilihan Pendekatan Yang Sempit Dan Dogmatik

Pendekatan yang sempit dan dogmatik tidak dapat secara fleksibel memenuhi tuntutan perkembangan. Pendekatan yang sempit tidak akan memberikan kesempatan bagi peningkatan Manajemen Mutu Terpadu. Manajemen Mutu Terpadu berorientasi pada pelanggan. Pelanggan memiliki kepuasan yang selalu berkembang. Oleh karenanya pendekatan dogmatik dan sempit tidak sesuai dengan kepuasan pelanggan.

#### d. Kurangnya Dukungan Sistem Informasi Dan Alat Ukur Keberhasilan

Lembaga atau organisasi termasuk sekolah cukup sulit untuk mengetahui adanya peningkatan kualitas pelayanan di lembaganya, jika tidak memiliki data dasar. Oleh karena itu setiap lembaga harus memiliki data dasar dan tolak ukur yang dicanangkan oleh lembaga yang bersangkutan.

### 5. Siklus Manajemen Mutu Terpadu

Sebagaimana diketahui, dalam kaitan dengan MMT atau TQM mendasarkan pekerjaannya pada siklus Deming's yang dikenal dengan sebutan PDCA (*Plan-Do-Check-Action*). Seluruh aktivitas pekerjaan harus dilakukan perencanaan (*Plan*) terlebih dahulu. Dalam proses perencanaan akan ditentukan tujuan pelaksanaan kegiatan. Sehingga dengan adanya tahap perencanaan, maka akan diketahui semua yang terkait dengan apa yang dilakukan.

Setelah melakukan perencanaan, maka hasil dari perencanaan harus dilakukan pengujian (*Do*) terlebih dahulu, untuk menghindari

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesalahan yang fatal dalam pelaksanaan. Seluruh proses yang dilakukan dalam proses MMT juga harus mendasarkan pada data yang kuat bukan mendasarkan pada opini seperti yang dilakukan dalam manajemen tradisional. Hal tersebut disebabkan oleh salah satu prinsip dari MMT yang lebih pada tindakan pencegahan daripada penyelesaian masalah, sehingga kegiatan assessment dalam proses MMT merupakan kegiatan sentral yang harus dilakukan.

Data yang dihasilkan dari proses pengujian (*Check*) tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan modifikasi dan pengembangan pada desain. Hasil modifikasi tersebut itulah yang kemudian dijadikan pijakan dalam pelaksanaan proses manajemen (*Act*), demikian seterusnya proses tersebut berulang sehingga selalu ada proses pengembangan dengan mendasarkan pada hasil evaluasi dan assessment.<sup>65</sup>

## 6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada suatu sekolah yang lebih tepatnya SMK, yang menjadi faktor pendukung dalam implementasi manajemen mutu terpadu adalah kualitas sumber daya guru dan kepala sekolah yang cukup baik. Di samping itu ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadikan sekolah ini diminati dan dipercayai oleh para wali murid. Keikutsertaan wali murid dan komite sekolah, yang didukung dengan perhatian serius dari Dinas Pendidikan serta pemerintah kota, yang pernah menetapkan sekolah RSBI, sehingga dalam penerapan ISO 9001: 2008 sarana dan prasarannya saat ini sudah lumayan cukup.

Dukungan yang tinggi dari masyarakat dan pihak-pihak lain hendaknya dapat dijadikan peluang yang harus dimanfaatkan dan diberdayakan seoptimal mungkin. Dengan demikian peningkatan mutu

<sup>65</sup> Choirunnisa, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2016), Hlm. 174



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan akan semakin baik lagi di masa-masa yang akan datang. Hal ini sesuai pula dengan pendapat Sidi bahwa mengoptimalkan partisipasi orang tua dan masyarakat, serta dapat mengelola sumber daya yang tersedia di sekolah dan lingkungannya untuk digunakan seluas-luasnya bagi peningkatan prestasi siswa dan mutu pendidikan umumnya.<sup>66</sup>

Disamping faktor pendukung seperti yang sudah dijelaskan di atas, dalam penerapan manajemen mutu di suatu institusi juga terdapat faktor penghambatnya. Faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu yang dihadapi sekolah antara lain masih terdapat beberapa orang guru yang mengajar tidak sesuai secara profesional. Hal ini disebabkan oleh penempatan guru di sekolah tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan riilnya. Di satu sisi guru untuk pelajaran tertentu dirasakan sudah berlebihan, sedangkan untuk guru bidang studi yang lain justru dirasakan tidak mencukupi.

Hambatan lain yang penulis dapati pada bidang manajemen mutu adalah menyangkut budaya kerja guru dan karyawan yang masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan. Hal ini disebabkan pemahaman serta pengetahuan guru dan karyawan tentang penerapan manajemen mutu terpadu masih sangat kurang.<sup>67</sup>

#### E. Penelitian Yang Relevan

Sebagai perbandingan dengan penelitian lain sekaligus untuk melihat posisi penelitian yang dilakukan, maka perlu dilihat penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir mirip dengan penelitian ini sebagai berikut:

<sup>66</sup> Sukmadinata, N. S. Et Al. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip Dan Instrumen* (Bandung: Pt Refikaaditama. 2010), 12.

<sup>67</sup> Hafidz Nur Fauzi, Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah Smk Ma'arif 1 Piyungan Bantul, Dalam *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam*. Vol. 5, No. 2. Hlm. 144-145.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penelitian yang dilakukan Nurrahman, Henny Suharti, dan Herfina (2023) dengan judul **“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan”**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membahas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian terpadu dalam rangka peningkatan mutu pendidikan di SD Sekolah Alam Bogor. Hasil dari penelitian manajemen terpadu meliputi dari segi perencanaan dalam kategori sangat baik. Dari segi pengorganisasian, dalam kategori baik. Dari segi pelaksanaan dalam kategori sangat baik. Dan dari segi pengendalian dalam kategori sangat baik.<sup>68</sup>
2. Penelitian yang dilakukan Faizal Amir (2023) dengan judul **“Implementasi manajemen mutu terpadu (studi kasus di MTs N 1 Cirebon)”**. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui manajemen mutu terpadu yang diterapkan di MTs N 1 Cirebon. Sejauh mana mutu layanan terhadap siswa, mutu sumber daya manusia, mutu sarana prasarana, mutu proses pembelajaran, dan mutu lulusan yang diterapkan di MTs N 1 Cirebon. Hasil dari penelitian ini adalah mutu layanan terhadap siswa sangat memadai, sumber daya manusia yang dimiliki MTs N 1 Cirebon menjunjung tinggi profesionalisme, mutu lingkungan atau sarana prasarana yang dimiliki MTs N 1 Cirebon lengkap. Sedangkan mutu dalam proses pembelajaran setiap guru melaksanakan proses administrasi dengan rapih dan beberapa guru juga dapat mengembangkan kemampuannya lewat program MGMP.<sup>69</sup>
3. Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani, An Andari, Ade Imelda Frimayanti, dan Etika Pujianti dengan judul **“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Standar Proses Di SDN 012**

<sup>68</sup> Nurrahman,, Henny Suharti, Dan Herfina, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, Dalam *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, Vol. 4, No. 1, Hlm. 149.

<sup>69</sup> Faizal Amir ,“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Kasus Di Mts N 1 Cirebon), Dalam *Jurnal Tanzhimuna*, Vol. 3, No. 1, Hlm. 399.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Rantau Alai Ogan Ilir Sumatera Selatan”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk implementasi manajemen mutu terpadu pada standar proses di SDN 12 Rantau Alai. Berdasarkan hasil uraian yang sudah dijabarkan Implementasi Manajemen Mutu terpadu fokus pada pelanggan pada standar proses di Sekolah Dasar Negeri 12 Rantau Alai telah terlaksana dengan semaksimal mungkin, hal tersebut dapat dilihat dari : Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan seperti pelayanan yang diberikan oleh pihak TU kepada guru, Manajemen Mutu Terpadu respek terhadap semua orang pada standar proses Semua warga sekolah saling menghormati dan menghargai, guru selalu respek terhadap murid, begitu juga dengan murid selalu menghormati guru, Manajemen Mutu pada Standar proses dalam perbaikan terus menerus sudah dilaksanakan dengan baik.<sup>70</sup>

#### F. Proposisi

Proposisi merupakan salah satu elemen yang mencirikan teori. Teori memberitahukan kepada kita apakah konsep berhubungan atau tidak dan jika mereka berhubungan bagaimana mereka berhubungan dengan yang lainnya.<sup>71</sup> Maka dengan adanya proposisi akan menjadi suatu rancangan yang dapat dipercaya atau yang bisa dibuktikan dan digunakan secara nyata.

Untuk memudahkan peneliti terkait bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau, maka peneliti membuat proposisi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan manajemen mutu terpadu
  - a. Fokus pada pelanggan

<sup>70</sup> Fitriyani, Dkk. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Standar Proses Di Sdn 012 Rantau Alai Ogan Ilir Sumatera Selatan”, Dalam *Jurnal Unisan: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam*. Vol. 2, No.4. Hlm.

<sup>71</sup> Ulber Silalhi. *Metode Penelitian Sosial*. (Bandung: Pt Refika Aditama. 2017). Hlm. 120.



- b. Obsesi yang tinggi terhadap terhadap kualitas
  - c. Pendekatan ilmiah
  - d. Komitmen jangka panjang
  - e. Kerja sama tim (*teamwork*)
  - f. Perbaikan secara berkesinambungan
  - g. Pendidikan dan pelatihan
  - h. Kebebasan yang terkendali
  - i. Kesatuan tujuan
  - j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha.
2. Kendala manajemen mutu terpadu
    - a. Lemahnya kepemimpinan dan delegasi wewenang manajemen
    - b. Proses pengaturan yang tidak memadai
    - c. Pemilihan pendekatan yang sempit
    - d. Kurangnya dukungan sistem informasi dan alat ukur keberhasilan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan atau memaparkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diangkat sebagai penelitian.

Pendekatan yang peneliti gunakan menggunakan pendekatan kualitatif. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan dalam pendekatan ini yang diutamakan adalah proses penelitiannya daripada hasil. Peneliti menjadi instrumen utama dalam memakai pendekatan kualitatif sehingga wajib untuk terjun ke tempat penelitian, kemudian data yang disajikan berbentuk naratif, analisis tidak berbentuk statistik dan paling penting pendekatan kualitatif ini dikarenakan subjek yang dijadikan untuk penelitian tidak banyak, hanya dengan minimal satu orang saja sudah bisa.

### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMK Migas Bumi Melayu Riau. Peneliti memilih lokasi ini atas dasar kesanggupan dalam memudahkan melakukan penelitian. Penelitian ini akan dilakukan di SMK Migas Bumi Melayu Riau pada Observasi awal tanggal 1 sampai 9 November 2023 dan penelitian dilanjutkan setelah seminar proposal yaitu mulai tanggal 21 November 2023 sampai 28 Februari 2024.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Wakil Kepala Bidang Kurikulum, Kepala Tata Usaha, dan seorang siswa. Sedangkan objeknya adalah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### D. Informan

Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua informan yaitu informan utama dan pendukung. Informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala sekolah dan serta informan pendukung adalah Kepala Tata Usaha dan Waka. Kurikulum.

### E. Teknik pengumpulan data

Beberapa Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan atau mendapatkan data yaitu sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Peneliti melakukan observasi, melihat, dan mengamati apa-apa saja yang menjadi objek untuk mendapatkan data dan informasi sebagai bahan penelitian.

#### 2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan melemparkan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mendapat data untuk dijadikan bahan penelitian.

#### 3. Dokumentasi

Peneliti mendokumentasikan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan proses pengumpulan data sebagai bukti melaksanakan penelitian.

### F. Teknik analisis data

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono, terdapat 3 tahapan yang harus dikerjakan peneliti untuk menganalisis data penelitian kualitatif diantaranya adalah:<sup>72</sup>

#### 1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan analisis data yang diperoleh dari kumpulan data lapangan dan dicatat. Hasil dari catatan tersebut, kemudian di deskripsikan lalu dibuat catatan refleksi yaitu catatan

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung : Alfa Beta, 2013), Hlm. 336-345.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berisi komentar, pendapat atau penafsiran atas data yang diperoleh dari lapangan.

#### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan cara bagaimana merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskannya pada hal yang penting dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi yang telah dilakukan.

#### 3. Paparan Data (*Data Display*)

Setelah data diperoleh dari reduksi data sebelumnya, maka data kemudian akan dipaparkan dengan cara menguraikan/narasi (naratif), dan membuat bagan. Pada bagian data yang telah di peroleh dari hasil dokumentasi dan observasi akan disajikan dalam bentuk tabel dengan tujuan agar mudah di pahami.

#### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Veriving*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah Langkah terakhir yang harus di lakukan untuk menjawab rumusan masalah sejak awal ataupun mungkin tidak, karena apa yang di kemukakan masih bersifat sementara dan kemungkinan terjadi perubahan apabila bukti-bukti konkret yang valid dan juga konsisten, maka kesimpulan yang di kemukakan punulis adalah kesimpulan yang kredibel.

### G. Keabsahan Data

Dalam Penelitian Kualitatif untuk mendapatkan data secara objektif maka perlu di upayakan keabsahan data. Tujuan dari keabsahan data adalah guna untuk memvalidasi data-data yang diperoleh dengan data yang sebenarnya. Dalam hal ini, peneliti menggunakan triangulasi dengan sumber dan metode, triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi dengan sumber pada penelitian ini yaitu:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data, dengan mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari yang menjadi sumber yaitu, kepala sekolah, wakil kepala kesiswaan, dan beberapa orang guru yang ada di sekolah tersebut. Kemudian data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti kemudian disimpulkan.

### 2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data, dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan cara wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu sering mempengaruhi kredibilitas data, pengumpulan data pada pagi hari akan mendapatkan data yang lebih valid, karena nara sumber masih segar dan belum banyak masalah. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan berulang-ulang sampai mendapatkan data yang pasti.<sup>73</sup>

<sup>73</sup> Umar Sidiq, *Metodologi Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: Cv. Nata Karya, 2019), Hlm. 95

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau, yaitu:

1. Implementasi manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau dapat dilihat dari komponen-komponen berikut:
  - a. Dalam meningkatkan mutu, SMK Migas Bumi Melayu Riau menjadikan siswa dan siswi mereka fokus utama, dengan memberikan yang terbaik kepada siswa serta mengupayakan agar siswa setelah lulus dapat panggilan kembali ke perusahaan tempat mereka magang untuk menjadi pekerja tetap disana.
  - b. Dalam mewujudkan obsesi yang tinggi, SMK Migas Bumi Melayu Riau mengupayakan peningkatan kualitas dengan melakukan evaluasi secara berkala, kemudian memperbaiki hal yang dirasa kurang memberikan kepuasan.
  - c. Dalam melakukan pendekatan ilmiah, SMK Migas Bumi Melayu Riau mengatasi permasalahan dengan melakukan studi banding ke sekolah lain dengan menggunakan data-data sebagai syarat untuk meningkatkan kualitas dan memecahkan permasalahan yang ada.
  - d. Komitmen jangka panjang yang SMK Migas Bumi Melayu Riau terapkan berawal dengan menciptakan visi dan misi yang jelas serta mampu membuat seluruh warga sekolah sadar bahwa tujuan disitu hanyalah untuk mencapai visi misi tersebut secara bersama dan berkelanjutan.
  - e. Dalam menciptakan kerja sama tim (*teamwork*), SMK Migas Bumi Melayu Riau memiliki program untuk menciptakan serta meningkatkan kerja sama tim yaitu berupa *family gathering*,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- pelatihan bersama, serta rapat umum bersama seluruh perangkat sekolah.
- f. Perbaikan secara terus menerus, SMK Migas Bumi Melayu Riau tentunya selalu berbenah diri, perbaikan yang dilakukan diantaranya dengan melakukan supervisi untuk tenaga pendidik, perbaikan sistem pembayaran untuk tenaga kependidikan, serta tidak cepat berpuas diri dan selalu memperbaiki diri.
  - g. Pendidikan dan pelatihan, SMK Migas Bumi Melayu Riau melaksanakan diklat dengan mengundang guru tamu sebagai bentuk meningkatkan kompetensi dan keprofesionalan seluruh tenaga pendidik dan kependidikan.
  - h. Kebebasan yang terkendali yang diterapkan SMK Migas Bumi Melayu Riau yaitu dengan memberikan kebebasan kepada para guru dengan tujuan diharapkan memahami dan tetap mengerti apa yang menjadi tanggung jawabnya, tugas, pokok, dan fungsi ia dalam sekolah.
  - i. Kesatuan tujuan, dalam hal ini seluruh organisasi terlebih pendidikan sudah pasti memiliki satu tujuan. Walaupun berbeda-beda kompetensi kemampuan guru-guru intinya hanyalah kepada satu tujuan yang sama.
  - j. melibatkan dan pemberdayaan guru dengan staff tata usaha , SMK Migas Bumi Melayu Riau selalu melibatkan kedua belah pihak ini tujuannya adalah untuk menciptakan sebuah keputusan dengan melibatkan kedua belah pihak ini dalam segala urusan yang dirasa perlu tenaga pendidik dan kependidikan, seperti memperoleh data oleh tenaga pendidik dan yang mengelola adalah tata usaha.
2. Kendala dalam implementasi manajemen mutu terpadu di SMK Migas Bumi Melayu Riau diantaranya pihak sekolah merasa tidak meratanya pelatihan yang diadakan secara umum antara sekolah negeri dengan swasta. Kemudian guru-guru yang terdapat di sekolah bukan merupakan guru yang basicnya adalah pendidikan, sehingga mereka



tidak memiliki ilmu tentang mengajar, mengelola kelas, menghandle siswa, dan mendidik siswa. Dan yang terakhir adalah kendala terhadap sistem pembayaran siswa yang masih manual sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan pendataan sampai terkadang mendapatkan koreksi dari siswa ataupun orang tua wali murid.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan kepada SMK Migas Bumi Melayu Riau tentang implementasi manajemen mutu yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi manajemen mutu di SMK Migas Bumi Melayu Riau dalam pelaksanaannya terdapat hal-hal yang perlu ditingkatkan lagi, seperti dalam bidang pemerataan kompetensi guru melalui pelatihan-pelatihan baik yang diberikan oleh dinas terkait, melalui informasi dari guru di sekolah-sekolah negeri, atau mengikuti pelatihan dari luar untuk menyetarakan kompetensi antara guru di sekolah negeri dengan swasta, serta pelatihan yang diadakan oleh pihak sekolah sendiri.
2. Dalam penerimaan guru-guru bidang kejuruan, sebelum resmi diterima menjadi guru tetap di sekolah alangkah baiknya mereka diberikan masa training atau pelatihan terlebih dahulu tentang ilmu menjadi seorang guru, baik tentang bagaimana mengajar, menyampaikan materi, mendidik siswa, mengelola kelas, menghadapi siswa yang berbagai macam tingkah dan perilakunya serta lain sebagainya.
3. Untuk mengingat, betapa pentingnya fungsi dari implementasi manajemen mutu terpadu ini, disarankan kepada SMK Migas Bumi Melayu Riau agar terus melaksanakan dengan sebaik-baiknya agar mampu menjaga kualitas serta meningkatkan mutu sekolah, dengan tujuan mampu mencetak sumber daya manusia ataupun lulusan yang baik dan berkualitas.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hadis Dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Cet. 1. Bandung: Alfabeta. (2010).
- Adri Eferi, Urgensi Penilaian Lingkungan Internal Dan Eksternal Dalam Penerapan Total Quality Management Di Lembaga Pendidikan Islam. *Attarbiyah* (2016)
- Alfian Tri Kuntoro, Manajemen Mutu Pendidikan Islam. *Kependidikan*. (2019).
- Admodiwiro, S.. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Pt. Arda Dizya Jaya. (2000)
- Ali, L.. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. (1995)
- Amir, F.. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Kasus Di Mts N 1 Cirebon). *Tanzhimuna*, 399. (2023)
- Anwar, C.. *Hakikat Manusia Dalam Pendidikan Sebuah Tujuan Filosofi*. Yogyakarta: Suka Press. (2014)
- Arcaro, J. A.. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Palangka Raya: Pustaka Belajar. (2006)
- Bahasa, T. P. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka . (1993)
- Budi Untung. *Hukum Akuisisi*. Yogyakarta: Andi Offset. (2020).
- Choirunnisa. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press. (2016)
- D.Shoderbek, P. *Management*. Florida: Harcourt Brace. (1988).
- Dede Rosyada, Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan,. Jakarta: Prenada Media, ((2004).
- Depdiknas. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah* . Jakarta: Depdiknas. (2001).
- Diana, F. T. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset. (2003).
- Didin Kurinandi & Imam Mochali. *Manajemen Pendidikan Konsep & Prinsip Pendidikan*, Depok: Rajawali Press, )2012).
- Effendi, U. *Asas Manajemen* . Jakarta: Rajawali Pers. (2014).
- Fattah, N. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya. (1997).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Fauzi, H. N. Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah SMK Ma'arif 1 Piyungan Bantul. *Manajemen Dan Pendidikan Islam*, 144-145. (2019).
- Fitriyani, D. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Standar Proses Di SDN 012 Rantau Alai Ogan Ilir Sumatera Selatan. *Manajemen Dan Pendidikan Islam*. (2023).
- Freeman, J. A. *Manajemen*. Jakarta: Intermedia. (2008).
- Gazpers, V. *Total Quality Manajemen Untuk Praktik Bisnis Dan Industri*. Jakarta: Gramedia Utama. (2006).
- Grafika, T. R. *Undang-Undang Sisdiknas 2003*. Jakarta: Sinar Grafika. (2007).
- Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*. Bandung: Sumber Ilmu. (2013).
- Handoko, H. *Manajemen*. Yogyakarta: Bpfe Yogyakarta. (1990).
- Hasan, I. I. *Al-Ushul Alidariyah Li Al Tarbiyah*. Ar-Riyad: Dar Al Syuruq. (1998).
- Hp., S. *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan*, . Yogyakarta: Uny Press. (2015).
- Husna, A. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Dan Dampaknya Di SD Budi Mulia Dua Sedayu Bantul,. *Penelitian Ilmu Pendidikan*, 30. (2014).
- Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara (2008).
- I., M. U. (2017). Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Islam Iqra*, 15. (2017).
- Indonesia, P. R. (T.Thn.). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 13 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, Pasal 2 Ayat 1*.
- Machasin. *Manajemen Dakwah*. Semarang: Badan Penerbit Fakultas Dakwah IAIN Walisongo. (1987).
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. (2001),
- Manulung, M. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia . (1985).
- Margono, S. D. *Manajemen Mutu Terpadu Dan Perguruan Tinggi Bermutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. (1994).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. (2006).
- Muchtarom, Z. *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: Al-Amin Dan Ikfa. (1997).
- Mulyasa. *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara. (2013).
- N.S., S. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip Dan Instrumen*. Bandung: Refika Aditama. (2010).
- Nasution, M. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia. (2004).
- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. (2005).
- Nasution, M. *Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: Bogor Ghalia Indonesia. (2005).
- Nurrahman, ,. H. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Pendidikan Anak Usia Dini*, 149. (2023).
- Pirdata, M. (1998). *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Melton. (1998).
- Poerwandari, E. K. *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Dan Pengukuran Psikologi, Fak. Psikologi UI. (1998).
- Sadiq, U. *Metodologi Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Cv. Nata Karya. (2019).
- Salis, E. *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: Ircisod. (2012).
- Shadily, J. M. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia. (1988).
- Siagian, S. P. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Haji Masagung. (1989).
- Silalhi, U. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama. (2017).
- Siswanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. (2007).
- Soedjadi, F. *O&M (Organization And Methods) Penunjang Keberhasilan Proses Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung. (1990).
- Stoner, J. A. *Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo. (1996).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfa Beta. (2013).
- Syukri, S. D. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Medan: Pusdikra Mitra Jaya. (2022).



- © Hak cipta ini milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Syukron, B. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Transformatif Pada Perguruan Tinggi). *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jurai Siwo Metro*, 239. (2016).
- Tanzeh, A. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: T. (2011).
- Terry, G. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. (2005).
- Usman, H. *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara. (2009).
- Winardi. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Alumni. (1983).
- Wirojoedo, S. *Teori Perencanaan Pendidikan*. Yogyakarta: Liberty. (1985).
- Yamit, Z. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Jakarta: Ekonsia. (2001).
- Yunus, M. *Kamus Arab Indonesia*. Bandung: Al-Ma'arif. (1984).
- Yusuf, M. *Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Andi Offset. (2005).
- Zayin, N. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar Ruz Media. (2011)



## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### PEDOMAN WAWANCARA

**Informan** : Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, Waka Kurikulum, Dan Siswa.

**Lokasi** : SMK Migas Bumi Melayu Riau.

1. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan ?
2. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?
3. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendekatan ilmiah?
4. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan komitmen jangka panjang?
5. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerja sama tim ?
6. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan secara terus menerus?
7. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pendidik dan tenaga kependidikan?
8. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melaksanakan kebebasan yang terkendali?
9. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam menerapkan kesatuan tujuan?
10. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha ?
11. Apa kendala yang terjadi dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 2

### TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Rabu, 10 Januari 2023  
 Waktu : 10.30 s/d selesai  
 Tempat : SMK Migas Bumi Melayu Riau  
 Informan : Kepala Sekolah

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan ?	Dalam implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan yaitu dengan memberikan materi pembelajaran dengan sebaik-baiknya agar apa yang kami berikan mampu membuat siswa dan orang tua merasa puas. Kerja sama antara pendidik dengan peserta didik tentunya sangat berpengaruh, karena ketika peserta didik mau mengikuti pembelajaran dengan baik maka kegiatan belajar mengajar akan berjalan dengan lancar dan peserta didik dapat menerima materi secara matang. Nah kelanjutannya, karena kami ini sekolah kejuruan maka kami ada yang namanya magang, nah ketika siswa-siswi kami ini magang dan setelah lulus mereka mampu masuk ke perusahaan impiannya tentunya ini akan memberikan dampak pada kualitas sekolah, ataupun memberikan peningkatan pada sekolah perihal output sekolah ataupun tamatan sekolah
2	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?	“Dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas tentunya kita berawal dari melakukan evaluasi dan perbaikan dari dalamnya yang mana bertujuan pada kualitas siswa-siswi kami. Untuk sekolah sekarang lebih mudah dalam mengetahui kualitas pada bidang apa yang mesti kami tingkatkan lagi, karena saat ini sudah ada yang namanya rapor pendidikan ataupun rapor sekolah. Selain obsesi yang tinggi dalam meningkatkan kualitas siswa-siswi, kami juga berpesan kepada siswa-siswi kami yang akan melaksanakan magang untuk menjalankan perintah dan arahan yang diberikan di tempat magang dengan sebaik mungkin. Karena jika siswa-siswi kami memberikan kesan yang baik kepada perusahaan di tempat magangnya, biasanya perusahaan tersebut memanggil kembali siswa-siswi tersebut untuk diangkat menjadi pekerja di



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>perusahaan tersebut, dan hal tersebut dapat memberikan dampak yang baik kepada sekolah yaitu meningkatkan mutu sekolah melalui lulusan ataupun output yang baik.”</p>
<p>3</p>	<p>bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendekatan ilmiah ?</p>	<p>Seperti yang dapat difahami, bahwasanya pendekatan ilmiah disini bertujuan untuk mendesain pekerjaan dan pengambilan keputusan dalam pemecahan masalah, serta tujuan akhirnya adalah untuk mengevaluasi diri dari sekolah lain sebagai perbandingan dan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sekolah ini. Salah satu contoh kami belum memiliki Bursa Kerja Khusus (BKK) dengan perusahaan-perusahaan yang bertujuan menyalurkan siswa kepada dunia kerja (perusahaan). Karena sekolah kejuruan itu memiliki 3 output yaitu bekerja, melanjutkan, dan berwirausaha maka dari itu salah satu yang sedang kami kejurkan adalah BKK ini. Kemudian juga hal yang kami tergetkan adalah sekolah program keunggulan ( sekolah PK). Ini sedang kami kerjakan, hanya ada beberapa syarat yang belum memenuhi syarat.</p>
<p>4</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan komitmen jangka panjang?</p>	<p>Komitmen jangka panjang memerlukan keseriusan dan ketekunan karena tantangan dan perubahan dapat terjadi sepanjang perjalanan. Memiliki visi dan misi yang jelas dapat membantu mempertahankan komitmen jangka panjang. Untuk memiliki sikap komitmen terkait apa yang sudah menjadi kesepakatan, terutama saya selaku kepala sekolah terus memantau dan mengontrol apa-apa saja yang dilakukan oleh para pendidik dan tenaga kependidikan. Karena saya pemimpin nya disini, saya juga harus menjadi contoh bagi bawahan saya agar apa yang saya lakukan para guru-guru bisa meneladaninya dan ikut bersikap yang baik. Hal ini juga bisa menjadi suatu budaya baru yang baik. Kemudian dalam kegiatan yang akan ataupun sudah dilaksanakan kami selalu melakukan evaluasi, karena evaluasi adalah salah satu cara bagaimana organisasi agar tidak mengalami penurunan dan kalau bisa terus berkembang. Untuk contohnya, pada tahun kemarin output mengalami penurunan yang menjadi penyebabnya kemungkinan kompetensi siswa yang</p>



<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>tidak memenuhi, nah untuk evaluasi yang dilakukan itu tidak hanya kepada siswanya tetapi kepada gurunya juga karena guru lah yang memberikan materi kepada siswa. Solusi lainnya bisa dengan memperluas jaringan industri, jadi ketika satu perusahaan tidak diterima kita bisa masuk ke perusahaan lainnya.</p>
<p>5</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerja sama tim ?</p>	<p>Implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerja sama tim yang terfokus pada tim pendidik dan kependidikan. Ketika mereka mampu menjadi suatu tim yang mampu bekerja sama maka mereka akan membuang egoisme nya masing-masing dan mereka akan saling mensupport serta melengkapi kekurangan sesama rekan kerja. Karena menciptakan team work ini susah susah gampang ya, maka kita sebagai tenaga pendidik dan kependidikan harus menumbuhkan kesadaran tentang tugas kita disini apa, kita berperan sebagai apa, dan tujuan kita apa. Ketika setiap individu telah memiliki kesadaran akan tanggung jawab yang di embannya makan secara otomatis kita semua bisa menciptakan kerja sama tim yang baik. Nah, sebagai bentuk menciptakan kerja sama tim juga kami pihak sekolah biasanya mengadakan family gathering, pelatihan, mengadakan rapat bersama tenaga pendidikan dan kependidikan.</p>
<p>6</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan secara terus menerus?</p>	<p>Perbaikan secara terus menerus yang kami lakukan untuk guru-guru atau tenaga pendidik itu dengan cara melakukan supervisi. Dari supervisi tersebutlah maka akan terlihat apa apa saja yang harus segera di perbaiki, tidak hanya sampai di titik memperbaiki tetapi kami pantau untuk menjaga perbaikan tersebut bertahan atau bahkan adanya peningkatan. Sedangkan untuk tenaga kependidikan, seperti saat ini yang sedang dilaksanakan yaitu membuat aplikasi seluruh pembayaran siswa, baik dari uang masuk, uang spp, uang seragam, itu akan di jadikan satu kedalam aplikasi sehingga ini akan mempermudah bagian bendahara sekolah. Selain mempermudah, hal ini juga untuk meminimalisir kesalaham yang terjadi, karena dari yang sebelumnya ataupun sampai saat ini itu masih menggunakan manual dalam seluruh</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



		pembayarannya.
7	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pendidik dan tenaga kependidikan?	Salah satu bentuk implmentasi manajemen mutu terpadu dalam diklat yaitu dengan mengadakan seminar, mendatangkan guru tamu. Seperti yang kemarin kami laksanakan, itu membahas tentang peningkatan kompetensi guru. Karena ketika guru mampu meningkatkan seluruh kompetensinya, maka yang akan merasakan dampaknya tentu siswa-siswi kami sendiri.
8	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melaksanakan kebebasan yang terkendali?	Dalam membuat keputusan, SMK Migas BMR selalu melibatkan seluruh tenaga pendidik dan kependidikan karena ketika kita menghadapi suatu masalah ataupun hal yang perlu dibahas bersama, itu dapat memberikan keleluasaan untuk kita semua warga sekolah, para guru-guru bisa bebas berpendapat, menyampaikan ide-ide, merasa dihargai keberadaannya disekolah, dan dapat mempererat silaturahmi. Kemudian dengan adanya kebebasan yang terkendali ini juga, seluruh pendidik dan tenaga kependidikan tentu akan merasa memiliki tanggung jawab, lebih profesional, memahami tupoksi juga, karena kesepakatan yang sudah ada itu berdasarkan ide-ide dan pendapat bersama. Jadi kebebasan yang terkendali ini cukup menjadikan guru-guru lebih memahami akan apa yang telah disepakati bersama, dan tentunya keputusan sudah dipertimbangkan sedemikian rupa sehingga tidak merugikan beberapa pihak yang ada.
9	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam menerapkan kesatuan tujuan?	Tujuan utama yang harus dimiliki oleh sekolah untuk menjadi satu kesatuan tujuan adalah adanya visi dan misi sekolah. Ketika sekolah memiliki visi dan misi, maka untuk mencapainya dapat melalui berbagai cara, terlebih kita ini sekolah kejuruan maka kita memiliki mata pelajaran kejuruan, nah tentu pelajarannya akan berbeda tetapi dalam tujuannya tetap satu kesatuan semuanya.
10	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha ?	Ketika kami seluruh warga sekolah ingin meningkatkan mutu di sekolah ini, tentunya peran guru dan staff sangatlah besar, mereka harus ikut serta, harus andil, harus terlibat dan harus diberdayakan, karena ketika tenaga pendidik dan kependidikan ada yang tidak terlibat satu orang saja

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>maka itu bisa menjadi penghambat untuk kita bergerak meningkatkan kualitas pendidikan disekolah ini. Maka dari itu team work juga disini sangat di perlukan, keprofesionalan juga berperan penting demi mutu pendidikan yang bagus di sekolah kami ini. Sebagai contohnya adalah dalam administrasi siswa, guru dan staff tata usaha harus saling bekerja sama guru sebagai seseorang yang memastikan kepada siswa sedangkan staff tata usaha sebagai administratornya, dengan begitu pekerjaan ini lebih efektif dan efisien tentang tenaga dan waktunya. Tidak hanya itu, dalam hal lain seperti membuat keputusan dalam rapat juga kami melibatkan tenaga pendidik dan kependidikan agar kami semua memiliki rasa tanggung jawab dengan apa yang telah diputuskan bersama.</p>
<p>11</p>	<p>Apa kendala yang terjadi dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan?</p>	<p>Kendala yang terjadi itu</p> <p>(1)tidak meratanya kegiatan pelatihan guru-guru antara disekolah negeri dengan sekolah swasta . Salah satu contohnya pelatihan pada pergantian kurikulum, dari kurikulum 2013 ke kurikulum merdeka belajar. Biasanya sekolah negeri bisa mendapatkan info terlebih dahulu terkait apa saja komponen-komponen yang ada didalamnya. Jadi untuk wawasan dan pengetahuan yang di miliki antara guru negeri dengan swasta itu ada perbedaan guru negeri bisa lebih cepat mendapatkan informasi dibandingkan guru swasta. Namun tidak menutup kemungkinan untuk guru-guru sekolah swasta mampu bersaing dengan sekolah negeri karena di zaman sekarang ini zaman sudah sangat canggih, tinggal bagaimana kemauan guru tersebut untuk menambah wawasannya dan pengetahuannya. kemudian juga, karena sekolah kami ini sekolah kejuruan tentu</p> <p>(2) guru-guru yang ada disini tidak semua basicnya pendidikan, sehingga guru-guru kejuruan ini tidak memiliki ilmu tentang mengajar, mendidik siswa, menguasai kelas, dan lain-lainnya. Namun tidak mengurangi untuk ilmu yang mereka berikan, karena guru kejuruan yang ada disini kualifikasi nya sesuai dengan apa yang kejuruan sekolah butuhkan, jadi untuk ilmu, wawasan, dan pengetahuan insyaAllah</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan terpenuhi. Nah, kemudian untuk bagian kependidikan,

(3) kendala yang terjadi saat ini karena kami dalam administrasi pembayaran yang masih manual, yang mana terkadang masih terjadi kesalahan sehingga kami terkadang mendapatkan koreksi dari siswa ataupun orangtua

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## TRANSKIP WAWANCARA

Hari/tanggal : Rabu, 10 Januari 2023  
 Waktu : 11.30 s/d selesai  
 Tempat : SMK Migas Bumi Melayu Riau  
 Informan : Kepala Tata Usaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan ?	Implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan atau kepuasan siswa yaitu dengan memberikan segala yang kami miliki secara maksimal, baik dari segi pemberian materi, memberikan pelayanan secara baik kepada siswa dan wali murid yang datang, dan tentunya sebagai bentuk peningkatan kualitas kami tidak terlepas selalu mengevaluasi diri dengan mengadakan silaturahmi serta sharing secara individu kepada wali murid di waktu pembagian raport misalnya, nah dari sinilah yang menjadi salah satu langkah kami untuk mengetahui apa-apa saja yang dirasa kurang baik dari segi pemberian materi, mendidik karakter, dan tentunya pelayanan yang kami berikan.
2	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?	Implementasi manajemen mutu terpadu dalam obsesi terhadap kualitas selain dari segi internal kami seperti pelayanan, dari segi materi kami juga tentu menginginkan kualitas yang baik. Nah perlu diketahui bahwasanya saat ini dalam pendidikan itu ada yang namanya raport pendidikan atau raport sekolah yang mana disitu kita bisa lihat berapa nilai kita disana, seberapa tinggi kualitas kita. Salah satu poinnya itu ada tentang kualitas kinerja pendidik kita, jikalau nilai kinerja pendidik kita dirasa kurang kita akan melakukan pelatihan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi pendidik kita. Selain dari sekolah kami juga menganjurkan untuk tenaga pendidik mengikuti pelatihan dari luar, mengikuti kegiatan MGMP. MGMP ini sangat bagus untuk guru-guru menambah pengetahuan, karena di MGMP kita bisa mendapatkan ilmu pengetahuan dan wawasan tidak secara formal, terlebih kita bisa sharing sesama dengan guru yang mengampu mata pelajaran yang sama. Terlebih sekolah kita ini terhitung baru beberapa tahun, kita bisa mendapatkan pembelajaran dari sekolah yang sudah senior dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



		begitu juga guru-guru nya tentu lebih berpengalaman.
<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>3 Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendekatan ilmiah?</p>	<p>Dalam meningkatkan mutu atau kualitas sekolah, membandingkan sekolah kita dengan sekolah yang mungkin selangkah lebih dari kita salah satu caranya. Dalam hal itu juga, peran pendidik dan kependidikan juga sangat penting, percumakan kalau kita berusaha meningkatkan kualitas dengan sekolah lain tetapi guru-guru kita tidak ikut memperbaiki kualitasnya sama saja tidak ada hasilnya. Dan untuk hal yang saat ini sekolah belum penuh adalah BKK. BKK adalah bursa kerja khusus, dan ini salah satu point yang sekolah kejuruan harus miliki. Simplenya BKK ni kerja sama antara sekolah kejuruan dengan perusahaan secara resmi. Untuk SMK Migas BMR sendiri kita memang belum ada kerja sama secara resmi atau MOU tetapi kita sudah memiliki banyak jaringan terhadap perusahaan-perusahaan yang ada di Riau. Untuk contoh sekolah yang kami jadikan tempat studi banding terkait BKK ini adalah SMK Migas Mandau. Mereka sudah memiliki BKK dengan perusahaan-perusahaan yang berada di Riau. Oleh karena itu, target kami pada tahun ajaran semester genap ini kami akan melakukan kerja sama secara resmi menggunakan MOU agar tercatat di rapor pendidikan sekolah dan tentunya sebagai penunjang dalam meningkatkan kualitas.</p>
<p>4 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan komitmen jangka panjang?</p>	<p>Komitmen jangka panjang itu merupakan sikap yang harus dimiliki oleh semua organisasi. Salah satu unsur utamanya adalah memiliki visi dan misi yang jelas. Karena visi dan misi adalah tujuan utama dari organisasi tersebut. Ketika kita sudah memiliki visi dan misi yang jelas, untuk pelaksanaan dan untuk menjaga komitmen tentu kita harus selalu melakukan evaluasi. Evaluasi sangatlah berperan penting dalam melaksanakan sesuatu dan mencapai tujuan. Karena ketika ada sesuatu hal yang terjadi dan itu melenceng dari hal yang direncanakan maka dapat diatasi langsung sebelum hal yang melenceng itu lebih jauh. Kemudian peran kepala sekolah selaku pemimpin juga sangat besar, beliau lah yang memantau seluruh rangkaian kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan.</p>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<p>5</p> <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerja sama tim ?</p>	<p>Secara umum dalam bentuk meningkatkan kerja sama tim (team work) pihak sekolah biasanya melakukan kegiatan family gathering ke pulau dengan melaksanakan game-game sebagai bentuk melepas penat dari pekerjaan sesama. Selain itu juga, kami biasanya melaksanakan kegiatan pelatihan atau upgrading dengan mengundang pemateri dari luar untuk membentuk team work yang baik. Adapun yang mengikuti pelatihan ini tidak hanya tenaga pendidik, tetapi tenaga kependidikan juga. Tidak hanya itu, secara internal juga kami mengadakan kegiatan untuk memperkuat team work yaitu dengan mengadakan kegiatan rapat bersama setiap minggunya, bahkan waktu itu sempat melakukan briefing disetiap paginya sebagai salah satu cara untuk memperkuat hubungan satu sama lain dan mencegah adanya missskomunikasi.</p>
<p>6</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan secara terus menerus?</p>	<p>Untuk tenaga pendidik, perbaikan terus menerus yang dilakukan melalui berdasarkan hasil supervisi yang dilakukan oleh kepala sekolah yang didampingi pengawas yang kemudian hasil dari supervisi itulah menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan. Sedangkan untuk tenaga kependidikan juga kami lakukan perbaikan secara terus menerus, seperti yang saat ini sedang kami lakukan yaitu upgrade pembayaran siswa-siswa yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi digital, dengan tujuan mempermudah pekerjaan tenaga kependidikan terkhusus pada bagian bendahara sekolah.</p>
<p>7</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pendidik dan tenaga kependidikan?</p>	<p>Untuk implementasi manajemen mutu terpadu diklat itu kami biasanya mengundang narasumber dari luar yang mumpuni dibidangnya, contoh seperti perubahan kurikulum kemarin, nah kami mengundang narasumber dari dinas pendidikan yang mengerti dan menguasai tentang kurikulum tersebut, apa itu kurikulum merdeka, apa saja komponen yang ada didalamnya, bagaimana pembuatan modulnya, bagaimana guru menguasai kelas. Selain itu, ada juga pendidikan dan pelatihan tentang bagaimana pendidik dan tenaga kependidikan dalam kepemimpinan (leadership). Untuk guru-guru kejuruan itu kami memberikan fasilitas untuk mereka magang di perusahaan industri, tujuannya agar guru kejuruan tidak hanya paham teorinya saja tetapi juga memiliki ilmu di lapangannya.</p>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<p><b>8</b></p> <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melaksanakan kebebasan yang terkendali?</p>	<p>Kebebasan terkendali merupakan poin penting yang SMK Migas BMR miliki. Karena kebebasan terkendali ini guru-guru diberikan kebebasan untuk berpendapat ketika kita sedang perlu membuat keputusan, jadi tidak ada lagi yang namanya guru-guru merasa dikucilkan semua kami berikan kebebasan untuk berpendapat. Dan ketika sudah mendapatkan hasil yang sesuai, guru-guru tentunya perlu mengendalikan dirinya karena hasil rapat itu sudah sesuai kesepakatan bersama, dalam artian tidak ada yang boleh melanggar kesepakatan yang ada karena kesepakatan ini dibuat secara bersama bukan keputusan kepala sekolah sendiri, wakil kepala sendiri bukan. Nah jadi disini juga kita belajar lebih banyak tentang bertanggung jawab dengan apa yang kita buat.</p>
<p><b>9</b></p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam menerapkan kesatuan tujuan?</p>	<p>Yang namanya kita ini organisasi, pasti kita memiliki kesatuan tujuan, memiliki visi dan misi yang satu. Satu organisasi pasti akan mencapai tujuan yang sama walaupun berbeda-beda bagian ataupun caranya, namun tetap kembali pada satu tujuan karena tujuan yang akan di capai adalah tujuan organisasi, tujuan bersama.</p>
<p><b>10</b></p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha ?</p>	<p>Untuk melibatkan guru dengan staff kesehariannya itu koordinasi antar tata usaha dengan guru itu contoh salah satunya itu keperluan urusan administrasi guru tentang data-data siswa yang diperlukan biasanya guru menghubungi pihak tata usaha tujuannya agar mempermudah dan mempercepat proses administrasi siswa, baik itu untuk persiapan magang, ijazah siswa, pendataan siswa berprestasi, dan tentunya masih banyak lagi, dan secara tidak langsung disini kerja sama tim sangat dibutuhkan. Sedangkan untuk pemberdayaan guru dan staf itu bisa melalui adanya pelatihan, baik itu dari kami sendiri yang mengadakan ataupun dari luar juga tentunya akan lebih bagus karena dengan ini guru-guru dan juga tata usaha menambah ilmu pengetahuan serta wawasan. Bisa juga melalui forum diskusi MGMP.</p>
<p><b>11</b></p>	<p>Apa kendala yang terjadi dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan?</p>	<p>Untuk tenaga kependidikan, saat ini yang sedang di kerjakan adalah upgrade sistem seluruh pembayaran siswa ke pihak sekolah dari yang sebelumnya manual jadi digital. Tujuannya adalah untuk mempermudah</p>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tenaga kependidikan tinggal cari nama siswanya keluar semua tagihannya apa saja, karena sistem sebelumnya terkadang terjadi misskomunikasi ataupun kesalahan, nah untuk itu harapannya dengan adanya apk yang sedang dikerjakan ini dapat membantu. Sedangkan kendala untuk tenaga pendidikanya, karena sekolah ini adalah sekolah kejuruan tentunya terdapat guru-guru yang tidak berbasic pendidikan, sehingga mereka tidak memiliki ilmu tentang bagaimana cara mengajar, menguasai kelas, mengendalikan siswa-siswi yang ribut, dan masih ada lainnya. Namun untuk wawasan dan pengetahuan tidak perlu diragukan karena kami mengambil guru ya sesuai dengan basicnya, jurusan pertanian gurunya lulusan sarjana pertanian, teknik perminyakan gurunya juga sarjana teknik perminyakan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## TRANSKIP WAWANCARA

Hari/tanggal : Rabu, 10 Januari 2023  
 Waktu : 13.30 s/d selesai  
 Tempat : SMK Migas Bumi Melayu Riau  
 Informan : Waka. Kurikulum

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan ?	Pelaksanaan yang kami lakukan dalam manajemen mutu terpadu yang berfokus pada kepuasan yaitu dengan mengupayakan semaksimal mungkin untuk siswa dan orang tua siswa puas terhadap kinerja sekolah, baik itu dari segi pemberian materi oleh guru-guru, mendidik siswa-siswi, kemudian pelayanan tata usaha, pelayanan asrama kepada siswa-siswi dan orang tua, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?	Dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas kami pihak sekolah selalu melakukan evaluasi setiap semesternya, yaitu dengan cara menjalin komunikasi yang baik dengan wali murid diwaktu pembagian raport siswa. Diwaktu yang bersamaan, guru melakukan interaksi ataupun sharing dengan wali murid terkait bagaimana perkembangan yang ada pada anaknya, apa yang menjadi kekurangan dari pihak sekolah baik dari tenaga pendidiknya dan tenaga kependidikannya. Secara nasional, itu ada yang namanya assesmen nasional berbasis komputer (ANBK). Nah ANBK ini salah satu bentuk obsesi terhadap kualitas melalui kompetensi literasi dan numerasi.
3	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendekatan ilmiah?	Dalam melakukan pendekatan ilmiah yang bertujuan untuk mendesain pekerjaan dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu sekolah yaitu dengan melakukan perbandingan dengan sekolah lain yang terlaksana secara sistematis. Menurut ibu ada dua hal yang kami harus lakukan studi banding dengan sekolah lain yaitu SMK Migas Mandau tentang sekolah kejuruan yang pertama tentang BKK dan kedua tentang Sekolah PK. Untuk BKK sekolah kita sedang menyusun dan insyaallah akan kami laksanakan kerja sama dengan perusahaan-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>perusahaan pada semester genap ini. Untuk sekolah program keunggulan (Sekolah PK) kita juga sudah berangsur terkait persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi namun kita terkendala dalam beberapa syarat yang belum mampu untuk memenuhi kriteria dalam sekolah program keunggulan. Besar tentunya harapan kami untuk menjadi sekolah program keunggulan, karena output yang kami hasilkan bisa langsung mendapatkan pekerjaan dan tentunya dampak positif yang diberikan akan sangat bagus, baik untuk diri sendiri, masyarakat, dan sekolah.</p>
<p>4</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan komitmen jangka panjang?</p>	<p>Dasar dapat dilakukannya komitmen itu karena adanya satu tujuan yang sama, visi misi organisasi yang sama. Untuk dunia pendidikan, tujuan akhir yang dimiliki tentunya output yang mampu dihasilkan oleh sekolah. Untuk sekolah kejuruan, itu kan memiliki tiga kategori output sebagai tujuan umum, yaitu bekerja, melanjutkan, dan berusaha. Karena salah satu output dari smk adalah bekerja, ikatan atau hubungan sekolah dengan perusahaan haruslah kuat. Selain kepercayaan, kompetensi yang siswa miliki haruslah memenuhi syarat agar kelak siswa kita dapat diterima di perusahaan yang ada. Komitmen kita sebagai pendidik adalah memastikan apa yang kita berikan dapat diterima dengan baik dan siswa mampu memahaminya, ketika siswa ada yang kurang faham dalam pembelajaran kami selalu menanyakannya agar kami bantu supaya siswamemuhi standar atau kriteria perusahaan, dan siswa mempunyai peluang untuk masuk ke dunia kerja tersebut.</p>
<p>5</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerja sama tim ?</p>	<p>Untuk menciptakan kerja sama tim yg baik secara umum itu dengan mengadakan ataupun mengikuti pelatihan, dalam pelatihan ini salah satu metodenya yaitu dengan mengelompokkan guru atau tenaga pendidik secara serumpun nah kemudian kami bisa melakukan sharing membahas apa yang menjadi kekurangan misalny dikelas x problem nya A jadi mereka bersama sama menyelesaikannya, nah disitulah didapatkan kekompakan. Selain pelatihan bisa juga dengan mengadakan family gathering, makan bersama dan tentunya karena kami satu visi pembahasan tidak terlepas dari pekerjaan.</p>
<p>6</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu</p>	<p>Untuk perbaikan secara terus menerus, prinsip yang kami terapkan adalah tidak boleh puas dengan apa</p>



<p style="text-align: center;">© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>terpadu dalam perbaikan secara terus menerus?</p>	<p>yang telah tercapai karena ketika selesai dengan salah satu hal pasti setelahnya akan ada hal lain yang menjadi problem. Oleh karena itu, kita tidak boleh cepat berpuas diri, tetap fokus dan update sehingga kami terus dapat berkembang menjadi lebih baik. Dan dalam menghadapi suatu masalah, kami harus fleksibel, karena di sekolah ini kan tidak tetap permasalahan nya jadi kami harus tanggap ketika ada munculnya masalah dan sigap untuk mencari solusinya. Jikalau pun permasalahan yang ada itu sama, belum tentu cara menyelesaikannya bisa dengan metode yang sama juga, karena siswanya sudah berbeda, gurunya juga berbeda. Untuk perbaikan tenaga pendidik, yang dilakukan itu berdasarkan hasil supervisi yang dilakukan setiap tahun karena kurikulum yang berganti, dahulu kurikulum 2013 sekarang sudah kurikulum merdeka. Walaupun kurikulum merdeka sudah berjalan 2 tahun, guru-guru belum semuanya mampu memahaminya, tetapi kami lihat juga bagaimana progresnya di tahun pertama bagaimana tahun kedua bagaimana, nah namun yang kami harapkan itu guru-guru tidak boleh cepat puas tetaplah selalu ingin belajar dan memperbaiki apa yang menjadi kekurangan.</p>
<p style="text-align: center;">7</p> <p style="text-align: center;">State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pendidik dan tenaga kependidikan?</p>	<p>Untuk implementasi manajemen mutu terpadu dalam diklat biasanya kami mengundang tokoh pemateri dari luar seperti orang dinas pendidikan untuk mengevaluasi kinerja tenaga pendidik, atau mengundang guru yang sudah serdik karena mereka kan sudah mengikuti ppg dan pelatihan segala macamnya tu, sehingga guru-guru tersebut bisa kita minta ilmunya dan pengalamannya. Selain itu juga karena kita SMK kita juga mengundang narasumber yang berasal dari industri sebagai basic untuk guru-guru yang non kejuruan. Fungsinya agar kami yang guru-guru yang basicnya benar-benar pendidikan kami juga memiliki ilmu pengetahuan tentang apa saja yang sekolah kami miliki begitu, setidaknya kami mengerti basic dari jurusan-jurusan yang ada di SMK ini.</p>
<p style="text-align: center;">8</p>	<p>Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam</p>	<p>Seperti yang dikatakan ibu kepala sekolah dan kepala tata usaha ya, jadi kebebasan yang terkendali itu seluruh guru-guru bebas untuk menyampaikan</p>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik	melaksanakan kebebasan yang terkendali?	pendapatnya, aspirasinya, ide-idenya untuk mendapatkan hasil yang disepakati bersama agar tidak ada yang merasa tidak dianggap keberadaannya disekolah ini. Dan untuk yang mengendalikan ini tentunya diri sendiri, karena ketika kita dilibatkan dalam mengambil keputusan kita akan merasa kalau ini merupakan tanggung jawab saya ni, saya harus profesional, saya harus memahami tupoksi saya, jadi guru-guru faham akan hal itu dan tidak semena-mena.
9 UIN Suska Riau	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam menerapkan kesatuan tujuan?	Kesatuan tujuan sekolah itu berupa adanya visi dan misi sekolah. Inti dari kesatuan tujuan sekolah adalah mampu tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Untuk mencapainya tentu sesuai dengan bidangnya masing-masing, yang pada intinya nanti tujuannya hanya satu.
10	Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff tata usaha ?	Peran seorang guru dengan staff tata usaha sangatlah dibutuhkan untuk menciptakan kerja sama, karena guru dengan staff saling membutuhkan, guru membutuhkan data siswa untuk pembelajaran dan pendataan dan staff tata usaha juga membutuhkan guru untuk memastikan data siswa kebenarannya. Tanpa adanya keterlibatan guru dengan staff tentunya pembelajaran dan administrasi sekolah akan berantakan. Oleh karena itu, guru dengan staff harus saling bekerja sama untuk hasil yang maksimal
11 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apa kendala yang terjadi dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan?	Kendala yang ada di sekolah kejuruan itu adalah adanya guru yang basicnya bukan guru. Jadi kami bersama-sama perlu mengajarkan, mengenalkan kepada mereka seperti apa dunia pendidikan, seperti apa tugas guru, administrasi, proses mengajar, menilai, membimbing siswa, mendidik etika siswa, kecuali dia memiliki basic pendidikan, kita tidak perlu mengajarkannya lagi dan ini menjadi penghambat untuk melakukan pergerakan maju. Selain itu guru swasta ini di dilema kan karena lulus PPPK, resign karena menikah, nah jadi kami perlu mencari penggantinya, guru tersebut perlu adaptasi lagi, tidak hanya tenaga pendidikan tetapi tenaga kependidikan juga begitu.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## TRANSKIP WAWANCARA

Nama Siswa : Pandu Perdana  
 Kelas : XI Teknik Pemboran  
 Hari/ Tanggal : Rabu, 28 Febuari 2024  
 Waktu : 10.30 s/d selesai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah benar siswa-siswi disini jadi fokus utama guru-guru sekolah ?	“benar adanya bahwa kami menjadi fokus utama di sekolah, mulai dari menerima pembelajaran, mendapatkan pendidikan yang terbaik, mendukung kegiatan ekstrakurikuler, mendukung kami untuk mengikut perlombaan apalagi jika sampai mengahrumkan nama sekolah pak, wah mulai dari ibu kepala sekolah sampai bapak penjaga sekolah turut bangga pak”
2	Untuk lingkungan nya di sekolahan gimana ndu ? Ada pernah nggak warga sekitar datang ke sekolah karena merasa ada terganggu sama kegiatan sekolah gtu ndu ?	Oh alhamdulillahnya gak pernah sih bang, pandu sendiri juga tinggalnya kan ngekos dekat sini itu alhamdulillah baik lingkungannya jadi yaa enak aja bang.
3	Menurut pandu, benar tidak Migas BMR ini memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas pendidikan?	“Obsesi atau keinginan pihak sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan tentunya sangatlah besar. Sebagai salah satu contohnya ketika sekolah sudah mengetahui bahwa siswanya berbakat dalam bidang olahraga misalnya voli, nah di sekolah ini pak bukan lagi kami yang meminta untuk mengikuti turnamen tetapi sekolah yang meminta untuk mengikuti turnamen bola voli selanjutnya. Kemudian guru-guru juga selalu berpesan untuk belajar dengan benar, serius, karena ilmu yang kami dapatkan itu akan sangat berguna terkhusus ketika kami magang di perusahaan. Ketika kami magang dan membuat perusahaan tertarik kami bisa diminta untuk bekerja disana setelah lulus besok, dan ini juga menjadi obsesi sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah kami pak.”
4	Ohh iyaiyaa. Pandu selama hampir 2 tahun sekolah di smk migas	Keluhan yang dirasa tidak ada sih bang, ya paling masih dalam batas wajar bang kayak kalau siang kelas kerasa panas gitu biasa bang.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	bmr ini, apa aja keluhan yang di rasa ndu?	
5	Ohh gituu, itu menurut pandu mengganggu proses pembelajaran gak ndu?	Bukan jadi penghalang yang gimana-gimana sih bang, kipas ada bang cuman emang terasa panas siang hari gitulah. Anak kelas juga enak bang jadi sedikit tertutupi lah, terus pada inisiatif gitu bang misalnya kayak belajar agama atau yang gurunya menjelaskan itu kami minta belajar diluar di bawah pohon-pohon itu jadi enaklah bang.
6	Kalau belajar diluar gitu, proses pembelajarannya tetap berjalan baik atau kadang malah nggak belajar ndu?	Alhamdulillah tetap belajar bang, gurunya juga pandai buat kami tu semangat belajar walaupun nggak di ruangan ya bang.
7	Okee. Ni ndu, misalnya lagi belajar matematika terus materi perhari ini lumayan susah sampai buat siswa ada yang sulit untuk ngerti, itu gurunya gimana ndu? Cari solusi biar siswa ini paham atau gimana ?	Kalau misalnya masih ada yang gak faham, gurunya biasanya masih mau ngulang untuk jelaskan sampe 2 atau 3 kali lagi terus juga di ajarkan pake cara yang lebih mudah kami ngertiin bang.
8	Berarti guru-gurunya emang jadikan siswa siswi nya berkualitas ya ndu, walaupun sekolah ini baru 10 tahun berjalan.	Iyaa bang, alhamdulillah kalau soal pembelajaran guru-gurunya ngasih yang maksimal bang walaupun sekolahny termasuk masih merintis dan baru ya bang.
9	Menurut pandu, gimana sih kekompakan serta kerjasamayang baik guru-guru di MIGAS BMR ini?	“Kalau membahas tentang kekompakan dan kerja sama guru SMK Migas Bumi Melayu Riau pak, bisa dibilang mantap pak. Mau dari sisi pekerjaan, perlombaan, permainan, sama acara-acara bisa saya akui pak. Terlebih saya ketua osis kan pak, jadi bisa nampak pak dan tau pak. Memang tidak seluruhnya pak, cuman dengan adanya kekompakan ini guru-guru yang sulit untuk bekerja sama itu tertutupi pak.”
10	Untuk pelayanan yang di berikan baik guru ataupun pegawai tata	Untuk pelayanan alhamdulillah mantap bang, di TU terutama misalnya kita mau bayar uang spp kan bang, itu di sediakan kursi bang, terus kalau antri di



	usaha gimana ndu?	bilang untuk tunggu sebentar ya gantian gitu bang.
<b>11</b>	Adakah keluhan yang pandu rasakan dalam pelayanan tata usaha? Jikalau ada apa ?	Kalau pandu sendiri gak ada bang, cuman kmren ada teman yang ada kesalahan nyatat bang guru di tata usaha nya, langsung di adukan balek ke TU yaudah bang beres sih gitu aja
<b>12</b>	Selanjutnya terkait pendidikan dan pelatihan (diklat), gimana ndu kalau di Migas BMR ?	“Untuk seminar-seminar yang diadakan oleh pihak sekolah itu sangat banyak pak, tidak hanya untuk guru-gurunya pak terkadang kami juga diberikan materi tambahan melalui seminar seperti ini pak, dan untuk narasumbernya juga tidak yang sembarangan pak, dari perusahaan-perusahaan besar yaitu Pertamina, Migas Center, kemudian PT. Palma di bidang sawit, dan masih banyak lagi pak.”
<b>13</b>	Terakhir ndu, pandu kan ketua osis dan osis ni kan perwakilan siswa-siswi, terus ada gak siswa-siswi yang ngadu minta apa misalnya bola voli baru atau net baru gitu ndu krna keadaannya sudah tidak layak misal kemudian untuk di sampaikan ke guru ndu, pernah ?	Oiya pernah bang, pas kali emang bola voli juga waktu tu karena sekolah kita kan adanya lapangan voli ni bang. Iya jadi waktu tu sampaikan ke pembina, pembina nyampaikan ke ibu kepala sekolah dan itu langsung di acc, jelang beberapa hari barang yang di request juga udah ada bang alhamdulillah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Lampiran 3

#### PEDOMAN OBSERVASI

NO	Aspek yang diamati	Ya/Ada	Tidak
1	Peserta Didik Sebagai Fokus Utama		
2	Obsesi Yang Tinggi		
3	Kerja Sama Tim		
4	Evaluasi Dan Perbaikan		
5	Meningkatkan Kompetensi Tenaga Pendidik Dan Kependidikan		
6	Kesatuan Tujuan		
7	Melibatkan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 4

### HASIL OBSERVASI

NO	Aspek yang diamati	Ya/Ada	Tidak
1	Peserta Didik Sebagai Fokus Utama	✓	
2	Obsesi Yang Tinggi	✓	
3	Kerja Sama Tim	✓	
4	Evaluasi Dan Perbaikan	✓	
5	Meningkatkan Kompetensi Tenaga Pendidik Dan Kependidikan	✓	
6	Kesatuan Tujuan	✓	
7	Melibatkan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan	✓	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
**Lampiran 5**

**LEMBARAN DISPOSISI**

LEMBARAN DISPOSISI

INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 19 Maret 2023.	
Nama : M. Rizky PUTRA PERAWA	
INFORMASI	DITERUSKAN KEPADA
Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	1. catatan Kajar MPI
	a.
	b.
	c.
	<i>Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag.</i>
Pekanbaru 21-3-23	Diteruskan kepada
Kajar MPI	2. wakil Depan 1
	
Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi"	
2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

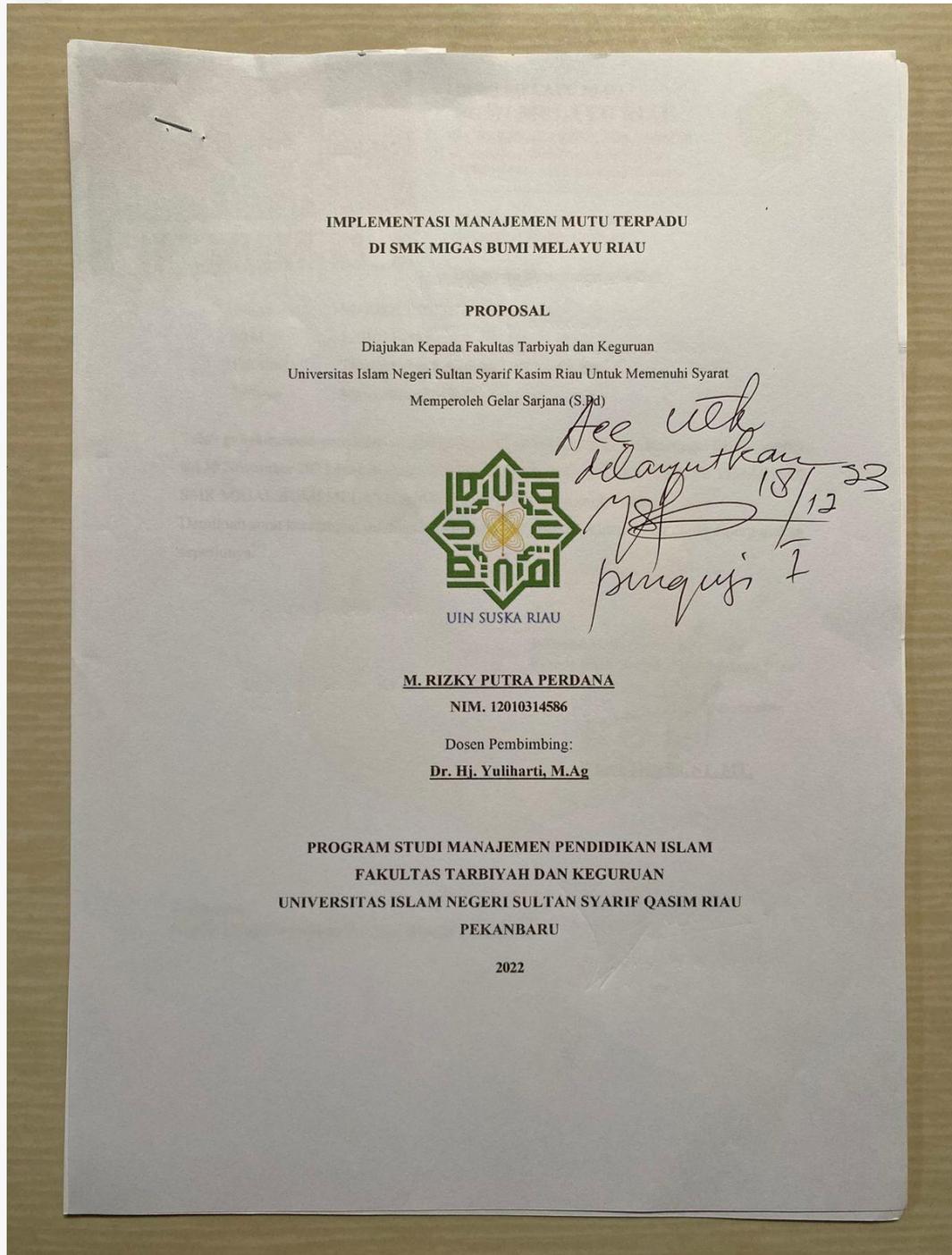
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 6

### ACC PERBAIKAN PROPOSAL

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 7

PENGESAHAN PERBAIKAN PROPOSAL

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



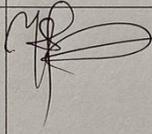
KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
كلية التربية والتعليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

---

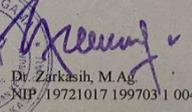
**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : M. Rizky PUTRA PERDANA  
 Nomor Induk Mahasiswa : 12010214586  
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa / 21 November 2023  
 Judul Proposal Ujian : "Implementasi Manajemen mutu terpadu Di SMK Migas Bumi Riau"

Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

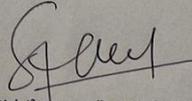
No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Syafaruddin, M.Pd.	PENGUJI I		
2.	Dr. Edi Iskandar, S.Ag., M.Pd.	PENGUJI II		 19/12/2023

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



Dr. Zarkasih, M.Ag  
NIP. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 18. Desember. 2023  
Peserta Ujian Proposal



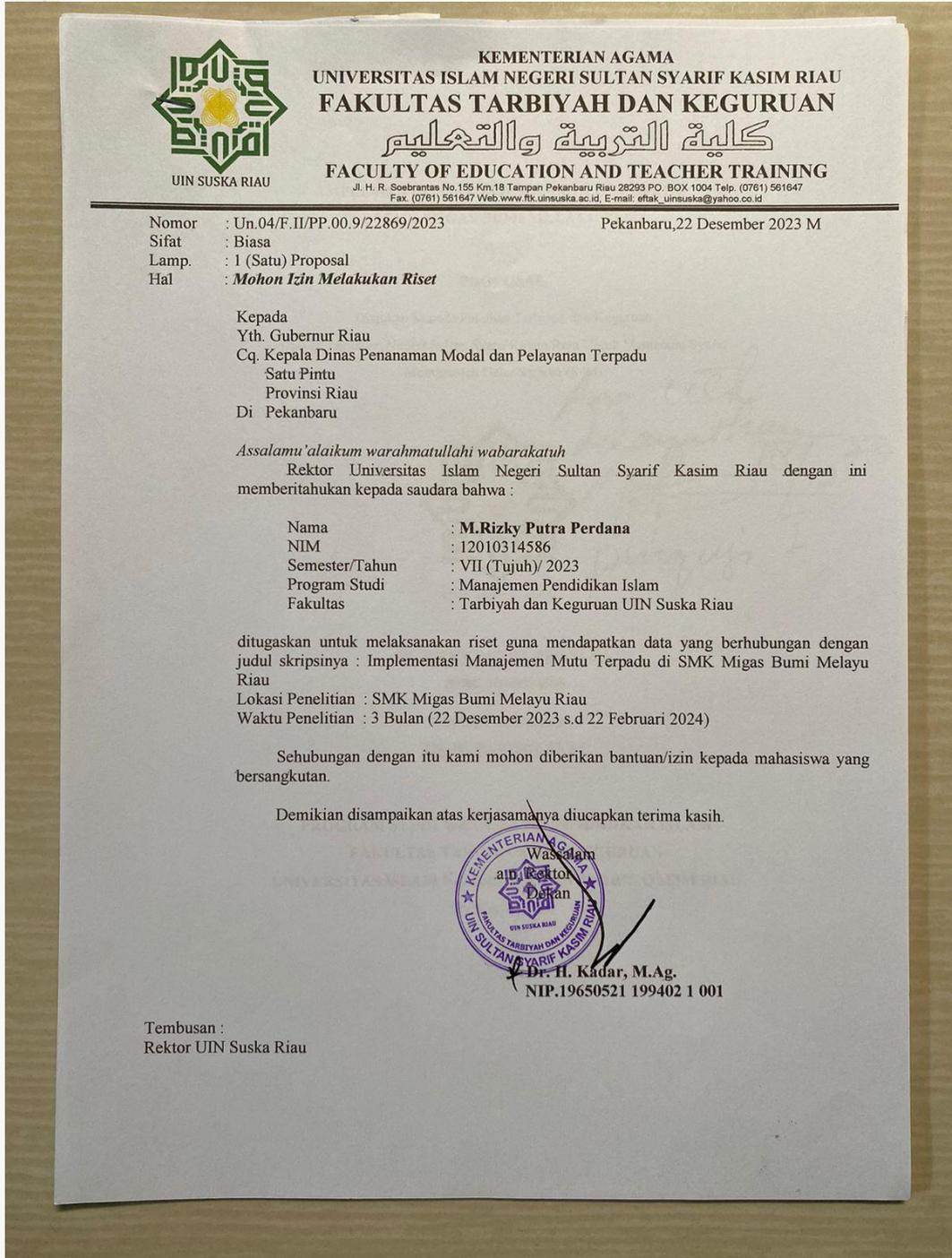
M. Rizky PUTRA PERDANA  
NIM. 12010214586



Lampiran 8

SURAT IZIN RISET KAMPUS

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Lampiran 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT REKOMENDASI



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

---

**REKOMENDASI**  
 Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/61420  
 TENTANG  
**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau**, Nomor : **Un.04/F.II/PP.00.9/22869/2023** Tanggal **22 Desember 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	: M.RIZKY PUTRA PERDANA
2. NIM / KTP	: 12010314586
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI SMK MIGAS BUMI MELAYU RIAU
7. Lokasi Penelitian	: SMK MIGAS BUMI MELAYU RIAU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sepenuhnya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 27 Desember 2023



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**  
**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

## SURAT IZIN RISET DINAS PENDIDIKAN



### PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENDIDIKAN

JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. 076122552 / 076121553  
PEKANBARU

Pekanbaru, 05 JAN 2024

Nomor : 800/Disdik/1.3/2024/ 42  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. Kepala SMK Migas Bumi Melayu Riau

di-  
Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/61420 Tanggal 27 Desember 2023 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : M.RIZKY PUTRA PERDANA  
NIM/KTP : 12010314586  
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
Jenjang : S1  
Alamat : PEKANBARU  
Judul Penelitian : IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI SMK MIGAS BUMI MELAYU RIAU  
Lokasi Penelitian : SMK MIGAS BUMI MELAYU RIAU

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
PROVINSI RIAU  
SEKRETARIS,



EDI RUSMA DINATA, S.Pd, M.Pd  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19720822 199702 1 001

Tembusan:  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

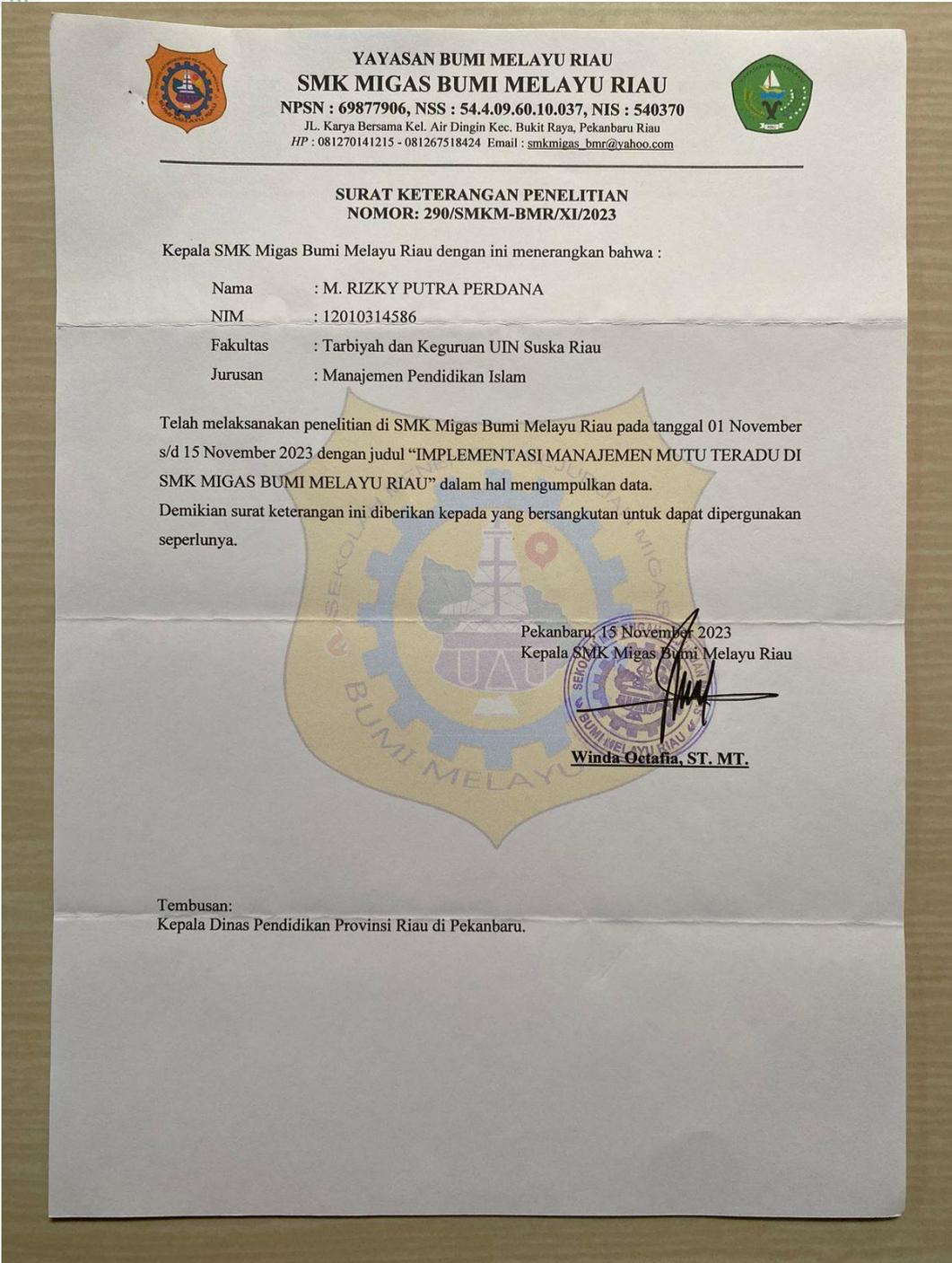


Lampiran 11

**SURAT BALASAN RISET**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Lampiran 12

### DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Ibu Winda Octafia, S.T., M.T. selaku Kepala Sekolah SMK Migas Bumi Melayu Riau**



**Wawancara dengan Ibu Kesni Savitri, S.T., M.T. selaku Kepala Tata Usaha SMK Migas Bumi Melayu Riau**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Wawancara dengan Ibu Sri Rahayu Syafitri, S.Pd. selaku Wakil Kepala Sekolah bagian Kurikulum.**



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Wawancara dengan Pandu Perdana sebagai perwakilan siswa SMK Migas Bumi Melayu Riau**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BIOGRAFI PENULIS



M. Rizky Putra Perdana, lahir di Rengat, 27 Juni 2002. Anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Sagino dan Ibu Ainul Munah. Pendidikan formal yang ditempuh penulis berawal dari SD Negeri 017 Titian Resak dan lulus pada tahun 2014, kemudian penulis melanjutkan pendidikan kejenjang MTs Khairul Ummah Batu Gajah, Air Molek Kecamatan Pasir Penyu dan lulus pada tahun 2017. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke MAN 2 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan pendidikannya di UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bandur Picak, Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar, kemudian dilanjutkan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMK Migas Bumi Melayu Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.