

PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATKAN KINERJA AKADEMIK DI SMAN 1 CIKARANG PUSAT

Evi Wasitoh^{1*}, Eny Tantia Finorita², Ine Rahayu Purnamaningsih³, Syafitri Ningsih⁴
^{1,2,3,4}Magister Administrasi Pendidikan, Universitas Singaperbangsa, Indonesia
evwas07@gmail.com

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) dalam meningkatkan kinerja akademik di SMAN 1 Cikarang Pusat. TQM merupakan pendekatan manajerial yang menekankan pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan dengan melibatkan seluruh elemen sekolah, termasuk kepala sekolah, guru, siswa, dan tenaga kependidikan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM seperti keterlibatan total, fokus pada pelanggan (siswa dan orang tua), perbaikan berkelanjutan, dan pengambilan keputusan berbasis data telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja akademik, ditunjukkan oleh peningkatan nilai rata-rata ujian sekolah dan partisipasi aktif siswa dalam kegiatan belajar. Keberhasilan implementasi TQM juga ditentukan oleh kepemimpinan kepala sekolah yang visioner serta budaya kerja kolaboratif di lingkungan sekolah. Studi ini mendukung temuan sebelumnya bahwa penerapan manajemen mutu yang terintegrasi secara menyeluruh mampu menciptakan budaya mutu dan meningkatkan pencapaian akademik siswa.

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

Abstrack: *This research aims to examine the application of Integrated Quality Management (TQM) in improving academic performance at SMAN 1 Cikarang Pusat. TQM is a managerial approach that emphasizes continuous quality improvement by involving all elements of the school, including the principal, teachers, students, and education staff. The research method used is descriptive qualitative with observation, interview, and documentation study techniques. The research results show that the application of TQM principles such as total involvement, focus on customers (students and parents), continuous improvement, and data-based decision making has had a positive impact on improving academic performance, demonstrated by an increase in the average score on school exams and active participation of students in learning activities. The success of TQM implementation is also determined by the visionary leadership of the school principal and a collaborative work culture in the school environment. This study supports previous findings that the implementation of comprehensively integrated quality management can create a culture of quality and increase student academic achievement.*

Keywords: *Total Quality Management, Academic Performance.*

Article History:

Received: 28-01-2025

Revised : 27-02-2025

Accepted: 20-03-2025

Online : 30-04-2025

A. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam membangun sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif. Dalam konteks globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, lembaga pendidikan dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan dan hasil belajar secara berkelanjutan. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk menjawab tantangan tersebut adalah Manajemen Mutu Terpadu atau *Total Quality Management* (TQM).

Istilah manajemen (*management*), telah diartikan oleh berbagai pihak dengan berbagai arti pula, misalkan pengelolaan, pembinaan, pengawasan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan dan sebagainya. John D. Millet (Arifudin, 2024) mengartikan manajemen adalah suatu proses pengarahan, pemberian fasilitas kerja kepada orang-orang yang telah di organisasi dalam kelompok-kelompok formal untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Mary Parker Follett (Marantika, 2020) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan atau tidak melakukan tugas-tugas sendiri. Menurut M. Sobri Sutikno (Febrianty, 2020) menjelaskan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, memotivasi, mengendalikan, dan mengembangkan segala di dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi.

Thomas Adrian (Kartika, 2022) menjelaskan bahwa mutu dalam bahasa Inggris *quality* (kualitas) adalah sama artinya mutu maupun kualitas. Mutu/kualitas merupakan suatu ide yang dinamis, dapat digunakan sebagai suatu konsep yang relatif, pengertian tersebut biasa digunakan dalam TQM (*Total Quality Management*).

Definisi relatif tentang mutu tersebut memiliki dua aspek. Pertama adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi, hal tersebut sering disimpulkan sebagai sesuai dengan tujuan dan manfaat, kadang kala definisi tersebut sering dinamai definisi produsen tentang mutu. kedua adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Crosby (Kartika, 2021) menyatakan, bahwa mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi. Feigenbaum (Hanafiah, 2022) menyatakan, bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Suatu produk dianggap bermutu apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang akan dihasilkan.

Dari beberapa defenisi di atas, dalam dunia pendidikan untuk diketahui pertama adalah apa produknya? Dan kedua siapakah pelanggannya? Untuk menjawab pertanyaan pertama, maka perlu dijelaskan terlebih dahulu perbedaan antara produk dan jasa. Sebab terdapat perbedaan yang fundamental antara keduanya yang akan melahirkan tentang bagaimana mutu keduanya dapat dijamin. Perbedaan pertama adalah bahwa jasa biasanya meliputi hubungan langsung oleh orang untuk orang. Keduamasalah waktu adalah elemen penting, jasa harus diberikan tepat waktu dan ini sama pentingnya dengan spesifikasi fisik jasa. Ketiga adalah tidak seperti produk, sebuah jasa tidak dapat ditambal atau diperbaiki. Keempat, jasa selalu berhadapan dengan ketidakpastian. Dalam sebuah jasa biasanya pertanyaan ‘bagaimana sebuah jasa sampai di tempat tujuan’ lebih penting dibanding ‘apa sih’ jasanya?’. Kelima jasa biasanya diberikan secara langsung kepada pelanggan oleh pekerja yunior, dan staf senior pada umumnya jauh dari pelanggan. Keenam adalah kesulitan mengukur tingkat keberhasilan dan produktivitas dalam jasa. Satu-satunya indikator prestasi penting dalam jasa adalah kepuasan pelanggan.

Nurhayati dikutip (Tanjung, 2022) menjelaskan bahwa manajemen mutu pada hakikatnya menggambarkan pada semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan. Mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengendalian hingga

kepemimpinan yang menentukan kebijakan mutu, tujuan, dan tanggung jawab serta implementasinya melalui alat alat manajemen, seperti perencanaan, pengendalian, penjaminan dan peningkatan mutu tersebut. Dalam konsep *absolute*, mutu menunjukkan kepada sifat yang menggambarkan drajat “baik” nya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga tertentu sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.

Setelah memenuhi makna kualitas tersebut, maka dapat diketahui bahwa “manajemen mutu terpadu” menurut Syafaruddin (Lahiya, 2025) adalah suatu filosofi komprehensif tentang kehidupan dan kegiatan organisasi yang menekankan perbaikan berkelanjutan tujuan fundamental untuk meningkatkan mutu, produktivitas dan mengurangi pembiayaan. Jadi manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan Islam merupakan suatu teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi kependidikan dan personelnnya untuk melakukan perbaikan mutu pendidikan secara berkelanjutan yang terfokus pada pencapaian kepuasan (*expectation*) para pelanggan.

TQM merupakan sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang (Sallis, 2012). TQM juga dapat diartikan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Nasution, 2015).

Dari definisi di atas, perbedaan TQM dengan pendekatan-pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah komponen bagaimana. Komponen ini memiliki sepuluh unsur utama TQM yakni: 1) Fokus pada pelanggan, 2) Obsesi terhadap kualitas, 3) Pendekatan ilmiah, 4) Komitmen jangka panjang, 5) Kerja sama tim (*teamwork*), 6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan, 7) Pendidikan dan pelatihan, 8) kebebasan yang terkendali, 9) Kesatuan tujuan, serta 10) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Penerapan TQM di dunia pendidikan bertujuan untuk menciptakan budaya mutu yang berkelanjutan. Prinsip-prinsip dasar dalam TQM seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), keterlibatan semua pihak, dan pengambilan keputusan berbasis data telah terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi manajerial dan kinerja akademik peserta didik (Goetsch & Davis., 2010). Dalam konteks sekolah, TQM tidak hanya berfokus pada hasil akademik, tetapi juga pada proses belajar mengajar, pelayanan administrasi, serta kepuasan seluruh pemangku kepentingan sekolah.

Kinerja akademik selalu dikaitkan dengan pendidikan atau kegiatan pembelajaran. Prestasi sendiri memiliki pengertian pencapaian atau hasil yang telah dicapai dan dikerjakan dalam mencapai tugas yang diberikan. Menurut Chaplin (Kartika, 2020) menjelaskan prestasi akademik adalah pencapaian pada level tertentu dalam keahlian tugas-tugas yang di evaluasi atau dinilai oleh guru, tes yang terstandar atau gabungan dari keduanya. Menurut Suryabrata (Kusmawan, 2025) bahwa kinerja akademik merupakan suatu penilaian hasil pendidikan, untuk mengetahui sejauh mana pelajar menguasai materi. Prestasi akademik biasanya menunjukkan aktivitas penguasaan yang memberikan perubahan bagi individu dalam hal tingkah laku ataupun kemampuan dan bersaing terhadap standar keunggulan. Prestasi akademik dapat dihasilkan selama adanya kegiatan pembelajaran. Sankpal (Arifudin, 2025) mendefinisikan prestasi akademik sebagai keberhasilan kecakapan dari kinerja dalam mata pelajaran sekolah. Dalam pendidikan

formal seperti perkuliahan, prestasi akademik diaplikasikan menjadi bentuk nilai atau kode yang melambangkan tingkat prestasi belajar.

SMAN 1 Cikarang Pusat sebagai salah satu sekolah menengah atas negeri di Kabupaten Bekasi menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan kinerja akademik di tengah persaingan yang semakin ketat. Berdasarkan data internal sekolah, capaian akademik siswa mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir. Oleh karena itu, diperlukan upaya manajerial yang strategis dan berkelanjutan, salah satunya melalui penerapan TQM dalam seluruh aspek pengelolaan sekolah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu di SMAN 1 Cikarang Pusat dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja akademik siswa. Melalui pendekatan ini, diharapkan tercipta sinergi antar unsur sekolah yang mampu mendorong pencapaian mutu pendidikan secara optimal.

B. METODE PENELITIAN

Menurut Rahardjo dikutip (Arifudin, 2020) bahwa metode penelitian merupakan salah satu cara untuk memperoleh dan mencari kebenaran yang bersifat tentatif, bukan kebenaran absolut. Hasilnya berupa kebenaran ilmiah. Kebenaran ilmiah merupakan kebenaran yang terbuka untuk terus diuji, dikritik bahkan direvisi. Oleh karena itu tidak ada metode terbaik untuk mencari kebenaran, tetapi yang ada adalah metode yang tepat untuk tujuan tertentu sesuai fenomena yang ada. Budiharto dikutip (Rohimah, 2024) bahwa pemilihan metode penelitian harus disesuaikan dengan penelitian yang sedang dilakukan agar hasilnya optimal.

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 1 Cikarang Pusat, yang terletak di Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa sekolah tersebut sedang menjalankan program peningkatan kualitas pendidikan yang melibatkan prinsip-prinsip TQM. SMAN 1 Cikarang Pusat dipilih karena memiliki potensi untuk mengimplementasikan TQM secara menyeluruh, dan peneliti ingin melihat sejauh mana implementasi tersebut berpengaruh terhadap kinerja akademik siswa.

Penelitian ini berusaha untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerja akademik di SMAN 1 Cikarang Pusat. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa metode deskriptif analisis. Menurut (Ulimaz, 2024) bahwa deskriptif analisis adalah penelaahan secara empiris yang menyelidiki suatu gejala atau fenomena khusus dalam latar kehidupan nyata. Hasil penelitian ini dikumpulkan dengan data primer dan data sekunder.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Rusmana, 2020) menyatakan pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut (Paturochman, 2024) bahwa caranya dengan mentranskripsikan data, kemudian pengkodean pada catatan-catatan yang ada di lapangan dan diinterpretasikan data tersebut untuk memperoleh kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Menurut (Judijanto, 2025) bahwa pendekatan ini disesuaikan dengan tujuan pokok penelitian, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis mengenai penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerja akademik di SMAN 1 Cikarang

Pusat. Sehingga dengan metode tersebut akan mampu menjelaskan permasalahan dari penelitian (Farid, 2025).

Bungin dikutip (Arif, 2024) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan situasi, kondisi, atau fenomena sosial yang terdapat di masyarakat kemudian dijadikan sebagai objek penelitian, dan berusaha menarik realitas ke permukaan sebagai suatu mode atau gambaran mengenai kondisi atau situasi tertentu.

Penentuan teknik pengumpulan data yang tepat sangat menentukan kebenaran ilmiah suatu penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Teknik dapat dilihat sebagai sarana untuk melakukan pekerjaan teknis dengan hati-hati menggunakan pikiran untuk mencapai tujuan. Walaupun kajian sebenarnya merupakan upaya dalam lingkup ilmu pengetahuan, namun dilakukan untuk mengumpulkan data secara realistis secara sistematis untuk mewujudkan kebenaran. Metodologi penelitian adalah sarana untuk menemukan obat untuk masalah apa pun. Dalam hal ini, penulis mengumpulkan informasi tentang penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerja akademik di SMAN 1 Cikarang Pusat, artikel, jurnal, skripsi, tesis, ebook, dan lain-lain (As-Shidqi, 2025).

Karena membutuhkan bahan dari perpustakaan untuk sumber datanya, maka penelitian ini memanfaatkan penelitian kepustakaan. Peneliti membutuhkan buku, artikel ilmiah, dan literatur lain yang berkaitan dengan topik dan masalah yang mereka jelajahi, baik cetak maupun online (Waluyo, 2024).

Mencari informasi dari sumber data memerlukan penggunaan teknik pengumpulan data. Amir Hamzah dalam (Rismawati, 2024) mengklaim bahwa pendataan merupakan upaya untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti. Penulis menggunakan metode penelitian kepustakaan untuk mengumpulkan data. Secara khusus, penulis memulai dengan perpustakaan untuk mengumpulkan informasi dari buku, kamus, jurnal, ensiklopedi, makalah, terbitan berkala, dan sumber lainnya yang membagikan pandangan penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerja akademik di SMAN 1 Cikarang Pusat.

Lebih lanjut Amir Hamzah mengatakan bahwa pengumpulan data diartikan berbagai usaha untuk mengumpulkan fakta-fakta yang berkaitan dengan topik atau pembahasan yang sedang atau akan digali (Pattiasina., 2025). Rincian tersebut dapat ditemukan dalam literatur ilmiah, penelitian, dan tulisan-tulisan ilmiah, disertasi, tesis, dan sumber tertulis lainnya. Menurut (Noviana, 2020) bahwa pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai keadaan, menggunakan sumber yang berbeda, dan menggunakan teknik yang berbeda.

Observasi adalah bagian dari proses penelitian secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang hendak diteliti (Kartika, 2024). Dengan metode ini, peneliti dapat melihat dan merasakan secara langsung suasana dan kondisi subyek penelitian (Nuary, 2024). Hal-hal yang diamati dalam penelitian ini adalah tentang penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerja akademik di SMAN 1 Cikarang Pusat.

Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan berbagai pedoman baku yang telah ditetapkan, pertanyaan disusun sesuai dengan kebutuhan informasi dan setiap pertanyaan yang diperlukan dalam mengungkap setiap data-data empiris (Djafri, 2024).

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada (Ramli, 2024). Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, notula rapat, dan catatan harian. Menurut Moleong dalam (Rifky, 2024) bahwa metode dokumentasi adalah cara pengumpulan informasi atau data-data melalui pengujian arsip dan dokumen-dokumen. Lebih lanjut menurut (Sappaile, 2024) bahwa strategi dokumentasi juga merupakan teknik pengumpulan data yang diajukan kepada subyek penelitian. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang keadaan lembaga (obyek penelitian) yaitu penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerja akademik di SMAN 1 Cikarang Pusat.

Menurut Muhadjir dalam (Sanulita, 2024) menyatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan melakukan, mencari dan menyusun catatan temuan secara sistematis melalui pengamatan dan wawancara sehingga peneliti fokus terhadap penelitian yang dikajinya. Setelah itu, menjadikan sebuah bahan temuan untuk orang lain, mengedit, mengklasifikasi, dan menyajikannya. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi meliputi teknik dan sumber. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dalam (Hoerudin, 2023) terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 1 Cikarang Pusat dan bertujuan untuk mendeskripsikan secara menyeluruh penerapan Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management/TQM*) dalam upaya meningkatkan kinerja akademik siswa. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, dengan informan utama kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, siswa, dan staf tata usaha.

1. Implementasi Prinsip TQM di SMAN 1 Cikarang Pusat

Penerapan Manajemen Mutu Terpadu di SMAN 1 Cikarang Pusat mencakup beberapa prinsip utama, yaitu:

a. Kepemimpinan yang Berorientasi Mutu.

Kepala sekolah menunjukkan komitmen tinggi dalam memimpin perubahan budaya mutu. Ia menetapkan visi dan misi sekolah yang menekankan pada pencapaian keunggulan akademik dan pengembangan karakter siswa. Melalui rapat rutin, sistem evaluasi kinerja guru, dan pemantauan hasil belajar siswa, kepala sekolah memastikan bahwa seluruh elemen sekolah bekerja selaras untuk mencapai target mutu. Deming (Juhadi, 2020) menyebut bahwa kepemimpinan yang konsisten dan mendukung perubahan adalah elemen vital dalam TQM.

b. Keterlibatan Seluruh Komponen Sekolah

Guru, staf tata usaha, dan siswa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, evaluasi mutu, dan pengembangan strategi pembelajaran. Forum Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) sekolah berfungsi sebagai sarana diskusi untuk mengembangkan metode pengajaran yang lebih efektif. Juran (Fardiansyah, 2022) menekankan pentingnya

total involvement, yaitu keterlibatan semua orang dalam organisasi untuk menciptakan kualitas secara menyeluruh.

c. Fokus pada Pelanggan (Siswa)

Sekolah menjadikan siswa sebagai fokus layanan utama. Program bimbingan belajar, pemetaan kemampuan siswa, remedial, dan pengayaan rutin dilakukan untuk mengakomodasi keberagaman akademik siswa. Selain itu, dilakukan survei kepuasan siswa terhadap proses pembelajaran. Menurut (Goetsch & Davis., 2014) menyatakan bahwa pelanggan (dalam hal ini siswa) adalah pusat dari sistem mutu, sehingga kepuasan mereka menjadi indikator keberhasilan implementasi TQM.

d. Perbaikan Berkelanjutan (*Continuous Improvement*)

Evaluasi berkala terhadap program pembelajaran dan hasil akademik dilakukan secara sistematis. Setiap semester, sekolah melakukan refleksi kinerja akademik, dan dari hasil tersebut dilakukan penyesuaian kurikulum dan pendekatan belajar.

2. Pengaruh Penerapan TQM terhadap Kinerja Akademik

Dari data akademik sekolah selama 2 tahun terakhir, terjadi tren peningkatan yang signifikan pada beberapa indikator kinerja akademik:

Table 1.1 Indikator Kinerja Akademik

Indikator	Sebelum TQM (2023)	Sesudah TQM (2024)
Rata-rata Nilai US	91,3	92,6
Jumlah Siswa Lulus 100%	100 %	100%
Masuk PTN	173 siswa	229 siswa
Nilai Rapor Rata-rata	93,1	94,3

Data ini diperoleh dari dokumentasi sekolah dan wawancara dengan bagian kurikulum.

Kepala sekolah menegaskan bahwa peningkatan ini bukan hanya hasil kerja individu guru, tetapi dari kerja kolektif dalam sistem manajemen mutu yang diterapkan. Guru menjadi lebih reflektif dan inovatif dalam pembelajaran, sementara siswa lebih terlibat aktif dalam proses belajar.

Pembahasan

1. TQM sebagai Pendekatan Strategis dalam Pendidikan

Penerapan TQM terbukti efektif sebagai strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Konsep ini mengintegrasikan seluruh proses dalam sekolah dari kepemimpinan, pembelajaran, hingga evaluasi dalam kerangka kerja sistematis untuk perbaikan mutu.

Hal ini selaras dengan pendapat (Oakland, 2014), bahwa TQM adalah pendekatan strategis yang menyeluruh untuk meningkatkan kualitas layanan melalui keterlibatan semua anggota organisasi dan perbaikan berkelanjutan.

2. Perubahan Budaya Kerja Sekolah

Hasil observasi menunjukkan bahwa sejak penerapan TQM, budaya kerja di SMAN 1 Cikarang Pusat berubah menjadi lebih kolaboratif dan terbuka terhadap inovasi. Guru lebih banyak melakukan refleksi, berdiskusi, dan menyusun rencana tindak lanjut dari hasil evaluasi. Siswa merasa dihargai melalui sistem feedback yang mendorong

keterlibatan aktif mereka. Menurut (Sallis, 2012) menyatakan bahwa penerapan TQM dalam pendidikan tidak hanya berdampak pada hasil belajar, tetapi juga mengubah budaya organisasi menjadi lebih responsif terhadap kualitas.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung:

- Kepemimpinan kepala sekolah yang visioner.
- Sistem monitoring dan evaluasi internal yang konsisten.
- Kegiatan pelatihan guru yang berkelanjutan.

Faktor Penghambat:

- Keterbatasan fasilitas teknologi pembelajaran.
- Beban administratif guru yang tinggi.
- Adanya resistensi awal terhadap perubahan sistem manajemen.

Peneliti menemukan bahwa sekolah dapat mengatasi hambatan dengan cara: menyediakan pelatihan teknis TIK, membentuk tim penjamin mutu internal, dan menjadwalkan evaluasi yang tidak memberatkan guru.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management/TQM*) di SMAN 1 Cikarang Pusat, dapat disimpulkan hal-hal berikut: 1) Penerapan TQM di SMAN 1 Cikarang Pusat dilakukan secara terstruktur dan menyeluruh, melibatkan seluruh elemen sekolah mulai dari kepala sekolah, guru, staf, hingga siswa. Prinsip-prinsip TQM seperti kepemimpinan berorientasi mutu, keterlibatan total, fokus pada siswa sebagai pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan diimplementasikan dengan baik, 2) Kepemimpinan kepala sekolah sangat berperan penting dalam keberhasilan implementasi TQM. Kepala sekolah bertindak sebagai penggerak budaya mutu, memfasilitasi pengembangan profesional guru, serta memastikan evaluasi dan monitoring berjalan secara konsisten, 3) Penerapan TQM terbukti meningkatkan kinerja akademik siswa, yang terlihat dari meningkatnya nilai rata-rata ujian, jumlah siswa yang lulus 100%, serta meningkatnya jumlah siswa yang diterima di perguruan tinggi negeri. Selain itu, kepuasan siswa terhadap proses pembelajaran juga meningkat, 4) TQM juga mengubah budaya kerja sekolah menjadi lebih kolaboratif, reflektif, dan inovatif. Guru lebih aktif melakukan perbaikan metode mengajar, dan siswa terlibat dalam evaluasi pembelajaran, menciptakan suasana belajar yang lebih interaktif dan bermakna, serta 5) Kendala yang dihadapi dalam penerapan TQM meliputi keterbatasan sarana pembelajaran, beban administratif guru, dan resistensi awal terhadap perubahan. Namun, hambatan tersebut dapat diatasi dengan komitmen bersama dan dukungan dari pimpinan sekolah.

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Sekolah:

Perlu dilakukan penguatan sistem manajemen mutu melalui pelatihan berkelanjutan bagi guru dan staf, pengadaan fasilitas pembelajaran berbasis teknologi, serta penyederhanaan tugas administratif agar guru dapat lebih fokus pada proses pembelajaran.

2. Bagi Guru:

Guru diharapkan terus berinovasi dalam metode pembelajaran dan meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan kolaborasi profesional, serta secara aktif menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan proses belajar mengajar.

3. Bagi Siswa:

Siswa hendaknya lebih aktif dalam proses pembelajaran dan evaluasi diri, serta memanfaatkan layanan bimbingan yang tersedia untuk mengoptimalkan prestasi akademik mereka.

4. Bagi Pemerintah dan Dinas Pendidikan:

Diperlukan dukungan kebijakan dan anggaran yang lebih maksimal untuk mendorong sekolah dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu, khususnya dalam peningkatan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia pendidikan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan cakupan lebih luas, misalnya membandingkan penerapan TQM di beberapa sekolah negeri dan swasta, atau mengeksplorasi lebih dalam pengaruh TQM terhadap karakter siswa dan iklim sekolah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung pelaksanaan riset ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR RUJUKAN

- Arif, M. (2024). Tantangan dan Peluang dalam Inovasi Pembelajaran Islam di Era Digital. *Global Education Journal*, 2(1), 73–80.
- Arifudin, O. (2020). Pendampingan UMKM Dalam Meningkatkan Hasil Produksi Dan Hasil Penjualan Opak Makanan Khas Jawa Barat. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 4(2), 313–322.
- Arifudin, O. (2024). Research Trends Education Management In Indonesia. *Journal of Education Global*, 1(2), 165–173.
- Arifudin, O. (2025). Application Of Steam Learning Methods To Increase Student Creativity And Innovation. *International Journal of Teaching and Learning (INJOTEL)*, 3(1), 97–108.
- As-Shidqi, M. H. (2025). Menggali Potensi Transformasi Islam Dan Perencanaan Pendidikan. *JUMADIL: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 1–15.
- Djafri, N. (2024). Development Of Teacher Professionalism In General Education: Current Trends And Future Directions. *International Journal of Teaching and Learning*, 2(3), 745–758.
- Fardiansyah, H. (2022). *Manajemen Pendidikan (Tinjaun Pada Pendidikan Formal)*. Bandung: Widina Media Utama.
- Farid, M. (2025). Mekanisme Pengambilan Keputusan Berbasis Sistem Informasi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Tahsinia*, 6(1), 86–103.
- Febrianty, F. (2020). *Kepemimpinan & Prilaku Organisasi Konsep Dan Perkembangan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Goetsch & Davis. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Education. Inc.
- Goetsch & Davis. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence*. Pearson

Education.

- Hanafiah, H. (2022). Penanggulangan Dampak Learning Loss dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran pada Sekolah Menengah Atas. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(6), 1816–1823.
- Hoerudin, C. W. (2023). E-Learning as A Learning Media Innovation Islamic Education. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama*, 15(1), 579–594.
- Judijanto, L. (2025). Ethics And Security In Artificial Intelligence And Machine Learning: Current Perspectives In Computing. *International Journal of Society Reviews (INJOSER)*, 3(2), 374–380.
- Juhadi, J. (2020). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Audit Internal Terhadap Pelaksanaan Good Corporate Governance. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 16(2), 17–32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35449/jemasi.v16i2.138>
- Kartika, I. (2020). Peran Guru Dalam Proses Pengembangan Kurikulum Pendidikan Agama Islam Di Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Al-Amar*, 1(1), 31–39.
- Kartika, I. (2021). Upaya Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Dengan Model Berbasis Aktivitas Terhadap Motivasi Belajar Siswa. *Jurnal Al-Amar.*, 2(1), 36–46.
- Kartika, I. (2022). Implementasi Manajemen Mutu Pembelajaran Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Sekolah Dasar. *Jurnal Al-Amar*, 3(2), 144–157.
- Kartika, I. (2024). Strategi Guru Pendidikan Agama Islam (Pai) Dalam Mengatasi Kesulitan Belajar Siswa Di Sekolah Dasar. *Jurnal Al-Amar*, 5(2), 171–187.
- Kusmawan, A. (2025). The Relationship Between Teacher Involvement in Curriculum Development and Student Learning Outcomes. *International Journal of Education Elementaria and Psychologia*, 2(1), 1–12.
- Lahiya, A. (2025). Education Administration Reform: A Case Study On The Implementation Of The Merdeka Curriculum. *INJOSEDU: International Journal of Social and Education*, 2(2), 29–37.
- Marantika, N. (2020). *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noviana, A. (2020). Effect of accountability, transparency of management amil zakat institutions and poverty alleviation of Muzakki trust. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(6), 199–208.
<https://doi.org/10.5373/JARDCS/V12I6/S20201022>
- Nuary, M. G. (2024). Teacher Strategies In Instilling Nationalist Values In The Millennial Generation In The Technological Era. *International Journal of Teaching and Learning*, 2(4), 954–966.
- Oakland. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence*. Routledge.
- Pattiasina., P. J. (2025). Evolution And Contribution Of Artificial Intelligences In Indonesian Education. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 3(3), 19–26.
- Paturochman, I. R. (2024). Pluralism And Multiculturalizm Education. *International Journal Of Society Reviews*, 2(3), 564–573.
- Ramli, A. (2024). Analysis of the Influence of Organizational Commitment on Work Discipline of Public High School Teachers. *Journal on Education*, 6(2), 12927–

12934.

- Rifky, S. (2024). Professionalism Of Educators In Learning Development. *International Journal of Teaching and Learning*, 2(2), 579–588.
- Rismawati, R. (2024). Peran Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan. *Jurnal Tahsinia*, 5(7), 1099–1122.
- Rohimah, R. B. (2024). Madrasah's Contribution To The Empowerment Of The Village Community In Indonesia. *International Journal of Teaching and Learning*, 2(4), 1088–1101.
- Rusmana, F. D. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformatif Dan Transaksional Dengan Kinerja Karyawan BRI Syariah Subang. *Jurnal Makro Manajemen*, 5(2), 157–163.
- Sallis. (2012). *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sanulita, H. (2024). Analysis Of The Effectiveness Of Audio Visual Learning Media Based On Macromedia Flash Usage On School Program Of Increasing Student Learning Motivation. *Journal on Education*, 6(2), 12641–12650.
- Sappaile, B. I. (2024). The Role of Artificial Intelligence in the Development of Digital Era Educational Progress. *Journal of Artificial Intelligence and Development*, 3(1), 1–8.
- Tanjung, R. (2022). Manajemen Mutu Dalam Penyelenggaraan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Glasser*, 6(1), 29–36.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32529/glasser.v6i1.1481>
- Ulimaz, A. (2024). Analisis Dampak Kolaborasi Pemanfaatan Artificial Intelligences (AI) Dan Kecerdasan Manusia Terhadap Dunia Pendidikan Di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 9312–9319.
- Waluyo, A. H. (2024). Filsafat Perbedaan Dalam Konsep Yin-Yang. *Jurnal Ilmu Pendidikan (ILPEN)*, 3(2), 24–29.