

BAB 2

LANDASAN TEORI

A. DESKRIPSI TEORI

1. Manajemen Mutu

a. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, manajemen berasal dari kata *manage*. Kata *manage* berasal dari kata *manus* yang berarti *to control by hand* dan *gain result*.¹ Menurut John M. Echols dan Hassan Shadily manajemen berasal dari Bahasa Inggris *management* yang artinya ketatalaksanaan, tata pimpinan, pengelolaan. Dalam pengertian ini manajemen bukan hanya pengelolaan yang hanya terkait pada pekerjaan tulis menulis semata akan tetapi mencakup pengelolaan dan pengaturan dalam arti cakupan yang lebih luas.²

Pengertian Manajemen sangat beragam dari masing-masing ahli memiliki pendapatnya masing-masing dengan landasan hasil berfikir dan pengalaman mereka. Definisi manajemen yang sering dipaparkan misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan, dan administrasi.³

Manajemen merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah dirumuskan sebelumnya.⁴ Menurut Usman, "manajemen dalam arti

¹ Ulber Silalahi, *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung: Refika Aditama, 2011.), hlm. 3.

² John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*. (Jakarta: Gramedia, 1996), hlm. 372.

³ A. Rusdiana, *Asas-asas Manajemen Berwawasan Global*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hlm. 21.

⁴ Sufyarma. *Kapita selekta manajemen pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2004), hlm.189.

luas adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (P4) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dalam arti luas.”⁵ Senada dengan definisi tersebut, Siswanto mendefinisikan “manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.”⁶ Stoner juga mengemukakan bahwa: Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁷

Menurut Certo & Certo juga mengemukakan bahwa, “management is the process of reaching organizational goals by working with and through people and other organizational resources.”⁸ Artinya: manajemen adalah proses untuk mencapai tujuan organisasi dengan bekerja dengan dan melalui orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya. Seorang pakar, Armstrong mendefinisikan:

Management is the process of deciding what to do and then getting it done through the effective use of resources. It is about what managers do to make things happen. They define goals, determine the resources— people,

⁵ Usman, Husaini. *Manajemen: Teori, praktik, dan riset pendidikan*. (3rd ed.). (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm.5.

⁶ Siswanto, Bedjo. *Manajemen tenaga kerja*. (Bandung: Sinar Baru, 2007), hlm.2.

⁷ Hani Handoko. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2001), hlm.8.

⁸ Certo, S. C. & Certo, S. T. *Modern management: Concepts and skills*. (12th ed.). (Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2012), hlm.7.

*finance, work systems and technology – required to achieve the goals, allocate those resources to opportunities and planned activities and ensure that those activities take place as planned in order to achieve predetermined objectives. All this adds tip to managing for results*⁹

Manajemen adalah proses memutuskan apa yang harus dilakukan dan kemudian melakukannya dengan menggunakan sumber daya secara efektif. Ini penting dilakukan oleh manajer untuk menjadikan suatu hal terjadi. Mereka menentukan tujuan, sumber daya manusia, keuangan, sistem kerja dan teknologi yang diperlukan untuk mencapai tujuan, mengalokasikan sumber daya kepada peluang dan kegiatan yang direncanakan serta memastikan bahwa kegiatan berlangsung seperti yang direncanakan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen juga mencakup tentang hasil.

Ujang Cepi mengungkapkan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya yang lain guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen yang baik adalah manajemen yang tidak jauh menyimpang dari konsep dan sesuai dengan obyek yang ditanganinya serta tempat organisasi itu berada. Manajemen harus bersifat fleksibel, artinya bahwa manajemen mampu menyesuaikan sesuai dengan kondisi dan situasi.¹⁰

⁹ Ujang Cepi Berlian, *Manajemen Strategik, Konsep dan Implementasi*. (Bandung: Khalifa Insan Cendekia Press, 2016), hlm.18.

¹⁰ Armstrong, M. *Armstrong's handbook of management and leadership: A guide to managing for result*. (2nd ed). (London and Philadelphia: Kogan Page, 2009),

Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan saling terkait yang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, serta melibatkan orang dan sumber daya organisasi lainnya.

b. Pengertian Mutu

Secara klasik, pengertian mutu menunjukkan sifat yang menggambarkan derajat baiknya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Konsep semacam ini menurut Sallis yang dikutip Ridwan adalah konsep mutu yang bersifat mutlak (*absolute*). Konsep mutu yang tidak absolut atau relative adalah konsep mutu yang bersifat relative pada konsep mutu absolut.

Derajat (*degree*) baiknya suatu produk, barang, atau jasa yang bersifat absolut adalah mencerminkan tingginya penilaian harga barang atau jasa, dan tingginya standar atau tingginya kualitas penilaian berdasarkan penilaian lembaga yang memproduksi atau memasok barang tersebut. Sedangkan derajat mutu barang atau jasa yang bersifat relative adalah mencerminkan tingginya penilaian harga barang atau jasa, dan tingginya standar atau tingginya kualitas penilaian berdasarkan penilaian konsumen yang memanfaatkan barang atau jasa tersebut.¹¹

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Mutu

hlm.3.

¹¹ Ridwan Abdullah, Sani, dkk, *Penjaminan mutu sekolah*,(Jakarta: Bumi Aksara,2015),hlm. 3.

memiliki ukuran baik buruk suatu benda.¹²Gambaran mutu atau kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics) dan sebagainya kecakapan, dan sebagainya.

Menurut Nur Azman, mutu atau kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, kadar. Juga bisa berarti derajat atau taraf kepandaian, kecakapan, dan sebagainya.¹³(Azman, 2013:227) Secara umum kualitas atau mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat.

Menurut Philip Crosby yang di kutip Barnawi, mutu / kualitas adalah kesesuaian dengan yang disyaratkan.Menurut The International Standards Organization (ISO), kualitas adalah totalitas fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik dari produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu atau kebutuhan yang tersirat. Dengan kata lain kualitas adalah totalitas dari karakteristik yang memuaskan kebutuhan (fitness for use). Suatu produk yang dapat memuaskan konsumen adalah suatu produk yang bermutu.

Menurut iyung Pahan, kualitas didefinisikan sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan hubungan yang ditentukan atau

¹² *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 197.

¹³ Nur Azman, *Kamus Standar Bahasa Indonesia*, (Bandung: Fokusmedia, 2013), hlm. 227.

tersirat.¹⁴ Pengertian mutu mempunyai berbagai ragam bagi kalangan ilmuan, karena memiliki prespektif yang berbeda terhadap mutu. Mutu memiliki kriteria yang berbeda secara dinamis. Berbeda orang pasti akan mengakibatkan kriteria yang berlainan pula, sehingga memiliki makna yang berlainan bagi setiap orang dan tergantung konteksnya. Beberapa pakar dan organisasi memberikan defenisi mutu berdasarkan sudut pandangnya masing-masing, tetapi pada akhirnya pendapat-pendapat tersebut memiliki kesamaan maksud dan tujuan.

Kualitas atau mutu menurut Suhardan merupakan suatu kemampuan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan pelanggannya.¹⁵ Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan derajat keunggulan suatu produk (barang/jasa) yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan para konsumennya.

Definisi di atas menegaskan bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan (customer focused quality). Artinya suatu produk dikatakan berkualitas apabila telah sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, apabila seseorang mengatakan sekolah itu bermutu, maka bisa dimaknai bahwa lulusannya baik, gurunya baik, gedungnya baik, dan sebagainya. Untuk menandai sesuatu itu bermutu atau tidak seseorang memberikan simbol-simbol dengan sebutan-sebutan tertentu, misalnya sekolah unggulan, sekolah teladan, sekolah percontohan, sekolah model

¹⁴ Barnawi dan M. Arifin. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan, Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2017), hlm. 14.

¹⁵ Dadang Suhardan, *Supervisi Profesional*. (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 111.

dan lain sebagainya.¹⁶

Menurut Oemar Hamalik pengertian mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Dalam arti normatif, mutu ditentukan berdasarkan pertimbangan (kriteria) intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria intrinsik, mutu pendidikan merupakan produk pendidikan yakni manusia yang terdidik, sesuai dengan standar ideal. Berdasarkan kriteria ekstrinsik, pendidikan merupakan instrumen untuk mendidik tenaga kerja yang terlatih. Adapun dalam arti deskriptif, mutu ditentukan berdasarkan keadaan senyatanya, misalnya hasil tes prestasi belajar.¹⁷

Walaupun tidak ada defenisi mengenai mutu yang diterima secara universal, dari defenisi-defenisi yang ada terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- 1) Mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.¹⁸

Mutu merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap bermutu saat ini mungkin dianggap kurang bermutu pada masa mendatang).

c. Pengertian Pendidikan

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran

¹⁶ Muhammad Faturrohan dan Sulistyorini, *Implementasi Manajemen Penigkatan Mutu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Teras, 2012), hlm. 41-42.

¹⁷ Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1990), hlm. 33.

¹⁸ Tjiptono F. & Diana, A, *Total Quality Management (TQM)*, Edisi Revisi, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003). hlm. 3

agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi diri untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdaan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat dan bangsa. Pendidikan adalah bagian tak terpisahkan dalam kehidupan setiap orang. Pendidikan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi suatu bangsa dalam meningkatkan kualitas manusia Indonesia, pemerintah bukanlah suatu sistem yang lepas dengan pihak swasta dan masyarakat. Hubungan yang tak terpisahkan dalam peranannya untuk meningkatkan mutu pendidikan.¹⁹

Pendidikan dapat diperoleh baik secara formal dan non formal. Pendidikan secara formal diperoleh dengan mengikuti program - program yang telah direncanakan, terstruktur oleh suatu instansi, departemen atau kementerian negara. Sedangkan pendidikan non formal adalah pengetahuan yang diperoleh dari kehidupan sehari-hari dari berbagai pengalaman baik yang dialami atau dipelajari dari orang lain.

Pendidikan merupakan bimbingan secara sadar oleh pendidik kepada peserta didik untuk membantu mengembangkan perkembangan jasmani maupun rohani menuju kepribadian yang lebih baik, yang pada hakikatnya mengarah pada pembentukan manusia yang ideal. Manusia yang berakhlak mulia seperti yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW.

Pendidikan dalam pandangan yang sebenarnya adalah suatu sistem pendidikan yang memungkinkan seseorang dapat mengarahkan kehidupannya sesuai

¹⁹ UU Sisdiknas No 20 Tahun 2003.

dengan cita-cita islam. Sehingga dengan mudah ia dapat membentuk karakter pribadinya sesuai dengan ajaran agama islam. Hal ini juga sesuai dengan tujuan pendidikan nasional yaitu mengembangkan potensi peserta didik agar manusia menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab.²⁰

d. Pengertian Manajemen Mutu

Pada dasarnya manajemen mutu dapat didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan *performance* secara terus menerus pada setiap level operasi atau proses dalam setiap area fungsional dari suatu pendidikan, dengan menggunakan semua sumber daya manusia (SDM) dan modal yang tersedia. Manajemen mutu dalam pendidikan hendaknya menjadi agenda utama untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Konsep manajemen mutu pendidikan dilingkungan sekolah/madrasah dapat dilihat dari hasil akhir ujian peserta didik. Hal lain dapat dilihat dari para alumni yang mampu menerapkan ilmu pengetahuannya yang didapat saat dibangku sekolah dalam kehidupan sehari-hari dan dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut Snyder, et al, sistem manajemen mutu dirancang untuk memenuhi mutu terpadu. Standar mutu menentukan ukuran pengawasan untuk memastikan bahwa produk jadi atau jasa sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan.²¹Jadi mutu terpadu

²⁰ *Ibid.*

²¹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori & Aplikasi*, cet kedua, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hal. 57.

bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa setiap kegiatan memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan utama dan dilaksanakan dengan efisien. Jarboe juga menyatakan bahwa manajemen mutu merupakan filosofi komprehensif tentang kehidupan dan kegiatan organisasi yang menekankan perbaikan terus menerus dengan tujuan untuk meningkatkan mutu produktivitas, dan mengurangi pembiayaan.²²

Manajemen mutu ialah usaha untuk melakukan perbaikan terus menerus atas jasa, produk, manusia, dan lingkungan. Menurut Deming, mutu harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa yang akan datang.²³ Implikasi pentingnya mutu membawa pengaruh pada praktik manajemen sehingga menghasilkan konsep manajemen mutu. Menurut Mundir, manajemen merupakan bagaimana cara mengatur, membimbing dan memimpin semua yang menjadi bawahannya agar usaha yang sedang dikerjakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.²⁴ Manajemen mutu merupakan cara mengelola organisasi dengan komprehensif dan terintegrasi. Menurut Tenner dan Toro, manajemen mutu diarahkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten dan mencapai peningkatan secara terus menerus dalam setiap aktivitas organisasi.²⁵

Dalam penelitian ini menggunakan siklus PDCA (Plan – Do – Check - Act) yang terdiri atas tahapan

²² Ibid

²³ Suryadi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi*, (Bandung: 2017, PT Sarana Panca Karya Nusa), hal. 23.

²⁴ Barnawi M Arifin, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, cet kesatu, (Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2017), hal. 145.

²⁵ Ibid.

perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh sebagai suatu metode untuk melakukan perbaikan secara terus menerus. Menurut penelitian Riyantini dalam jurnalnya konsep PDCA cycle pertama kali dikenalkan oleh Walter Shewhart Cycle pada tahun 1930 dan dikembangkan oleh Dr. Walter Edwards Deming. Menurut Hardjosoedharmo, siklus PDCA merupakan cara yang sistematis untuk menambah pengetahuan mengenai proses dalam organisasi atau lembaga dan menambah pengetahuan untuk mengimplementasikan perubahan mutu serta bagaimana mengukurnya.²⁶

Adapun manfaat siklus PDCA adalah: (1) untuk memudahkan pemetaan wewenang dan tanggungjawab dari sebuah unit organisasi, (2) sebagai pola kerja dalam perbaikan suatu proses atau sistem di sebuah organisasi, (3) untuk menyelesaikan serta mengendalikan permasalahan dengan pola yang runtun dan sistematis, (4) untuk kegiatan cintinusimprovement dalam rangka memperpendek alur kerja, (5) menghapuskan pemborosan di tempat kerja dan meningkatkan produktivitas.²⁷

Jadi, dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu berusaha meningkatkan pekerjaan, produktivitas, dan efesiensi melalui perbaikan kinerja dengan tujuan untuk menghasilkan produk dan layanan yang dapat memuaskan kebutuhan

²⁶ Riyantini. *Pendekatan PDCA Dalam Kegiatan Pemantauan Pengendalian Mutu Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan.* (Dinas Pendidikan Kota Bandung). Jurnal ilmiah visi PGTK PAUD dan DIKMAS, vol. 12, No. 2, Desember 2017). Hal. 147.

²⁷ Ibid.

dan keinginan konsumen secara konsisten. Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci dalam menciptakan hubungan dengan pelanggan yang berpengaruh terhadap keberhasilan jangka panjang suatu organisasi. Manajemen mutu tidak hanya menghasilkan produk yang berkualitas tetapi juga produk yang berkualitas dan murah. Sebagai salah satu metode yang dilakukan untuk melakukan perbaikan berkesinambungan yaitu menyangkut dengan siklus PDCA yang terdiri atas tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh. Konsep PDCA dijadikan sebagai pedoman bagi setiap manajer untuk proses perbaikan kualitas secara terus menerus dan meningkat ke keadaan yang lebih baik dan dijalankan seluruh bagian organisasi. Tahapan perencanaan diperlukan sebuah prosedur perencanaan kualitas, tahap pelaksanaan diperlukan sebuah jaminan kualitas, tahap evaluasi di perlukan pengontrolan kualitas, dan tahap penjagaan serta pengembangan mutu.

Ciri-ciri manajemen mutu pendidikan telah terimplementasi dengan baik diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki masukan siswa telah sesuai dengan potensi yang diharapkan kurikulum.
- 2) Memiliki layanan pembelajaran yang sesuai dengan standar pembelajaran mutu.
- 3) Memiliki fasilitas sekolah dengan mendukung efektivitas dan efisiensi belajar mengajar.
- 4) Mampu menciptakan budaya sekolah yang

kondusif.²⁸

e. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Sekolah/Madrasah

Hensler dan Brunell mengemukakan empat prinsip utama dalam manajemen mutu terpadu yaitu: ²⁹

- 1) Kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Dalam hal ini kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam berbagai aspek yang meliputi harga, keamanan, dan ketetapan waktu.
- 2) Menaruh rasa hormat terhadap setiap orang dengan diperlakukannya setiap orang dalam organisasi dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat serta berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan
- 3) Manajemen berdasarkan fakta bukan berdasarkan intuisi. Dalam hal ini terdapat dua aspek yaitu:
 - a) Prioritas, yaitu suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada seluruh aspek dengan waktu bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada
 - b) Variasi atau variabilitas kinerja manusia, dengan menggunakan data statistik untuk memberikan gambaran mengenai variabilitas bagian integral dari sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang akan dilakukan
- 4) Perbaikan berkesinambungan yang perlu dilakukan

²⁸ Barnawi dan M. Arifin. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan, Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2017). Hlm: 148.

²⁹ Siswanto, *Pengantar Manajemen*, cet keempat belas, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), hal.

setiap perusahaan atau lembaga adalah menyangkut siklus PDCA (*Plan – Do – Check – Act*) yang terdiri atas tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk melaksanakan manajemen mutu dengan baik dan menuju keberhasilan, diperlukan prinsip-prinsip dasar yang kuat yaitu kebutuhan pelanggan yang harus diusahakan untuk, melakukan perbaikan secara berkesinambungan, melibatkan semua orang dalam organisasi, dan memerlukan kesepakatan dan partisipasi seluruh anggota organisasi, serta tanggungjawab manajemen mutu ada pada pimpinan utama. Prinsip-prinsip dalam manajemen mutu dapat digunakan sebagai suatu kerangka kerja (*frame work*) yang membimbing organisasi pada peningkatan kinerja untuk memuaskan kebutuhan pelanggan secara konsisten.

Perbaikan sekolah diusahakan dengan mengimplementasikan manajemen mutu pendidikan. Dalam konteks pendidikan, maka manajemen mutu pendidikan mencakup orientasi komitmen manajemen terpadu, selalu mengutamakan pelanggan, komitmen tim kerja, komitmen manajemen pribadi dan kepemimpinan, komitmen perbaikan berkelanjutan, komitmen terhadap kepercayaan individu, dan potensi tim, dan komitmen terhadap mutu. Untuk menjadi organisasi atau institusi yang berhasil, diperlukan suatu strategi yang jelas dan mantap dalam menghadapi persaingan dan iklim yang berorientasi pada mutu.

f. Karakteristik Manajemen Mutu Sekolah/Madrasah

Mutu dalam pendidikan dititiktekan pada siswa dan proses yang ada di dalamnya. Tanpa adanya proses yang baik, sekolah yang bermutu tidak akan dapat tercapai.

Menurut Usman, mutu memiliki 13 karakteristik, yaitu :

- 1) Kinerja (*performa*): berkaitan dengan aspek fungsional sekolah.
- 2) Waktu ajar (*time liness*): selesai dengan waktu yang wajar.
- 3) Andal (*reliability*): usia pelayanan prima bertahan lama.
- 4) Daya tahan (*durability*): tahan banting.
- 5) Indah (*aesthetics*).
- 6) Hubungan manusiawi (*personal interface*): menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme.
- 7) Mudah penggunaannya (*easy of use*): sarana dan prasarana, sudah dipakai.
- 8) Bentuk khusus (*feature*): keunggulan tertentu.
- 9) Standar tertentu (*corformance of specification*): memenuhi standar tertentu.
- 10) Konsistensi (*consistency*): keajegan, konstan, atau stabil.
- 11) Seragam (*uniformity*): tanpa bervariasi, tidak tercampur.
- 12) Mampu melayani (*serviceability*): mampu memberikan pelayanan prima.
- 13) Ketetapan (*acruracy*): ketetapan dalam pelayanan.³⁰

Menurut Arcaro, karakteristik sekolah bermutu terpadu antara lain fokus pada pelanggan (*customer*),

³⁰ Aminatul Zahroh, *Total Quality Management Teori & Praktik Manajemen Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*, cet kesatu, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hal. 29.

keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan. Sekolah memiliki *customer* internal dan eksternal. *Customer* internal meliputi orang tua, siswa, guru, administrator, staf, dan dewan sekolah yang berada di dalam sistem pendidikan. Sedangkan *customer* eksternal meliputi masyarakat, perusahaan, keluarga, militer, dan perguruan tinggi yang berada di luar organisasi yang memanfaatkan *output* proses pendidikan.³¹

Untuk mengukur pendidikan yang berkualitas tentunya diperlukan kriteria / indikator. Sallis mengungkapkan bahwa, ada banyak indikator mutu yang baik di lembaga pendidikan, antara lain: (1) High moral values; (2) excellent examination results; (3) the support of parents, business and the local community; (4) plentiful resources; (5) the application of the latest technology; (6) strong and purposeful leadership; (7) the care and concern for pupils and students; (8) a well-balanced and challenging curriculum.

Uraian di atas menjelaskan bahwa sekolah yang bermutu dan baik harus memiliki: (1) nilai-nilai moral/karakter yang tinggi; (2) hasil ujian yang sangat baik; (3) dukungan orang tua, dunia usaha dan masyarakat setempat; (4) sumber daya berlimpah; (5) implementasi teknologi terbaru; (6) kepemimpinan yang kuat dan memiliki tujuan (visi); (7) keperdulian dan perhatian bagi siswa; (8) kurikulum yang seimbang dan relevan.³²

³¹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori & Aplikasi*, cet kedua, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hal. 181.

³² Muhammad Fadhli. *Manajemen Peningkatan Mutu pendidikan*. (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Lhokseumawe). TADBIR: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan, vol. 1, No. 02, 2017). Hal. 217

Berdasarkan uraian di atas, maka pendidikan yang bermutu dapat di ukur dengan menghasilkan lulusan yang mempunyai kemampuan dasar untuk belajar. Sehingga dapat mengikuti bahkan menjadi pelopor dalam pembaharuan dan perubahan dengan cara memberdayakan sumber-sumber pendidikan secara optimal melalui pembelajaran yang kondusif.

g. Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah/Madrasah

Manajemen peningkatan mutu madrasah atau sekolah merupakan strategi untuk memperbaiki mutu pendidikan melalui pengambilan keputusan dari pemerintah pusat ke daerah dan ke masing-masing sekolah.³³Dengan demikian kepala sekolah, guru, peserta didik, dan orang tua memiliki kontrol yang besar terhadap proses pendidikan dan mempunyai tanggung jawab untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan biaya, personal, dan kurikulum sekolah.³⁴

Dengan istilah yang berbeda, Deming, sebagaimana diikuti Pearce menetapkan 14 anjakan peningkatan mutu atau kualitas perusahaan.³⁵

- 1) Menciptakan tujuan yang berkesinambungan.
 - 2) Menerapkan filosofi baru.
 - 3) Menghapuskan kebergantungan pada inspeksi masal untuk mencapai kualitas tinggi.
 - 4) Mengakhiri kebergantungan bisnis pada harga saja.
- Sebaliknya meminimalkan biaya total yang seringkali

³³ Prim Masrokan Mutohar, *Manajemen Mutu Sekolah, Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam*, cet kesatu, (Jogjakarta : Ar-Ruzz Media, 2013), hal. 124.

³⁴ Ibid.

Dedy Mulyasana. *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Cet ketiga. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015). Hal. 237-238.

³⁵

dapat dicapai dengan bekerja hanya dengan satu produk.

- 5) Terus menerus menyempurnakan sistem produksi dan layanan.
- 6) Melembagakan pelatihan di tempat kerja.
- 7) Melembagakan kepemimpinan.
- 8) Menyingkirkan rasa takut.
- 9) Meruntuhkan pagar antardepartemen.
- 10) Menghapuskan slogan, dorongan, dan target numerik.
- 11) Menghapuskan standar 9 kuota kerja dan manajemen berdasarkan sasaran.
- 12) Meniadakan hambatan yang merampas kebanggaan akan keterampilan para pekerja, teknisi, dan manajer.
- 13) Menggencarkan program pendidikan dan peningkatan pribadi.
- 14) Melibatkan semua orang dalam perusahaan untuk bekerja mewujudkan transformasi.

Rancangan mutu dapat dijadikan modal agar perusahaan atau lembaga tetap unggul, tetapi juga dapat memperlemah rencana strategi pesaing. Ancangan mutu dapat bertahan apabila didukung oleh semua pihak dengan pengelolaan sesuai dengan fungsi manajemen. Manajemen peningkatan mutu madrasah atau sekolah diadopsi dari manajemen berbasis sekolah yang dikembangkan di negara-negara lain. Manajemen peningkatan mutu sekolah pada hakikatnya adalah suatu strategi untuk memperbaiki mutu pendidikan dengan jalan pemberian kewenangan dan tanggung jawab pengambilan keputusan kepada kepala sekolah dengan melibatkan partisipasi individual, baik personal

sekolah maupun anggota masyarakat.

Konsep manajemen mutu yang peneliti gunakan yaitu menggunakan siklus PDCA yaitu (*Plan – Do – Check – Act*) yang terdiri atas tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh. Siklus tersebut guna untuk menyelesaikan serta mengendalikan suatu permasalahan dengan pola yang runtut dan sistematis.

Hambatan Penerapan Manajemen Mutu Sekolah/Madrasah Menurut Tjiptono dan Diana, penerapan manajemen mutu seringkali mengalami kegagalan karena beberapa kesalahan yaitu antara lain: 1) delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajer senior, 2) pembentukan tim yang tidak terarah dengan baik, 3) tidak adanya perencanaan yang terpadu dalam pengembangan kualitas, 4) pendekatan yang digunakan terbatas dan dogmatis, 5) harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis, dan 6) pemberdayaan yang bersifat prematur.³⁶

Deming membedakan sebab-sebab kegagalan mutu menjadi dua bentuk yaitu umum dan khusus. Sebab-sebab umum adalah yang diakibatkan oleh kegagalan sistem yang mencakup desain kurikulum yang lemah, bangunan yang tidak memenuhi syarat, lingkungan kerja yang buruk, sistem dan prosedur yang tidak sesuai, jadwal kerja serampangan, sumber daya yang kurang,

³⁶ Nursya'bani Purnama, *Analisis Kendala-Kendala Potensial Penerapan Total Quality Service Pada Perguruan Tinggi*.(Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia).Purnama: Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Indonesia, vol. 17, No. 02, 2002). hal. 174.

dan pengembangan staf yang tidak memadai. Sedangkan sebab-sebab khusus adalah diakibatkan prosedur yang tidak diikuti atau ditaati, komunikasi yang kurang atau kesalahpahaman, anggota individu staf yang tidak memiliki skill, pengetahuan dan sifat yang dibutuhkan untuk menjadi guru atau manajer pendidikan.³⁷

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dapat menjadi hambatan dalam penerapan manajemen mutu adalah kurangnya komitmen antara warga organisasi dalam kinerjanya serta delegasi kepemimpinan yang kurang terarah dalam mengatur semua bawahannya. Hambatan ini menjadi memperlambat peningkatan kualitas sekolah, oleh karena itu solusi dari hambatan tersebut adalah dibutuhkan kepemimpinan yang mempunyai skill dan juga pengetahuan yang dapat mengarahkan semua anggotanya dengan baik.

2. Sekolah/Madrasah Unggulan

a. Definisi Sekolah/Madrasah Unggulan

Menurut Umiarso & Gojali, "sekolah unggul adalah sekolah yang secara terus-menerus meningkatkan kinerjanya dan menggunakan sumber daya yang dimilikinya secara optimal untuk menumbuh kembangkan prestasi siswa secara menyeluruh."³⁸ Sekolah tersebut tidak cepat merasa puas dengan

³⁷ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu*, cet pertama, (Jogjakarta: Ircisod, 2010), hal. 103-

105.

³⁸ Umiarso & Imam Gojali. *Manajemen mutu sekolah di era otonomi pendidikan*. (Yogyakarta: IRCiSoD, 2010), hl.194.

capaian yang sudah ada, namun selalu mengupayakan peningkatannya agar sesuai perubahan. Menurut Jabar, “sekolah efektif atau sekolah unggul adalah sekolah yang mampu memberikan nilai tambah (*value-added*) pada siswanya.”³⁹

Sekolah mampu merubah siswa biasa menjadi siswa yang luar biasa. Selanjutnya, Solikah menyatakan, “sekolah unggulan tidak identik dengan sekolah mahal maupun mewah, melainkan sekolah yang mampu mencetak *input* yang biasa menjadi *output* yang unggul melalui sumber daya yang dimiliki.”⁴⁰Oleh karena itu, maka perlu menerapkan strategi peningkatan mutu pembelajaran, mulai dari pengorganisasian pembelajaran, penyampaian materi pembelajaran, hingga pengelolaan pembelajaran secara tepat.

Dari berbagai pendapat tersebut, maka dapat dipahami bahwa sekolah yang unggul (*excellence school*) adalah sebuah istilah untuk menggambarkan sekolah yang ideal, yaitu sekolah yang bermutu. Mengoptimalkan segala komponen dan sumber daya yang dimiliki untuk memberikan nilai tambah pada siswanya. Sekolah unggul merupakan sekolah yang memiliki banyak prestasi, baik prestasi akademik maupun prestasi non akademik.

b. Indikator Mutu Pendidikan

Lembaga pendidikan yang bermutu tidak hanya terlihat dari bangunan fisik yang megah dengan jumlah siswa

³⁹ Cipi Syafruddin Abdul Jabar. *Pencapaian Keunggulan pada SMA Negeri dan Swasta Berkategori Unggul di Kota Bandung*. (Jurnal Penelitian Pendidikan, Vol.12, No.2, Th.2016), hlm.86.

⁴⁰ Alfiatu Solikah. *Strategi Peningkatan Mutu Pembelajaran pada Sekolah Unggulan*. (Jurnal Didaktika Religia, 2, 1, Th.2014), hlm.207.

yang banyak. Akan tetapi pendidikan dianggap bermutu memiliki beberapa indikator. Indikator mutu pendidikan menurut Abdul Hadis dan Nurhayati (2010:25-27),⁴¹ menjelaskan bahwa indikator mutu pendidikan dikelompokkan menjadi enam, yaitu:

a) Profesionalisme Guru

Indikator dari profesionalisme guru adalah guru menguasai materi pelajaran dan iptek, memiliki sikap dan perilaku yang dapat diteladani, memiliki kecintaan dan komitmen terhadap profesi, guru menjadi motivator agar peserta didik aktif belajar, guru berlaku jujur, adil dan menyenangkan, guru menguasai berbagai strategi pembelajaran dan teknik penilaian, serta guru memperhatikan perbedaan karakteristik setiap peserta didiknya.

b) Kurikulum dan Proses Pembelajaran

Indikatornya adalah kurikulum dikembangkan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Pengembangan kurikulum mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Program pembelajaran disusun secara sistematis dan komprehensif. Program pembelajaran mendukung aspek spiritual, intelektual, sosial, emosional, kinestetik, dan kegiatan belajar mengajar dilakukan untuk mengembangkan potensi peserta didik seoptimal mungkin.

Pengembangan kurikulum meningkatkan kompetensi dan kemandirian peserta didik, pengembangan kurikulum berfokus pada perkembangan potensi peserta didik secara optimal, pengembangan

⁴¹ Abdul Hadis dan Nurhayati, *Indikator mutu pendidikan* (2010:25-27)

kurikulum disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat, pengembangan kurikulum disesuaikan secara proporsional antara kepentingan nasional dan kebutuhan lokal daerah. Serta dalam pengembangan kurikulum melibatkan stakeholder selaku pemangku kepentingan.

c) Sarana prasarana dan sumber belajar

Indikator dari sarana prasarana dan sumber belajar ini adalah adanya sumber belajar yang bervariasi termasuk lingkungan. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar mengajar, sarana dan sumber belajar mudah diperoleh oleh setiap peserta didik. Tersedianya buku pelajaran yang layak sesuai dengan jumlah peserta didik, adanya perpustakaan, koleksi pustaka, serta pelayanan yang prima. Selain itu dalam proses pembelajaran memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pengaturan sarana menjamin keamanan peserta didik dalam kegiatan belajar mengajar, memiliki laboratorium, sarana olahraga, dan ruang kreatif yang diperlukan.

d) Penilaian belajar dan pembelajaran

Penilaian belajar ini memiliki indikator yaitu dilaksanakan secara terencana dan berkelanjutan, penilaian dilakukan secara terbuka, penilaian dilakukan secara otentik, yang kemudian hasil penilaian ini digunakan untuk pembinaan lebih lanjut. Penilaian terhadap peserta didik dilakukan secara komprehensif mencakup aspek pengembangan potensi, proses pembelajaran diawali secara internal dan eksternal.

e) Daya tarik dan keberhasilan belajar

Indikatornya adalah peserta didik yang mengalami hambatan dalam belajar atau kecerdasan khusus, memperoleh bimbingan khusus, peserta didik berminat untuk tetap bersekolah dan tidak ada drop, terbukanya kesempatan percepatan belajar bagi peserta didik yang mampu, terbukanya kesempatan bagi peserta didik yang mengalami kesulitan untuk memperoleh pembinaan, mutu lulusan peserta didik diatas standar nasional, kompetensi lulusan yang sesuai dengan kebutuhan kecakapan hidup, dan berkembangnya kemampuan siswa dalam mengikuti perubahan lingkungan.

f) Pengembangan budaya kelembagaan dan pendayagunaan lingkungan Indikatornya adalah komitmen bersama untuk mencapai proses dan hasil terbaik, suasana satuan pendidikan yang menyenangkan, visi, misi dan tujuan madrasah yang berprinsip sederhana, terukur, dapat ditetapkan, beralasan dan dengan batas waktu, sekolah atau madrasah memperoleh dukungan dari masyarakat, orang tua, alumnus, dan pihak yang berwenang, tersedianya tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang sesuai, keterbukaan komunikasi dalam pengambilan keputusan, terjaminnya kesejahteraan pendidik dan tenaga kependidikan, rencana kerja disusun bersama antara madrasah, komite, dan dinas terkait, terjalinnya hubungan yang serasi dengan pemangku kepentingan, terbangunnya partisipasi masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan.

Berdasarkan uraian diatas maka pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mengedepankan kerjasama, keterbukaan, dan etos kerja yang baik antar sesama penyelenggara pendidikan. Dengan demikian maka dapat menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan untuk mengaplikasikan ilmunya dan mampu menjadi *agent of change* ditengah masyarakat.

c. Perspektif Sekolah Unggulan atau Sekolah Bermutu

“Kualitas suatu sekolah unggulan dapat dilihat dari kualitas guru, peserta didik, kualitas instrumen, dan proses pendidikannya.”⁴²Semakin baik kualitas komponen suatu semakin baik pula kualitas sekolah tersebut. Selanjutnya, menurut Wahyudi, bahwa “sekolah unggul secara khusus tercermin dari (1) nilai prestasi dan persaingan; (2) nilai keefektifan; (3) kedisiplinan; (4) kemandirian; dan (5) kebanggaan.”⁴³ Adapun lebih lanjut mengenai ciri-ciri sekolah yang bermutu menurut Sallis yaitu:

- 1) Sekolah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal;
- 2) Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, dengan komitmen untuk bekerja secara benar dari awal. Umumnya ditunjukkan dengan adanya Standar Operasional Prosedur;
- 3) Sekolah memiliki investasi pada sumber daya

⁴² Yusra. *Implementasi Manajemen Sekolah Unggulan di Indonesia*. (Jurnal pendidikan, Vol.1, No.1, Th.2015), hlm.5.

⁴³ Wahyudi. *Budaya Sekolah Unggul*. (Jurnal Cakrawala Kependidikan, Vol.7, No.2, Th.2009), hlm.110.

manusianya, sehingga terhindar dari berbagai “kerusakan psikologis” yang sangat sulit memperbaikinya. Sumber Daya Manusia dipandang sebagai aset yang di *maintain*, bukan alat yang kapan saja bisa diganti.

- 4) Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga pendidik, maupun tenaga administratif. Penyelenggaraan *training* yang berjenjang dan berkelanjutan adalah salah satu ciri kuatnya;
- 5) Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada masa berikutnya. Keluhan *customer* dipandang sebagai "perhatian" bukan kritikan;
- 6) Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik untuk jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang;
- 7) Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya;
- 8) Sekolah mendorong orang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas;
- 9) Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kejelasan arah kerja secara vertikal dan horizontal;
- 10) Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas;

- 11) Sekolah memandang atau menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut;
- 12) Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja; dan
- 13) Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus-menerus sebagai suatu keharusan.⁴⁴

Analisis tentang sekolah berkualitas di atas, dapat dipahami bahwa sekolah yang berkualitas memiliki sumber daya yang sangat baik. Berkomitmen untuk senantiasa melakukan perbaikan sekolah dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menempatkan mutu sebagai prinsip yang harus dipegang bagi kemajuan sekolah. Oleh karena itu, maka kepala sekolah harus mengoptimalkan segala komponen sekolah untuk mencapai visi yang telah ditetapkan.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang kiranya relevan dengan penelitian antara lain yaitu:

1. Abdul Basyit, (2018), dalam jurnalnya yang berjudul "Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam".⁴⁵ Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu perlu dilaksanakan secara menyeluruh dan berkesinambungan dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya pendidikan yang ada. Melalui peningkatan seluruh objek garapan dalam manajemen pendidikan Islam akan mendukung pencapaian tujuan dan mutu pendidikan secara efektif dan efisien. Dengan demikian, diperlukan

⁴⁴ Sudarwan Danim. *Otonomi manajemen sekolah*. (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.147-148.

⁴⁵ Abdul Basyit. *Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam*. Jurnal Kordinat, Vol.17, No.1, Th.2018

sinergitas antar unsur pendidikan untuk membangun sinergitas atau kerjasama mewujudkan pendidikan yang bermutu.

2. Tesis dengan judul "*Manajemen Mutu Pendidikan di MTs Ma'arif NU 01 Jatilawang Kabupaten Banyumas*" karya Saiful Hamdi (2016).⁴⁶

Di dalam tesis ini menjelaskan bahwa manajemen mutu pendidikan adalah suatu sistem manajemen yang mendayagunakan sumber-sumber kualitas yang ada dalam organisasi melalui tahapan-tahapan manajemen secara terkendali untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan secara efektif dan efisien. Kesulitan dalam penerapannya dalam bidang pendidikan adalah kesulitan dalam penentuan kualitas produk (lulusan) yang lebih bersifat kualitatif. Ada lima sifat layanan yang harus diwujudkan agar pelanggan puas : realibility (Kepercayaan), assurance (keterjaminan), tanginable (penampilan), empathy (perhatian), responsiveness (ketanggapan).

Implementasi manajemen mutu dibidang pendidikan dapat dikatakan berhasil jika dapat ditemukan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus meningkat.
- b. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang.
- c. Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat.

⁴⁶ Saiful Hamdi, *Manajemen Mutu Pendidikan di MTs Ma'arif NU 01 Jatilawang Kabupaten Banyumas*". (tahun 2016).

- d. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna terkendali dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebabnya.
 - e. Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan melekat, sehingga mampu menghemat pembiayaan, mencegah penyimpangan dalam pemberian pelayanan umum dan pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 - f. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah.
 - g. Peningkatan keterampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien, produktif, sehingga kualitas produk dan pelayanan umum terus meningkat.
3. Sabar Budi Raharjo dan Lia Yuliana, (2016), dalam jurnalnya yang berjudul "Manajemen Sekolah untuk Mencapai Sekolah Unggul yang Menyenangkan: Studi Kasus di SMA N 1 Sleman Yogyakarta."⁴⁷ Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sekolah yang terfokus pada hal-hal yang berorientasi mutu dan proses yang baik menjadikan SMA N 1 Sleman Yogyakarta menjadi sekolah favorit, unggulan, dan menyenangkan. Kepemimpinan kepala sekolah yang baik juga merupakan indikator yang paling utama dalam mewujudkan sekolah unggul yang menyenangkan.
 4. Muhammad Nur, Cut Zahri Harun, dan Sakdiah Ibrahim,

⁴⁷ Sabar Budi Raharjo dan Lia Yuliana, *Manajemen Sekolah untuk Mencapai Sekolah Unggul yang Menyenangkan: Studi Kasus di SMA N 1 Sleman Yogyakarta*. (Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Vol.1, No.2, Th.2016).

(2016), dalam jurnalnya yang berjudul “Manajemen Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan pada SD N Dayah Guci Kabupaten Pidie.”⁴⁸ Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perencanaan program sekolah harus mencakup semua program-program sekolah, yang dimulai dari analisis kebutuhan dan rencana kerja sekolah serta analisis SWOT; pelaksanaan program sekolah harus menerapkan strategi yang mengarah pada pencapaian mutu sekolah; diperlukan partisipasi masyarakat dalam mendukung kelancaran program-program sekolah.

5. Luluk Aryani Isusilaningtyas (2015), dalam tesisnya yang berjudul “Strategi Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam Melalui Manajemen pembiayaan (Studi Kasus pada MI Negeri Ambarawa Kab. Semarang)”⁴⁹ menyimpulkan bahwa strategi yang dilakukan MI Negeri Ambarawa untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah dengan membentuk tim peningkatan mutu yang bertugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi mutu pendidikan di MI Negeri Ambarawa. Penyelenggaraan pendidikan yang berdasarkan SNP dalam perencanaan, pelaksanaan, dan proses pembelajaran. Implementasi peningkatan mutu pendidikan dan upaya mengatasi hambatan berdasarkan SNP meliputi kerangka dasar dan struktur kurikulum beban mengajar dan kalender pendidikan telah dijabarkan dan diimplementasikan dalam proses pembelajaran sesuai dengan SNP. Pengelolaan

⁴⁸ Muhammad Nur, Cut Zahri Harun, dan Sakdiah Ibrahim, *Manajemen Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan pada SD N Dayah Guci Kabupaten Pidie*. (Jurnal Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syah Kuala, Vol.4, No.1, Februari 2016).

⁴⁹ Luluk Aryani Isusilaningtyas, dalam tesisnya yang berjudul “Strategi Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam Melalui Manajemen pembiayaan (Studi Kasus pada MI Negeri Ambarawa Kab. Semarang)”. (tahun 2015).

sistem manajemen yang baik akan mendukung proses pembelajaran yang baik dan menghasilkan peningkatan mutu pendidikan.

6. Tri Fatmawati (2015), dalam tesisnya yang berjudul "*Sistem Manajemen Mutu Pendidikan di SMA Negeri Pejagoan Kecamatan Pejagoan, Kabupaten Kebumen*".⁵⁰Menyimpulkan bahwa system manajemen mutu SMA Negeri 1 Pejagoan dilakukan oleh sebuah tim kerja yang terdiri dari tim ISO beserta tujuh lini yang terdiri dari bidang kurikulum, bidang kesiswaan, bidang sarana prasarana, bidang hubungan masyarakat, perpustakaan, tata usaha dan bimbingan konseling. Tim manajemen mutu madrasah bertugas sebagai koordinator pembimbing dan pengawas pelaksanaan sistem manajemen mutu secara keseluruhan. Sedangkan masing-masing lini kerja dan bertugas sebagai pelaksana sistem manajemen mutu itu sendiri. Pelaksanaan sistem manajemen mutu mengarah pada pencapaian sasaran mutu yang telah dirumuskan dan ditetapkan oleh masing-masing lini kerja. Sasaran mutu merupakan target yang ingin dicapai oleh masing-masing lini kerja pada periode tertentu dan dirumuskan dengan berorientasi kepada peningkatan kepuasan pelanggan
7. Sri Rahmi (2015), dalam jurnalnya yang berjudul "*Total Quality Management Dalam Meningkatkan Pendidikan Islam*".⁵¹Menyimpulkan berdasarkan rendahnya mutu

^{56 50} Tri Fatmawati, dalam tesisnya yang berjudul "*Sistem Manajemen Mutu Pendidikan di SMA Negeri Pejagoan Kecamatan Pejagoan, Kabupaten Kebumen*". (tahun 2015).

⁵¹ Sri Rahmi, dalam jurnalnya yang berjudul "*Total Quality Management Dalam Meningkatkan Pendidikan Islam*". (tahun 2015).

sumber daya manusia pada era otonomi daerah dan menyongsong era globalisasi, maka perlu bagi pemerintah untuk memperbaiki mutu pendidikan nasional. Dalam perbaikan mutu pendidikan tersebut manajemen mutu yang diadaptasi dari *total quality management* yang ada di industri modern, layak untuk diadaptasi dalam manajemen pendidikan. Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut di atas, maka terdapat kesamaan maupun perbedaan dengan penelitian yang akan penulis laksanakan. Persamaannya yaitu sama-sama mengkaji tentang manajemen mutu pendidikan. Sedangkan perbedaannya yaitu pada fokus kajian penelitian. Pada penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada implementasi manajemen mutu pendidikan dalam mewujudkan madrasah unggulan.