

**MANAJEMEN MUTU TERPADU (*TOTAL QUALITY MANAJEMEN*)  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA GURU  
DI SMA AL-AZHAR MANDIRI PALU**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
(S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Palu*

Oleh

**MUSFARIDA**  
**NIM: 15.1.03.0031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU (IAIN) PALU  
2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar hasil karya penyusun sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 09 Oktober 2019 M  
10 Shafar 1441 H

Peneliti



Musfarida  
Nim: 15.1.03.0031

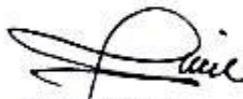
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "**Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Manajemen*) Dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu**" oleh Musfarida, NIM. 15.1.03.0031 Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diujikan.

Palu, 09 Oktober 2019 M  
10 Shafar 1441 H

Mengetahui,

**Pembimbing I**



Drs. Syahril M.A  
NIP.196304011992031004

**Pembimbing II**



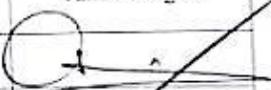
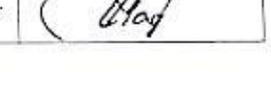
A. Markarna, S.Ag., M.Th.I.  
NIP. 197112032005011001

### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Musfarida Nim: 15.1.03.0031 dengan judul "Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Manajemen*) Dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMA Al-Azhar Mandiri" yang telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 15 November 2019 M yang bertepatan dengan tanggal 18 Rabiul Awwal 1441 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Jurusan Manajemen pendidikan Islam dengan berbagai perbaikan

Palu, 05 Desember 2019 M  
8 Rabiul Akhir 1441 H

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Tim Penguji	Dr. Gusnarib, M Pd	
Penguji Utama I	Dr. H. Kamarudin, M.Ag	
Penguji Utama II	Dr. Moh. Ali, M.Pd.I	
Pembimbing Penguji I	Drs. Syahril M.A.	
Pembimbing Penguji II	A. Markarma, S.Ag., M.Th.I.	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan  
Ilmu Keguruan  
  
**Dr. Mohammad Idhan, S.Ag., M.Ag**  
NIP: 19720126 200003 1 001

Ketua Jurusan Manajemen  
Pendidikan Islam  
  
**A. Markarma, S.Ag., M.Th.I**  
NIP: 19711203 200501 1 001

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan walaupun masih banyak kekurangan dan kesalahan. Shalawat serta taslim kita haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menempuh ujian Sarjana Pendidikan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan dukungan serta bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepada Kedua orang tua tercinta, yang telah membesarkan dan mendidik, serta dukungan adik-adik hingga saya dapat menyelesaikan studi dari jenjang pendidikan dasar hingga saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu
3. Bapak Dr. Mohamad Idhan, S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

4. Bapak Drs. Syahril M.A. selaku pembimbing I, yang dengan penuh keikhlasan telah membimbing peneliti dalam menyusun skripsi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Bapak A. Markarma, S.Ag., M.Th.I selaku pembimbing II, yang dengan penuh keikhlasan telah membimbing peneliti dalam menyusun skripsi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
6. Bapak A. Markarma, S.Ag., M.Th.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang telah memberikan masukan terhadap peneliti
7. Wiwin Mistiani, S.Pd.I., M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang telah membantu baik dari segi teoritis maupun dukungan moril dalam menyelesaikan studi peneliti.
9. Seluruh staf tata usaha di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.
10. Kami ucapkan terima kasih kepada kepala Sekolah SMA Al-Azhar Palu. Telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian.
11. Guru SMA Al-Azhar Palu, yang telah menjadi informan bagi peneliti

12. Keluarga tercinta yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Mereka selalu mendoakan kesehatan serta kesuksesan studi peneliti.

13. Rekan-rekan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2015 yang selalu memberikan motivasi demi keberhasilan studi penulis terutama anak-anak MPI 2 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap kiranya skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca dan Allah swt selalu memberkati usaha kita semua, Aamiin Ya Rabbal'alaamiin.

Palu, 09 Oktober 2019 M  
10 Shafar 1441 H

Peneliti



Musfarida  
Nim: 15.1.03.0031

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DATAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Penegasan Istilah .....	6
E. Kerangka Pemikiran .....	8
F. Garis-Garis Besar isi .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Tinjauan Tentang Manajemen Mutu Terpadu .....	12
1. Pengertian Manajemen .....	12
2. Total Quality Manajemen .....	16
C. Kinerja Guru .....	23
1. Pengertian Kinerja .....	23
2. Indikator Kinerja .....	24
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Kehadiran Peneliti .....	31
D. Data dan Sumber Data .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Teknik Analisis Data .....	34
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	36

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

- A. Gambaran umum dan sejarah singkat SMA Al-Azhar Mandiri Palu..... 37
- B. Implementasi manajemen mutu terpadu (*total quality manajemen*) di SMA Al-Azhar Mandiri Palu ..... 43
- C. Implikasi *total quality manajemen* terhadap kinerja guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu..... 60

## **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 67
- B. Implikasi Penelitian..... 67

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

No	Judul Tabel	Halaman
1	Daftar Keadaan Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan	39
2	Daftar Keadaan Peserta Didik	40
3	Keadaan Sarana dan Prasarana	41-42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Observasi
2. Pedoman wawancara
3. Daftar informan
4. Sertifikat akreditasi sekolah
5. Daftar prestasi peserta didik
6. Daftar guru
7. Pengajuan judul skripsi
8. Kartu seminar proposal skripsi
9. Permohonan ujian seminar proposal skripsi
10. Daftar hadir seminar proposal skripsi
11. Berita acara seminar proposal skripsi
12. Kliring nilai
13. Surat izin penelitian
14. Surat balasan penelitian
15. Dokumentasi
16. Daftar riwayat hidup

## ABSTRAK

**Nama : Musfarida**

**Nim : 15. 1. 03.0031**

**Judul : Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Manajemen*) dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu**

---

Fokus dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu (*total quality manajemen*) di SMA Al-Azhar Mandiri Palu. 2. Bagaimana implikasinya terhadap kinerja guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui implementasi manajemen mutu terpadu (*total quality manajemen*) di SMA Al-Azhar Mandiri Palu, 2. Untuk mengetahui implikasinya terhadap kinerja guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dan pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Implementasi manajemen mutu terpadu (*total quality manajemen*) di SMA Al-Azhar Mandiri Palu sebagai berikut: adanya guru serumpun, kemudian mengembangkan keterampilan abad ke-21 atau diistilahkan dengan 4C (*communication, collaborative, critical thinking and problem solving, creativity and innovation*). Guru selalu mengikuti kegiatan pelatihan yang melibatkan guru dan berlokasi di SMA Al-Azhar Mandiri Palu (*in house training*), kelompok yang memiliki keahlian tertentu dan berkumpul untuk membahas masalah (*workshop*), kegiatan RPP *scan* (memindai) dan lain sebagainya. Adanya kelompok-kelompok bimbingan khusus untuk peserta didik yang akan mengikuti lomba dan peserta didik yang mengikuti bimbingan khusus tersebut mendapatkan pembelajaran atau tugas tambahan dari guru. Evaluasi berbentuk supervisi yang dilaksanakan satu semester tiga macam supervisi, selain itu diadakanya pertemuan bulanan. (2) Manajemen mutu terpadu berimplikasi pada peningkatan kinerja guru. Hal itu, dibuktikan sebagai berikut: Guru selalu memperhatikan administrasi kelas dan guru mampu menerapkan pembelajaran yang membuat peserta didik befikir kritis, kreatif, bekerjasama, komunikasi, dan berkarakter. Selain hal itu, guru mampu sebagai pengajar, pemimpin, dan contoh yang baik bagi peserta didik.

Kesimpulan skripsi ini adalah implementasi manajemen mutu terpadu berjalan dengan baik, didukung dengan perencanaan, pengelompokan, pengarahan, penggerakan dan pengawasan yang terlaksana sesuai dengan tujuan serta harapan sekolah. Hal itu, didukung dengan berbagai macam kegiatan program pelatihan. Semua unsur tersebut yang membuat sekolah berhasil meraih prestasi dalam bidang akademik dan non akademik dan sekolah ini meluluskan *output-output* yang berkualitas. Manajemen mutu terpadu yaitu berimplikasi sangat positif karena terbukti dengan perencanaan, pengelompokan, pengarahan, penggerakan dan pengawasan yang baik dapat meningkatkan kinerja guru.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Manusia diciptakan sebagai makhluk yang paling sempurna diantara makhluk lainnya. Bukti kesempurnaan itu adalah dengan manusia diberi akal, hati, dan pikiran oleh Allah Swt., sesuai firman Allah dalam dalam Q.S. At-tin (95): 4

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ

Terjemahnya :

“sungguh, kami telah menciptakan manusia dalam bentuk fisik yang sebaik-baiknya.”<sup>1</sup>

Pada dasarnya pendidikan laksana eksperimen yang tidak ada batasnya dan akan selalu ada sepanjang masa ada kehidupan manusia. dikatakan demikian, karena pendidikan bagian dari kebudayaan dan peradaban manusia yang memiliki potensi kreatif dan inovatif dalam berbagai bidang kehidupannya.

Pendidikan menurut undang-undang dasar Negara republik Indonesia tahun 1945, tentang system pendidikan nasional pasal 1 bahwasanya pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajar agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan sr]piritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa, dan Negara.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Kementrian Agama R.I Al-Qurán dan Terjemahnya (Jakarta: PT. Pustaka Litera, 1994), 3774

<sup>2</sup>Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia, 2006), 5

Dalam pendidikan tentunya tidak mengenal waktu dan tempat, sebagaimana Hadist Nabi saw., “Tuntutlah ilmu pengetahuan semenjak dari buaian sampai keliang lahat”. Selain itu, ada pula pepatah “tuntutlah ilmu walau sampai ke negeri china”. Begitu pentingnya pendidikan bagi kehidupan manusia sehingga dimana pun kita berada akan selalu dituntut untuk memperoleh pendidikan.

Pendidikan pertama yaitu melalui lingkungan keluarga yang dimulai dari dalam kandungan dengan cara memberikan kasih sayang dan senantiasa memperdengarkan kalimat-kalimat yang baik karena sejatinya bayi yang masih dalam kandungan pun dapat mendengar perkataan orang lain dan merasakan apa yang dirasakan ibunya. Saat anak telah lahir ke dunia, disitulah peran penting keluarga dalam memberikan pendidikan. Pendidikan dapat dimulai dari memberi nama yang baik, member kasih sayang hingga memberikan contoh yang baik.

Selanjutnya yang kedua adalah pendidikan melalui lingkungan masyarakat. Masyarakat menjadi tempat pendidikan non formal karena didalam lingkungan masyarakat, anak akan melakukan interaksi dan meniru segala yang ada dilakukan lingkungan masyarakatnya. Interaksi yang dilakukan anak akan menjadi pengalaman hidupnya. Masyarakat tidak hanya sebagai pendidik tetapi juga sebagai penegak hukum agar anak tidak menyimpang dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Ketiga, yaitu pendidikan dalam lingkungan sekolah yang mencerminkan masyarakat yang maju karena memanfaatkan secara optimal ilmu pengetahuan dan teknologi serta diintegrasikan dengan ilmu agama sebagai anak didik tidak

hanya cerdas secara pengetahuan (IQ) tetapi juga cerdas secara emosional (EQ) dan cerdas secara spiritual (SQ). seiring dengan perkembangan teknologi telah banyak sekolah unggul dalam bidang IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi) dan IMTAQ (ilmu pengetahuan dan taqwa).

Kesuksesan tersebut tentunya tidak terlepas dari berubahnya kebijakan pemerintah tentang otonomi pendidikan yang menjadi otonomi daerah yaitu penerapan manajemen berbasis sekolah (*Management Based-School*) sebagaimana dinyatakan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 51 ayat 1 bahwasannya:

Pengelolaan suatu pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan minimal dengan prinsip manajemen berbasis sekolah/madrasah.<sup>3</sup>

Perubahan kebijakan tersebut dengan alasan karena tuntutan kebutuhan masyarakat terhadap hasil pendidikan yang disebabkan adanya perubahan perkembangan kebijakan social politik, ekonomi, dan budaya. Salah satu indikator keberhasilan dari penerapan manajemen berbasis sekolah yaitu kementrian sekolah dimana segala pengelolaan akan dikelola sekolah.

Keberhasilan pengelolaan sekolah dapat dilihat dari tingkat kepuasan dari pelanggan sekolah yaitu siswa dan orang tua siswa. Untuk itu perlu adanya pengelolaan mutu yang baik. Pengelolaan tersebut biasa disebut dengan Manajemen Mutu Terpadu (*total quality manajemen*)

---

<sup>3</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia, 2006), 33.

Manajemen mutu terpadu (*total quality manajemen*) merupakan suatu sistem nilai yang mendasar dan komprehensif dalam mengelola organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam jangka panjang dengan memberikan perhatian secara khusus pada tercapainya kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan secara memadai terhadap terpenuhinya kebutuhan seluruh organisasi yang bersangkutan. Dalam meningkatkan mutu, ada beberapa komponen yang sangat mempengaruhi salah satunya yaitu kinerja guru.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa manajemen mutu terpadu merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk meningkatkan proses belajar mengajar yang akan menghasilkan *output* yang berdaya saing. Hal itu dilakukan dengan cara perbaikan yang terus menerus baik tenaga pendidik, sarana prasarana, media pembelajaran, dan lingkungan pembelajaran.

SMA Al-Azhar Mandiri Palu termaksud lembaga pendidikan yang berkembang di kota Palu karena terkenal mampu menghasilkan output yang baik. Walaupun SMA Al-Azhar Mandiri Palu tersebut merupakan sekolah Swasta, akan tetapi popularitasnya tidak kalah dengan sekolah Negeri. Selain itu, sekolah tersebut selalu mendapatkan prestasi baik dalam kegiatan tingkat Provinsi maupun Nasional.

Untuk mempertahankan *output* yang baik tersebut tentunya kepala sekolah tidak lepas dalam mengawasi dan terus memperbaiki mutu sekolah yang dimulai dengan kinerja guru. Banyak upaya yang dapat dilakukan dalam memperbaiki kerja guru, yaitu dimulai dari memilih guru yang berkualitas, menempatkan guru

sesuai dengan bidang keilmuannya, dan mengadakan pelatihan untuk mengembangkan kemampuan guru.

Untuk itulah, peneliti mengambil lokasi penelitian di SMA Al-Azhar Mandiri Palu karena sekolah tersebut merupakan salah satu sekolah unggulan di kota palu. Peneliti ingin mengetahui bagaimana proses kinerja guru di sekolah tersebut sehingga mampu menghasilkan siswa-siswi yang cerdas dan berprestasi dari tahun ketahun. Berikut daftar prestasi peserta didik di SMA Al-Azhar Mandiri Palu.

Oleh sebab itu, penulis mengangkat topik “manajemen mutu terpadu (*total quality management*) dalam mempengaruhi kinerja guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan pokok permasalahan yaitu bagaimana manajemen mutu terpadu dalam mempengaruhi kinerja guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu. Dari pokok masalah tersebut, maka penulis dapat menjabaarkan kedalam dua sub masalah, yaitu :

1. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu (*total quality manajemen*) di SMA Al-Azhar Mandiri Palu ?
2. Apa implikasinya terhadap kinerja guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu ?

## **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui implementasi manajemen terpadu di SMA Al-Azhar Mandiri Palu

b. Implikasinya terhadap kinerja guru di SMA Al-Azhar Mandri Palu

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun hal-hal yang menjadi manfaat dari penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan yang memberikan kontribusi bagi pengembangan wawasan keilmuan terutama pada penulisan karya ilmiah. Sebagai pengetahuan tentang hal-hal yang harus dilakukan pada proses pembelajaran, sehingga hal ini dilihat dari dua sisi yaitu teoritis dan praktis.

- a. Manfaat teoritis, yaitu hasil penelitian diharapkan mampu secara teoritis dapat memberikan sumbangan pembelajaran di SMA Al-Azhar Mandiri Palu utamanya tentang manajemen mutu terpadu dalam mempengaruhi kinerja guru.
- b. Manfaat praktis, yaitu penelitian ini, diharapkan menjadi masukan yang positif aplikatif kepada kepala sekolah dan seluruh staf dalam manajemen mutu terpadu dalam mempengaruhi kinerja guru.

## **D. Penegasan Istilah**

Untuk memperjelas pengertian dalam memahami judul skripsi ini maka ada beberapa kata yang memerlukan penjelasan dengan maksud untuk menghindari terjadinya penafsiran yang keliru atau pengertian yang mendua dari pengertian yang sebenarnya.

### 1. Manajemen Mutu Terpadu ( *Total Quality Management* )

Total quality manajemen merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan

lingkungan.<sup>4</sup>. Adapun menurut Santosa, menyatakan bahwa manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada keputusan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

## 2. Kinerja Guru

Menurut Hadari Nawawi mengartikan kinerja sebagai prestasi seseorang dalam suatu bidang atau keahlian tertentu, dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya yang di delegasikan dari atasan dengan efektif dan efisien. Lebih lanjut beliau mengungkapkan bahwa kinerja adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu dalam melakukan sesuatu pekerjaan, sehingga terlihat prestasi pekerjaannya dalam mencapai tujuan.<sup>5</sup>

Adapun kinerja guru menurut Undang-Undang No 14 Tahun 2005 Guru mewajibkan :

1. Merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses pembelajaran yang bermutu, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran;
2. Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni;
3. Bertindak objektif dan tidak diskriminatif atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, dan kondisi fisik tertentu, atau latar belakang keluarga, dan status sosial ekonomi peserta didik dalam pembelajaran;

---

<sup>4</sup>Fandy Tjiptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andy Offset, 2003), 4

<sup>5</sup>H. Hadari Nawawi, *Perencanaan SDM*, (Yogyakarta: Gajah Mada, 2015), 34

4. Menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hokum, dank ode etik guru, serta nilai-nilai agama dan etika; dan
5. Memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa.<sup>6</sup>

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian ini, peneliti mendesain kerangka pikir dengan menggambarkan manajemen mutu terpadu dalam mempengaruhi kinerja guru sebagai berikut :

Kepala sekolah sebagai manajer, tentunya memiliki wewenang penuh terhadap sekolah, salah satunya tentang pengendalian mutu sekolah. Dalam meningkatkan mutu tentunya tidak terlepas dari bantuan para *stakeholder* sekolah, terutama guru yang tugasnya mengembangkan mutu melalui proses pembelajaran sehingga menghasilkan *output* yang berkualitas. Dengan kualitas *output* yang baik tersebut dapat menarik minat orang tua atau masyarakat untuk mempercayakan lembaga tersebut membimbing dan mendidik anaknya.

#### **F. Garis-garis Isi Skripsi**

Secara keseluruhan skripsi ini membahas manajemen mutu terpadu dalam mempegaruhi kinerja guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu, oleh sebab itu untuk memudahkan dan memahami isi skripsi ini secara singkat penulis menjelaskan dalam garis-garis besar isi skripsi sebagai berikut :

---

<sup>6</sup>Idetesis, Kinerja Guru Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 2005, <https://idtesis.com/kinerja-guru-menurut-undang-undang-no-14-tahun-2005/>, (diakses pada 08 Mei 2019)

Bab pertama, menguraikan isi pendahuluan melalui latar belakang masalah. Hal ini ditinjau dari dasar pemikiran tentang skripsi ini, kemudian dikemukakan rumusan masalah dari dasar pemikiran tersebut dengan beberapa butir pertanyaan yang dirangkaikan dengan tujuan dan manfaat.

Bab kedua, menguraikan tentang tinjauan pustaka yang mengacu pada referensi terkait. Adapun yang menjadi kajian utama yaitu tentang tinjauan manajemen dan manajemen mutu terpadu (*total quality control*), dan kinerja guru.

Bab ketiga, menguraikan tentang metode penelitian. Pada penelitian ini digunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan mengambil lokasi pada SMA Al-Azhar Mandiri Palu. Kemudian mengambil sumber data dengan primer dan sekunder dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya diuraikan tentang tehnik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

Bab keempat, merupakan hasil penelitian yang menjelaskan tentang bagaimana cara mengimplementasikan manajemen terpadu (*total quality manajemen*) di SMA Al-Azhar Mandiri Palu dan impikasinya terhadap kinerja guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu.

Bab lima merupakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dijadikan bahan pertimbangan.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### ***A. Penelitian Terdahulu***

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelum dan telah diuji kebenarannya berdasarkan metode yang digunakan pada peneliti tersebut. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan referensi untuk membandingkan penelitian yang sekarang dengan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penulis saat ini, antara lain:

Hennie E.L. Mokoginka, dengan judul implementasi manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kualitas pendidikan tinggi. Dalam jurnal tersebut, dijelaskan tentang bagaimana cara agar masyarakat atau *customer* tertarik untuk masuk ke perguruan tinggi tersebut. Jurnal tersebut hampir sama dengan peneliti bahas akan tetapi di jurnal tersebut membahas tentang manajemen mutu terpadu dalam lingkup perguruan tinggi, sedangkan yang akan peneliti bahas adalah tentang manajemen mutu terpadu dalam lingkup sekolah.<sup>7</sup>

Kholidatunur, Nim: 106018200682, Prodi Manajemen Pendidikan, Jurusan Kependidikan Islam, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011, melakukan penelitian tentang “Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses penerapan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu

---

<sup>7</sup>Hennie E.L.Mokoginka, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi*, <https://scholar.google.co.id/ejournal.undiksha.ac.id>(diakses pada 10 februari 2019)

Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan fokus pada studi dokumentasi dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di pondok pesantren Modern Sahid yang dispesifikasikan kepada: Pembuatan *Job Description* yang jelas, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang jelas, sumber daya pondok pesantren, perlu adanya komunikasi internal, dan eksternal.<sup>8</sup>

Emil Furoidah, Nim: D01208100, Jurusan Pendidikan Agama Islam, Fakultas Ilmu Tabiyah dan Keguruan, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2012, melakukan penelitian tentang “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Mewujudkan Pendidikan Islam di SMK Sepuluh November Sidoarjo”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam mewujudkan pendidikan Islam di SMK Sepuluh November Sidoarjo, untuk penerapan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam mewujudkan pendidikan Islam di SMK Sepuluh November Sidoarjo, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam mewujudkan pendidikan Islam dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 SMK Sepuluh November Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif

---

<sup>8</sup>Kholidatunur, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid*, (Jakarta: Kependidikan Islam, UIN Syarif Hidayatullah , 2011)

pendekatan deskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat kita ketahui bahwa penelitian ini memiliki kesamaan, yaitu berhubungan dengan penerapan serta implikasi manajemen mutu. Akan tetapi, yang membedakannya adalah penelitian terdahulu lebih menekankan peningkatan pelayanan pendidikan Islam, sedangkan skripsi penulis lebih kearah peningkatan kinerja guru.

## **B. Tinjauan Tentang Manajemen Mutu Terpadu**

### **1. Pengertian Manajemen**

Manajemen berasal dari kata *to mange* yang berarti mengelolah. Pengelolaan dilakuakn melalau proses dan dikelolah berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh sekolah yang di antaranya adalah manusia, uang, metode, dan pemasaran yang dilakukan dengan sistem dalam suatu proses.<sup>10</sup> Robbin dan Coulter, (1996:4): “Memberikan definisi manajemen sebagai suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain”.<sup>11</sup>

Manajemen adalah proses usaha aktifitas yang berisi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian yang diselesaikan secara efisien

---

<sup>9</sup>Emil Furoidah, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Mewujudkan Pendidikan Islam di SMK Sepuluh November Sidoarjo*, (Surabaya: Pendidikan Agama Islam, UIN Sunan Ampel, 2012)

<sup>10</sup>Rohiat, *Manajemen Sekolah* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2010), 14

<sup>11</sup>Wibowo, *Manajemen Perubahan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), 9

dan melalui pendayagunaan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu yaitu menghasilkan produk atau jasa layanan yang diinginkan oleh sekelompok masyarakat.<sup>12</sup>

Pada hakekatnya manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan usaha anggota-anggota organisasi serta pendayagunaan sumber daya organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>13</sup> Perkembangannya istilah manajemen mendapatkan pengertian yang lebih spesifik dan variatif dari para ahli. Manajemen sebagai proses mendesain dan memelihara lingkungan dimana orang-orang bekerja sama dalam kelompok- kelompok untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu secara efisien, manajemen sebagai proses mengembangkan manusia.<sup>14</sup>

Dari definisi manajemen tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya yang ada untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Pentingnya manajemen agar pelaksanaan suatu usaha terencana secara sistematis dan dapat dievaluasi secara benar, akurat dan lengkap sehingga mencapai tujuan secara produktif, berkualitas, efektif, dan efisien.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup>Marno dan Triyo Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam* (Malang: PT. Refika Aditama, 2008), 1

<sup>13</sup>Wahjosumidjo, *Kepemimpinan dan Motivasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), 94

<sup>14</sup>Daniel C Kambey, *Landasan Teori Administrasi/Manajemen* (Manado: Tri Ganesa Nusantara, 2006), 2

<sup>15</sup>Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2011), 18

Fungsi merupakan elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dan pemimpin dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Adapun penjelasan secara rinci tentang fungsi manajemen sebagai berikut:

- a. *Planning*  
*Planning* merupakan langkah pertama yang harus dilakukan seorang manajer. Fungsi *planning* mencakup mendefinisikan tujuan organisasi, mengembangkan strategi menyeluruh untuk mencapai tujuan, dan mengembangkan hierarki komprehensif dari rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
- b. *Organizing*  
*Organizing* merupakan tanggung jawab manajer untuk mendesain struktur organisasi dan mengatur pembagian pekerjaan. Termasuk memperimbangkan apa tugas yang harus dilakukan, siapa melakukan, bagaimana tugas dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dan dimana keputusan dibuat. *Organizing* merupakan persiapan sebelum pekerjaan sebenarnya dilakukan.
- c. *Leading*  
*Leading* atau memimpin merupakan fungsi manajer untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan orang untuk menjalankan pekerjaan agar tujuan dapat dicapai. Manajer memotivasi pekerja, mengarahkan aktivitas orang lain, memilih saluran komunikasi yang efektif, atau menyelesaikan konflik diantara anggota, dan mereka terkait untuk memimpin bawahan untuk mewujudkan tujuan organisasi.
- d. *Actuating*  
*Actuating* berkenaan dengan fungsi manajer untuk menjalankan tindakan dan melaksanakan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. *Actuating* merupakan implementasi dari apa yang direncanakan dalam fungsi *Planning* dengan memanfaatkan persiapan yang sudah dilakukan dalam *Organizing*.
- e. *Controlling*  
*Controlling* merupakan aktivitas untuk meyakinkan bahwa semua hal berjalan seperti seharusnya dalam memonitor kinerja organisasi. Kinerja aktual harus dibandingkan dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Jika terdapat deviasi signifikansi, dilakukan korelasi dan di kembalikan ke jalur yang tepat. Monitoring merupakan alat untuk mengontrol. Dengan demikian, controlling melakukan koreksi terhadap pelaksanaan dan untuk mengetahui apakah tujuan dapat dicapai.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>Ibid, 14

Manajemen merupakan salah satu hal yang sangat penting dan menarik untuk dikaji apalagi berkaitan dengan manajemen organisasi terutama oleh seorang pemimpin yakni kepala sekolah dalam lembaga pendidikan formal. Para pakar manajemen telah banyak memberikan tentang pengertian dan teori kepemimpinan dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, hal tersebut disebabkan organisasi tidak dapat dipisahkan dengan kepemimpinan kepala sekolah. Berhasil tidaknya suatu organisasi salah satunya ditentukan oleh kepala sekolah yang memimpin organisasi, bahkan maju mundurnya suatu organisasi sering diidentikkan dengan perilaku kepala sekolah dalam memimpinya.

Beberapa prinsip manajemen dapat dikemukakan diantaranya sebagaimana di bawah ini;

1. Pembagian kerja  
Bila ada kejelasan tentang siapa mengerjakan apa, maka kelompok akan lebih berhasil-guna dan berdaya-guna karena baik kerjanya
2. Disiplin  
Ketaatan kepada peraturan yang telah disepakati bersama dan kesadaran anggota yang tinggi tentang tanggung jawab dan tugas-tugasnya amat menentukan keberhasilan manajemen.
3. Kesatuan perintah (*unity of command*)  
Perlu adanya kesatuan perintah untuk menghindari kesimpangsiuran.
4. Kesatuan arah  
Kesepakatan tentang arah tujuan merupakan hal yang mengikat kelompok dan mencegah perselisihan
5. Kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi  
Kepentingan tiap anggota diperhatikan, tetapi kepentingan bersama diutamakan.
6. Rantai berjenjang dan rentan kendali  
Manajemen dilakukan bertingkat-tingkat dan merupakan mata rantai rantai yang berjenjang. Rentang kendali suatu manajemen yang sebaliknya

terbatas pada 3 tingkat dibawahnya.hal ini biasanya menghasilkan efektifitas yang tinggi.<sup>17</sup>

## 2. *Total Quality Manajemen*

Seperti halnya dengan kualitas,definisi TQM juga ada bermacam-macam. TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. <sup>18</sup>

Definsi lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Jadi, TQM merupakan perbaikan kualitas organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang dalam pendidikan disebut siswa dan orang tua siswa.

Untuk memudahkan pemahamannya,pengertian TQM dapat dibedakan dalam dua aspek. Aspek pertama menguraikan apa TQM itu dan aspek kedua membahas bagaimana mencapainya.

Total quality manajemen merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.<sup>19</sup>

Manajemen mutu terpadu juga dapat dikatakan sebagai suatu nilai sistem yang mendasar dan berkomperhensif dengan mengelolah organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam jangka panjang dengan

---

<sup>17</sup>Azhar Arsyad, *Pokok-Pokok Manajemen*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 22

<sup>18</sup>Fandy Tjiptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andy Offset, 2003), 4

<sup>19</sup>Ibid., 4.

memberikan perhatian secara khusus pada tercapainya kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan secara memadai terhadap terpenuhinya kebutuhan seluruh stakeholders organisasi yang bersangkutan.

Dengan demikian manajemen mutu terpadu berkaitan dengan:

1. Pelanggan, baik internal organisasi maupun eksternal organisasi
2. Kualitas, yang dimaksud adalah kualitas pelayanan baik secara individual maupun kelembagaan terus menerus dilakukan oleh setiap individu dan kelembagaan.
3. Pengambilan keputusan didasarkan atas keputusan yang bersifat ilmiah
4. Adanya komitmen semua komponen dalam organisasi.
5. Adanya kejasama tim
6. Perbaikan dilakukan secara terus menerus
7. Kebebasan dilakukan secara terkendali
8. Adanya kesatuan tujuan
9. Keterlibatan personil secara keseluruhan.<sup>20</sup>

Total quality approach hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik TQM berikut ini:

1. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas.
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
4. Memiliki komitmen jangka panjang.
5. Membutuhkan kerja sama tim (*teamwork*)
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
8. Memberikan kebebasan yang terkendali
9. Memiliki kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.<sup>21</sup>

Di dalam TQM dikenal adanya lima tiang (*pillar*). Pertama, membina tekad yang kuat dari pimpinan sampai tingkat paling bawah dari seluruh jajaran yang ada untuk meningkatkan mutu. Kedua, perbaikan proses. Dengan kata lain,

---

<sup>20</sup> Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), 103

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono, *Total Quality Management*, 5

memperbaiki mutu secara bertahap dan terus menerus. Ketiga, pemberdayaan setiap orang dalam lembaga atau organisasi. Keempat, membantu setiap orang untuk dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Kelima, berfokus pada pelanggan.

Merurut Dean sebagaimana dikutip oleh Ali Djamhuri dalam bukunya Sudyono, prinsip umum manajemen mutu terpadu meliputi:<sup>22</sup>

1. Organisasi yang memfokuskan pada ketercapaian kepuasan pelanggan

Organisasi dalam hal ini manajemen harus dapat mengoptimalkan seluruh potensi dan sumber daya organisasi dan sistem yang ada untuk menciptakan aktivitas terhadap tercapainya kepuasan pelanggan. tercapainya kepuasan pelanggan meliputi seluruh *stakeholders*, baik yang ada di dalam organisasi (untuk perguruan tinggi, dosen, dan karyawan) dan yang berada diluar organisasi misalnya mahasiswa, pemerintah, dunia usaha sebagai pemakai produk (lulusan), dan pemasok serta masyarakat pada umumnya.

*Ekspektansi stakeholders* harus diletakkan pada posisi dan perspektif yang dinamis dan berjangka panjang. Oleh karenanya harapan tersebut menjadi kewajiban organisasi untuk memenuhinya dalam kerangka pemuasan pelanggan, yang berkelanjutan dan masa depan.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan proses untuk mempengaruhi pihak lain untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karenanya pemimpin harus memiliki visi dan

---

<sup>22</sup> Sudyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, 104

misi yang jelas, sehingga keduanya dapat dituangkan dalam kebijakan yang akan diambil.

### 3. Keterlibatan seluruh partisipan organisasi

Seluruh komponen dalam organisasi tak terkecuali dalam lembaga pendidikan tinggi harus dilibatkan. Artinya seluruh sivitas pendidikan tinggi harus selalu berusaha untuk melakukan perbaikan secara terus menerus. Perbaikan bukan hanya dari pihak pimpinan, dosen karyawan, tetapi dosen juga harus memiliki komitmen untuk melakukan perbaikan. Dengan kata lain semua sivitas pendidikan tinggi harus dilibatkan dalam upaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pelanggan.

### 4. Pendekatan yang menekankan pada perbaikan proses

Kurangnya dukungan sistem informasi dan alat ukur keberhasilan TQM berasumsi bahwa *output* akhir suatu organisasi tidak semata-mata dilihat secara parsial, tetapi suatu proses yang panjang. Proses tersebut dilakukan secara sadar oleh setiap individu. Kegiatan tersebut juga dilakukansaling terkait satu dengan lainnya sehingga menghasilkan *output* organisasi. Jelasnya tamatan atau lulusan bukan semata-mata produk tenaga akademik, karyawan, kepala sekolah, murid, orang tua, pemerintahn dunia usahan dan masyarakat luas, yang tentu saja proporsinya berbeda satu dengan yang lain.

### 5. Penerapan manajemen dengan pendekatan sistem

Dalam konteks organisasi, upaya menyempurnakan proses tertentu harus dikaitkan dengan proses lainnya. Oleh karena pihak-pihak yang terkait dengan proses tersebut merupakan rangkaian yang tidak dapat dipisahkan. Tuntutan

peningkatan kualitas pembelajaran tidak dapat dilakukan oleh tenaga pengajar semata, tetapi harus pula melibatkan aspek ketatausahaan, kepemimpinan, fasilitas, dan penciptaan organisasi yang optimal atau mendukung.

6. Langkah perbaikan yang dilakukan secara terus menerus

Inti perbaikan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan adalah adanya *human resources empowerment* baik bagi tenaga edukatif maupun administratif. Realitas menunjukkan belum seluruhnya pemimpin organisasi menyadari arti pentingnya pemberdayaan tenaga akademik dan administrative. Para pemimpin sering lebih mementingkan pengembangan fasilitas atau pembangunan fasilitas. Hal ini ditunjukkan oleh adanya anggaran pendidikan dan pelatihan untuk kedua tenaga tersebut tidak atau setidak-tidaknya kurang berimbang dibandingkan dengan anggaran pembangunan fisik.

7. Penerapan pengambilan keputusan yang didasarkan pada fakta

Manajemen mutu terpadu berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Oleh karenanya maka orientasi manajemen mutu terpadu harus mendasarkan pada fakta yang diinginkan oleh pelanggan. Pada sisi lain kepuasan berkaitan dengan kualitas. Implikasinya kualitas kepuasan tersebut harus dapat diukur dan dapat dilakukan *monitoring* setiap saat. Dengan demikian pemimpin organisasi harus dapat menciptakan dan mengembangkan alat ukur sebagai indicator keberhasilan suatu lembaga.

8. Hubungan dengan supplier yang saling menguntungkan

Filosofi manajemen mutu terpadu diperguruan tinggi :*pertama*, pemenuhan kebutuhan pelanggan yang sebaik-baiknya atau kepuasan pelanggan , serta *kedua*,

menciptakan budaya kerja dan budaya akademik dalam diri karyawan maupun tenaga pendidikan dalam layanan pendidikan, misalnya motivasi, sikap kemauan, dedikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Masalahnya adalah setiap pelanggan memiliki ukuran yang berbeda. Dengan kata lain tolak ukur untuk setiap pelanggan adalah berbeda, misalnya bagi seorang guru salah satu tugasnya adalah melayani siswa yang kurang pintar justru senang. Sementara siswa puas dengan penguasaan teori secara tuntas daripada masalah-masalah teknis, sedangkan siswa lainnya lebih senang dan puas dengan pemahaman yang sifatnya teknis.

Sedangkan menurut Hensler dan Brunell yang dikutip oleh Fandi Tjiptono dalam bukunya, ada empat prinsip utama dalam TQM. Keempat prinsip tersebut adalah:<sup>23</sup>

1. Kepuasan pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketetapan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi ilmu yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

---

<sup>23</sup> Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management*, 14.

## 2. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitas kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam setiap organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

## 3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan. Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini. *Pertama*, prioritasasi (*prioritization*) yakni suatu konsep bahwa berkaitan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan time dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Konsep *kedua*, variasi (*variation*) atau variabilitas kinerja manusia. Data statistic dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bahian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

## 4. Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-

langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

### **C. Kinerja Guru**

#### **1. Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Dilihat dari arti kata kinerja berasal dari kata *performance*.

Menurut Suprihanto yang dikutip oleh Supardi dalam bukunya yang berjudul Kinerja Guru, kata "*performace*" memberikan tiga arti, yaitu: (1) "prestasi" seperti dalam konteks kalimat "*high performace car*", atau "mobil yang sangat cepat"; (2) "pertunjukan" seperti dalam konteks atau kalimat "*folk dance performace*", atau "pertunjukan tari-tarian rakyat"; (3) "pelaksanaan tugas" seperti dalam konteks atau kalimat "*in performing his/her duties*".

Dari pengertian di atas kinerja diartikan sebagai prestasi, menunjukkan suatu kegiatan atau perbuatan dan melaksanakan tugas yang telah di bebankan. Pengertian kinerja sering diidentifikasi dengan prestasi kerja. Karena persamaan dengan prestasi kerja. Prestasi kerja merupakan:

Hasil kerja seseorang dalam periode tertentu merupakan prestasi kerja, bila dibandingkan dengan target/sasaran, standard, criteria yang telah di tentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama ataupun kemungkinan-kemungkinan lain dalam suatu rencana tertentu.

kinerja lebih sering disebut dengan prestasi yang merupakan “hasil” atau “apa yang telah keluar” dari sebuah pekerjaan dan kontribusi sumber daya manusia terhadap organisasi.<sup>24</sup>

## 2. *Indikator Kinerja Guru*

Tiap individu, kelompok atau organisasi memiliki kriteria penilaian tertentu atas kinerja dan tanggung jawab yang di berikan. Contoh tentang kriterianya seorang “*trainer*” sebagai berikut:

- a. Jumlah pelatihan yang di lakukan sepanjang tahun
- b. Jumlah keseluruhan peserta program
- c. Peninhkata dalam diri peserta pelatihan
- d. Pertambahan nilai peserta dibandingkan dengan yang tidak mengikuti program, dan
- e. Jumlah kesalahan, ketidakhadiran, atau kelambanan peserta pelatihan dibandingkan dengan yang tidak mengikuti program.<sup>25</sup>

Sedangkan yang dapat dijadikan sebagai indikator standard kinerja guru diantaranya:

- Standar 1: *knowledge, Skills, and Dispositions*
- Standar 2: *Assesment Syistem and Unit Evaluation*
- Standar 3: *Field experience and Clinical Practice*
- Standar 4: *Diversity*
- Standar 5: *Faculty Qualification, Performance, and Development*
- Standar 6: *Unit Governance and Reseources.*<sup>26</sup>

Indikator di atas menunjukkan bahwa standar kinerja guru merupakan suatu entuk kualitas atau patokan yang menunjukkan adanya jumlah dan mutu kerja yang harus dihasilkan guru meliputi: pengetahuan, keterampilan, sistem penempatan

---

<sup>24</sup>Supardi, *Kinerja Guru*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada 2014), 45

<sup>25</sup>Didi Pianda, *Kinerja Guru* (Jawa barat:CV. Jejak, 2018), 11

<sup>26</sup>Ibid, 15

dan unit variasi pengalaman, kemampuan praktis, kualifikasi, hasil pekerjaan, dan pengembangan.

### **3. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Guru***

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi maupun individu. Tempe mengemukakan bahwa: “faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja atau kinerja seseorang antara lain adalah lingkungan, perilaku manajemen, desain jabatan, penilaian kinerja, umpan balik dan administrasi pengupahan”. Sedangkan Kopelmen menyatakan bahwa: “kinerja organisasi ditentukan oleh empat faktor antara lain yaitu: (1) lingkungan, (2) karakteristik individu, (3) karakteristik organisasi dan (4) karakteristik pekerjaan”.<sup>27</sup>

Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan, kemampuan, motivasi, kepercayaan, nilai-nilai, serta sikap. Karakteristik individu sangat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi dan karakteristik pekerjaan.

Variasi yang mempengaruhi perilaku dan prestasi kerja atau kinerja, yaitu individual, organisasional dan psikologis seperti diuraikam dibawah ini:

- a. Variabel individual, terdiri dari (a) kemampuan dan keterampilan: mental dan fisik, (b) latar belakang: keluarga, tingkat sosial, penggajian, (c) demografis: umur, asal-usul, jenis kelamin
- b. Variabel organisasional, terdiri dari: (a) sumber daya, (b) kepemimpinan, (c) imbalan, (d) struktur

---

<sup>27</sup>Ibid., 50

- c. Variabel psikologis, terdiri dari: (a) persepsi, (b) sikap, (c) kepribadian, (d) belajar, (e) motivasi.<sup>28</sup>

Selain individual, organisational dan psikologis factor lain yang mempengaruhi kinerja guru adalah faktor situasional seperti berikut ini:

1. Variabel situasional:

- a. Faktor fisik dan pekerjaan, terdiri dari; metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik
- b. Faktor sosial dan organisasi, meliputi: peraturan-peraturan organisasi, sifat organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Dari paparan diatas dapat dilihat bahwa banyak faktor dan variable yang memengaruhi kinerja guru. Faktor-faktor tersebut biasa berasal dari dalam diri yaitu faktor individu dan vaktor psikologis dan juga dapat berasal dari luar atau faktor situasional. Disamping itu juga kinerja dipengaruhi karakteristik pekerjaan.

Menurut Undang-Undang republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen: “Guru adalah pendidik professional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah”. Dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 dijelaskan bahwa: “Guru mempunyai kedudukan sebagai tenaga professional pada jenjang pendidikan usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah, pada jalur pendidikan formal yang di angkat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (pasal 2 UU RI No. 14: 2005).<sup>29</sup>

Profesi guru merupakan bidang pekerjaan khusus yang dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip:

---

<sup>28</sup>Ibid., 51

<sup>29</sup>Republik Indonesia, No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, (Cet. III; Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016), 52

- (1) Memiliki bakat, minat, panggilan jiwa dan idealisme
- (2) Memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketakwaan, dan ekhlak mulia
- (3) Memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas
- (4) Memperoleh penghasilan yang di tentukan sesuai dengan prestasi kerja
- (5) Memiliki kesempatan untuk mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan
- (6) Memiliki jaminan perlindungan hokum dalam melaksanakan tugas keprofesionalan
- (7) Memiliki organisasi profesi yang mempunyai kewenangan mengatur hal-hal yang berkaitan dengan tugas keprofesionalan guru<sup>30</sup>

Kinerja guru merupakan kemampuan seorang guru dalam melaksanakan tugas pembelajaran disekolah dan bertanggungjawab atas peserta didik dibawah bimbingan dengan meningkatkan prestasi belajar peserta didik. Oleh karena itu, kinerja guru itu dapat di artikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan kemampuan seorang guru dalam menjalankan tugasnya disekolah serta menggambarkan adanya suatu perbuatan yang ditampilkan guru dalam atau selama melakukan aktivitas pembelajaran.

Kinerja guru tidak hanya ditunjukkan oleh hasil kerja, akan tetapi juga ditunjukkan oleh perilaku dalam bekerja. Lembaga Administrasi Negara menyebut *kinerja* sebagai: “gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran”.

Kinerja guru dapat terlihat jelas dalam pembelajaran yang diperlihatkannya dari prestasi belajar peserta didik. Kinerja guru yang baik akan menghasikan prestasi belajar peserta didik yang baik. Selanjutnya kinerja yang baik terlihat dari hasil yang diperoleh dari penilaian prestasi peserta didik.

---

<sup>30</sup>Ibid, 57

Perencanaan pembelajaran merupakan suatu aktivitas-aktivitas yang akan dilaksanakan sebelum pembelajaran itu sendiri dilaksanakan. Kemampuan merencanakan pembelajaran meliputi tujuh hal, yaitu:

1. Memahami tujuan pembelajaran, mengidentifikasi topik-topik pembelajaran, dan menetapkan tujuan umum untuk setiap topic pembelajaran.
2. Mengetahui karakteristik utama peserta didik.
3. Membuat tujuan pembelajaran menjadi spesifik dalam bentuk tingkah laku peserta didik sehingga memungkinkan untuk pengukuran secara langsung
4. Mengetahui subjek dan isi setiap materi hingga mendukung bagi pencapaian tujuan
5. Mengembangkan alat ukur awal guna mengetahui latar belakang peserta didik serta pengetahuan mengenai topic yang diajarkan
6. Mengetahui kegiatan-kegiatan pembelajaran beserta sumber-sumbernya sehingga peserta didik dapat mencapai tujuan
7. Menggerakkan layanan-layanan yang mampu mendukung dana dan alat yang digunakan dalam proses pembelajaran.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup>Supriadi, *kinerja guru*, (Depok:PT. R ajaGrafindo Persada.2014), 45-60

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### ***A. Pendekatan dan Desain Penelitian***

##### **1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan hasil temuan dengan kata-kata tanpa dengan uji-uji statistik. Untuk mendapatkan hasil pembahasan yang valid dan penyajian yang akurat dari penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif.

Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif adalah : “Sebagai produsen penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata penulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.<sup>32</sup> Sejalan dengan definisi tersebut, Kirt dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah :

Tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.<sup>33</sup>

Adapun pertimbangan-pertimbangan dalam pendekatan kualitatif ini sebagai berikut :

---

<sup>32</sup>Lexi.J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Remaja Rosdakarya, 2000), 3

<sup>33</sup>Ibid, 3

- a. Penyesuaian pendekatan kualitatif lebih muda apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.
- b. Bersifat langsung antara peneliti dengan responden.
- c. Lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola – pola nilai yang dihadapi.<sup>34</sup>

Menurut Mohammad Ali, langkah-langkah yang ditempuh dalam melaksanakan penelitian sebagai berikut :

- a. Merumuskan fokus suatu penelitian.
- b. Menyusun kerangka kerja teoritis.
- c. Melaksanakan penelitian untuk mengumpulkan data.
- d. Analisis data
- e. Menyusun laporan.<sup>35</sup>

Tentunya dalam melakukan penelitian secara kualitatif peneliti langsung mengambil data-data yang bersumber dari penelitian atau Refensi yang ada, sebagai sumber utama dalam pengambilan data. Data-data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber baik lewat penelitian maupun lewat buku-buku yang berkaitan dengan penjelasan, akan di analisis kemudian disajikan secara akurat dengan menggunakan metode kualitatif.

## 2. Desain Penelitian

Salah satu bagian terpenting dalam sebuah penelitian adalah desain penelitian yang dapat diartikan sebagai usaha merencanakan dan menentukan segala kemungkinan yang diperlukan dalam suatu penelitian. Menyusun desain penelitian merupakan tahap kedua dari lima tahap penting dalam proses penelitian

---

<sup>34</sup>Ibid, 6

<sup>35</sup>Muhammad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1992), 163

yakni menentukan masalah, menyusun desain penelitian, melakukan pengumpulan data, menganalisis data dan melakukan interpretasi data.

### **B. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian berada di SMA Al-Azhar Palu. Dengan melihat kondisi manajemennya yang sangat mungkin untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut, dan oleh karena itu peneliti mengangkat judul Manajemen Mutu Terpadu (total quality manajemen) dalam kinerja guru di SMA Al-Azhar Palu.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Karena penelitian ini bersifat kualitatif, maka kehadiran peneliti di lapangan mutlak ada sebagai instrumen. Peran peneliti di lapangan sebagai partisipasi penuh dan aktif karena peneliti yang langsung mengamati dan mencari informasi melalui informan atau narasumber.

Sebelum penelitian ini dilakukan terlebih dahulu peneliti meminta izin kepada Kepala sekolah SMA Al-Azhar Palu dengan memperlihatkan surat rekomendasi penelitian dari Rektor IAIN Palu. Dengan demikian Peneliti akan di ketahui kehadirannya di lokasi.

### **D. Data dan Sumber Data**

Jenis dan sumber dari penelitian ini adalah :

#### **1. Data Primer**

Data primer (primary data) adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan dialog sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian dan

hasil pengujian tertentu. Ada dua metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data primer, yaitu melalui observasi dan wawancara.<sup>36</sup>

Dengan demikian data primer yaitu data yang diperoleh lewat pengamatan langsung wawancara melalui narasumber atau informan yang dipilih. Adapun sumber data atau informan penelitian ini adalah Kepala sekolah, guru dan siswa.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder bisa berupa data yang diperoleh melalui dokumen dan catatan-catatan yang berkaitan dengan objek penelitian yang menunjukkan gambaran umum tentang manajemen mutu terpadu dalam kinerja guru di SMA Al-Azhar Palu.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian lapangan (*field research*) yaitu pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung ditempat untuk memudahkan sumber referensi besar yang ada dengan menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

#### **a. Observasi**

Obsevasi atau pengamatan adalah teknik pengumpulan data dimana seorang peneliti melakukan pengamatan pada kinerja guru yang menjadi objeknya. Teknik observasi yang digunakan adalah observasi langsung, yaitu mengumpulkan data di lapangan dengan melalui pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dan hal-hal penting yang Penulis temui di lokasi penelitian.

---

<sup>36</sup>Lexi. J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remajaa Rosdakarya, 2000), 7

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Cholid Narbuko, teknik observasi adalah: Merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti. Alat pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara mengamati dan mencari secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.<sup>37</sup>

Dengan demikian bahwa dalam observasi nanti pada saat di lokasi penelitian harus dapat mengumpulkan data-data yang sesuai dengan keadaan yang akan diteliti, dengan cara mengamati dan mencari secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki khususnya manajemen mutu terpadu dalam kinerja guru di SMA Al-Azhar Palu.

#### **b. Wawancara**

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).<sup>38</sup>

Dalam hal ini, peneliti harus memiliki pendekatan emosional terhadap obyek yang akan diteliti nantinya agar dapat memudahkan untuk melakukan sistem wawancara nanti dalam hal ini pengambilan data melalui wawancara.

Wawancara yang digunakan adalah jenis wawancara langsung dan tidak langsung. Wawancara langsung ialah wawancara yang dilakukan dengan cara bertatap muka dengan oleh informan dengan memberikan pertanyaan terstruktur dan

---

<sup>37</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Cet. IV; Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), 70

<sup>38</sup>Mohammad Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), 234

menggunakan alat perekam, sedangkan wawancara tidak langsung ialah wawancara yang dilakukan dengan informan tanpa bertatap muka misalnya, dapat melalui handphone atau sosial media.

### c. Dokumentasi

“Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang mana data itu diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen itu ada relevannya dengan objek penelitian”.<sup>39</sup> Dalam teknik pengumpulan data ini Penulis melakukan penelitian dengan menghimpun data relevan dari sejumlah dokumen resmi atau arsip penting yang dapat menunjang kelengkapan data penelitian. Serta dalam teknik dokumentasi ini, Penulis juga menggunakan *tape recorder* sebagai transkrip wawancara dan kamera sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di lokasi yang di maksud.

### F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah Proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori dan dengan suatu uraian dasar.”<sup>40</sup> Pada bagian analisis data penulis menggunakan data kualitatif dimana penulis menganalisa hasil wawancara dan catatan-catatan di lapangan serta bahan-bahan yang ditemukan di lapangan dalam bentuk uraian. Namun berdasarkan data yang akurat sehingga memperoleh pembuktian yang memiliki fasilitas yang cukup. Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas tiga jenis, yaitu sebagai berikut :

---

<sup>39</sup>Ibid, 235

<sup>40</sup>Lexi.J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 3

### **1. Reduksi data**

Reduksi data adalah proses untuk menyusun data dalam bentuk uraian konkret dan lengkap sehingga data yang disajikan dalam satu bentuk narasi yang utuh. Reduksi data diterapkan pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan mereduksi kata-kata yang dianggap penulis tidak signifikan bagi penelitian.

### **2. Penyajian data**

Penyajian data yaitu menyajikan data yang telah direduksi dalam model-model tertentu sebagai upaya memudahkan pemaparan dan penegasan kesimpulan dan menghindari adanya kesalahan penafsiran dari data tersebut.

### **3. Verifikasi data**

Verifikasi data adalah pengambilan kesimpulan dari penyusunan data sesuai kebutuhan. Teknik verifikasi dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu :

- a. Deduktif, yaitu suatu cara yang ditempuh dalam menganalisis data dengan berangkat pengetahuan yang bersifat umum, kemudian digeneralisasikan menjadi yang bersifat khusus.
- b. Induktif, yaitu cara yang ditempuh untuk menganalisis data dengan berangkat pengetahuan yang bersifat khusus, kemudian digeneralisasikan menjadi yang bersifat umum.
- c. Komparatif, yaitu membandingkan beberapa data untuk mendapatkan kesimpulan tentang persamaan dan perbedaannya.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Mohammad Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia), 238

### ***G. Pengecekan Keabsahan Data***

Pengecekan keabsahan data diterapkan dipenelitian ini agar data yang di peroleh terjamin validitas dan kredibilitasnya. Dalam pengecekan keabsahan data ini, Penulis melakukannya dengan menggunakan metode triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Penggunaan metode trigulasi merupakan metode pengecekan data terhadap sumber data yang diperoleh dengan karakteristik sumber data yang sudah ditemukan oleh penulis, kesesuaian metode penelitian yang digunakan dan disesuaikan dengan teori yang dipaparkan oleh tinjauan pustaka dengan hasil penelitian.

Oleh sebab itu, pengecekan keabsahan data di lakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang shahih. Pengecekan keabsahan data penelitian ini di lakukan dengan cara mengoreksi data satu persatu melalui diskusi dengan Pimpinan, anggota atau pengikutnya serta masyarakat, agar dapat diketahui kesalahan-kesalahan yang ada, lalu kemudian akan di sempurnakan lebih lanjut.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### ***A. Gambaran Umum Sekolah***

##### ***1. Sejarah Berdirinya SMA Al-Azhar Mandiri Palu***

SMA Al-Azhar didirikan sekitar 8 tahun yang lalu yang ditandai dengan peletakan batu pertama pada tanggal 17 Agustus 2011. Berdirinya sekolah tersebut dengan alasan banyaknya minat dan permintaan dari orang tua siswa SMP Al-Azhar yang ingin prestasi anaknya berkelanjutan.

Pada 2 tahun pertama, SMA Al-Azhar masih menumpang belajar di SMP Al-Azhar sembari menunggu proses pembangunan selesai. Akan tetapi, pelaksanaan Ujian Nasional (UN) sudah dilaksanakan di sekolah sendiri pada bulan April 2014.

Penjurusan di sekolah tersebut pada awalnya merencanakan 3 jurusan, yaitu IPA, IPS, dan Bahasa. Akan tetapi, setelah melakukan uji minat dengan angket maka di tetapkan hanya 1 jurusan yaitu IPA. Hal itu dikarenakan peminat IPA lebih banyak daripada IPS dan Bahasa. Walaupun demikian, di SMA Al-Azhar tetap dapat mempelajari IPS dan unggul dalam bahasa.<sup>42</sup>

##### ***2. Visi dan Misi Sekolah***

Visi dan Misi merupakan komponen penting dalam mendirikan sebuah lembaga khususnya lembaga pendidikan karena Visi dan Misi merupakan petunjuk dan cita-cita dalam mengembangkan sekolah. Dalam perumusan Visi

---

<sup>42</sup>Arsip SMA Al-Azhar Mandiri Palu

dan Misi tentunya melihat dari beberapa aspek, salah satunya dengan melihat kebutuhan masyarakat terhadap lulusan.

Sama halnya dengan sekolah SMA Al-Azhar Palu merumuskan Visi dan Misi untuk mengembangkan sekolah dengan melihat kebutuhan terhadap lulusan yang mampu mengikuti perkembangan zaman. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dibawah ini.

a. Visi :

Mewujudkan Insan Pendidikan Berkualitas dan Berakhlak Mulia serta Mampu Bersaing di Tingkat Nasional & Global”

b. Misi :

- a) Menyediakan perangkat kurikulum dan mewujudkan pengembangan KTSP.
- b) Menyediakan tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional.
- c) Menyelenggarakan proses pembelajaran yang efektif.
- d) Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.
- e) Mewujudkan lulusan yang berkualitas.
- f) Melaksanakan manajemen kelembagaan yang bermutu.
- g) Menjalin kerjasama dalam memenuhi pembiayaan sekolah.
- h) Meningkatkan penghayatan dan pengamalan siswa terhadap agamanya.
- i) Menumbuhkembangkan kretivitas dan inovasi terhadap budaya daerah dan budaya Nasional.

- j) Meningkatkan prestasi dalam lomba akademis dan non akademis sampai ketingkat Nasional dan Internasional.<sup>43</sup>

### 3. *Keadaan Tenaga Pendidik dan Kependidikan*

Di SMA Al-Azhar Palu memiliki Tenaga Pendidik sebanyak 36 orang yang dimana guru PNS sebanyak 2 orang, Wakil kepala Sekolah 3 orang, guru tetap yayasan 33 orang, dan guru tidak tetap 2 orang. Sedangkan jumlah Tenaga Kependidikan sebanyak 10 orang, untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

**Tabel 1: Daftar Keadaan Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan Tahun 2019**

<b>A. Tenaga Pendidik</b>		
1	Guru PNS	2 Orang
2	Wakil Kepala Sekolah	3 Orang
3	Guru Tetap Yayasan	33 Orang
4	Guru Tidak Tetap	2 Orang
<b>B. Tenaga Kependidikan</b>		
1	Penjaga Sekolah	1 Orang
2	Staf Tata Usaha	2 Orang
3	Operator	1 Orang
4	Teknisi	1 Orang
5	Laboran	1 Orang
6	Pustakawan	1 Orang
7	Tukang Kebun	1 Orang
8	Cleaning Service	2 Orang

Sumber Data : Tata usaha SMA Al-Azhar Palu Tahun 2019

<sup>43</sup>Arsip, SMA Al-Azhar Palu

#### 4. *Keadaan Peserta Didik*

Jumlah peserta didik di SMA Al-Azhar tiap tahun meningkat, ditandai dengan semakin meningkatnya jumlah peserta didik yang belajar di sekolah tersebut. Dengan meningkatnya jumlah peserta didik maka akan bertambah pula rombongan belajar. Berikut daftar peserta didik dari tahun ajaran 2015/2016 sampai tahun ajaran 2018/2019.

**Tabel 2: Daftar Keadaan Peserta Didik Empat Tahun Terakhir**

Tahun Pelajaran	Jumlah Kelas X		Jumlah Kelas XI		Jumlah Kelas XII	
	Siswa	Rombel	Siswa	Rombel	Siswa	Rombel
2015/2016	136	4	110	3	98	3
2016/2017	172	5	134	4	106	3
2017/2018	170	5	173	5	132	4
2018/2019	173	5	160	5	165	5

Sumber Data: Tata usaha SMA Al-Azhar Palu Tahun 2019

#### 5. *Keadaan Sarana & Prasarana*

Suatu sekolah yang ingin mempertahankan diri dan eksistensi ditengah-tengah perkembangan peserta didik. Dewasa ini harus berupaya sekuat tenaga untuk melengkapi sarana dan prasarana yang menjadi penunjang terlaksananya proses belajar mengajar secara kondusif dan rasional. Sarana dan Prasana di SMA Al-Azhar terbagi dua, yaitu bangunan dan peralatan Kantor. Bangunan sebanyak 15 buah dan peralatan kantor sebanyak 10 buah.

Kondisi di SMA Al-Azhar Palu akan diuraikan secara jelas sebagai berikut:

**Tabel 3.1: Keadaan Prasarana Tahun 2019**

No.	Jenis Sarana & Prasarana	Jumlah Ruang	Kondisi				Keterangan
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	
<b>Bangunan</b>							
1	Ruang Kelas	15	15	-	-	-	
2	Perpustakaan	1	1	-	-	-	
3	Ruang Laboratorium Biologi	1	1	-	-	-	
4	Ruang laboratorium Kimia	1	1	-	-	-	
5	Ruang Laboratorium Fisika	1	1	-	-	-	
6	Ruang Kepala Sekolah	1	1	-	-	-	
7	Ruang Tata Usaha	1	1	-	-	-	
8	Ruang Konseling	1	1	-	-	-	
9	Ruang UKS	2	2	-	-	-	
10	Gudang	1	1	-	-	-	
11	Ruang Organisasi Kesiswaan	1	1	-	-	-	
12	Kantin	2	2	-	-	-	
13	Laboratorium Komputer	1	1	-	-	-	
14	Laboratorium Bahasa	-	-	-	-	-	
15	Jamban	6	6	-	-	-	

Sumber Data: Tata usaha SMA Al-Azhar Palu Tahun 2019

Sedangkan kondisi peralatan kantor & mobiler di SMA Al-Azhar Palu akan diuraikan secara jelas sebagai berikut:

**Tabel 3.2: Keadaan Sarana Tahun 2019**

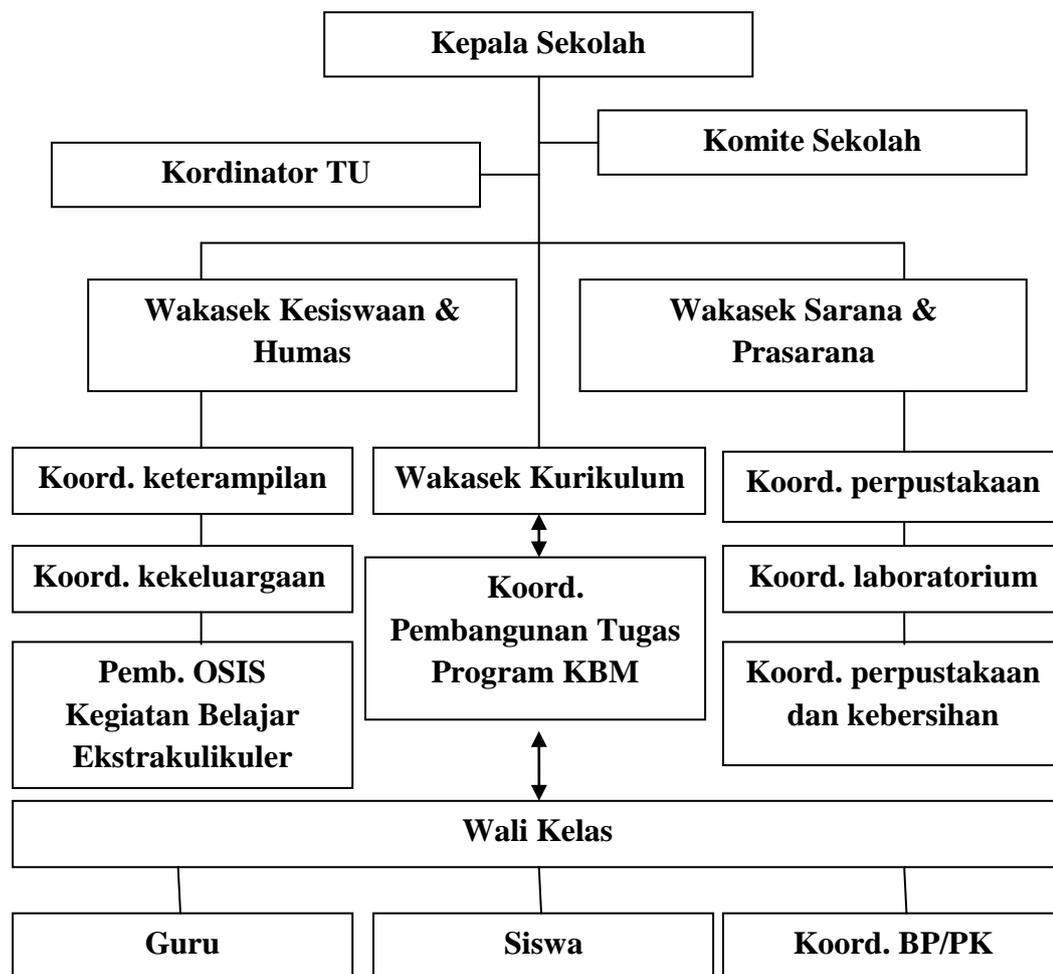
No.	Jenis Sarana & Prasarana	Jumlah Ruang	Kondisi				Keterangan
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	
<b>Peralatan Kantor &amp; Mobiler</b>							
1	Komputer	6	4	-	2	-	
2	Laptop	2	2	-	-	-	
3	Mesin Generator	1	1	-	-	-	
4	Radio Tape Recorder	6	3	-	3	-	
5	Meja Guru/Pegawai	23	23				
6	Kursi Guru/Pegawai	23	23				
7	Meja Siswa	487	485	2	-	-	
8	Kursi Siswa	487	485	-	-	2	
9	Papan Tulis	17	-	-	-	-	
10	Papan Data Siswa	1	1	-	-	-	

Sumber Data: Tata usaha SMA Al-Azhar Palu Tahun 2019

## 6. *Struktur Organisasi*

Struktur tersebut merupakan komponen penting yang harus ada dalam organisasi yang memuat terkait pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Di SMA Al-Azhar sama halnya di sekolah-sekolah lain, memiliki pembagian struktur organisasi dengan tujuan agar memiliki kejelasan tugas sehingga orang yang memegang tugas tersebut dapat melaksanakan peran dan fungsinya masing-masing. Berikut struktur organisasi di SMA Al-Azhar Palu.



### B. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Manajemen*) Di SMA Al-Azhar Mandiri Palu

Setiap program yang dicantumkan tidak terlepas dari kondisi dan tujuan sekolah, sehingga perlu adanya sebuah acuan atau target sekolah dalam melakukan kegiatan apapun demi terlaksananya tujuan tersebut akan tetapi tujuan maupun program tersebut harus berdasarkan kondisi sekolah. Upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen secara umum memiliki banyak kesamaan, fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut.

1. *Planning* (perencanaan) dalam manajemen mutu terpadu

Salah satu fungsi kepala sekolah adalah perencanaan. Program kegiatan apapun termasuk pendidikan perlu direncanakan dengan baik sehingga semua kegiatan terarah bagi tercapainya tujuan. Perencanaan merupakan pedoman kerja bagi para pelaksanaan pendidikan terkait, baik manajer dalam hal ini adalah kepala sekolah selaku pengelola utama maupun staf dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Selain itu, perencanaan sangat berfungsi untuk merubah keadaan yang lebih baik kedepannya, dengan perencanaan itu pula maka perbaikan kualitas sekolah akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang dimaksud pelanggan disini adalah orang tua dan siswa

SMA Al-Azhar Mandiri Palu memiliki perencanaan (*planning*) yang diterapkan dapat kita lihat dari hasil wawancara peneliti dengan Abdul Basit selaku kepala sekolah:

Saya selaku kepala sekolah mencari cara agar sekolah ini selalu menjaga kualitas mutu pendidikannya, hal itu dilakukan agar peminat atau konsumen pendidikan semakin banyak. Baik berhubungan dengan kerjasama antara kepala sekolah, wakasek, guru dan orang tua peserta didik. Selain itu, peningkatan kualitas dalam pembelajaran, pengrekrutan guru, dan kedisiplinan dan lain sebagainya.<sup>44</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa kepala sekolah SMA Al-Azhar Mandiri Palu selalu berusaha mencari cara dalam meningkatkan kualitas mutu pendidikan. Usaha yang telah dilakukan hanya untuk membuat sekolah tersebut selalu berkualitas.

Kemudian bapak Akhlis selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas adalah menambahkan bahwa:

---

<sup>44</sup>Abdul Basit, selaku kepala sekolah “wawancara” Tanggal 19 November 2019

Sekolah ini adalah sekolah swasta dan pada dasarnya sekolah swasta hidup dari masyarakat, kata hidup dari masyarakat tentu kita jadikan patokan untuk terus memegang prinsip keras kepercayaan, kapan kita dipercaya oleh masyarakat dalam arti mereka mendukung bahwa anak mereka bisa sukses dalam menempuh pendidikan di SMA Al-Azhar Mandiri Palu, hal itu adalah salah satu kunci keberhasilan. Salah satu indikator kepercayaan itu adalah adanya suatu peningkatan penerimaan peserta didik dari tahun ketahun. Dari tahun-tahun sebelumnya sekolah ini masih membuka tahapan pendaftaran satu lokal kemudian dua lokal dan setiap tahunnya penerimaan peserta didik di sekolah ini bertambah banyak kuotanya, dari tiga kelas, empat kelas, lima kelas, dan sekarang enam kelas. Minat orang tua untuk menyekolahkan anaknya di SMA Al-Azhar Mandiri semakin banyak, selaku kepala sekolah, wakasek, dan guru menyambut dengan diadakanya kelas yang lebih banyak supaya bisa menampung peserta didik. Salah satu wujud menjaga kepercayaan itu adalah peningkatan kualitas output pendidikan seperti prestasi siswa selalu dikembangkan dan nilai perbaikan peningkatan kelulusan peserta didik. Tentu kalau bicara tentang perencanaan pasti ada, baik meliputi perencanaan awal, evaluasi rutin, evaluasi berkala yang memastikan semua unsur yang ada di SMA Al-Azhar berjalan sesuai dengan tupoksinya masing-masing seperti guru, tata usaha dan lain-lain.<sup>45</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa SMA Al-Azhar Mandiri Palu adalah salah satu sekolah yang diminati oleh orang tua peserta didik. Sekolah ini selalu memberikan peluang setiap tahun untuk calon peserta didik dalam menempuh pendidikan, dan pada dasarnya sekolah ini selalu memperhatikan serta mengembangkan mutu pendidikan dengan cara perencanaan yang baik.

Ibu Siti Nur Wahdina selaku guru dan wakil kepala sekolah dibidang kurikulum, beliau menyampaikan bahwa untuk ketercapaian perencanaan peningkatan mutu terpadu adanya unsur-unsur yang saling bekerjasama, hal tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

---

<sup>45</sup>Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

Kepala sekolah SMA Al-Azhar Mandiri Palu selalu menekankan kerja sama antara kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, orang tua peserta didik. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan mutu pembelajaran.<sup>46</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa kepala sekolah dalam meningkatkan mutu terpadu selalu bekerjasama dengan seluruh unsur yang terkait terhadap perkembangan pendidikan hal tersebut dilakukan untuk menciptakan kualitas mutu yang lebih baik.

Kemudian bapak Hermani M. Pututo selaku guru dan kepala laboratorium memberikan tambahan bahwa:

Kepala sekolah selalu berkerja sama dari berbagai pihak yang ada dalam lingkungan sekolah, kepala sekolah selalu membicarakan dan berkerjasama dalam mengatasi masalah yang saya alami sebagai kepala laboratorium. Berhubungan dengan kegiatan di laboratorium, kepala sekolah selalu mengontrol apa yang perlu dikembangkan atau pengadaan peralatan laboratorium seperti apa yang harus disediakan dalam menunjang proses belajar.<sup>47</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kepala sekolah selalu berkerjasama dengan semua masyarakat sekolah, khususnya dari hasil wawancara kepala sekolah selalu memberi saran serta dukungan kepada kepala laboratorium, yaitu dengan cara mengontrol dan sebagainya.

## 2. *Organizing* (pengorganisasian) manajemen mutu terpadu

Pengorganisasian merujuk pada proses bagaimana proses manajemen itu diatur dan dikordinasikan diantara seluruh tenaga yang ada di lembaga sekolah

---

<sup>46</sup>Siti Nur Wahdinah, selaku guru dan wakil kepala sekolah dibidang kurikulum “Wawancara” Tanggal 07 Oktober 2019

<sup>47</sup>Hermani M. Pututo, selaku guru dan kepala laboratorium “wawancara” Tanggal 19 November 2019

tersebut sehingga tujuan sekolah itu dapat tercapai bersama-sama. *Organizing* adalah proses dalam memastikan kebutuhan manusia dan fisik setiap sumber daya tersedia untuk menjalankan rencana dan mencapai tujuan yang berhubungan dengan organisasi. *Organizing* juga meliputi penugasan setiap aktifitas, membagi pekerjaan ke dalam setiap tugas yang spesifik, dan menentukan siapa yang memiliki hak untuk mengerjakan beberapa tugas. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas organisasi atau sekolah maka harus ada pengelompokan yang teratur, berhubungan dengan hal itu peneliti mewawancarai Abdul Basit selaku kepala sekolah:

SMA Al-Azhar Mandiri Palu menerapkan sistem pembelajaran yang direncanakan secara baik dan teratur dengan membentuk rumpun-rumpun dalam pembelajaran, hal tersebut dilakukan agar pembelajaran berjalan secara berkualitas dan teratur serta dapat membentuk peserta didik yang berprestasi dibidang mereka masing-masing. Hal yang paling penting saya selalu menekankan kepada guru, wakil kepala sekolah dan seluruh masyarakat sekolah agar memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.<sup>48</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kepala sekolah selalu mencari ide-ide kreatif salah satunya dengan membentuk rumpun-rumpun belajar untuk peserta didik. Selain itu, kepala sekolah menekankan kepada guru untuk selalu menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Kemudian bapak Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas menambahkan pernyataan yang dengan berhubungan pembagian tugas adalah sebagai berikut:

SMA Al-Azhar Mandiri Palu memiliki masing-masing rumpun yaitu rumpun bahasa, eksata, sosial dan sebagainya, dimasing-masing rumpun

---

<sup>48</sup>Abdul Basit, selaku kepala sekolah “wawancara” Tanggal 19 November 2019

tersebut ada koordinator, dan peran koordinator yaitu memastikan kelengkapan pengajaran maupun lain-lain, dalam hal ini seluruh komponen di SMA Al-Azhar Mandiri Palu saling berkaitan satu sama lain serta memiliki kedudukan yang herarki. Misalnya berhubungan dengan sistem pembelajaran, dimana seluruh rumpun bahasa, aksata, sosial berkumpul kemudian saling memberikan evaluasi, selanjutnya diawasi wakasek kurikulum, kemudian wakasek kurikulum tersebut melaporkan ke kepala sekolah dan kepala sekolah melaporkan kepada koordinator pengawas.<sup>49</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa SMA Al-Azhar Mandiri Palu memiliki beberapa rumpun yang masing-masing mempunyai koordinator kemudian saling memberikan evaluasi dan rumpun tersebut diawasi oleh wakil kepala sekolah. Selanjutnya hasil dari evaluasi tersebut akan dilaporkan ke kepala sekolah dan ke pengawas.

Kemudian ibu Siti Nur Wahdinah selaku guru dan wakil kepala sekolah dibidang kurikulum menambahkan sebagai berikut:

Dalam memastikan pembelajaran tersebut berjalan dengan baik diadakan pembagian tugas pertama kepala sekolah sebagai pemimpin, kedua wakil kepala sekolah yang terdiri dari tiga bagian yaitu, kurikulum, kesiswaan dan humas yang dirangkap oleh satu orang, dan sarana prasarana. Pembagian tugas tersebut adalah ujung tombak dalam menunjang keberhasilan kegiatan pembelajaran, kemudian dalam prosesnya wakil kepala sekolah bekerjasama untuk mencapai tujuan sekolah. Misalnya, bidang kurikulum mempunyai wewenang untuk mengatur penjadwalan, aturan-aturan yang menyangkut tentang kepegawaiaan dan guru. Ketika guru tidak bisa hadir dalam proses pembelajaran maka akan digantikan dengan guru yang serumpun, apabila guru yang serumpun tidak hadir maka yang menggantikan adalah guru bimbingan konseling (BK). Selanjutnya bidang kesiswaan, peran wakil kepala sekolah dibidang ini adalah mengembangkan bidang akademik dan non akademik, SMA Al-Azhar Mandiri Palu memiliki organisasi yang berjumlah 11 yang dinaungi oleh OSIS. Yang terakhir bidang saptas, dalam keberhasilan mutu pendidikan tidak lepas dari dukungan sarana prasarana yang memadai.

---

<sup>49</sup>Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

SMA Al- Azhar Mandiri Palu memiliki 16 rombel, laboratorium, dan perpustakaan.<sup>50</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas adalah ujung tombak dalam keberhasilan, hal tersebut tidak lepas dari kerjasama yang dilakukan oleh wakil kepala sekolah, baik wakil kepala sekolah bidang kurikulum, kesiswaan, dan sarana prasarana.

Kemudian bapak Irwan selaku wakil kepala sekolah bidang sarana prasarana menambahkan bahwa:

Saya selaku wakil kepala sekolah dibidang sarana prasarana membantu proses penyediaan sarana prasarana dengan selalu berkomunikasi dengan atasan, serta memberikan usulan terhadap penyediaan sarana prasarana itu sendiri.<sup>51</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa peran wakil kepala sekolah dibidang sarana prasarana yaitu, membantu penyediaan, berkomunikasi, serta memberikan usulan terhadap sarana prasarana yang ada di SMA Al- Azhar Palu.

Kemudian bapak Sahrul selaku kepala perpustakaan menambahkan bahwa:

Peran saya selaku kapala perpustakaan yaitu membantu dalam penyediaan reverensi buku yang baru, berkomunikasi kepala kepala sekolah terkait ide-ide yang harus diterapkan dalam layanan perpustakaan dan memberikan selalu mencari strategi agar membuat perpustakaan tersebut bisa berfungsi serta mengait minat baca peserta didik itu sendiri.<sup>52</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa peran kepala perpustakaan dalam menunjang mutu pendidikan di SMA A-IAzhar Mandiri Palu dengan cara

---

<sup>50</sup>Siti Nur Wahdinah, selaku guru dan wakil kepala sekolah dibidang kurikulum “Wawancara” Tanggal 07 Oktober 2019

<sup>51</sup>Irwan, selaku wakil kepala sekolah bidang sarana prasarana kurikulum “Wawancara” Tanggal 07 Oktober 2019

<sup>52</sup>Sahrul, kepala perpustakaan “wawancara” Tanggal 19 November 2019

perbaiki layanan perpustakaan, mencari ide atau strategi agar dapat berfungsi sebagai mana mestinya.

3. *Leading* (mengarahkan) dalam manajemen mutu terpadu

*Leading* (mengarahkan) pada umumnya adalah teknik pengarahan atau pertanyaan-pertanyaan yang memberikan kesempatan kepada klien untuk bebas mengelaborasi, mengeksplorasi atau memberikan reaksi atau jawaban dari berbagai kemungkinan sesuai dengan keinginan bersama. Dalam hal peningkatan perbaikan kualitas mutu SMA Al-Azhar Mandiri Palu dapat kita lihat dari hasil wawancara dengan bapak Abdul Basit selaku kepala sekolah adalah sebagai berikut:

Bentuk pengarahan yang saya lakukan biasanya berbentuk lisan ataupun tertulis, selain itu sekolah ini selalu mengadakan evaluasi. Hal tersebut dilakukan agar guru mampu memahami cara dalam memecahkan hambatan yang mereka alami. Serta sekolah ini menerapkan pengembangankan keterampilan abad-21.<sup>53</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kepala sekolah selalu mengarahkan dan mendukung dengan cara evaluasi terhadap apa yang dialami guru dalam proses pembelajaran.

Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas adalah sebagai berikut:

Adapun bentuk pengarahan yang diterapkan di SMA Al-Azhar Mandiri Palu yaitu berbentuk himbauan baik secara lisan maupun tertulis, berbentuk kontrol langsung berupa evaluasi yang selalu rutin dilakukan. Kemudian sumber-sumber informasi yang akan dievaluasi tersebut berasal dari berbagai pihak baik dari wakil kepala sekolah, guru dan siswa.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup>Abdul Basit, selaku kepala sekolah “wawancara” Tanggal 19 November 2019

<sup>54</sup>Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa di SMA Al- Azhar Mandiri Palu melakukan pengarahannya dalam bentuk himbauan baik secara lisan ataupun tertulis, hal tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan dari manajemen mutu terpadu serta dapat mempertahankan dan mengembangkan kualitas mutu pendidikan yang ada SMA Al-Azhar Mandiri Palu.

Kemudian pernyataan tersebut ditambahkan oleh Irwan selaku wakil kepala sekolah bidang sarana prasarana kurikulum sebagai berikut:

Dalam proses pengarahannya kepala sekolah selalu menekankan kepada guru untuk selalu mencari informasi serta tidak hanya berpatokan dengan buku saja, kemudian guru harus mengembangkan keterampilan abad-21 atau diistilahkan dengan 4C (komunikasi, kolaborasi, berfikir kritis dan pemecahan masalah, kreatifitas dan inovasi), penerapan keterampilan tersebut membuat peserta didik dapat mentranfer sebuah informasi baik secara lisan maupun tulisan, peserta didik dapat bekerja sama, peserta didik dapat berfikir kritis dan dapat memecahkan masalah, dan yang terakhir peserta didik memiliki kreatifitas dan inovasi yang tinggi<sup>55</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa bahwa kepala sekolah selalu menekankan guru untuk selalu mengembangkan potensi pada dirinya untuk tidak selalu meneoton pada proses pembelajaran. Selain itu, guru juga harus mencari informasi tentang pengetahuan yang berkembang pada saat ini.

Berhubungan dengan mempertahankan dan mengembangkan kualitas mutu terpadu SMA Al-Azhar Mandiri Palu memiliki strategi tertentu, berhubungan dengan itu kami selaku peneliti melakukan wawancara dengan

---

<sup>55</sup>Irwan, selaku wakil kepala sekolah bidang sarana prasarana kurikulum “Wawancara” Tanggal 07 Oktober 2019

bapak Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas adalah sebagai berikut:

Dalam mempertahankan mutu adalah hal yang tidak mudah, karena pada dasarnya mempertahankan jauh lebih sulit dari pada meraih. Oleh karena itu, pencapaian yang diraih oleh sekolah ini harusnya tidak membuat kita terlalu larut dalam kegembiraan dan kesenangan, tapi yang harus kita lakukan adalah mempertahankan prestasi tersebut dengan cara memastikan bahwa hal-hal tersebut bisa dicapai kembali dengan cara meningkatkan dan mempertahankan prestasi yang didapatkan. Selain itu, kita harus bisa belajar dari berbagai pengalaman-pengalaman yang telah terjadi dan memastikan guru untuk selalu belajar dalam meningkatkan kualitas mereka agar prestasi yang telah dihasilkan bisa dipertahankan.<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa dalam mempertahankan mutu pendidikan yang paling terpenting adalah komponen-komponen dalam menunjang perkembangan mutu tersebut harus bisa menggali dan meningkatkan agar prestasi yang telah didapatkan bisa dipertahankan.

Kemudian bapak Hermani M. Potutu menambahkan bahwa:

Kepala sekolah selalu memberikan pengarahan secara lisan kepada saya dan para petugas layanan perpustakaan, hal tersebut dilakukan agar semua berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Selain itu kepala sekolah selalu memotivasi serta menekankan kedisiplinan yang tinggi.<sup>57</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kepala sekolah selalu berkerjasama dalam berbagai hal untuk meningkatkan mutu pendidikan di SMA Al-Azhar Mandiri Palu. Hal itu dibuktikan dengan pengarahan yang dilakukan kepala sekolah terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan .

---

<sup>56</sup>Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

<sup>57</sup>Hermani M. Pututo, selaku guru dan kepala laboratorium “wawancara” Tanggal 19 November 2019

#### 4. *Actuating* (penggerakan) dalam manajemen mutu terpadu

Penggerakan merupakan usaha menggerakan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut. Menggerakan sama halnya memberikan pekerjaan dan tanggung jawab kepada seseorang, pekerjaan tersebut bisa berjalan sesuai dengan tujuan apabila ada beberapa unsur yang saling bekerja sama. Berhubungan dengan hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan bapak Abdul Basit selaku kepala sekolah di SMA Al-Azhar Mandiri Palu adalah sebagai berikut:

Saya selaku kepala sekolah menyarankan kepada guru untuk selalu mencari informasi tentang pembelajaran hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik. SMA Al-Azhar Mandiri Palu mempersiapkan peserta didik dalam mengikuti berbagai kegiatan lomba secara rutin.<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas kepala sekolah selalu memberikan kebebasan kepada guru untuk mencari materi dan pembahasan yang akan diajarkan dalam proses pembelajaran di kelas. Hal itu dilakukan agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

Kemudian bapak Irwan selaku, wakil kepala sekolah bidang sarana prasarana kurikulum adalah sebagai berikut:

Pada dasarnya tujuan sekolah ini didirikan untuk menghasikan lulusan terbaik, yang harus dilakukan yaitu meningkatkan pembelajaran akademik dan non akademik. Pada proses pembelajaran kami selaku guru selalu mencari informasi karena pada dasarnya peserta didik di SMA Al-Azhar Mandiri Palu selalu berfikir kritis dan selalu dan kami berusaha menjadi

---

<sup>58</sup>Abdul Basit, selaku kepala sekolah “wawancara” Tanggal 19 November 2019

contoh dalam berperilaku baik berhubungan dengan cara kita menjelaskan selain itu kita harus menjunjung tinggi kedisiplinan.<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa SMA Al-Azhar Mandiri Palu memiliki siswa yang sangat kritis. Jadi, guru-guru yang mengajar di sekolah ini harus mencari informasi tentang bahan pembelajaran dan selalu berusaha menjunjung tinggi kedisiplinan.

Kemudian ibu Siti Nur Wahdinah, selaku guru dan wakil kepala sekolah dibidang kurikulum menambahkan bahwa penggerakan dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMA Al-Azhar Mandiri Palu:

Guru selalu berkomunikasi dengan kepala sekolah berhubungan dengan kehadiran. Ada beberapa kebijakan yang diterapkan kepala sekolah dalam proses pembelajaran salah satunya ketika guru tidak hadir dalam ruangan, maka yang harus menggantikan adalah guru yang serumpun. Selain itu, ketika ada kegiatan lomba maka kami selaku wakil kepala sekolah dan guru selalu mendampingi dan membimbing peserta didik secara intensif dengan harapannya peserta didik dapat memberikan sumbangsi prestasi.<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa wakil kepala sekolah dan guru selalu bekerjasama dan berkomunikasi untuk peningkatan mutu pendidikan SMA Al-Azhar Mandiri Palu, selain itu guru yang mengajar disekolah tersebut memberikan peluang kepada peserta didik yang mengikuti lomba dengan belajar secara intensif, guru juga diberikan kebijakan ketika berhalangan dan tidak hadir dalam proses pembelajaran dan yang mengisi kelas tersebut adalah guru yang serumpun.

---

<sup>59</sup>Irwan, selaku wakil kepala sekolah bidang sarana prasarana kurikulum “*Wawancara*” Tanggal 07 Oktober 2019

<sup>60</sup>Siti Nur Wahdinah, selaku guru dan wakil kepala sekolah dibidang kurikulum “*Wawancara*” Tanggal 07 Oktober 2019

Kemudian bapak Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas menambakan:

Dalam hal mempertahankan prestasi, SMA Al-Azhar Mandiri Palu berbeda dengan sekolah yang lain pada umumnya. Kalau sekolah lain pembinaan peserta didik dilakukan secara temporer yaitu ketika adanya lomba peserta didik latihan secara intensif berbeda dengan SMA Al-Azhar Mandiri Palu berbeda cara pembinaannya dengan cara memberikan keleluasaan kepada peserta didik “tidak mengikuti pembelajaran-pelajaran tertentu untuk memaksimalkan pembinaan mereka” tapi bukan berarti mereka dibebaskan penuh dalam pembelajaran di kelas, peserta didik tersebut harus mampu menyesuaikan. Peran guru dalam hal ini sangat penting dengan mengadakan pembelajaran tambahan, atau pemberian tugas kepada peserta didik.<sup>61</sup>

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa SMA Al-Azhar Mandiri Palu memiliki strategi yang berbeda dengan sekolah yang lain dalam pembinaan peserta didik yang akan mengikuti lomba.pihak sekolah memberikan kebebasan kepada peserta didik untuk tidak mengikuti pembelajaran di dalam kelas dengan catatan bahwa peserta didik akan menadapatkan tugas tambahan.

Kemudian ibu Tri Wahyuni selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu menambakan bahwa dalam proses pembelajaran banyak tantangan yang dihadapi oleh guru, sebagai berikut:

Siswa di SMA Al-Azhar Mandiri Palu beraneka ragam kemampuannya, ada peserta didik yang lemah dalam menerima pembelajaran ada juga peserta didik yang cepat dalam menangkap pembelajaran. Peserta didik yang lemah inilah yang menjadi tantangan bagi kami sebagai guru, untuk itu kami selalu melakukan pembimbingan dengan cara melakukan kelompok-kelompok belajar atau memberikan tugas tambahan kepada peserta didik. Selain itu, tantangan yang dihadapi oleh guru ialah peserta didik yang ikut

---

<sup>61</sup>Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

dalam kegiatan ekstrakurikuler dan yang ikut dalam kegiatan bimbingan lomba yang mengakibatkan nilai mereka lambat untuk diinput.<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam proses pembelajaran guru selalu berusaha dalam membimbing peserta didiknya untuk memahami materi yang diajarkan, bukan hanya itu guru juga mengalami tantangan dalam pengimputan untuk siswa yang ikut dalam kegiatan ekstrakurikuler dan bimbingan belajar, tapi semua permasalahan itu bisa terselesaikan dengan baik.

Kemudian ibu Susiati selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu menambahkan bahwa dalam proses pembelajaran banyak tantangan yang dihadapi oleh guru, sebagai berikut:

Guru yang mengajar di SMA Al-Azhar Mandiri Palu harus bisa meningkatkan kualitasnya dalam artian guru harus kreatif dalam proses pembelajaran, hal itu dilakukan agar peserta didik bisa memahami apa yang telah dijelaskan. Karena ketika peserta didik tidak memahami materi yang diajarkan mereka akan memberikan respon sampai pelajaran yang diajarkan mereka pahami.<sup>63</sup>

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa guru yang mengajar di SMA Al- Azhar Mandiri Palu harus memiliki tingkat kreatif yang tinggi, hal tersebut dilakukan agar peserta didik dapat memahami pembelajaran, karena pada kenyataannya siswa di sekolah ini memiliki keingin tahuan tinggi.

Selain itu guru memiliki peran penting dalam peningkatan mutu terpadu, tanpa guru kualitas pendidikan tidak bisa terwujud. Peran serta sumbangsi guru adalah faktor utama dalam meningkatkan sekolah tersebut, berhubungan dengan

---

<sup>62</sup>Tri Wahyuni, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

<sup>63</sup>Susiati, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

hal itu kami selaku peneliti melakukan wawancara dengan ibu Tri Wahyuni, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu sebagai berikut:

Kami selaku guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu selalu meningkatkan kedisiplinan, sesuai dengan visi misi yang dicanangkan oleh yayasan, selalu berusaha kreatif dan inovatif, karena kita tahu bersama peserta didik sekarang ini memiliki akses sumber belajar lebih banyak, bukan hanya dari buku tetapi dari beberapa sumber baik dari media sosial dan sebagainya. Jadi, kita juga sebagai guru harus mencari informasi terbaru yang sesuai dengan perkembangan zaman. Selain itu, bagian kurikulum selalu melakukan berbagai kegiatan-kegiatan di hari Sabtu untuk mengembangkan kualitas guru seperti, RPP scan dan sebagainya.<sup>64</sup>

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa guru harus menyesuaikan dengan kondisi era globalisasi seperti sekarang ini, selain itu guru harus bisa mengembangkan kompetensinya dan mencari sumber belajar yang lebih banyak tidak hanya berpatokan dengan buku.

##### 5. *Controlling* (pengawasan) dalam manajemen mutu terpadu

Seorang kepala sekolah hendaknya melakukan pengawasan terhadap kegiatan manajemen mutu sekolah, apakah sudah dilaksanakan sesuai rencana yang ditetapkan sebelumnya pada saat membuat perencanaan. Jika ada kekeliruan atau ada program yang tidak dapat diselesaikan segera dilakukan perbaikan dalam perencanaannya. Sehingga, tujuan yang sebelumnya ditetapkan tetap secara maksimal dapat dipenuhi. Kaitan dengan kinerja kepala sekolah inilah, proses pengawasan mutlak dilakukan terhadap kegiatan pengelolaan sekolah. Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Abdul Basit selaku kepala sekolah sebagai berikut:

---

<sup>64</sup>Tri Wahyuni, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

SMA Al-Azhar Mandiri Palu merapkan supervisi terdiri dari supervisi manajerial, supervisi KBM. Selain itu, sekolah ini menekankan kedisiplinan yang tinggi guru dan peserta didik harus menaati tata tertib yang telah disepakati bersama untuk mencapai tujuan.<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kepala sekolah selalu memperhatikan kedisiplinan serta peningkatan kaulitas pendidikan, hal itu dilakukan untuk mencapai tujuan yang memuaskan.

Kemudian ibu Siti Nur Wahdinah, selaku guru dan wakil kepala sekolah dibidang kurikulum adalah sebagai berikut:

SMA Al-Azhar Mandiri Palu menerapkan supervisi terdiri dari manajerial, yaitu supervisi yang melihat semua aspek dari kinerja wakil kepala sekolah, guru, kepala perpustakaan, kepala laboratorium, UKS, dan pembina OSIS. Kemudian supervisi yang berkaitan dengan proses KBM berupa supervisi administrasi perangkat, supervisi pelaksanaan pembelajaran di kelas dan supervisi untuk penilaian, dan proses supervisi tersebut dilaksanakan selama satu semester tiga macam supervisi. Selain itu, kami juga melaksanakan rapat bulanan yang dilakukan kepala sekolah untuk mengevaluasi kinerja guru.<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa SMA Al-Azhar Mandiri Palu memiliki evaluasi berupa supervisi manajerial, supervisi yang berhubungan dengan proses KBM berupa supervisi administrasi perangkat, supervisi pelaksanaan pembelajaran, dan supervise penilaian.

Kemudian bapak Irwan, selaku wakil kepala sekolah bidang sarana prasarana kurikulum:

Selain yang berhubungan dengan supervisi manajerial dan supervisi kegiatan KBM, kepala sekolah juga memperhatikan atau mensupervisi terhadap peningkatan kedisiplinan, selain itu sekolah ini memiliki evaluasi

---

<sup>65</sup>Abdul Basit, selaku kepala sekolah “wawancara” Tanggal 19 November 2019

<sup>66</sup>Siti Nur Wahdinah, selaku guru dan wakil kepala sekolah dibidang kurikulum “Wawancara” Tanggal 07 Oktober 2019

bulanan, pertemuan bulanan sifatnya untuk menjaga supaya apa yang menjadi komitmen bersama tersebut berjalan serta membahas tentang masalah atau kendala-kendala yang dihadapi guru selama satu bulan.<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa SMA Al-Azhar Mandiri Palu selain supervisi manajerial dan supervisi proses KBM, sekolah ini selalu mengadakan rapat bulana terkait masalah atau isu-isu yang menjadi kendala guru dalam proses pembelajaran, hal itu kan dirapatkan dan dicari solusinya.

Kemudian bapak Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas:

SMA Al-Azhar Mandiri Palu yang dibawah naungan dinas pendidikan provinsi secara otomatis adanya pengawas eksternal yang mengawasi semua kinerja guru dan memastikan perangkat pembelajaran tersedia dan difungsikan secara maksimal. Selain itu, di SMA Al-Azhar Mandiri Palu memiliki suatu program *in house training, workshop* pemebelajaran hal itu dilakukan supaya kualitas guru semakin meningkat. Kemudian adanya rapat setiap satu bulan untuk membahas masalah yang dihadapi guru. Selanjutnya, ada rapat yang diadakan secara mendadak, dan terakhir rapat yang diadakan pertiga bulan sekali.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa bentuk supervisi di SMA Al-Azhar Mandiri Palu yaitu, supervisi bulanan, supervisi yang dilakukan secara mendadak, supervisi pertiga bulan satu kali. Dan berhubung sekolah ini dinaungi oleh dinas pendidikan provinsi maka adanya pengawas eksternal yang mensupervisi tentang kinerja guru.

---

<sup>67</sup>Irwan, selaku wakil kepala sekolah bidang sarana prasarana kurikulum “Wawancara” Tanggal 07 Oktober 2019

<sup>68</sup>Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

### **C. *Implikasi Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Kinerja Guru Di SMA Al-Azhar Mandiri Palu***

Guru adalah pendidik yang profesional dengan tugas utamanya mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, dan mengevaluasi peserta didik pada jalur pendidikan formal. Keunggulan peserta didik tidak mungkin dapat dicapai jika guru sebagai sumber aktivitas tidak profesional dalam melaksanakan tugasnya. Untuk itu guru dituntut untuk memiliki kompetensi-kompetensi tertentu. Sebagai pendidik, pembimbing, pengarah, guru harus belajar dari banyak hal termaksud dari pengalaman keberhasilan atau kegagalan baik diri sendiri maupun orang lain

Tanggung jawab guru dalam melaksanakan tugas di sekolah, ditandai dengan upaya tidak segera puas atas hasil yang dicapainya. Selalu mencari cara-cara baru guna mengatasi hambatan yang ada dan mengadakan penyempurnaan-penyempurnaan cara melaksanakan secara baik, dan merasa malu apabila ternyata kegiatan-kegiatan yang dilakukan itu gagal.

Dapat dikatakan bahwa kadar kinerja yang dimiliki guru dalam melaksanakan tugas di sekolah tergantung banyak sedikitnya beban tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang harus dilaksanakan guru sehari-hari dan bagaimana cara menyelesaikan tugas ini yang ditekankan pada tugas mengajar, membimbing, dan melaksanakan tugas administrasi sekolah.

Di bawah ini adalah hasil wawancara peneliti dengan Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas dalam kaitannya dengan kinerja guru ialah:

Setiap guru yang mengajar di SMA Al-Azhar Mandiri Palu memiliki kompetensi yang baik, karena pada dasarnya guru dituntut untuk menyiapkan perangkat pembelajaran yang memenuhi standar dari kementerian, misalnya penerapan keterampilan abad-21, kemudian guru dituntut bisa mengembangkan budaya literasi. Selanjutnya, dalam kegiatan proses pembelajaran harus menggunakan 4C, hal tersebut berfungsi untuk merangsang peserta didik untuk berfikir kritis, bekerjasama, kreatif, komunikasi, dan pembinaan karakter.<sup>69</sup>

Hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa guru yang mengajar di SMA Al-Azhar mandiri Palu selalu dituntut untuk mengembangkan kualitas mereka dalam proses pembelajaran, hal itu dilakukan agar memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan dampak dari peningkatan kinerja guru adalah sebagai berikut:

1. Guru mampu menyiapkan perangkat pembelajaran yang sesuai dengan standar dari kementerian.
2. Guru mampu menerapkan pembelajaran yang membuat peserta didik berfikir kritis, kreatif, bekerjasama, komunikasi, dan berkarakter.

Kemudian ibu Tri Wahyuni, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu menambahkan sebagai berikut:

SMA Al-Azhar Mandiri Palu selalu menekankan bahwa keberhasilan pendidikan ditentukan oleh gurunya. Jadi, guru yang mengajar di sekolah ini selalu mengembangkan kompetensi dan selalu mencari serta memadukan informasi di berbagai sumber belajar termasuk media sosial, lingkungan dan sebagainya. Selain itu, guru di sekolah ini mampu dalam berbagai hal, baik sebagai pengajar, pemimpin dan panutan, kemudian guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu selalu menjunjung tinggi kedisiplinan.<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup>Akhlis, selaku wakil kepala sekolah dibidang kesiswaan dan humas “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

<sup>70</sup>Tri Wahyuni, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa keberhasilan pendidikan ditentukan oleh guru, dengan begitu SMA Al-Azhar Mandiri Palu selalu menekankan kepada guru untuk selalu mengembangkan kompetensi serta menjadi pengajar, pemimpin, dan contoh yang baik bagi peserta didik.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan dampak dari peningkatan kinerja guru adalah sebagai berikut:

1. Guru mampu mencari serta memadukan informasi dari berbagai sumber belajar
2. Guru mampu menjadi pengajar, pemimpin, dan contoh bagi peserta didik
3. Guru selalu menjunjung tinggi nilai kedisiplinan

Pembuatan perangkat pembelajaran dan proses evaluasi termasuk penggunaan media pembelajaran merupakan suatu hal yang sangat urgen untuk dilakukan oleh guru, karena perangkat pembelajaran ibarat sebuah peta yang akan menunjukkan kearah mana tujuan yang akan dicapai, tanpa perangkat pembelajaran dan prosedur evaluasi yang sesuai maka pembelajaran yang akan dilakukan tidak akan bisa memberi makna kepada peserta didik dan juga akan diketahui sejauh mana peserta didik telah mencapai tujuan pembelajaran yang dilakukan, karena pembelajaran dilakukan dengan tanpa arah dan tujuan yang jelas.

Berkaitan dengan hasil wawancara peneliti dengan guru susiati selaku guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu dalam kaitannya dengan kemampuan dalam pengajaran ialah:

Kami selaku guru selalu meningkatkan kualitas dengan mencari sumber-sumber pembelajaran yang terbaru serta menyiapkan perangkat pembelajaran dalam proses KBM, kemudian kami selalu memadukan bahan dari media sosial dan buku sesuai dengan perkembangan zaman. Selain itu, kami bisa mencari solusi dari keadaan peserta didik yang mengikuti lomba-lomba yang secara otomatis tidak bisa mengikuti pembelajaran di kelas, saya secara pribadi memiliki daftar list peserta didik yang ketertinggalan pembelajaran serta yang belum menyelesaikan tugas, untuk menyelesaikan masalah tersebut saya memberikan tugas tambahan atau di bentuknya kelompok belajar.<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa guru selalu menyiapkan perangkat pembelajaran dan dalam prosesnya guru memadukan informasi yang berkembang saat ini dengan teori-teori dibuku. Selain itu, seperti kita ketahui peserta didik SMA Al-Azhar Mandiri Palu selalu memberikan prestasi yang membanggakan, hal tersebut tidak lepas dari bimbingan guru dengan memberikan tugas tambahan dan membentuk kelompok belajar bagi peserta didik yang tidak mengikuti pembelajaran di kelas.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan dampak dari peningkatan kinerja guru adalah sebagai berikut:

1. Guru selalu mencari sumber-sumber pembelajaran terbaru
2. Guru menyiapkan perangkat pembelajaran dan selalu menggunakan media dalam proses KBM
3. Guru memberikan tugas tambahan untuk peserta didik yang mengikuti lomba baik akademik dan non akademik

Kemudian ibu Tri Wahyuni, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu menambahkan sebagai berikut:

---

<sup>71</sup>Susiati, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

Pada saat ini di era globalisasi guru bukan satu-satunya sumber belajar bagi peserta didik. Pada dasarnya dengan perkembangan teknologi, peserta didik dengan mudah mencari informasi di media sosial. Jadi, kami sebagai guru harus meningkatkan kinerja hal tersebut dilakukan agar apa yang menjadi pertanyaan peserta didik bisa terjawab selain itu, kami selalu berusaha untuk mengikuti perkembangan zaman dalam menerapkan pembelajaran di kelas.<sup>72</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa selalu menempatkan dirinya sesuai dengan situasi perkembangan zaman, dengan cara mencari informasi-informasi pembelajaran di kelas, baik berbingna dengan cara mengajar, materi, strategi. Hal tersebut dilakukan guru agar dapat menjawab pertanyaan dari peserta didik.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan dampak dari peningkatan kinerja guru adalah sebagai berikut:

1. Guru selalu berusaha meningkatkan kinerjanya
2. Guru selalu mengikuti perkembangan dalam memberikan pembelajaran untuk peserta didik

Perkembangan terhadap pandangan proses pembelajaran membawa konsekuensi kepada guru untuk meningkatkan peran dan kompetensinya karena proses pembelajaran dan hasil belajar peserta didik sebagian besar ditentukan oleh peranan dan kompetensi guru. Guru yang berkompeten akan lebih mampu menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan akan lebih mampu mengelola kelasnya sehingga hasil belajar peserta didik.

Guru sebagai salah satu agen pembelajaran dituntut untuk mampu memberikan pelayanan maksimal untuk para peserta didik. Oleh karenanya, peran

---

<sup>72</sup>Tri Wahyuni, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu “Wawancara” Tanggal 15 Oktober 2019

guru sangat berpengaruh pada keberhasilan prestasi. Prestasi belajar adalah hasil yang dicapai sebaik-baiknya pada seorang anak dalam pendidikan baik yang dikerjakan atau bidang keilmuan. Prestasi belajar dari peserta didik adalah hasil yang telah dicapai dari proses pembelajaran. Prestasi belajar adalah hasil pencapaian maksimal menurut kemampuan anak pada waktu tertentu terhadap sesuatu yang dikerjakan, dipelajari, dipahami, dan diterapkan.

Berkaitan dengan hasil wawancara peneliti dengan ibu Siti Nur Wahdinah, selaku guru dan wakil kepala sekolah dibidang kurikulum kaitannya dengan kemampuan dalam hasil pembelajaran dan prestasi siswa adalah:

Dampak dari pembelajaran yang baik adalah peningkatan prestasi dan hasil yang ujian peserta didik yang memuaskan. Seperti yang terlihat setiap tahunnya SMA Al-Azhar Mandiri Palu mendapatkan rangking pertama untuk standar lulusan UNBK selain itu, dilihat juga dari prestasi peserta didik dalam mengikuti beberapa kegiatan lomba-lomba baik itu bidang akademik maupun non akademik ditingkat provinsi dan nasional.<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kinerja guru dapat dikategorikan berhasil karena sekolah ini mampu bersaing dengan sekolah-sekolah lain baik di daerah maupun diluar daerah dalam berbagai lomba bidang akademik dan non akademik selain itu, Sekolah ini berhasil meluluskan siswa dengan hasil yang memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan dampak dari peningkatan kinerja guru adalah sebagai berikut: Guru mampu membimbing peserta didik, dibuktikan dengan hasil yang memuaskan dan membanggakan dan

---

<sup>73</sup>Siti Nur Wahdinah, selaku guru dan wakil kepala sekolah dibidang kurikulum “Wawancara” Tanggal 07 Oktober 2019

guru mampu membimbing peserta didik dalam proses pembelajaran yang menghasilkan lulusan-lulusan dengan nilai UNBK terbaik

Kemudian ibu Tri Wahyuni, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu memberikan pernyataan sebagai berikut:

Kami selaku guru mampu menjalankan tugas kami sesuai dengan tupoksi yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah baik sebagai kepala perpustakaan, operator, bidang kesehatan, dan sebagainya terlepas dari tugas utama kami sebagai guru.<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti memberikan kesimpulan bahwa guru-guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu selalu menjalankan tugas mereka sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan oleh kepala sekolah.

---

<sup>74</sup>Tri Wahyuni, selaku guru di SMA Al- Azhar Mandiri Palu “*Wawancara*” Tanggal 15 Oktober 2019

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Dalam memberikan pemahaman dan intisari pada Skripsi ini dengan judul “Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Manajemen*) dalam meningkatkan kinerja guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu”, maka peneliti perlu menggunakan kesimpulan yang akurat sebagai akhir dari Skripsi ini bahwa:

1. Implementasi manajemen mutu terpadu berjalan dengan baik, didukung dengan perencanaan, pengelompokan, pengarahan, penggerakan dan pengawasan yang terlaksana sesuai dengan tujuan serta harapan sekolah. Hal itu, didukung dengan berbagai macam kegiatan program pelatihan. Semua unsur tersebut yang membuat sekolah berhasil meraih prestasi dalam bidang akademik dan non akademik dan sekolah ini meluluskan *output-output* yang berkualitas.
2. Manajemen mutu terpadu yaitu berimplikasi sangat positif karena terbukti dengan perencanaan, pengelompokan, pengarahan, penggerakan dan pengawasan yang baik dapat meningkatkan kinerja guru.

#### ***B. Implikasi Penelitian***

Berdasarkan hasil penelitian yang membuktikan adanya hubungan yang positif antara manajemen mutu terpadu dengan peningkatan kinerja guru dan prestasi siswa, maka dapat diajukan Implikasi Penelitian sebagai berikut:

a. Kepala Sekolah

Alangkah baiknya jika hasil penelitian ini dijadikan pedoman oleh lembaga pendidikan untuk selalu meningkatkan kinerja guru untuk meningkatkan prestasi belajar peserta didik, sebab untuk mencapai prestasi belajar peserta didik secara maksimal perlu adanya peningkatan kinerja yang tinggi dari guru sendiri.

b. Bagi Guru

Manajemen kepala sekolah seperti yang disebutkan di atas perlu diterapkan secara berkesinambungan, agar guru senantiasa melakukan upaya-upaya perbaikan dalam tindakan pengajarannya sehingga akan terjadi peningkatan kinerja dan prestasi peserta didik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azhar Arsyad, *Pokok-Pokok Manajemen*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* Cet. IV; Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.
- Daniel C Kambey, *Landasan Teori Administrasi/Manajemen* Manado: Tri Ganesa Nusantara, 2006.
- Fandy Tjiptono, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andy Offset, 2003.
- Furoidah, Emil. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Mewujudkan Pendidikan Islam di SMK Sepuluh November Sidoarjo*. Surabaya: Pendidikan Agama Islam. UIN Sunan Ampel. 2012.
- H. Hadari Nawawi, *Perencanaan SDM*, Yogyakarta: Gajah Mada, 2015.
- Kementrian Agama R.I Al-Qurán dan Terjemahan. Jakarta: PT. Pustaka Litera, 1994.
- Kholidatunur. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid*. Jakarta: Kependidikan Islam, UIN Syarif Hidayatullah. 2011.
- Lexi.J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- Marno dan Triyo Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam* Malang: PT. Refika Aditama, 2008.
- Mohammad Nazir, *Metode Penelitian* Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998.
- Republik Indonesia. No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. Cet. III; Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2016
- Rohiat, *Manajemen Sekolah* Bandung: PT. Refika Aditama, 2010.
- Supardi, *Kinerja Guru*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada 2014.
- Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi* Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan* Bandung: Alfabeta, 2011.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia, 2006).

Wibowo, *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006.

Wahjosumidjo, *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **PEDOMAN OBSERVASI**

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati partisipan warga sekolah dalam pelaksanaan program pendidikan inklusif di SMA Al-Azhar Mandiri Palu meliputi:

### **A. Tujuan:**

Untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai kondisi fisik maupun non fisik pelaksanaan program pendidikan inklusif di SMA Al-Azhar Mandiri Palu

### **B. Aspek yang diamati**

1. Alamat/lokasi sekolah
2. Lingkungan fisik sekolah pada umumnya
3. Unit kantor/ruang kerja
4. Ruang kelas
5. Sarana prasarana
6. Suasana/iklim kehidupan sehari-hari baik secara akademik maupun sosial
7. Proses kegiatan belajar mengajar di kelas
8. Siapa saja yang berperan dalam pelaksanaan program pendidikan inklusif.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Wawancara dengan wakil kepala sekolah**

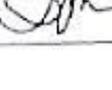
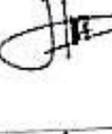
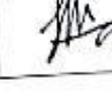
1. Bagaimana cara bapak selaku wakil kepala sekolah terhadap peningkatan mutu terpadu disekolah ini ?
2. Bagaimana pendekatan manajemen mutu terpadu di SMA Al-Azhar Mandiri Palu ?
3. Bagaimana bentuk evaluasi dalam meningkatkan mutu terpadu di SMA Al-Azhar Mandiri Palu ?
4. Bagaimana dampak implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Al-Azhar Mandiri Palu ?
5. Bagaimana tindak lanjut evaluasi dari manajemen mutu terpadu di SMA Al-Azhar Mandiri Palu ?
6. Bagaimana perencanaan yang diterapkan dalam perbaikan kualitas mutu sekolah untuk memeberikan kepuasan pelanggan pendidikan ?
7. Bagaimana cara bapak dalam mengelompokan tugas guru untuk perbaikan kualitas mutu ?
8. Bagaimana cara bapak dalam mengarahkan guru untuk menjalankan tugasnya ?
9. Apakah pelaksanaan dari perencanaan sudah sesuai dengan target yang diharapkan ?
10. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas mutu sekolah ?

11. Bagaimana SMA Al-Azhar Mandiri Palu dalam mempertahankan mutu pendidikannya ?

**B. Wawancara dengan Guru**

1. Apa tantangan yang dihadapi guru dalam proses pembelajaran ?
2. Apa sumbangsi guru dalam meningkatkan mutu sekolah ?
3. Bagaimana proses peningkatan kinerja guru dalam pembelajaran ?

### DAFTAR INFORMAN

NO	INFORMAN	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Drs. Abdul Basit, M.Pd	Kepala Sekolah	
2.	Siti Nur Wahdinah, SE, M.Pd	Waka. Kurikulum	
3.	Akhlis, S.Pd, M.Pd	Waka. Humas	
4.	Irwan, S.Pd	Waka. Saprasi	
5.	Tri Wahyuni, S.Si	Guru	
6.	Susiati, S.Pd	Guru	
7.	Hermani M. Potutu, M.Pd	Guru dan Kepala Laboratorium	
8.	Sahrul, S.Pd	Kepala Perpustakaan	

Ma 026440



**BADAN AKREDITASI NASIONAL SEKOLAH / MADRASAH  
(BAN-S/M)**

**Sertifikat Akreditasi**

**SEKOLAH MENENGAH ATAS/MADRASAH ALIYAH**

Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) menetapkan bahwa:

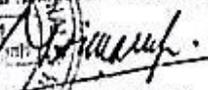
Sekolah/Madrasah : SMA AL-AZHAR  
NPSN : 69766117  
Alamat : II. GARUDA  
Kabupaten/Kota : KOTA PALU  
Provinsi : Sulawesi Tengah

telah diakreditasi dengan nilai ..... EB ..... peringkat A (Amat Baik)  
berdasarkan SK Penetapan Hasil Akreditasi BAP-S/M Nomor .12/BAP-S/M/II/II/2015

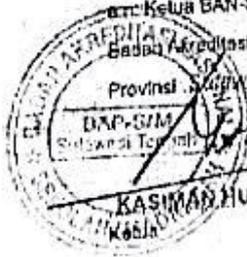
Sertifikat ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 12 Maret 2020

Ditetapkan di Palu .....  
Pada tanggal 12 Maret 2015 .....

Ketua BAN-S/M  
Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah  
Provinsi Sulawesi Tengah .....



**KASIMAN HURUDIN, SE**  
Ketua



PRESTASI PESERTA DIDIK SMA AL-AZHAR DARI TAHUN 2016-2017

NAMA	PRESTASI	TAHUN
Annisa Anggara Alya, Syaifa Sasmita, Siti Hutami	Juara I Lomba LCC PKN VI Universitas Makassar	2016
Fitrah Nur Istifani, Muh Fitrah, Fitrah Wardani	Juara II Lomba LCC PKN Universitas Tadulako	2016
Meggi Fadillah	Juara I Lomba O2SN Cab. Bulutangkis tingkat Provinsi Sulawesi Tengah	2016
Alfa Ashgira	Pertukaran Pelajar Bina Antar Budaya Kurang lebih 1 Tahun (Penempatan Swedia)	2016
M. Anif, Zayyani, Yoga, Yusuf, Andi Wiratman, Hafid Nawawi	Juara III Olimpiade Sains Nasional (OSN)	2016
Muh. Candra Saputra, Nabilah Fortuna, Diah Anissa	Juara I PSDC	2016
Alfa Beatrice Saputra, Muh. Ardiansyah	Juara I Lomba Comics Tadulako HIMATIKA FMIPA Untad	2016
Ragel	Juara I Parade Cinta Tanah Air (PDCT)	2016
Fitrah Nur Istifani	Pertukaran Pelajar Nusantara Program Siswa Mengenal Nusantara (penempatan Kabupaten Riau)	2016
Megfira Ramadhani, Muhammad, Syadila Syahrul, Alfa	Juara I Lomba Empat Pilar Tingkat Provinsi Sulawesi Tengah	2016
Alfa Amalia, Fitrah Fardani, M. Reza	Juara I Lomba LCC PKN Untad	2017
Nabilah Zaman	Juara III Cipta Cerpen IKAMABASTRA Untad	2017
Priska Amanda	Juara II Cipta Puisi IKAMABASTRA Untad	2017
Amisa Tri Yusida	Juara I Cipta Puisi IKAMABASTRA Untad	2017
Wulan Maharani	Juara I Baca Puisi IKAMABASTRA Untad	2017
Nur Amalia Mardiyanti	Juara I Baca Puisi Korem 711 Raksatama	2017
Dafin Fiqqillah	Juara II Pelopor Keselamatan Lalu Lintas	2017
Nafisa Dewi Fortuna	Paskibraka Provinsi Sulteng	2017
Andi Wiratman, Andi Tri Wawan, Andi Diandra	Paskibraka Kota Palu	2017
Ragol Harnawidyanto, M. Fazldy Mustapa	10 Besar Nasional Lomba Kreasi Audiovisual Sejarah	2017
M. Aulia, Madika Zikrul, Fitrah Septiawati, dkk	Juara III Lomba Kreasi Musik Etnis Kuli	2017
Nabilah Asya Putri, Nabila Fitria	Juara II Lomba Karya Ilmiah Remaja (LKIR) LIPI Tingkat Internasional	2017

**DAFTAR TENAGA PENDIDIK**

NO.	NAMA/NIP	MATA PELAJARAN YANG DIAJARKAN	JABATAN
	Drs. Abdul Basit, M.Pd	Bahasa Inggris	Kepala Sekolah
	Ahmad Maulidi, M.Pd	Bahasa Indonesia	Pendamping Wakasek Kesiswaan
	Akhlis, M.Pd	Bahasa Indonesia	Wakasek Kesiswaan dan Humas
	Abdul Muluk, S.Pd	Pendidikan Agama Islam	Guru dan pendamping Wakasek Kesiswaan
	Anfin Baderan, S.Sn	Seni Budaya	Guru
	Anska Susanti, M.Pd	Bahasa Indonesia	Guru
	Sofwiyatul Banat	Fisika	Guru
	Destria Pitaloka Pertiwi, S.Pd	Matematika Wajib Matematika Permintaan	Guru
	Devie Nurhanifah, S.Pd	Bahasa Inggris	Guru
	Drs. Habiruddin Said, M.Ed	Mulok/TOEFL Bhs Inggris Wajib	Guru
	Fatimah Sari, S.Pd	Biologi	Guru
	Fikri Yudianto, S.Pd	Sejarah	Guru
	Harmani M. Potutu, M.Pd NIP. 196508091989012001	Kimia Prakarya	Guru dan Kepala Laboratorium
	Ifan, S.Si	Fisika	Guru
	Irwan, S.Pd	Kimia	Wakasek Saprasi
	Hamzah, S.Pd	PJOK	Guru
	Moh. Rizwan, S.Pd	Kimia	Guru
	Winda Sasmita, S.Pd	Bhs Inggris Wajib Bhs. Inggris Lintas Minat	
	Rahmat Dwi Wahyudi, S.Pd	Bhs. Inggris Wajib Bhs. Inggris Lintas Minat Seni Budaya	Guru
	Moh. Azhar Ayyub, S.Kom	Prakarya TIK	Guru dan Kepala Lab. Komputer
	Miranti Malewa, S.Pd	Bahasa Jepang	Guru
	Rizana Fauzy, ST, MT	Robotika	Guru
	Rizki Ilmianih, S.Pd, M.Sc	Fisika	Guru

	Sahrul S.Pd		
	Shofi Nurul Fath, S.Pd	Biologi	
	Siti Nur Wahdaniyah, SE, M.Pd NIP. 197206022003122009	PKn	Kepala Perpustakaan
	Sukri, S.Pd	Ekonomi	Guru
		Matematika Wajib Matematika Permintaan	Wakasek Kurikulum
	Sustanti, S.Pd		Pendamping Wakasek Sapras
	Triwahyuni, S.Si	Biologi	Guru
	Wiwik Dwi Rianti, S.Pd	Fisika	Guru
		Geografi	Guru
	Jaya Mandiri, S.Pd	Sejarah	
	Drs. Arsit Kono	PKn	Guru
	Dian Pratiwi, S.Pd	PAI	Guru
	Yuli Nurmayanti, S.Pd, M.Sc	Matematika	Guru
	Zumrotin Nisa', M.Pd	Kimia	Guru
	Syamsudin S.Pd	Geografi	Guru
		Matematika Wajib Matematika Permintaan	Guru



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU  
FAKULTAS TARBIIYAH & ILMU KEGURUAN  
Jl. Djenengoro No. 23 Telp: 0451-460700 Fax: 0451-460165 Palu 94221  
email: fumas@iainpalu.ac.id - website www.iainpalu.ac.id

### PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

MUSPARIDA  
SALUSU PANDE, 04-04-1997  
Manajemen Pendidikan Islam (SI)  
JLN OMAR SYARIP

NIM : 151030031  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Semester :  
HP :

1. *Manajemen Mutu Terpadu (Manajemen Quality Control) dalam organisasi dan kinerja guru di SMA Al-Azhar Palu*

2. *Pembinaan budaya toleransi beragama melalui pembelajaran PAI berbasis multikultural di SMA Al-Azhar Palu*

3. *Peran kepala sekolah sebagai supervisi dalam membina peningkatan profesionalisme guru pada lembaga pendidikan islam di SMA Al-Azhar Palu*

Palu, 5 - 7 - 2018

Mahasiswa,

MUSPARIDA  
NIM. 151030031

Mengetahui penyusunan skripsi dengan catatan

*meningkatkan dengan hand untuk penulisan pembimbing !!*

Pembimbing I: *Dr. Syahril, M.A.*

Pembimbing II: *A. Marhamah, S.Ag, M.Th.I*

Ketua Jurusan  
Rekan Bidang Akademik  
Pengembangan Kelembagaan,

A. MARHAMAH, M. Ag  
NIP. 06051998031002

Ketua Jurusan,

A. MARHAMAH, S. Ag, M.Th.I  
NIP. 197112032005011001





Palu, 21 Agustus 2019

Nomor : 2225 /In 13/E.I/PP.00. 08/2019  
Sifat : Penting  
Langsungan :  
Rehal : Undangan Menghadiri Seminar Proposal Skripsi

Kepada Yth

1. Drs. Syahril, MA (Pembimbing I)
2. A. Markarna, S.Ag., M.Thi (Pembimbing II)
3. Dr. Muh. Ali (Penguji)
4. Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu

Assalamualaikum War. Wb.

Dalam rangka kegiatan seminar proposal skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang akan di presentasikan oleh

Nama : Muafarida  
NIM : 15 1 03 0031  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI-2)  
Judul Skripsi : Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMA Mandiri Al Azhar Palu.

Maka dengan Hormat diundang untuk menghadiri seminar proposal skripsi tersebut yang InsyaAllah akan dilaksanakan pada:

Hari /tanggal : Kamis, 29 Agustus 2019  
Jam : 09.00 WITA sampai selesai  
Tempat : Ruang Ibnu Sina Gedung F

Wassalamualaikum. War. Wb.

An. Dekan FTIK  
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

  
A. Markarna, S.Ag., M.Th.I  
NIP.19711203 200501 10001

Cetakan :

- Undangan ini di Foto kopi sejumlah 6 rangkap dengan rincian:
- a. 1 rangkap untuk dosen pembimbing I (dengan proposal skripsi)
  - b. 1 rangkap untuk dosen pembimbing II (dengan proposal skripsi)
  - c. 1 rangkap untuk ketua jurusan
  - d. 1 rangkap untuk ditempel pada papan pengumuman
  - e. 1 rangkap untuk subbag umum Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
  - f. 1 rangkap untuk subbag AKMAH Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجمهورية الإسلامية الحكومية فالو

STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU  
FAKULTAS TARBIIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Diponegoro No. 23 Palu telp. 0451-400700 Fax. 0451-400105  
Website: www.iainpalu.ac.id, email: humas@iainpalu.ac.id

**DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI  
TAHUN AKADEMIK 20 18 / 20 19**

: Musfandi  
: 151030031  
: Manajemen Pendidikan Islam ( MPI - 2 )  
: Manajemen Mutu Terpadu (Tata Quality Manajemen)  
: Dalam meningkatkan kinerja guru di SMP  
: AL-ALHAB PALU  
: Kamis, 29 Agustus 2019 / 09.00 wita

Waktu Seminar:

NAMA	NIM	SEM. / JUR.	TTD	KET.
Nur Indani	01010077	VIII/PAI		
ALDY	151010071	VIII/mpi		
Shireenah	151030025	VIII/MPPI		
Nach Kurniasari	15.1.01.0135	VIII/PAI		
Nanti	15.1.03.0041	VIII/PAI		
Suriana	15.1.01.0174	VIII/PAI		
INDRIANI	15.1.03.0039	VIII/mpi		
Deswanti	15.1.01.0121	VIII/PAI		
REZA Bahar	15.1.03.0005	VIII/MPPI		
ABDUL RAHMAN S.Pd	15.1.03.0001	Blumen		
ABDUL NAIMA RAHMANI	15.1.03.0029	VIII/mpi		
INDRI Aulia	15.1.03.0035	VIII/MPPI		

Palu, 29 - 8 - 2019

Penyimbang I,  
  
A. Gajahit, A.A

Penyimbang II,  
  
A. Markarna, S.Ag., M.Th.I  
NIP. 19712032005011001

Penguji,  
  
Dr. Nuh. Ali Hafiz, M.  
NIP.

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Ketua Jurusan MPI,  
  
A. Markarna, S.Ag., M.Th.I  
NIP. 19712032005011001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU  
 الجامعة الإسلامية الحكومية فالو  
 STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU  
 FAKULTAS TARBIIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
 Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-400708 Fax. 0451-460165  
 Website: www.iainpalu.ac.id, email: iainmas@iainpalu.ac.id

**BERITA ACARA  
 UJIAN PROPOSAL SKRIPSI**

pada hari ini tanggal 29 bulan Agustus tahun 2019, telah dilaksanakan Seminar Proposal

: Musfandi  
 : 151030021  
 : Manajemen Pendidikan Islam (MPI - 2... )  
 : Manajemen Mutu Tugudu (Telaah Kualitas Manajemen)  
 dalam meningkatkan kinerja guru di SMA Al-Azhar  
 PALU  
 : I. Drs. Syahril, MA  
 II. A. Markarna, S.Ag., M.Th.I  
 : Dr. Muh Ali

**SARAN-SARAN PENGUJI/PEMBIMBING**

NO.	YANG DINILAI	NILAI	PERBAIKAN
1.	ISI		Tambahan Ekuivalensi (TQA)
2.	BAHASA & TEKNIS PENULISAN		perbaikan sistematika penulisan
3.	METODOLOGI		tambahan triangulasi / pertanyaan
4.	PENGUASAAN		
5.	JUMLAH		
6.	NILAI RATA-RATA	89	

Palu, 29 Agustus 2019  
 Penguji  
  
 Markarna, S.Ag., M.Th.I  
 NIP. 19711203 200501 1 001

Mengetahui  
 Dekan  
 Jurusan MI,  
 Markarna, S.Ag., M.Th.I  
 NIP. 19711203 200501 1 001  
 Mengetahui  
 Menggunakan Angka  
 1. 90-100 = A  
 2. 80-89 = B  
 3. 60-79 = C  
 4. 0-59 = D (mengulang)



KEMENTERIAN AGAMA RI  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU**  
 Jl. Diponegoro No. 23 Telp. 0451-460756 Faks. 0451-460165 Palu 94221  
 email: kummas@iainpalu.ac.id - website www.iainpalu.ac.id

**KLIRING NILAI**

FAKULTAS TARBIYAH  
 JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (SI)  
 J. KELAMIN PEREMPUAN

FAPULTAS TARBIYAH & ILMU KEGURUAN  
 JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (SI)  
 J. KELAMIN PEREMPUAN

KODE MK	MATA KULIAH	SEMESTER	K	N		K x N	KET
				H	A		
ETA 1001	CIVIC EDUCATION	I	2	A	4	8	20151
ETA 1007	ILMU KALAM	I	2	C	2	4	20151
ETA 1002	BAHASA INGGRIS 1	I	3	B	3	9	20151
ETA 1003	BAHASA ARAB 1	I	3	B	3	9	20151
ETA 1004	BAHASA INDONESIA	I	2	C	2	4	20151
ETA 1005	IAI, ISB, ISO	I	3	C	2	6	20151
ETA 1006	KOMPUTER DAN IT	I	3	B	3	9	20151
ETA 2002	BAHASA ARAB 2	II	3	B	3	9	20152
ETA 2001	BAHASA INGGRIS 2	II	3	B	3	9	20152
ET 2001	STATISTIK	II	3	B	3	9	20152
ETA 2003	ULUMUL QURAN	II	3	B	3	9	20152
ETA 2004	ULUMUL HADITS	II	3	B	3	9	20152
ETA 2005	METODE STUDI ISLAM	II	3	C	2	6	20152
TAR 2002	USMUL FIKH	II	2	B	3	6	20152
TAR 2003	PENULISAN KARYA ILMIAH	II	2	A	4	8	20152
TAR 2002	ADM & SUPERVISI PENDIDIKAN	III	3	A	4	12	20161
TAR 2007	KEBLAKAKAN PENDIDIKAN	III	2	B	3	6	20161
AI 2003	MEDIA PEMBELAJARAN	III	2	B	3	6	20161
ETA 4009	HADITS	III	3	B	3	9	20161
ETA 3005	TAFSIR	III	3	B	3	9	20161
TAR 3005	SEJARAH PERADABAN ISLAM	III	2	B	3	6	20161
TAR 2003	FIQH	III	2	A	4	8	20161
TAR 2008	PSIKOLOGI PENDIDIKAN	III	2	B	3	6	20161
AI 2002	BIMBINGAN KONSELING	III	2	B	3	6	20161
TAR 2006	FILSAFAT PENDIDIKAN	III	2	A	4	8	20161
TAR 4002	PROFESI KEGURUAN	IV	2	A	4	8	20162
AI 4001	DASAR DASAR MANAJEMEN	IV	3	D	1	3	20162
TAR 4010	SEJARAH PENDIDIKAN ISLAM	IV	2	B	3	6	20162
TAR 4002	DESAIN PEMBELAJARAN	IV	2	B	3	6	20162
AI 4006	EVALUASI PENDIDIKAN	IV	3	B	3	9	20162
AI 4002	MANAJEMEN LEMBAGA PENDIDIKAN	IV	3	B	3	9	20162
TAR 4002	STRATEGI PEMBELAJARAN	IV	2	A	4	8	20162
TAR 4001	ILMU PENDIDIKAN ISLAM	IV	3	B	3	9	20162
AI 3001	DASAR-DASAR KEPENDIDIKAN	IV	2	B	3	6	20162

35	KI 5002	MANAJEMEN PEMASARAN PENDIDIKAN	V	3	B	3	9	20171
36	KI 5001	ILMU TASAWUF	V	2	A	4	8	20171
37	KI 5004	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA	V	3	B	3	9	20171
38	KI 5005	MET. PENELITIAN PENDIDIKAN	V	3	B	3	9	20171
39	KI 5006	PEMikiran PENDIDIKAN ISLAM	V	3	C	2	6	20171
40	STA 4001	PERILAKU ORGANISASI PENDIDIKAN	V	3	A	4	12	20171
41	STA 4002	PERENCANAAN SISTEM KEPENDIDIKAN ISLAM	V	3	B	3	9	20171
42	KI 5003	MANAJEMEN PERPUSTAKAAN	VI	3	A	4	12	20172
43	KI 6001	MANAJEMEN KEUANGAN PENDIDIKAN	VI	3	A	4	12	20172
44	KI 6002	MANAJEMEN SEKOLAH EFEKTIF	VI	2	B	3	6	20172
45	KI 6003	MANAJEMEN KEWIRAUUSAHAAN	VI	2	A	4	8	20172
46	KI 6004	KADITA SELEKTA PENDIDIKAN	VI	3	B	3	9	20172
47	TAR 6004	PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER BELAJAR MADRASAH	VI	4	B	3	12	20172
48	KI 6005	PRAKTIKUM MANAJEMEN	VI	2	A	4	8	20172
49	TAR 6008	MICROTEACHING	VI	3	A	4	12	20172
50	KI 6005	PSIKOLOGI ORGANISASI	VI	4	A	4	16	20181
51	TAR 7001	PRAKTEK PENGALAMAN LAPANGAN	VII	4	A	4	16	20182
52	STA 8001	KKN (MAGANG)	VII	4	A	4	16	20182
				128			438	
JUMLAH TOTAL SKS				128				
INDEKS PRESTASI KUMULATIF				3.18				

JADILAH SKRIPSI

Manajemen Mutu Terpadu (Manajemen Quality Control) dalam organisasi dan kinerja guru di SMA Al-Azhar Palu

KETERANGAN:

- K = Kredit SKS
- N = Nilai
- H = Huruf
- A = Angka

PALU, 04 SEPTEMBER 2019

Dr. DEKAN  
WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK  
DAN PENGEMBANGAN KELEMBAGAAN

Dr. HANLAN, M.Ag

NIP. 196305081998031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU  
الجامعة الإسلامية الحكومية فالو  
STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU  
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460105  
Website: www.iainpalu.ac.id, email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor  
2019  
Lampiran  
Hal

2120 /It/131/IPP.00/9/09/2019

Palu,

September

**Izin Penelitian Untuk  
Menyusun Skripsi**

Yth Kepala Sekolah Menengah Atas Al-Azhar Palu  
di Tempat

Assalamualaikum w w

Dengan hormat, dalam rangka Penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) oleh Mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palu :

Nama : Musfanda  
NIM : 15 1 03 0031  
Tempat Tanggal Lahir : Salusu Pande, 04 April 1997  
Semester : IX (Sembilan)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Alamat : Jl. Lasoso  
Judul Skripsi : MANAJEMEN MUTU TERPADU (TOTAL QUALITY  
MANAJEMEN) DALAM MENINGKATKAN KINERJA GURU DI  
SMA AL-AZHAR MANDIRI PALU  
No HP : 082247789685

Dosen Pembimbing :  
1. Drs. Syahril, M.A.  
2. A. Markarna, S.Ag, M.Pd.I

maka bersama ini kami mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin untuk melaksanakan penelitian di Sekolah yang Bapak pimpin.

Demikian, atas perkenannya diucapkan terima kasih.



Dr. Mohamad Idhan, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19720126 200003 1 001

Tembusan :

1. Rektor IAIN Palu;
2. Kepala Biro AUAK IAIN Palu;
3. Dosen Pembimbing;
4. Mahasiswa yang bersangkutan.



**SMA AL-AZHAR  
MANDIRI PALU**

**SURAT KETERANGAN**

No. : 0299/I.24.3.5/SMA-AM/XI/2019

yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. Abdul Basit, M.Pd  
NIP. : -  
Jabatan : Kepala Sekolah  
Nama Unit Kerja : SMA Al-Azhar Mandiri Palu

dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Musfarida  
No. Stambuk : 15.1.03.0031  
Jurusan : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah melaksanakan Observasi dan Penelitian dalam rangka Penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul **"Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen) dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMA Al-Azhar Mandiri Palu"**.

Demikian Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

05 November 2019



## DOKUMENTASI



**Gambar 1. Wawancara Guru Mapel Ekonomi**

**Gambar 2. Wawancara Siswa**



**Gambar 3. Kegiatan Observasi Pembelajaran kelas X MIA**



**Gambar 4. Proses Pembelajaran Kelas X MIA**



**Gambar 5. Proses Pembelajaran kelas XI MIA**



**Gambar 6. Proses Pembelajaran Diluar Kelas**



**Gambar 7. Proses Pembelajaran Kelas XII MIPA**



**Gambar 8. Foto Wawancara Guru Biologi**



Gambar 9. Foto Prestasi Nasional Peserta Didik



**Gambar 10. Foto Peletakan Batu Pertama Pembangunan SMA Al-Azhar**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. IDENTITAS PENULIS

1. Nama Lengkap : Musfarida
2. NIM : 15.1.03.0031
3. Tempat / Tanggal Lahir : Salusu Pande, 04 April 1997
4. Agama : Islam
5. Alamat : Jln. Lasoso
6. Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
7. Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
8. Angkatan / Kelas : 2015 / MPI-2

### B. IDENTITAS ORANG TUA

1. Ayah  
Nama : Sulaeman  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Petani  
Alamat : Salusu Pande
2. Ibu  
  
Nama : Bahriani  
Agama : Islam  
Pekerjaan : URT  
Alamat : Salusu Pande

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Lulusan SDN Salusu Pande tahun 2009
2. Lulusan MTs. Al-Hikmah Salusu Pande 2012
3. Lulusan MAN Toli-Toli 2015.