

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DALAM PROSES BELAJAR MENGAJAR
DI MAN 1 NAGAN RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

RAHMI FADIA

NIM. 210206053

Mahasiswi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/ 1446 H**

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DALAM PROSES BELAJAR MENGAJAR
DI MAN 1 NAGAN RAYA**

SKRIPSI

Telah Disetujui dan Diajukan Pada Sidang Munaqasyah Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Bidang Manajemen Pendidikan Islam

Oleh

Rahmi Fadia
NIM : 210206053

Mahasiswi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

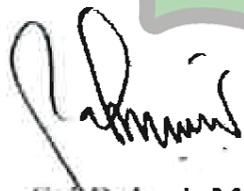
Disetujui Oleh:

جامعة الرانيري

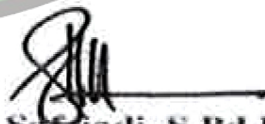
A R - R A N I R Y

Pembimbing

Ketua Program Studi



Dr. Sri Rahmi, MA
NIP. 197704162007102001



Dr. Safridi, S.Pd.L., M.Pd
NIP. 198010052010031001

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DALAM PROSES BELAJAR MENGAJAR
DI MAN 1 NAGAN RAYA**

SKRIPSI

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Tim Penguji Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Bidang Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal

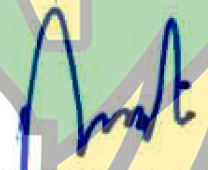
Senin, 28 Mei 2025

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

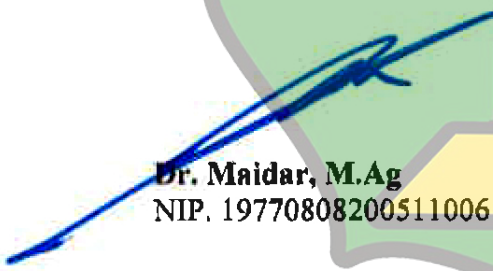
Sekretaris,


Dr. Sri Rahmi, MA
NIP. 197704162007102001


Nelliraharti, M. Pd
NIP. 198112052023212021

Penguji I,

Penguji II,

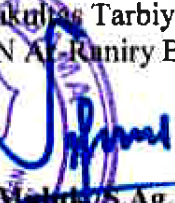

Dr. Maidar, M.Ag
NIP. 19770808200511006


Tihallimah, MA
NIP. 197512312009122001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Prof. Safrul Malik S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D.
NIP. 197301021997031003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rahmi Fadia
NIM : 210206053
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul Skripsi : "Penerapan *Total Quality Management* dalam
Proses Belajar Mengajar di MAN 1 Nagan Raya"

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain;
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data;
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang telah berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 06 Mei 2025

Yang Menyatakan,



Rahmi Fadia

NIM. 210206053

ABSTRAK

Nama : Rahmi Fadia
NIM : 210206053
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Penerapan *Total Quality Management* dalam Proses Belajar Mengajar di MAN 1 Nagan Raya
Tebal Skripsi : 125
Pembimbing Skripsi : Dr. Sri Rahmi, MA
Kata Kunci : Penerapan, *Total Quality Management*, Proses Belajar Mengajar

Pendidikan berkualitas menerapkan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan proses belajar mengajar yang efektif dan berorientasi pada kepuasan siswa. MAN 1 Nagan Raya telah menunjukkan indikasi penerapan prinsip-prinsip TQM dalam berbagai program, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penguatan seperti perlunya peningkatan partisipasi siswa dalam proses pendidikan dan sistem manajemen mutu yang lebih baik agar kualitas pembelajaran dapat terus ditingkatkan. Tujuan penelitian ini (1) Untuk mengetahui prinsip *Total Quality Management* dalam proses belajar mengajar di MAN 1 Nagan Raya, (2) Untuk mengetahui peran guru dalam proses belajar mengajar melalui penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya, (3) Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi guru dalam proses belajar mengajar melalui penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian Kepala MAN 1 Nagan raya, Wakil kepala bidang kurikulum, dan 2 orang guru, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian, penarikan kesimpulan dan dilakukan uji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan (1) Implementasi prinsip-prinsip *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya telah berjalan secara efektif dalam proses belajar mengajar melalui penerapan empat prinsip utama TQM yaitu kepuasan pelanggan, rasa hormat terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. (2) Peran guru sangat strategis dalam mendukung implementasi TQM didukung oleh pelatihan, bimbingan teknis, dan pemanfaatan teknologi yang memperkuat kapasitas guru. (3) Tantangan dalam penerapan TQM meliputi keterbatasan infrastruktur, rendahnya penguasaan teknologi, keberagaman karakteristik peserta didik, serta pengaruh faktor eksternal dari lingkungan sekitar.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji dan syukur Alhamdulillah, Allah SWT telah memberikan kesempatan yang berharga ini kepada peneliti sehingga peneliti diberikan kesehatan dan insyaallah bisa menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik yang berjudul “Penerapan *Total Quality Management* dalam Proses Belajar Mengajar di MAN 1 Nagan Raya”. Dan tidak lupa pula shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari kegelapan menuju cahaya.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti menghaturkan rasa syukur dan terima kasih yang mendalam kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik moril maupun materil, dalam proses penyusunan skripsi ini. Secara khusus, peneliti ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Prof. Safrul Muluk, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Safriadi, S.Pd.I., M.Pd selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Sri Rahmi, MA Selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan sehingga pembuatan karya ilmiah/skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen-dosen prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan masukan serta motivasi dalam proses perkuliahan ini.
6. Kepala Madrasah, Waka Kurikulum, 2 Orang Guru, yang sudah memberikan izin kepada peneliti, memberikan keterangan, informasi serta data yang berguna untuk penulisan karya ilmiah/skripsi ini.
7. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan Perpustakaan Wilayah yang telah menyediakan referensi bagi penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa karya ilmiah/skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan maupun penyusunannya. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif guna perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Harapan peneliti, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Amin ya rabbal ‘alamin.

Banda Aceh, 06 Mei 2025

Penulis,

Rahmi Fadia
NIM. 210206053



LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya, yang mana telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran yang sangat banyak bagi penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini penulis persembahkan sebagai bukti semangat usaha dan bentuk rasa terimakasih kepada:

1. Teristimewa kedua orang tua saya, Ayahanda Junaidi dan Ibunda Yusliana, gelar sarjana saya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, yang selalu memberikan dukungan kepada saya berupa moril maupun materil yang tak terhingga serta doa yang tidak ada putusnya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai, semoga rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang berkah, senantiasa diberi kesehatan dan panjang umur.
2. Adik kandung saya satu-satunya Farhan Maulidi, yang selalu menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang karena dia adalah orang yang menjadikan penulis lebih kuat dan semangat, raihlah cita-cita yang selama ini diimpikan dan selalu ingat pada orang tua.
3. Teman seperjuangan saya, Rifda Shakilla, Siti Faiza Zuhra, dan Intan Juwita yang selalu kebersamaan serta membantu dalam kerumitan menyusun skripsi penulis. Terimakasih sudah menjadi teman yang baik yang selalu memberikan motivasi, arahan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini secara tepat waktu.
4. Sahabat saya, Fita Alfiana yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa dari penulis MTsN hingga menempuh bangku kuliah bersama. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan sudah seperti saudara. Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama berada di perantauan ini.

5. Terakhir, Terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah bekerja keras berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. *So proud of you, fadia!*

Dengan demikian, akhir kata penulis ucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang memberikan semangat dan bantuan walaupun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan balasan yang lebih baik.

Banda Aceh, 06 Mei 2025

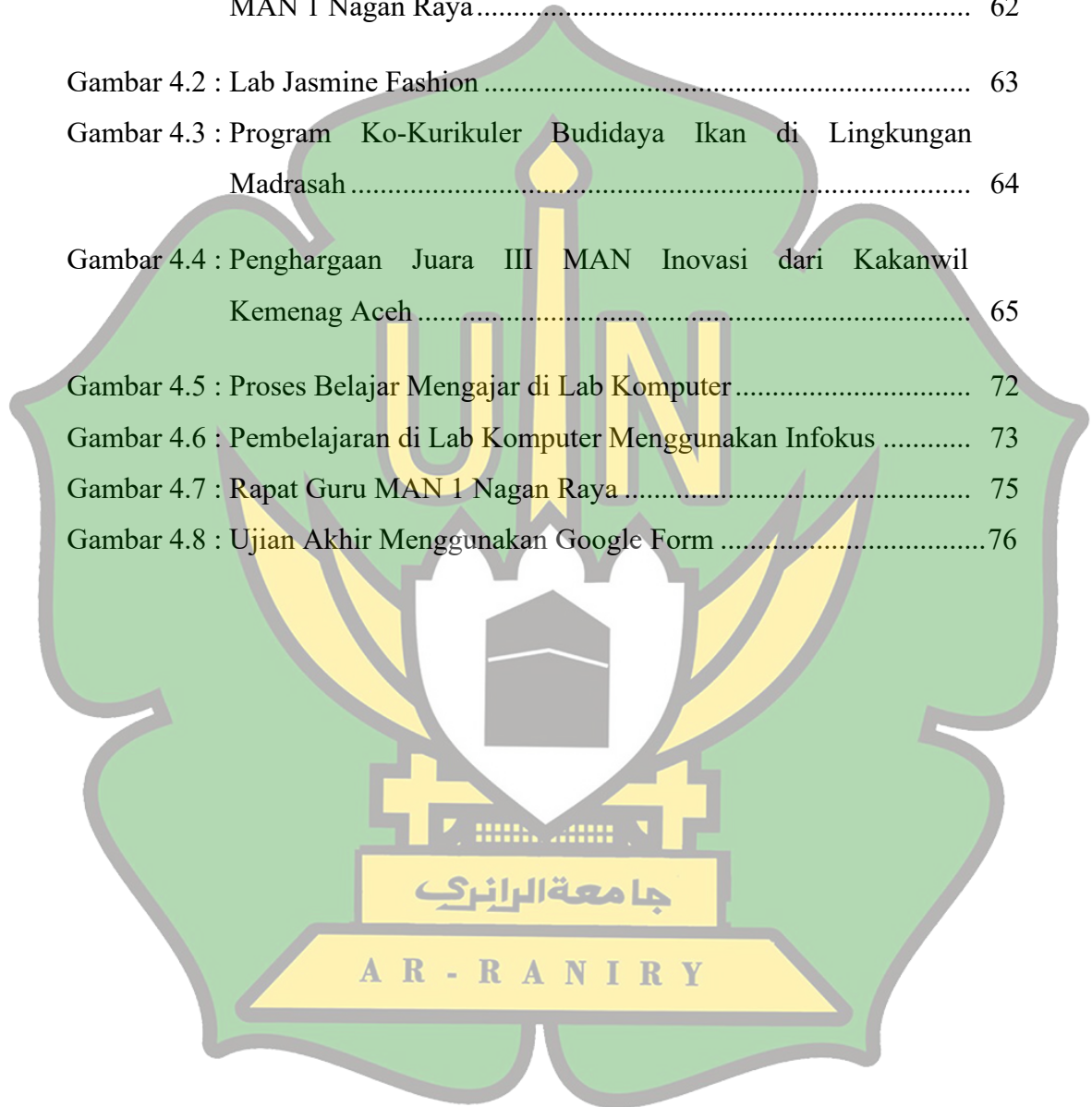
Penulis,

Rahmi Fadia
NIM. 210206053



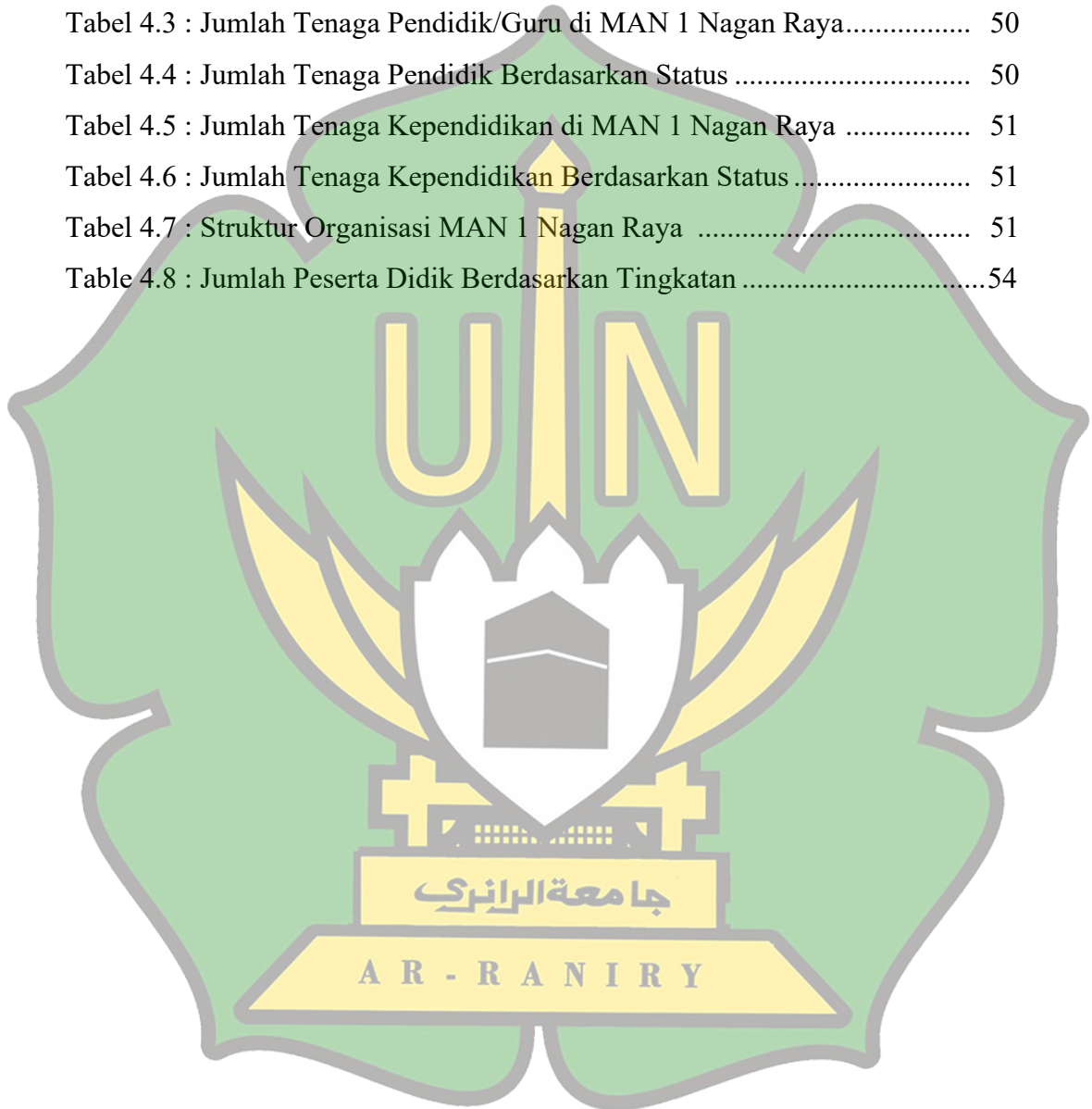
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Kegiatan Rapat Penyampaian Hasil Rakernas dan Arah Kebijakan Menteri Agama kepada ASN dan Non ASN di MAN 1 Nagan Raya.....	62
Gambar 4.2 : Lab Jasmine Fashion	63
Gambar 4.3 : Program Ko-Kurikuler Budidaya Ikan di Lingkungan Madrasah	64
Gambar 4.4 : Penghargaan Juara III MAN Inovasi dari Kakanwil Kemenag Aceh	65
Gambar 4.5 : Proses Belajar Mengajar di Lab Komputer	72
Gambar 4.6 : Pembelajaran di Lab Komputer Menggunakan Infokus	73
Gambar 4.7 : Rapat Guru MAN 1 Nagan Raya	75
Gambar 4.8 : Ujian Akhir Menggunakan Google Form	76



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Daftar Nama Kepala Madrasah MAN 1 Nagan Raya.....	47
Tabel 4.2 : Profil MAN 1 Nagan Raya.....	48
Tabel 4.3 : Jumlah Tenaga Pendidik/Guru di MAN 1 Nagan Raya.....	50
Tabel 4.4 : Jumlah Tenaga Pendidik Berdasarkan Status	50
Tabel 4.5 : Jumlah Tenaga Kependidikan di MAN 1 Nagan Raya	51
Tabel 4.6 : Jumlah Tenaga Kependidikan Berdasarkan Status	51
Tabel 4.7 : Struktur Organisasi MAN 1 Nagan Raya	51
Table 4.8 : Jumlah Peserta Didik Berdasarkan Tingkatan	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Akademik

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian dari Kemenag

Lampiran 4 : Surat Keterangan Sesudah Penelitian

Lampiran 5 : Lembar Observasi

Lampiran 6 : Lembar Wawancara

Lampiran 7 : Lembar Dokumentasi

Lampiran 8 : Dokumentasi Hasil Penelitian

Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup Peneliti



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Kajian Terdahulu Yang Relevan.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	17
A. <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	17
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	17
2. Implementasi <i>Total Quality Management</i> di Lembaga Pendidikan Islam.....	19
3. Prinsip <i>Total Quality Management</i> di Lembaga Pendidikan Islam.....	22
B. Proses Belajar Mengajar.....	25
1. Pengertian Proses Belajar Mengajar	25
2. Peran Guru dalam Proses Belajar Mengajar	27
3. Model Pembelajaran yang Relevan untuk Madrasah	30
4. Tantangan Guru dalam Proses Belajar Mengajar.....	32
C. Penerapan <i>Total Quality Management</i> dalam Proses Belajar Mengajar.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek Penelitian.....	38
D. Instrumen Penelitian.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40

F. Teknik Analisis Data.....	41
G. Uji Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
1. Sejarah Singkat MAN 1 Nagan Raya.....	46
2. Profil MAN 1 Nagan Raya	48
3. Visi, Misi dan Tujuan MAN 1 Nagan Raya.....	48
4. Daftar Guru MAN 1 Nagan Raya	50
5. Daftar Peserta Didik MAN 1 Nagan Raya	54
B. Hasil Penelitian	54
1. Prinsip <i>Total Quality Management</i> dalam Proses Belajar Mengajar di MAN 1 Nagan Raya.....	55
2. Peran Guru dalam Proses Belajar Mengajar Melalui Penerapan <i>Total Quality Management</i> di MAN 1 Nagan Raya.....	66
3. Tantangan yang dihadapi Guru dalam Proses Belajar Mengajar Melalui Penerapan <i>Total Quality Management</i> di MAN 1 Nagan Raya.....	77
C. Pembahasan Hasil Penelitian	82
1. Prinsip <i>Total Quality Management</i> dalam Proses Belajar Mengajar di MAN 1 Nagan Raya.....	83
2. Peran Guru dalam Proses Belajar Mengajar Melalui Penerapan <i>Total Quality Management</i> di MAN 1 Nagan Raya.....	85
3. Tantangan yang dihadapi Guru dalam Proses Belajar Mengajar Melalui Penerapan <i>Total Quality Management</i> di MAN 1 Nagan Raya.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era persaingan yang ketat, manajemen mutu menjadi faktor krusial bagi organisasi menghadapi berbagai tantangan seperti perubahan preferensi pelanggan, produk yang semakin kompleks, dan ekspektasi konsumen yang terus meningkat. Kualitas menjadi kunci utama sebuah organisasi untuk bersaing, bertahan, dan bahkan berkembang melalui loyalitas pelanggan yang terbangun. Dalam konteks pendidikan, kualitas tercermin dari masukan (*input*) pendidikan yang unggul disertai ketersediaan pendidik dan tenaga kependidikan yang kompeten. Sistem pembelajaran berkualitas ini sering disebut sebagai "*quality learning process*". Meskipun terdapat beragam pendekatan untuk meningkatkan mutu pendidikan, *Total Quality Management* (TQM) menjadi metodologi yang paling populer dan banyak diterapkan.¹

Manajemen Mutu Total atau *Total Quality Management* (TQM) dapat dimaknai secara komprehensif berdasarkan berbagai definisi dari para ahli. Beberapa perspektif mengenai TQM menjelaskan bahwa konsep ini merupakan implementasi metode dan pemanfaatan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas material dan layanan, menyempurnakan seluruh proses dalam organisasi, serta memenuhi kebutuhan pengguna produk dan jasa secara optimal. TQM juga dipandang sebagai upaya mengoptimalkan seluruh fungsi organisasi yang didasarkan pada tiga pilar utama: konsep mutu, kolaborasi tim, dan kepuasa

¹ Ulfatur Rahmah, "The Implementasi Total quality management (TQM) Di SD Al-Hikmah Surabaya". *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol.3, No.1, 2018, h. 111–31.

pelanggan. Dalam pengertian lain, TQM merupakan sistem pengelolaan yang berfokus pada peningkatan kualitas menyeluruh dalam lingkungan kompetitif dengan orientasi pada kepuasan pelanggan, yang melibatkan partisipasi total dari seluruh anggota organisasi.²

Implementasi *Total Quality Management* memerlukan orientasi yang berpusat pada pelanggan. Fondasi TQM terdiri dari tiga elemen utama: "*total*", "*quality*", dan "*management*" yang semuanya berpusat pada aspek kualitas atau mutu. Dalam penerapannya, TQM memiliki sejumlah karakteristik penting yang menjadi pedoman implementasi, yaitu: perhatian utama terhadap pelanggan, komitmen tinggi pada kualitas, penggunaan pendekatan berbasis metode ilmiah, kesediaan berkomitmen untuk jangka waktu panjang, kolaborasi tim yang efektif, prinsip keberlanjutan, serta penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan berkualitas. Prinsip-prinsip TQM menekankan tiga aspek utama: mengutamakan kepuasan pelanggan, mendorong partisipasi aktif seluruh karyawan, dan melakukan penyempurnaan secara berkelanjutan. Dengan demikian, lingkungan kerja yang kondusif akan menghasilkan transformasi yang berkualitas dalam organisasi.

Penerapan *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan kualitas dilakukan melalui beberapa pendekatan utama yaitu melakukan penyempurnaan berkelanjutan, menetapkan parameter kualitas yang jelas, mentransformasi budaya organisasi, melakukan restrukturisasi organisasional, dan menjaga relasi berkelanjutan dengan pelanggan. Untuk memastikan efektivitas pendekatan-pendekatan tersebut, diperlukan strategi implementasi yang terstruktur yang

² Ahmad Afghor Fahrudin, "Implementasi Total quality management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Mamba'ul Hisan Sidayu Gresik". *Journal of Islamic Educational Management*, Vol.2, No.1, 2020, h. 1–12.

mencakup tahap persiapan, penyusunan rencana, dan eksekusi. Perlu disadari bahwa keberhasilan maupun kegagalan dalam mengadopsi sistem *Total Quality Management* sangat bergantung pada dedikasi dan koordinasi seluruh komponen organisasi, mulai dari tingkat perencanaan hingga manajemen puncak.³

Implementasi *Total Quality Management* memiliki sasaran yang bernilai tinggi, yakni meminimalisir kesenjangan di berbagai aspek kehidupan akademik yang berujung pada peningkatan kualitas pendidikan. Penerapan ini juga bertujuan memberikan tingkat kepuasan optimal kepada para pemangku kepentingan dengan cara yang sangat efisien. Dalam diskusi mengenai kualitas pendidikan, terdapat tiga dimensi yang tidak dapat dipisahkan yaitu kualitas proses pembelajaran, kualitas materi, dan kualitas capaian pembelajaran. Ketiga dimensi tersebut memerlukan pengorganisasian yang sistematis serta pengelolaan yang berdaya guna dan berhasil guna.⁴

Penerapan *Total Quality Management* dalam sektor pendidikan sudah banyak diimplementasikan di Indonesia dan menjadi topik diskusi para ahli, namun pembahasan tersebut cenderung berfokus pada pendidikan secara umum dan belum banyak menyentuh aspek pendidikan agama. Padahal, pendidikan agama memiliki fungsi strategis dalam pembentukan karakter moral generasi penerus bangsa Indonesia saat ini. Menyadari pentingnya hal tersebut, kurikulum 2013 memberikan perhatian khusus pada pendidikan agama Islam dengan

³ Lailatul Azizah, Silvia Witri, "Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penerapan Total quality management Dalam Program Akreditasi Sekolah". *Jurnal Pendidikan MI/SD*, Vol.1, No.1, 2021, h. 69–78.

⁴ Musradinur, Bulqies Noverlian, "Efektivitas Penerapan Total quality management di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Takengon Aceh Tengah". *Jurnal As-Salam*, Vol.5, No.1, 2021, h. 34–42.

penambahan alokasi waktu pembelajaran. Langkah ini diambil dengan harapan dapat menghasilkan generasi bangsa yang memiliki integritas moral, keimanan, dan ketakwaan yang kuat. Cita-cita tersebut dapat terealisasi apabila peningkatan kualitas pendidikan terlaksana dengan baik. Dalam implementasi TQM di institusi pendidikan, posisi pendidik menjadi sangat penting karena mereka berinteraksi secara langsung dengan para siswa selama proses belajar mengajar.⁵

Pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di lingkungan sekolah merupakan proses yang kompleks, meskipun secara mendasar aktivitas pembelajaran dapat berlangsung dengan kehadiran pengajar dan peserta didik saja. Namun, untuk mencapai hasil pembelajaran yang optimal, diperlukan perhatian mendalam terhadap berbagai elemen pendukungnya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, telah ditetapkan delapan standar nasional pendidikan yang mencakup: standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan pendidikan, serta standar penilaian pendidikan (BPK RI 2021). Kedelapan standar tersebut berperan sebagai landasan dalam tahap perencanaan, implementasi, dan pengawasan sistem pendidikan untuk mewujudkan pendidikan nasional yang berkualitas.⁶

Pada dasarnya, kegiatan belajar mengajar merupakan penerapan beragam metodologi atau pendekatan pembelajaran. Pemilihan strategi pembelajaran dilakukan untuk memastikan peserta didik dapat mencapai sasaran pendidikan yang telah ditetapkan dengan cara yang berdaya guna dan berhasil guna. Hakikat

⁵ Ahmad Afghor F, "Implementasi Total ..." h. 3

⁶ Syaifulloh Yusuf, dkk, "Penerapan Total quality management (TQM) Dalam Perbaikan Input, Proses, Dan Output Di MAN 5 Sleman". *Jurnal Al-Idarah*, Vol.7, No.1, 2022, h. 20–28.

tujuan pendidikan adalah terwujudnya transformasi perilaku baru dalam diri siswa, yang meliputi dimensi pengetahuan (kognitif), sikap (afektif), dan keterampilan (psikomotorik). Meskipun demikian, perlu dipahami bahwa perubahan perilaku tidak semata-mata dihasilkan oleh proses pembelajaran, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor kematangan individu serta berbagai faktor eksternal atau lingkungan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, sumber daya manusia yang dimaksud adalah peran guru atau pengajar.⁷

Mutu pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualitas guru, sehingga hal ini menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan sistem pendidikan. Guru memiliki peran krusial dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan proses belajar mengajar serta dalam membentuk masa depan peserta didik. Di samping itu, tantangan besar yang dihadapi negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah dalam menyediakan pendidikan yang bermutu adalah rendahnya kualitas tenaga pengajar.⁸

Dalam mendukung perkembangan kemampuan peserta didik, guru seharusnya memiliki kapasitas untuk membimbing, mengarahkan, serta mengembangkan kompetensi siswa dalam aspek personal, sosial, maupun manajerial. Namun, realitanya masih banyak guru yang belum menjalankan peran tersebut secara optimal. Salah satu penyebab utama adalah keterbatasan kemampuan guru itu sendiri dalam melaksanakan tugasnya secara efektif. Salah

⁷ Mhd. Syahdan Lubis, "Belajar Dan Mengajar Sebagai Suatu Proses Pendidikan Yang Berkemajuan". *Jurnal Literasiologi*, Vol. 5, No. 2, 2021, h. 95–105.

⁸ Ida Rohmah Susiani, Nur Diny Abadiah, "Kualitas Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Indonesia". *Jurnal Program Studi PGMI*, Vol.8, No.2, 2021, h. 292–98.

satu aspek kemampuan yang penting adalah penguasaan, pemanfaatan, dan penyediaan teknologi media pembelajaran. Media pembelajaran ini menjadi salah satu elemen penting dalam proses pengajaran yang harus dikuasai oleh guru, agar penyampaian materi kepada peserta didik dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan memberikan hasil yang maksimal.⁹ Dalam konteks ini, Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Nagan Raya, sebagai lembaga pendidikan Islam tingkat menengah atas, memiliki peran strategis dalam mencetak generasi muda yang unggul.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di MAN 1 Nagan Raya, ditemukan bahwa madrasah ini menunjukkan indikasi kuat penerapan prinsip-prinsip TQM dalam proses belajar mengajar. Hal ini terlihat dari berbagai program yang telah dijalankan, seperti pelatihan berkelanjutan bagi guru melalui MGMP internal, adanya sistem supervisi pembelajaran yang terjadwal, pemanfaatan data hasil belajar untuk evaluasi dan perbaikan pembelajaran, serta peningkatan fasilitas belajar yang mendukung kegiatan pembelajaran aktif dan kreatif.

Selain itu, dalam rangka implementasi Kurikulum Merdeka, MAN 1 Nagan Raya juga telah melaksanakan berbagai program ko-kurikuler seperti Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila (P5). Salah satu kegiatan unggulan yang berhasil dikembangkan adalah budidaya ikan lele oleh siswa, yang tidak hanya mengajarkan keterampilan praktis, tetapi juga menanamkan nilai tanggung jawab, kerja sama, dan kemandirian. Di sisi lain, dalam mata pelajaran Prakarya, kegiatan

⁹ Amelia Putri Wulandari, dkk, "Pentingnya Media Pembelajaran Dalam Proses Belajar Mengajar". *Journal on Education*, Vol.5, No.2, 2023, h. 3928–36.

praktik seperti menjahit dan mengelas juga telah terintegrasi dengan baik, menunjukkan adanya komitmen madrasah dalam mengembangkan keterampilan praktis dan spesifik peserta didik sebagai bagian dari pendekatan pembelajaran berbasis mutu.

Kepemimpinan kepala madrasah dan keterlibatan aktif para guru dalam setiap kegiatan pengembangan mutu juga menjadi indikator penting dari penerapan TQM. Peneliti mengamati bahwa budaya kerja kolaboratif dan sikap terbuka terhadap perubahan merupakan kekuatan utama yang dimiliki madrasah ini. Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala, dan hasilnya digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan serta penetapan kebijakan pembelajaran berikutnya.

Namun demikian, meskipun secara umum telah berjalan cukup baik, beberapa aspek dalam penerapan TQM masih memerlukan penguatan. Misalnya, perlunya peningkatan partisipasi siswa dalam proses pendidikan dan sistem manajemen mutu yang lebih baik agar kualitas pembelajaran dapat terus ditingkatkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam dan sistematis mengenai bagaimana TQM diterapkan secara utuh dalam proses belajar mengajar di madrasah ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti merasa terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam mengenai topik yang berjudul “Penerapan *Total Quality Management* dalam Proses Belajar Mengajar di MAN 1 Nagan Raya”. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi positif dan inspiratif bagi lembaga pendidikan lainnya dalam

mengembangkan sistem manajemen pendidikan yang berfokus pada mutu secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana prinsip *total quality management* dalam proses belajar mengajar di MAN 1 Nagan Raya?
2. Bagaimana peran guru dalam proses belajar mengajar melalui penerapan *total quality management* di MAN 1 Nagan Raya?
3. Apa saja tantangan yang dihadapi guru dalam proses belajar mengajar melalui penerapan *total quality management* di MAN 1 Nagan Raya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prinsip *total quality management* dalam proses belajar mengajar di MAN 1 Nagan Raya.
2. Untuk mengetahui peran guru dalam proses belajar mengajar melalui penerapan *total quality management* di MAN 1 Nagan Raya.
3. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi guru dalam proses belajar mengajar melalui penerapan *total quality management* di MAN 1 Nagan Raya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk memperluas pemahaman mengenai penerapan manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) dalam kegiatan pembelajaran di MAN 1 Nagan Raya. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya wawasan serta menjadi sumber referensi baru bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pendidikan yang berkaitan dengan kajian *total quality management* di lingkungan sekolah atau madrasah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Madrasah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai referensi bagi MAN 1 Nagan Raya maupun lembaga pendidikan lain yang memiliki karakteristik serupa, dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan melalui proses pembelajaran, sehingga mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas.

b. Bagi Guru

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan sekaligus panduan dalam penerapan manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) dalam kegiatan pembelajaran.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini sangat bermanfaat untuk menambah dan mengembangkan wawasan peneliti tentang penerapan *total quality management* dalam proses belajar mengajar di lembaga pendidikan khususnya di madrasah.

E. Definisi Operasional

Untuk mempermudah pemahaman terhadap isi penelitian ini serta menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan istilah-istilah yang digunakan, peneliti menjelaskan beberapa istilah berikut ini:

1. *Total Quality Management*

Dalam konteks Indonesia, *Total Quality Management* (TQM) dipahami sebagai suatu sistem manajemen mutu yang berorientasi pada pencapaian tujuan dengan melibatkan seluruh komponen dalam lembaga pendidikan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. TQM menerapkan strategi komunikasi yang efektif guna menyatukan prinsip-prinsip kualitas ke dalam budaya organisasi. Selain itu, TQM juga dipandang sebagai pendekatan manajerial yang bertujuan meraih keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan para pihak yang menerima layanan.¹⁰

Secara keseluruhan, TQM membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas produk atau layanan, yang pada gilirannya akan meningkatkan daya saing, efisiensi, dan kepuasan pelanggan.

2. Belajar Mengajar

¹⁰ Nasution, “*Manajemen Mutu Terpadu: Total quality management*”, (Bogor: Ghlmia Indonesia, 2015), h. 18.

Sebagian kalangan menganggap bahwa belajar hanyalah proses mengumpulkan atau menghafal fakta-fakta yang disampaikan dalam bentuk informasi atau materi pelajaran. Mereka yang memiliki pandangan seperti ini cenderung merasa puas atau bangga ketika anak-anak mereka mampu mengulangi secara lisan sebagian besar isi dari buku pelajaran atau materi yang diajarkan oleh guru. Padahal, pemahaman yang sesungguhnya tentang belajar tidak hanya terbatas pada kemampuan mengingat informasi, tetapi juga mencakup proses berpikir kritis, memahami makna, serta mampu menerapkan pengetahuan dalam situasi yang berbeda. Belajar yang efektif menuntut keterlibatan aktif peserta didik dalam mengeksplorasi, menganalisis, dan mengaitkan informasi dengan kehidupan nyata, bukan sekadar menghafal tanpa pemahaman mendalam.

Mengajar dan belajar merupakan dua peristiwa yang berbeda, namun keduanya memiliki hubungan yang sangat erat. Keduanya saling berinteraksi dan berkaitan satu sama lain. Menurut Oemar Hamalik, mengajar memiliki beberapa pengertian penting, antara lain:

- a. Mengajar adalah proses penyampaian pengetahuan kepada siswa atau peserta didik di sekolah.
- b. Mengajar merupakan upaya untuk mewariskan kebudayaan kepada generasi muda melalui institusi pendidikan.
- c. Mengajar adalah usaha untuk mengorganisasikan lingkungan agar tercipta kondisi yang mendukung proses belajar siswa.¹¹

¹¹ Paul Suparno, “*Filsafat Konstruktisme dalam Pendidikan*”, (Yogyakarta: Kanisius, 1997), h.65.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan belajar mengajar dalam penelitian ini adalah rangkaian aktivitas antara pendidik yang memberikan pelajaran dan peserta didik yang menerima serta memahami materi yang disampaikan. Kegiatan tersebut berlangsung dalam interaksi yang saling mendukung satu sama lain.

F. Kajian Terdahulu Yang Relevan

Ahmad Afghor Fakhruddin (2020), Sekolah Tinggi Agama Islam Daruttaqwa Suci Gresik. Judul Penelitian **“Implementasi *Total quality management* Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MA Mamba’ul Hisan Sidayu Gresik”**. Nama Artikel (Journal Of Islamic Educational Management, Vol 2, Nomor 1, Juni 2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya. Dari hasil penelitian ini, ditemukan empat konsep dalam *Total Quality Management* (TQM) yang telah diterapkan di MA Mamba’ul Hisan Sidayu Gresik guna meningkatkan mutu pendidikan. Keempat konsep tersebut meliputi mutu, kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan seluruh komponen organisasi. Madrasah Aliyah Mamba’ul Hisan Sidayu Gresik juga menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di lembaga tersebut. Kegiatan ekstrakurikuler ini terdiri dari dua jenis program, yaitu: pertama, kegiatan ekstrakurikuler umum seperti pramuka, pidato bahasa, sastra bahasa, pencak silat, futsal, dan lain-lain;

kedua, kegiatan ekstrakurikuler keagamaan seperti belajar membaca Al-Qur'an dengan tajwid yang benar, menghafal juz Amma, istighasah, manaqib, shalat dhuha, serta belajar kitab kuning yang dilaksanakan setiap bulan Ramadhan.¹²

Musradinur, Bulqies Noverlian (2021), IAIN Takengon Aceh Tengah, Indonesia. Judul Penelitian **“Efektivitas Penerapan *Total quality management* di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Takengon Aceh Tengah”**. Nama Artikel (Jurnal As-Salam, Vol. 5, Nomor. 1, Januari-Juni 2021). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman fenomena sosial di masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengetahui pola penerapan *Total Quality Management* (TQM) di MIN 1 Takengon, Aceh Tengah. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kendala, sekolah terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Penerapan TQM di madrasah ini efektif dalam meningkatkan mutu pendidikan dengan inovasi dan pengembangan proses belajar mengajar setiap tahun, guna menghasilkan lulusan berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat.¹³

Nurhadi Kastamin, Maemunah Sa'diyah, Nut Afif (2021), Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia, dan Institut PTIQ Jakarta. Judul Penelitian **“Implementasi *Total quality management* (Manajemen Mutu Terpadu) di SDI Sabilina, Cibubur, Bekasi”**. Nama Artikel (Religion Education Social Laa Roiba Journal, Vol. 3, No. 3, 2021). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang mengolah data kualitatif secara uraian. Tujuannya adalah mendeskripsikan penerapan Total Quality Management (TQM) di SDI Sabilina,

¹² Ahmad Afghor F, "Implementasi Total ..." h. 3

¹³ Musradinur, Bulqies Noverlian, "Efektivitas Penerapan...". h. 34–42.

Cibur, Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SDI Sabilina telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu. Kepala sekolah, Ibu Teti Herawati, menegaskan bahwa kunci pengelolaan sekolah adalah memberikan pelayanan terbaik dan memastikan kepuasan pelanggan, baik internal (guru, siswa, staf) maupun eksternal (orang tua dan masyarakat).¹⁴

Junaidi (2019), Widyaiswara Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau. Judul Penelitian **“Peran Media Pembelajaran Dalam Proses Belajar Mengajar”**. Nama Artikel (Jurnal Manajemen Pendidikan dan Pelatihan, Vol. 3, Nomor. 1, April 2019). Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data dari studi kepustakaan yang disusun secara sistematis untuk menggambarkan peran media pembelajaran dalam proses belajar mengajar. Tujuannya adalah mengetahui berbagai metode dan media pembelajaran yang harus dimanfaatkan secara optimal agar siswa dapat mencapai tujuan belajar. Hasilnya, dengan metode dan media pembelajaran yang tepat, siswa dapat berinteraksi aktif dan mengembangkan potensi diri. Media pendidikan pada dasarnya juga media komunikasi yang digunakan khusus untuk mencapai tujuan belajar tertentu. Tidak semua media pendidikan menjadi media pembelajaran, namun semua media pembelajaran termasuk media pendidikan.¹⁵

Hayani Wulandari, Isa Nurhaliza (2023), PGPAUD Purwakarta Universitas Pendidikan Indonesia. Judul Penelitian **“Mengembangkan Potensi Guru Yang Profesional Dalam Proses Belajar Mengajar”**. Nama Artikel

¹⁴ Nurhadi Kastamin, Maemunah Sa'diyah, "Implementasi Total quality management (Manajemen Mutu Terpadu) Di SDI Sabilina Bekasi". *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, Vol.4, No.1, 2021, h. 362-379.

¹⁵ Widyaiswara Badan, dkk, "Peran Media Pembelajaran Dalam Proses Belajar Mengajar". *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*, Vol.3, No.14, 2019, h. 12.

(Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri, Vol. 9, Nomor. 2, Juni 2023).

Artikel jurnal ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif berbasis studi literatur yang membahas pengembangan potensi guru dalam proses belajar mengajar. Tujuannya untuk mengetahui cara mengembangkan profesionalisme guru agar pembelajaran berjalan efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses belajar mengajar melibatkan interaksi antara guru dan siswa dalam mencapai tujuan tertentu. Guru sebagai tenaga profesional harus memenuhi standar kompetensi meliputi aspek fisik, mental, moral, pengetahuan, dan keterampilan. Profesionalisme guru tercermin dari peran dan tanggung jawabnya dalam mengajar, sehingga guru perlu menguasai kompetensi akademik, pendidikan, karakter, sosial, dan vokasional secara menyeluruh.¹⁶

Lemi Indriyani (2019), Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Banten. Judul Penelitian **“Pemanfaatan Media Pembelajaran Dalam Proses Belajar Mengajar Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kognitif Siswa”**. Nama Artikel (Jurnal Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Vol. 2, Nomor. 1, 2019). Jurnal ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang berkembang seiring perubahan paradigma terhadap suatu fenomena. Metode yang digunakan adalah pengembangan kajian dari berbagai literatur yang diinterpretasikan oleh penulis. Data dikumpulkan dengan menganalisis sumber-sumber literatur dan menyusunnya menjadi tulisan baru. Tujuannya untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya peran media pembelajaran dalam merangsang kemampuan kognitif siswa, sehingga keterlibatan guru sangat

¹⁶ Hayani Wulandari, Isa Nurhaliza, "Mengembangkan Potensi Guru Yang Profesional Dalam Proses Belajar Mengajar". *Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, Vol.9, No.2, 2023, h. 2487–2509.

diperlukan dalam pengembangan media yang tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media pembelajaran berfungsi sebagai alat bantu untuk mempermudah proses belajar, membantu guru menyampaikan materi agar siswa dapat menerima dan mengembangkan daya pikir kognitifnya secara efektif.¹⁷

Dari beberapa artikel terdahulu yang sudah dibahas, maka dari penelitian ini sendiri memiliki persamaan tema dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu membahas mengenai bagaimana penerapan *Total quality management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan secara terus-menerus, namun juga memiliki perbedaan baik dari segi lokasi penelitian, tujuan dan pembahasannya. Oleh karena itu, jika penelitian-penelitian sebelumnya itu lebih terfokus pada peran kepala sekolah dalam penerapan TQM untuk meningkatkan mutu, maka dalam penelitian ini lebih terfokus pada pembahasan mengenai peran guru dalam proses belajar mengajar untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui penerapan TQM di MAN 1 Nagan Raya. Jadi perbedaan yang sangat mencolok inilah yang membuat penelitian ini menarik dari segi pembahasan serta kegunaannya bagi sumber daya manusia dalam lembaga pendidikan terkhususnya bagi guru.

¹⁷ Lemi Indriyani, "Pemanfaatan Media Pembelajaran Dalam Proses Belajar Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kognitif Siswa". *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Pendidikan*, Vol.2, No.1, 2019, h. 19.