

***Total Quality Management* dalam Peningkatan  
Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik  
di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie**

**SKRIPSI**

**Diajukan oleh:**

**Tasya Nurmalia**

**NIM. 180206094**

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

**Prodi Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

**DARUSSALAM BANDA ACEH**

**2022 M /1443 H**

***Total Quality Management* dalam Peningkatan  
Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik  
di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Beban Studi untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Kependidikan Islam

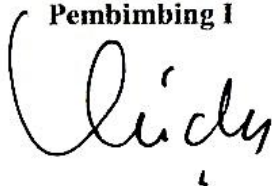
Oleh:

Tasya Nurmalia  
NIM. 180206094

Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Prodi Manajemen Pendidikan Islam

Disetujui oleh:

**Pembimbing I**



Fatimah Ibda, M. Si  
NIP. 197110182000032002

**Pembimbing II**



Nurmayuli, M. Pd  
NIP.198706232020122009

**Total Quality Management dalam Peningkatan  
Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik  
di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie**

**SKRIPSI**

Telah Di Uji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus  
serta Diterima sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)  
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

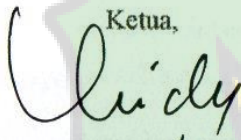
Pada hari/Tanggal:

Senin, 18 Juni 2022

19 Dzulhijah 1443

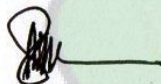
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,



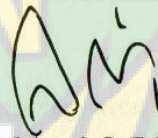
Fatimah Ibda, M. Si  
NIP. 197110182000032002

Penguji I,



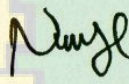
Dr. Safriadi, M. Pd  
NIP. 198010052010031001

Sekretaris,



Fakhrol Azmi, S. Pd. I, M. Pd  
NIDN. 2126098702

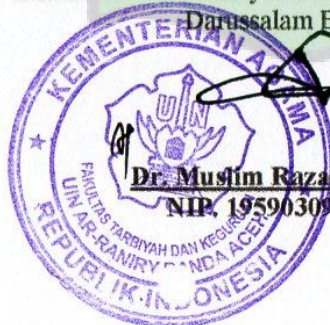
Penguji II,



Nurmayuli, M. Pd  
NIP. 198706232020122009

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry  
Darussalam Banda Aceh



Dr. Muslim Razali, S. H., M. Ag.  
NIP. 195903091989031001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tasya Nurmalia  
NIM : 180206094  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul **“Total Quality Management dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie”** secara keseluruhan adalah benar karya asli saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam pustaka.

Apabila terdapat kekeliruan didalamnya, sepenuhnya akan menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 9 Juni 2022

Yang menyatakan,



Tasya Nurmalia  
NIM: 180206094

## ABSTRAK

**Nama** : Tasya Nurmalia  
**Fakultas** : Tarbiyah dan Keguruan  
**Prodi** : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
**Tanggal Sidang** : Senin, 18 Juni 2022  
**Tebal Skripsi** : 108 Halaman  
**Pembimbing I** : Fatimah Ibda, M. Si.  
**Pembimbing II** : Nurmayuli, M. Pd.  
**Kata Kunci** : *Total quality management*, kompetensi kepribadian tenaga pendidik

Abstrak: Kompetensi kepribadian tenaga pendidik merupakan kualifikasi yang harus dimiliki oleh setiap tenaga pendidik dan tentunya harus dilakukan perbaikan secara terus menerus sehingga dalam hal ini membutuhkan aktualisasi *total quality management* untuk memuaskan pelanggan atau konsumen pendidikan. *Total quality management* merupakan konsep perbaikan terus menerus dan berfokus kepada kepuasan pelanggan, konsep ini bisa digunakan pada setiap permasalahan yang ada di sekolah termasuk pada peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan dan kendala *total quality management* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian ini terdiri dari kepala sekolah dan tenaga pendidik, serta analisisnya menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan *total quality management* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik sudah baik dalam beberapa hal, yaitu: (1) sudah berfokus pada pelanggan dengan menganalisis elemen-elemen yang harus diperbaiki pada kompetensi kepribadian tenaga pendidik; dan (2) kepala sekolah sudah menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik serta memberikan dukungan dan berusaha melakukan perbaikan secara terus menerus, konsisten dan berkesinambungan. Kendala *total quality management* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik yaitu masih rendahnya pemahaman tenaga pendidik dengan konsep *total quality management* dan kendala lainnya disebabkan oleh beberapa faktor yang meliputi faktor kompetensi, faktor umur, faktor budaya dan faktor *financial*.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji syukur kami hanturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat, taufik, dan hidayah. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Total Quality Management dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie”** dengan baik tanpa ada halangan yang berarti.

Dan tak lupa pula shalawat beriring dengan salam kita sanjung sajikan kepada pangkuan Nabi besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan berkat beliau pula yang telah menjadikan islam tersebar luas ke Indonesia dan dunia.

Skripsi ini telah diselesaikan secara maksimal berkat kerja keras dan usaha. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkanlah peneliti untuk menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala-segalanya, nikmat dan rahmat-Nya yang tiada henti-hentinya sehingga saya bisa mencapai pada titik ini.
2. Bapak Muslim Razali, S. H, M. Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Ibu Fatimah Ibda, M. Si., sebagai pembimbing pertama dan Ibu Nurmayuli, M. Pd., sebagai pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu, memberi arahan dan membimbing peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Bapak Dr. Mumtazul Fikri, M. A., kepada Staf dan seluruh dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan banyak ilmu, motivasi, dan arahan selama menuntut ilmu di bangku perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi.
5. Kepala Sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie Bapak Kariadi, S. Pd., yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian. Dan terimakasih banyak saya ucapkan juga kepada tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang telah ikut serta dalam proses penelitian ini.
6. Kepada ayahanda Samsul Bahri tersayang, ibunda Suriati tercinta, nenek saya Jamili Main yang tersegala-galanya yang telah menjadi *support system* terbaik, kakak saya Novi Susanti dan Nova Wahyuni yang paling saya sayangi yang selalu mendukung saya secara moril dan materil, beserta keluarga besar yang selalu *mensupport* hingga titik ini terlebih dalam penyelesaian skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini peneliti sampaikan. Peneliti berharap skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan juga bermanfaat bagi kita semua.

Selasa, 01 Maret 2022

Penulis,



Tasya Nurmalia

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penulisan .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Terdahulu.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. <i>Total Quality Management</i> Pendidikan .....	14
1. Sejarah Singkat <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	14
2. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	15
3. Pilar <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	17
4. Penerapan TQM dalam Lembaga Pendidikan.....	18
5. Hambatan dan Kunci Sukses dalam Penerapan TQM pada Lembaga Pendidikan.....	23
B. Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik .....	26
1. Pengertian Kompetensi Tenaga Pendidik .....	26
2. Pengertian Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik.....	29
3. Indikator Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik.....	32
4. Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik.....	34
C. Hubungan <i>Total Quality Management</i> dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subjek Penelitian .....	45
D. Kehadiran Peneliti.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Analisis Data .....	48
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	49
H. Tahap Peneliti .....	50

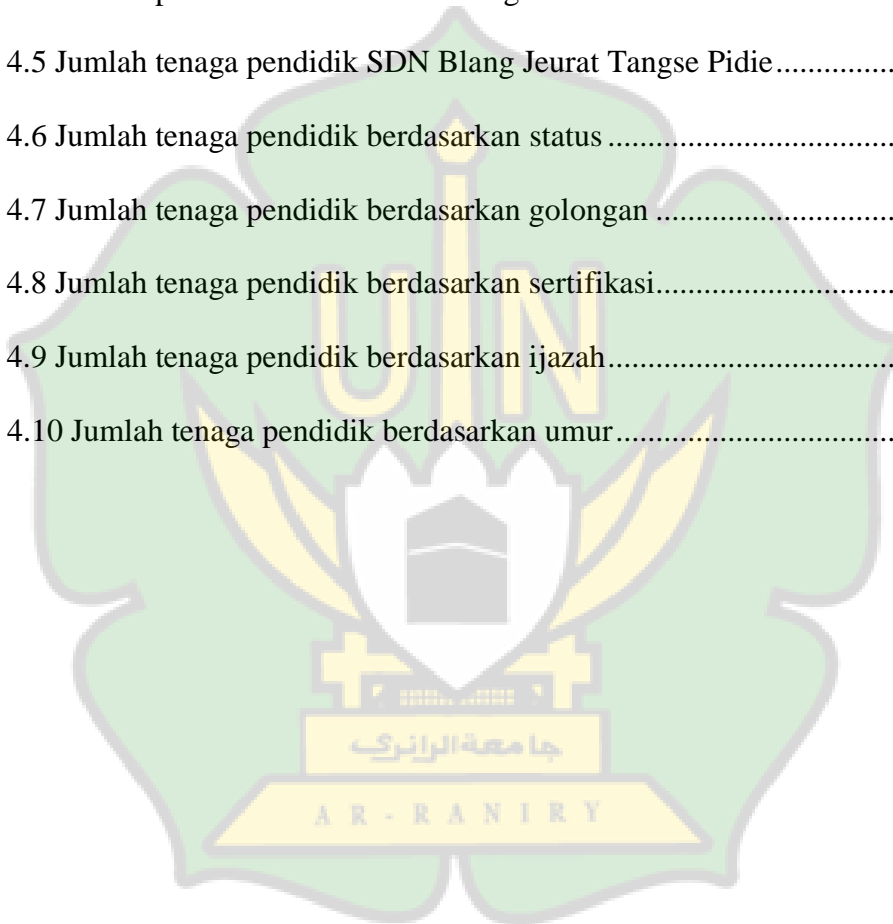


<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	52
1. Profile SDN Blang Jeurat Tangse Pidie .....	52
2. Visi dan Misi SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.....	53
3. Keadaan Murid .....	54
4. Tenaga Pendidik dan Kependidikan .....	55
5. Penyajian Data.....	57
B. Hasil Penelitian .....	57
1. Penerapan <i>Total Quality Management</i> dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie .....	58
2. Kendala <i>Total Quality Management</i> dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie .....	84
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
1. Penerapan <i>Total Quality Management</i> dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie .....	91
2. Kendala <i>Total Quality Management</i> dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie .....	99
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profile SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.....	53
Tabel 4.2 Jumlah peserta didik berdasarkan tingkatan .....	55
Tabel 4.3 Jumlah peserta didik berdasarkan umur.....	55
Tabel 4.4 Jumlah peserta didik berdasarkan agama .....	54
Tabel 4.5 Jumlah tenaga pendidik SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.....	54
Tabel 4.6 Jumlah tenaga pendidik berdasarkan status .....	57
Tabel 4.7 Jumlah tenaga pendidik berdasarkan golongan .....	57
Tabel 4.8 Jumlah tenaga pendidik berdasarkan sertifikasi.....	57
Tabel 4.9 Jumlah tenaga pendidik berdasarkan ijazah.....	57
Tabel 4.10 Jumlah tenaga pendidik berdasarkan umur.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat keterangan pembimbing skripsi

Lampiran 2: Surat izin penelitian

Lampiran 3: Surat keterangan sesudah penelitian

Lampiran 4: Lembar observasi

Lampiran 5: Lembar wawancara

Lampiran 6: Dukumentasi hasil penelitian

Lampiran 7: Daftar riwayat hidup peneliti



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

*Total quality management* (TQM) adalah salah satu dari sekian strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada *stakeholders*. Dalam TQM pengelolaan mutu atau manajemen mutu dilaksanakan secara sistematis bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh lembaga pendidikan dalam memperbaiki mutu yang tinggi maka semua tahapan dalam TQM harus dilaksanakan dengan menyeluruh dan konsisten.<sup>1</sup> *Total Quality Management* (TQM) menurut Tjiptono dan Anastasia dalam skripsi sagito Putra “merupakan suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya”.<sup>2</sup>

Manajemen mutu dalam dunia pendidikan lebih populer disebut dengan *total quality management*. Dalam konteks pendidikan pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan. Sehingga mutu dari pendidikan adalah gambaran menyeluruh dari lembaga pendidikan tersebut, mutu sangat cenderung pada kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal pada lembaga

---

<sup>1</sup> Lilik Huriyah dan Endraswati, Penerapan Total Quality Management (TQM) Adalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya, *Jurnal JOIES: Jurnal of Islamic Education Studies*, Vol. 1, No. 1, Desember 2016, h. 304

<sup>2</sup> Sagito Putra, Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Kompetensi Professional Tenaga Pendidik di Sekolah Dasar Islam Terpadu Az-Zuhra Islamic School Cipta Karya, *Skripsi*, Pekanbaru: Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019, h. 5

pendidikan sehingga yang bermutu harus memberikan kepuasan kepada seluruh pelanggan dalam lembaga pendidikan.<sup>3</sup>

Yang bertanggung jawab atas mutu dalam lembaga pendidikan adalah pemimpin lembaga tersebut baik itu kepala sekolah/madrasah yang merupakan salah satu pilar dari *total quality management* yang harus benar-benar memperhatikan mutu lembaganya dalam kepemimpinannya. Kepemimpinan merupakan tugas tambahan yang diembankan kepada kepala sekolah atau madrasah yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pendidikan, kemampuan SDM dan pelayanan bagi masyarakat sekolah. Lembaga pendidikan membutuhkan pemimpin yang mampu menciptakan strategi-strategi yang dapat mengatasi berbagai masalah yang terjadi.<sup>4</sup>

Dalam Satya Adi Sanjaya dan Ikke Yuliani Rian Puspita Rini, Soepardi mendefinisikan:

kepemimpinan sebagai kemampuan untuk menggerakkan, mempengaruhi, menasehati, membimbing, menyuruh, memerintah, melarang, dan bahkan menghukum yang bermaksud membina agar manusia sebagai media manajemen mau bekerja dalam mencapai tujuan administrasi secara efektif dan efisien.<sup>5</sup>

Kualitas kepemimpinan seorang pemimpin berada pada kesadaran diri yang tumbuh dalam dirinya serta memahami makna aspek kepemimpinannya tersebut. Firman Allah dalam surah Al-Ambiya ayat 73 yang berbunyi:<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Sagito Putra, Implementasi Manajemen,, h. 1 dan 5

<sup>4</sup> Satya Adi Sanjaya dan Ikke Yuliani Rian Puspita Rini. Dimensi Kepemimpinan Dalam Kegiatan Belajar Mengajar. *Jurnal SEMDIKJAR* 3, Kediri: (Universitas Nusantara PGRI, 2016), h. 365

<sup>5</sup> Satya Adi Sanjaya dan Ikke Yuliani,, h. 365

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah Ringkasan Ibnu Katsir Ringkasan Hadis Bukhari Muslim*, (Bandung: Penerbit Jabal, 2009), h. 32

وَجَعَلْنَاهُمْ أِمَّةً يَهْتَدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ وَإِقَامَ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَكَانُوا لَنَا عَابِدِينَ ۝

Artinya: *Dan Kami menjadikan mereka itu sebagai pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah Kami dan Kami wahyukan kepada mereka agar berbuat kebaikan, melaksanakan salat, dan menunaikan zakat, dan hanya kepada Kami mereka menyembah. (Q.S Al-Ambiya: 73)*

Kompetensi guru adalah salah satu faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan pembelajaran dan pendidikan di sekolah.<sup>7</sup> Menurut Undang-Undang No.14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 10 ayat (1) disebutkan bahwa kompetensi guru meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesionalisme.<sup>8</sup> Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa penguasaan empat kompetensi tersebut mutlak harus dimiliki setiap tenaga pendidik untuk menjadi tenaga pendidik yang profesional. Walaupun ada 4 kompetensi yang harus diemban oleh tenaga pendidik, tetapi disini peneliti hanya akan mengkhususkan pada satu fokus saja yaitu pada peningkatan kompetensi kepribadian.

Kompetensi tenaga pendidik lebih unik karena yang menjadi subjek adalah manusia sebagai makhluk yang unik, oleh karena itu tidak semua orang bisa menjadi tenaga pendidik apalagi tenaga pendidik yang kompeten. Majid (2005) dalam buku Rulam Ahmadi menjelaskan “kompetensi yang dimiliki oleh setiap guru akan menunjukkan kualitas guru dalam mengajar”.<sup>9</sup> “Kompetensi menurut

<sup>7</sup> Ferals Novauli. M, Kompetensi Guru dalam Peningkatan Prestasi Pada SMP Negeri Dalam Kota Banda Aceh, *Jurnal Administrasi Pendidikan Pascasarjana*, Vol 3, No. 1, Februari 2015, h. 46

<sup>8</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, h. 6

<sup>9</sup> Rulam Ahmadi, *Profesi Keguruan Konsep dan Strategi Mengembangkan Karier Guru* (Yogyakarta: Ar-Ruzz media, 2018), h. 2



Stephan Robbin adalah kemampuan atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 faktor yaitu kemampuan mental dan kemampuan fisik”.<sup>10</sup> Oleh karena itu, kompetensi tersebut akan terwujud dalam bentuk penguasaan ilmu dan profesionalitas dalam menjalankan fungsinya sebagai tenaga pendidik.<sup>11</sup>

Sebagaimana pengertian kompetensi yang telah dijelaskan diatas, maka pengertian “kepribadian menurut Theodore M. Newcomb kepribadian diartikan sebagai sikap-sikap yang dimiliki seseorang sebagai latar belakang terhadap perilaku”.<sup>12</sup> Kepribadian tenaga pendidik merupakan satu sisi yang selalu menjadi sorotan karena tenaga pendidik menjadi teladan yang baik bagi anak didik atau bagi masyarakat, untuk itu seorang tenaga pendidik harus menjaga diri dengan tetap mengedepankan profesionalismenya dengan penuh amanah, arif, dan bijaksana sehingga masyarakat dan peserta didik lebih mudah meneladani tenaga pendidik atau guru yang memiliki kepribadian utuh bukan kepribadian yang terbelah (*splite personality*).

Jadi, yang dimaksud dengan kompetensi kepribadian tenaga pendidik adalah kemampuan atau keterampilan seorang pendidik untuk menjadi guru yang baik, bijak dan arif serta mampu membuat atau memengaruhi peserta didik meneladani ahklak atau kepribadian yang baik.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Muhammad Ridha Albar, *Desain Pembelajaran untuk Menjadi Pendidik yang Professional*, (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020), h. 24

<sup>11</sup> Rulam Ahmadi, *Profesi Keguruan*,, h. 4

<sup>12</sup> Moh. Raqib dan Nurfuadi, *Kepribadian Guru Upaya Mengembangkan Kepribadian Guru yang Sehat di Masa depan*, (Yogyakarta: Cinta Buku, 2020) Cet I, h. 13 dan 17

<sup>13</sup> Ahmad Arifai, Kompetensi Kepribadian Guru dalam Pespektif Pendidikan Islam, dalam *Jurnal Raudhah Proud Tobe Proffessional*, Vol. 3, No. 1, Juni 2018, h. 32

Penerapan *total quality management* di sekolah pada peningkatan kompetensi tenaga pendidik yaitu guru sangatlah penting, karena tenaga pendidik adalah sosok yang sangat berpengaruh dalam proses belajar mengajar dan juga kunci yang paling utama dalam proses pendidikan yang harus mempunyai kompetensi dalam melaksanakan tugasnya, dan salah satu kompetensi yang harus diemban tenaga pendidik adalah kompetensi kepribadian. Tenaga pendidik yang kompeten adalah yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, sempurna dan berhasil. Tenaga pendidik idealnya bisa mempersiapkan diri sebagai guru yang tetap progresif dalam semua kegiatan proses belajar mengajar begitu pula terkait dengan kepribadian guru yang diemban selalu mengedepankan keprofesionalannya yaitu dengan memiliki kualitas keilmuan yang pantas atau patut serta bisa menjadi teladan dalam segala aktivitas sehari-harinya baik dilingkungan sekolah, keluarga maupun masyarakat.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) kaitannya dengan peningkatan mutu pendidik yaitu pada kompetensi kepribadian tenaga pendidik di sebuah lembaga pendidikan hal ini berdasarkan Undang-Undang Guru dan Dosen yang menjelaskan tentang kualifikasi yang harus dimiliki oleh seorang tenaga pendidik salah satunya adalah peningkatan kompetensi kepribadian. Demi memenuhi tuntutan tersebut, maka diperlukan aktualisasi *total quality management* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik pada lembaga pendidikan. Dan cara untuk memenuhi tuntutan tersebut harus berlandaskan pada indikator dan karakteristik *total quality management* maka dalam hal ini tenaga pendidik diharapkan dapat memiliki kompetensi kepribadian yang dapat mengarah kepada

perbaikan secara terus menerus, menjamin terhadap kualitas dan kepuasan konsumen pendidikan.<sup>14</sup>

Konsep *total quality management* sendiri adalah perbaikan terus menerus dan memuaskan konsumen pendidikan oleh karena itu sangat cocok digunakan pada peningkatan kompetensi kepribadian, karena kompetensi kepribadian adalah menyangkut dengan pengembangan diri seorang tenaga pendidik yang harus terus diperbaiki secara terus menerus sehingga aktualisasi *total quality management* berperan penting terhadap tenaga pendidik untuk mempunyai kompetensi kepribadian yang mantap dan stabil seperti yang diharapkan dan bisa diperbaiki atau ditingkatkan secara terus menerus serta dapat memuaskan konsumen pendidikan.

Masalah rendahnya kompetensi kepribadian tenaga pendidik memang bukan hal yang baru, ini dapat dibuktikan dengan adanya penelitian-penelitian terdahulu yang menjelaskan fakta dan data tentang rendahnya kompetensi kepribadian tenaga pendidik di Indonesia dan perlu ditingkatkan. Dan banyak yang berlomba-lomba untuk mencari solusi dan berharap penyelesaian ini dapat diselesaikan. Disini peneliti menawarkan solusi yaitu perbaikan masalah kompetensi kepribadian tenaga pendidik dengan memperbaiki penerapan Konsep *Total Quality Management* (TQM).

SDN Blang Jeurat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie merupakan salah satu sekolah yang letak stragisnya di Kecamatan Tangse, Kabupaten Pidie, di Desa Blang Jeurat, Menurut observasi awal di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie

---

<sup>14</sup> Muhammad Nasim Bahara, Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidik di MAN 1 Jepara Tahun Pelajaran 2020/2021, *Tesis*, Jawa Timur: Magister Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2021, h. 29

memiliki kurang lebih 15 orang tenaga pendidik yang berusaha memberikan pendidikan bermutu kepada peserta didik. Namun kondisi *total quality management* atau manajemen mutu terpadu belum memberikan kontribusi yang positif dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Yang terjadi dilapangan terhadap sebagian tenaga pendidik (guru), *pertama* masih ada tenaga pendidik yang masih datang terlambat; *kedua* masih ada sebagian tenaga pendidik yang kurang ramah dengan wali murid dan *Ketiga* masih ada sebagian tenaga pendidik yang tidak bertanggungjawab atas proses belajar mengajar.

Dari fenomena kejadian diatas banyak peserta didik dan para wali murid serta masyarakat yang mengeluh akan hal ini. Oleh karena itu, peneliti sangat ingin meneliti masalah ini di SDN Blang Jeurat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie karena sekolah ini harus segera memiliki mutu yang baik melalui penerapan *Total Quality Management (TQM)* supaya SDN Blang Jeurat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Masalah ini memang harus diteliti karna bisa menjadi motivasi-motivasi, dorongan kepada orang banyak serta bisa juga menjadi acuan kepada kepala sekolah / lembaga yang lainnya dalam peningkatan mutu sekolah atau madrasah terlebih dalam hal peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

Berdasarkan latar belakang masalah uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan **“Total Quality Management dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie”** penting untuk diteliti dikarenakan masih sedikitnya peneliti yang terkait dengan judul yang dimaksud.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie?
2. Apa saja kendala *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan pendidikan umumnya, dan *total quality management* pendidikan dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik khususnya.
  - b. Bisa menjadi bahan referensi terhadap diri sendiri agar dapat mengimplementasikannya dalam penyelenggaraan pendidikan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai sarana dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang *total quality management* pendidikan dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik khususnya, dan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi lembaga untuk evaluasi perbaikan terus menerus.
- b. Bagi kepala sekolah, sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan dalam mengembangkan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.
- c. Bagi lembaga, menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan mutu agar dapat meningkatkan mutunya menjadi lebih baik lagi terlebih dalam hal kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

## E. Definisi Operasional

### 1. *Total Quality Management* (TQM)

*Total quality management* atau manajemen mutu terpadu merupakan suatu konsep yang mengacu pada aktivitas atau usaha suatu lembaga pendidikan untuk melakukan perbaikan terus menerus, bertahap, dan sistematis atas produk, jasa maupun proses. *Total quality management* ini dilaksanakan sebagai suatu alat dalam meningkatkan mutu dengan sangat memperhatikan kepuasan dan mengingat kebutuhan pelanggan.

### 2. Kompetensi Kepribadian

Makna dari kompetensi adalah kemampuan atau keterampilan. Dalam Undang-Undang No.14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 10 ayat (1)



telah disebutkan bahwa kompetensi tenaga pendidik atau guru meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesionalisme. Seorang tenaga pendidik dituntut untuk memiliki keempat kompetensi tersebut salah satunya adalah kompetensi kepribadian. Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan atau keterampilan tenaga pendidik, yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, arif, berwibawa, dewasa dan menjadi teladan bagi peserta didik dan berakhlak mulia.<sup>15</sup>

### 3. Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik merupakan seorang yang membimbing, mengajari, melatih dan mengarahkan peserta didik kearah yang baik. Tenaga pendidik di sekolah biasanya dikenal dengan sebutan guru.

## F. Kajian Terdahulu

1. Sagito Putra dalam “Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Kompetensi Professional Tenaga Pendidik di SD Islam Terpadu Azzuhra Islamic School”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu dalam peningkatan professional tenaga pendidik di SD Islam Terpadu Azzuhra Islamic School. Penelitian Sagito Putra menggunakan pendekatan kualitatif dengan memakai metode observasi, wawancara, dan dokumentasi serta untuk analisisnya menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Adapun hasil dari

---

<sup>15</sup> Ahmad Arifai, Kompetensi Kepribadian Guru,,, h. 32

penelitian ini antara lain: (1) kepala sekolah melibatkan guru dalam pengambilan keputusan; (2) Kepala sekolah menyelenggarakan pelatihan dalam rangka meningkatkan kompetensi guru; dan (3) Kepala sekolah memberikan hak sepenuhnya kepada guru untuk meningkatkan kompetensinya dalam proses pembelajaran.<sup>16</sup>

2. Lilik Huriyah dan Endraswati dalam “Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian Lilik Huriyah menggunakan pendekatan kualitatif dengan memakai metode observasi, wawancara, dokumentasi dan untuk analisisnya menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini adalah penerapan *total quality management* dalam meningkatkan mutu layanan publik Biro AKK tergolong sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan lagi, dalam penerapannya terdapat beberapa faktor pendukung antara lain sarana dan prasarana yang sudah bagus, adanya *support* internal dan jumlah peminat sangat banyak. Sedangkan faktor penghambat antara lain adanya kendala *structural*, adanya pengaruh negatif antar staf dan minimnya sosialisasi kampus.<sup>17</sup>
3. Fajar Murtaza dalam “Manajemen Mutu dalam Peningkatan Skill Tenaga Pendidik di SMK Negeri Mesjid Raya Neuhen Aceh Besar”. Penelitian ini

---

<sup>16</sup> Sagito Putra, Implementasi Manajemen,, h. viii

<sup>17</sup> Lilik Huriyah dan Endraswati, Penerapan Total,, h. 304

bertujuan untuk mengetahui peran kepala sekolah dalam penerapan mutu, mengkaji eksistensi manajemen mutu sekolah dalam peningkatan skill peserta didik serta mengetahui tantangan dan peluang dalam mengelola manajemen mutu di SMK Negeri Mesjid Raya Neuhen Aceh Besar. Penelitian Fajar Murtaza menggunakan pendekatan kualitatif dengan memakai metode observasi, wawancara, dokumentasi dan untuk analisisnya menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini antara lain: (1) Penerapan manajemen mutu sudah dilakukan dengan baik oleh kepala sekolah; (2) Peningkatan skill peserta didik sudah mengalami peningkatan tetapi belum memadai.<sup>18</sup>

4. Ami Nura Dela dalam “Implementasi Manajemen Mutu Menuju Madrasah Unggulan di Mts Ma’rif MU Sekampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam mengenai implementasi manajemen mutu pendidikan dan standar mutu yang ada di sekolah tersebut. Penelitian Ami Nura Dela menggunakan pendekatan kualitatif dengan memakai metode observasi, wawancara, dokumentasi dan untuk analisisnya menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini antara lain adalah kepala sekolah sudah melakukan hal yang positif seperti mengupayakan keefektifan proses pembelajaran dengan motivasi dan guru juga meningkatkan kompetensinya.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Fajar Murtaza, Manajemen Mutu dalam Peningkatan Skill Peserta Didik di SMKN 1 Mesjid Raya Neuhen Aceh Besar, *Skripsi*, Banda Aceh: Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Ar-Raniry, 2017, h v

<sup>19</sup> Ami Nura Dela, Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Menuju Madrasah Unggulan di MTs Ma’arif NU 5 Sekampung, *skripsi*, Lampung: Prodi Pendidikan Agama Islam IAIN Metro, hal. v

5. Mujib Chalil dalam “Manajemen Mutu Terpadu dan Implementasinya dalam Pendidikan Islam di Indonesia”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam mengenai *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu dalam bidang pendidikan Islam. Penelitian Mujib Chalil menggunakan pendekatan kualitatif dengan memakai metode observasi, wawancara, dokumentasi dan untuk analisisnya menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Adapun hasil Penelitian ini adalah *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu dalam bidang pendidikan Islam dan tujuan akhirnya adanya meningkatkan kualitas, daya saing bagi *output* (lulusan) dengan indikator adanya kompetensi baik intelektual maupun skill serta kompetensi sosial siswa/lulusan yang tinggi.<sup>20</sup>

Dari paparan kajian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu diatas, persamaannya sama-sama mengkaji tentang mutu pendidikan namun fokus yang akan diteliti berbeda serta sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan lainnya adalah lokasi penelitian yang dilakukan peneliti dengan ke lima lokasi penelitian pada kajian terdahulu dilakukan pada lokasi yang berbeda-beda. Penelitian ini berlokasi di SDN Blang Jeurat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.

---

<sup>20</sup> Mujib Chalil, *Manajemen Mutu Terpadu dan Implementasinya dalam Pendidikan Islam di Indonesia*, *Skripsi*, Surabaya: Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Ampel, 2019), h. vii

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Total Quality Management Pendidikan*

##### 1. Sejarah Singkat *Total Quality Management (TQM)*

*Total quality management (TQM)* pertama kali diperkenalkan di Indonesia pada tahun 1980-an yang bermula dari beberapa perusahaan multinasional atau perusahaan patungan jepang-indonesia dan perusahaan Jepang yang mempunyai cabang di Indonesia sangat berpengaruh dalam memperkenalkan konsep tersebut. Inisiatif ini diawali dengan lokakarya mengenai manajemen mutu, penjaminan mutu, dan kegiatan pengendalian kualitas.<sup>21</sup>

Masalah manajemen mutu dalam dunia pendidikan masih tergolong baru dibandingkan dengan manajemen mutu dibidang ekonomi industry, karena memang pada mulanya *total quality management* berasal dari dunia bisnis, tetapi seiring berjalannya waktu *total quality management* juga diterapkan dalam dunia pendidikan.

Konsep kontrol kualitas sebagai sebuah disiplin ilmu mulai gencar dikembangkan di AS pada sekitar tahun 1920-an pada saat itu kontrol kualitas dilakukan secara sederhana untuk mengontrol ataupun membatasi produk yang gagal dalam proses industry, karena dalam ide pengontrolan tersebut adalah untuk

---

<sup>21</sup>Abdul Aziz, *Total Quality Management: Tahapan Implementasi TQM dan Gugus Kendali Mutu Usaha Mikro Kecil dan Menengah*, (Bandar Lampung: Darmajaya Press, 2019), h. 5

mengawasi output proses manufaktur, memisahkan serta menyaring produk yang bagus dan produk tidak bagus.<sup>22</sup>

## 2. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

*Total Quality Management* (TQM) berasal dari tiga kata yaitu *total*, *quality*, dan *management*. Fokus yang paling utama dari *total quality management* adalah kualitas/mutu. Mutu sebagai tercukupinya kebutuhan (*conformance to requirement*). Kualitas didefinisikan sebagai baik/bagus atau melebihi harapan pelanggan. Manajemen kualitas tidak dapat dipisahkan dengan usaha terus menerus untuk melakukan perbaikan.<sup>23</sup>

Pada dasarnya, setiap lembaga pendidikan atau sekolah pastinya menginginkan memiliki mutu yang tinggi dan unggul. Untuk mewujudkannya lembaga pendidikan harus menerapkan dan melaksanakan *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu (MMT). “*Total quality management* Merupakan suatu usaha keras yang yang membutuhkan kerjasama dari instansi pendidikan terkait perwujudan mutu dalam lembaga pendidikan atau sekolah”.<sup>24</sup> Berikut ini beberapa pengertian *Total Quality Management* (TQM) menurut para pakar, antara lain:

- a. Sallis: *Total Quality Management* (TQM) adalah sebuah filosofi tentang sebuah perbaikan secara terus menerus yang dapat memberikan alat praktis

---

<sup>22</sup> Lantip Diat Prasajo, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2016), Cet ke-I, h. 4

<sup>23</sup> Mujib Chalil, *Manajemen Mutu Terpadu*,, h.26

<sup>24</sup> Muhammad Kristiawan, Dian Safitri, Rena Lestari. *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublishing, 2017), h. 133



kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya.<sup>25</sup>

b. Nasution: *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, lingkungan dan proses.<sup>26</sup>

c. Haberer dan Webb: mengemukakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) sebagai proses yang mencakup semua yang melibatkan setiap orang dalam organisasi dalam mengidentifikasi dan meningkatkan setiap aspek layanan dan setiap produk.<sup>27</sup>

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas paling tidak terdapat empat konsep dalam *Total Quality Management* (TQM) yaitu *quality*, kepuasan pelanggan, perbaikan secara terus menerus dan menyeluruh disemua komponen organisasi. Dan dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Manajemen* (TQM) merupakan salah satu strategi yang mengacu pada *stakeholders* dalam perbaikan secara menyeluruh dan keseluruhan.

Mengenai manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) seperti yang dijelaskan para pakar yang di atas, maka peneliti melihat bahwa dalam ajaran Islam yang dapat dijadikan landasan untuk muncul konsep manajemen mutu terpadu atau *total quality management* dan pernah dijelaskan

---

<sup>25</sup> Muhammad Kristiawan, Dian Safitri,, h. 133-134

<sup>26</sup> Muhammad Kristiawan, Dian Safitri,, h. 133

<sup>27</sup> Muhammad Kristiawan, Dian Safitri,, h. 133

oleh Ema Sari dalam skripsinya yaitu dalam potongan surat Al-Baqarah ayat 208 yang berbunyi:<sup>28</sup>

...فَةً كَا السِّلْمِ فِي ادْخُلُوا ۞...

Artinya: *Masuklah kedalam Islam secara kaffah (Q.S Al-Baqarah: 208)*

Dalam ayat tersebut terdapat dua konsep yang berkaitan dengan manajemen mutu terpadu atau *total quality management* pertama “*silmi*” dan kata “*kaffah*”. Kata “*silmi*” selama ini kita artikan “Islam” dalam konteks agama, namun sebenarnya dapat diartikan secara luas lagi meliputi “kesejahteraan, kemakmuran, kualitas” dan seterusnya yang seharusnya mengarahkan kepada sebuah kebaikan tingkat tinggi. Dan kata “*Kaffah*” sudah jelas memiliki arti total dan totalitas. Terjemahan yang lebih luas dari ayat tersebut “berbuatlah dan bertindaklah kamu untuk meraih kebaikan dan kesejahteraan secara menyeluruh”.<sup>29</sup>

Dari penjelasan diatas dapat diartikan *Total Quality Management (TQM)* merupakan sebagai gambaran atau karakteristik perbaikan menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan oleh setiap pelanggan terhadap produk yang bagus.

### 3. Pilar Total Quality Management (TQM)

Krech dan Krutchfield mengutarakan bahwa ada lima pilar penting dalam keberhasilan *Total Quality Management (TQM)* yaitu organisasi, kepemimpinan, proses, komitmen dan produk. Krech menghubungkan antara pilar-pilar tersebut

<sup>28</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid*, h. 328

<sup>29</sup> Ema Sari, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Konsep Pendidikan Islam*, Skripsi, Palembang: Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah, 2016, h. 83

sebagai bentuk: Produk adalah titik sentral untuk tercapainya tujuan dan pencapaian organisasi. Mutu dalam produk tidak akan berhasil tanpa pengendalian mutu didalam proses. Mutu didalam proses tidak akan terjamin tanpa organisasi efektif. Organisasi yang tepat dan efektif tidak ada artinya tanpa pemimpin yang tepat dan hebat. Komitmen dan semua komponen organisasi, dari bawah keatas merupakan pilar pendukung bagi semua komponen lainnya. Setiap pilar tergantung pada keempat pilar yang lain dan kalau salah satu lemah dengan sendirinya pilar yang lain juga lemah.<sup>30</sup>

Pada lembaga pendidikan (sekolah) untuk menerapkan *total quality management* sangat diperlukan ke lima pilar tersebut sebagai pondasi dalam *total quality management*. Oleh karena itu, pihak sekolah terutama kepala sekolah sekolah sebagai pemimpin harus kuat serta diperlukan dukungan komitmen dari seluruh perangkat sekolah yaitu guru dan staf sekolah, untuk merumuskan visi-misi, dan nilai-nilai yang mengakomodifikasi aspirasi semua pihak untuk kepentingan proses pendidikan yang bermutu dan menumbuhkan keinginan mereka terhadap sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan.<sup>31</sup>

#### **4. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Lembaga Pendidikan**

*Total Quality Management* (TQM) merupakan filosofi yang membantu organisasi salah satunya organisasi penyedia layanan pendidikan untuk mengelola perubahan. Esensi dari *total quality management* adalah perubahan budaya

---

<sup>30</sup> Prim Masrokan Muntohar, *Manajemen*,, h. 140

<sup>31</sup> Sutarto HP, *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2015) h. 35

(*culture change*), perubahan ini bertujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik pelanggan internal yang meliputi staf *educative* dan *non educative* maupun pelanggan eksternal primer yang meliputi para peserta didik, pelanggan eksternal sekunder yaitu orang tua, pemberi beasiswa, dan pemilik perusahaan, serta pelanggan eksternal tersier yaitu pasar tenaga kerja, pemerintah, dan masyarakat luas. Kebutuhan dan harapan seluruh pelanggan dalam bisnis pendidikan akan dapat terwujud bila dapat dicapai kepuasan pemberi layanan yang juga merupakan pelanggan internal dan pengelola beserta seluruh staf.<sup>32</sup>

Berikut ini adalah *Total Quality Management* (TQM) dalam penerapannya dalam lembaga pendidikan.<sup>33</sup>

- a. Filosofi tentang melayani pelanggan internal dan eksternal dengan peningkatan kualitas produk dan layanan, dan keyakinan mengenai manfaat dari umpan balik pelanggan tersebut untuk mengembangkan spesifikasi tingkatan mutu untuk dicapai oleh setiap produk dan layanan;
- b. Penetapan tujuan yang menyatakan bahwa setiap produk dan layanan yang ditujukan kepada setiap pelanggan (murid, pelanggan eksternal, dan karyawan) semua kegiatan itu mengarah pada produk layanan akhir yang harus merupakan kualitas tertinggi;
- c. Proses yang menerima umpan balik dari semua *stakeholders* guna menentukan tingkat kualitas, spesifikasi produk, layanan untuk dipenuhi, menekan pada pemberdayaan, pelatihan karyawan dalam struktur sistem serta guna mengembangkan produk dan layanan.

---

<sup>32</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan*, (Jambi: Pusaka Jambi, 2017), h. 84-85

<sup>33</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori*,, h. 86

Konsep *total quality management* yang dapat diterapkan dalam pendidikan, yaitu.<sup>34</sup>

- a. Pelanggan adalah *stakeholders* internal dan eksternal (siswa dan orangtua), semua karyawan adalah pelanggan bagi karyawan lainnya, misalnya seorang guru senior memberikan dukungan terhadap guru junior.
- b. *Total Quality Management* (TQM) memiliki dimensi nilai tambah yaitu kualitas manfaat pendidikan dan pengajaran ditambahkan pada setiap langkah dalam proses yang membawa pada keluasan pengalaman pembelajaran.
- c. Pelatihan atau pengembangan dan pembinaan senantiasa disyaratkan bagi tenaga administrasi, guru, dan personil tertentu untuk memastikan bahwa mereka secara berkesinambungan mampu meningkatkan kualitas layanan dan produk pendidikan yang diberikan.
- d. Kepuasan pelanggan internal dan eksternal diperoleh dengan cara menyediakan kualitas layanan pendidikan dan kualitas produk.
- e. Komunikasi dua arah yang luas dengan semua pelanggan eksternal dan internal sekolah distrik disyaratkan untuk merumuskan spesifikasi kualitas untuk digunakan dalam pengembangan dan kualitas produk dan layanan sekolah distrik.
- f. *Total Quality Management* (TQM) di lakukan secara berkesinambungan pada semua langkah proses program pembelajaran, ketersediaan layanan siswa, dan fasilitas-fasilitas kerja pada setiap proses dengan tujuan untuk

---

<sup>34</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori*,, h. 87-88

pengembangan produk dan layanan yang diberikan pada semua siswa, para orang tua, dan pelanggan lainnya.

- g. Lembaga pendidikan yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM) jika dilaksanakan dengan konsisten pada akhirnya akan mengubah budaya organisasi mereka menjadi lebih baik.
- h. Visi, Misi, kebijakan, dan tujuan sekolah harus fokus pada pemberian kualitas layanan pendidikan, baik pengajaran maupun non pengajaran kepada semua pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal.
- i. Pemecahan masalah sekolah merupakan struktur yang integral dengan sistem pendekatan *Total Quality Management* (TQM) sekolah distrik (daerah).
- j. *Total Quality Management* (TQM) mensyaratkan pemberdayaan kekuatan kerja tenaga adm dan guru yang memberikan respon secara sukarela atau pengambilan keputusan dilakukan secara bersama untuk meningkatkan produk/layanan pendidikan dimana mereka saling terlibat (*team work*).

Sukdimata dalam buku Jamaluddin mengemukakan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada lembaga pendidikan paling harus berpegang pada prinsip-prinsip berikut:<sup>35</sup>

- a. Fokus Pada Pelanggan

Dalam berfokus kepada pelanggan yang diperlukan adalah menganalisis atau mengidentifikasi suatu masalah dengan menerapkan layanan prima (*service excellent*). Layanan prima menjadi suatu keharusan yang dilakukan

---

<sup>35</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan,,* h. 88-89

oleh satuan pendidikan untuk menampung dan menindaklanjuti keluhan-keluhan dari orang tua baik berkaitan dengan pembelajaran ataupun kegiatan kesiswaan. Keluhan tersebut dijadikan bahan instropeksi bagi satuan pendidikan dan salah satunya dijadikan acuan dalam perbaikan berkelanjutan.<sup>36</sup>

b. Keterlibatan menyeluruh

Semua orang dalam lembaga pendidikan harus terlibat dalam perubahan mutu. Manajemen harus komitmen dan terfokus pada peningkatan mutu. Transformasi mutu harus dimulai dengan mengadopsi paradigma pendidikan baru, kepercayaan lama harus dibuang. Langkah pertama yang harus dilakukan dalam mengadopsi paradigma pendidikan baru adalah mengeliminasi cara pandang bahwa mutu pendidikan senantiasa bergantung pada kualitas uang yang tersedia. Kedua, pendidikan merupakan “*a good old boy net work*” yang menolak keterlibatan pihak-pihak diluar pendidikan.

c. Pengukuran

Pandangan lama mutu pendidikan diukur dari prestasi belajar, dalam pendekatan baru para professional pendidikan sendiri yang harus belajar mengukur mutu pendidikan dari kemampuan serta kinerja lulusan berdasarkan tuntutan pengguna. Para professional pendidikan menguasai teknik-teknik pengumpulan dan analisis data, bukan semata data kemampuan lulusan, melainkan semua data yang terkait dengan kegiatan penunjang pelaksanaan pendidikan. Melalui pengumpulan dan analisis data tersebut para

---

<sup>36</sup> Erwin Firdaus, dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021) h. 9

professional pendidikan pasti mengetahui nilai tambah pendidikan, kelemahan dan hambatan yang dihadapi, serta upaya penyempurnaannya.

#### d. Pendidikan Sebagai Sistem

Pendidikan sebagai sistem memiliki sejumlah komponen, seperti siswa, sarana, tenaga pendidik (guru), kurikulum, media, sumber belajar, orang tua dan lingkungan. Diantara komponen-komponen tersebut memang harus terjalin hubungan yang berkesinambungan dan keterpaduan dalam pelaksanaan sistem. Oleh karena itu sangat jelas bahwa pendidikan sebagai sistem sangat diperlukan dalam peningkatan mutu pendidikan.

#### e. Perbaikan Berkelanjutan

Dalam cara pandang lama dianut prinsip “jika sudah rusak baru diperbaiki”, sedangkan dalam filsafat mutu dianut prinsip bahwa setiap proses perlu diperbaiki dan tidak ada proses yang sempurna, perlu selalu diperbaiki dan disempurnakan.

### **5. Hambatan dan Kunci Sukses dalam Penerapan *total quality management (TQM)* pada Lembaga Pendidikan**

Pelaksanaan *Total Quality Management (TQM)* juga tidak luput dari hambatan-hambatan yang dialami, khususnya untuk sektor pendidikan. Kenyataannya, pelaksanaan *Total Quality Management (TQM)* merupakan pekerjaan yang berat dan memerlukan waktu lama untuk mengadakan perubahan budaya untuk *quality improvement*. *Total Quality Management (TQM)* membutuhkan suatu kepemimpinan yang bisa melewati tantangan dan memberikan perubahan yang luar biasa dalam dunia pendidikan. *Total Quality*



*Management* (TQM) memerlukan waktu yang lama dan ketaatan staf atau manajer senior dalam pelaksanaannya. Ketakutan terhadap metode baru merupakan hambatan besar dalam penerapan filosofi *Total Quality Management* (TQM). Takut akan ketidaktahuan, takut mengerjakan segala sesuatu dengan cara berbeda, takut percaya pada orang lain, takut akan kesalahan, malas atau *bad mood* dan sebagainya. Seluruh staf tidak akan dapat memberikan yang terbaik bila mereka tidak dipercaya dan tidak didengarkan.<sup>37</sup>

*Total Quality Management* (TQM) tidak dapat dipisahkan dari rencana strategis untuk mencapai misi organisasi. Oleh karena itu, berbagai kesulitan dan hambatan dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) tersebut pasti bisa diatasi jika komitmen dalam pelaksanaannya. Menurut Sharples et al, yang paling penting dapat untuk melaksanakan *Total Quality Management* (TQM) di lembaga pendidikan adalah sebagai berikut:<sup>38</sup>

- a. Tanggung jawab dan dukungan (*commitment*) Komitmen yang dimaksud adalah komitmen dari pimpinan lembaga pendidikan yang dikomunikasikan pada semua pihak dalam lembaga pendidikan tersebut. Sehingga timbul komitmen dari semua pihak dalam lembaga pendidikan dalam peningkatan mutu pendidikan.
- b. Pendidikan dan Pelatihan (*education and training*); Pendidikan dan pelatihan tersebut bukan hanya untuk karyawan pelaksana atau bagian administrasi, melainkan untuk semua pihak atau semua staf, baik staf

---

<sup>37</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan,,*, h. 89

<sup>38</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan,,*, h. 90

edukatif maupun *non* edukatif. Pendidikan dan pelatihan ini ditujukan untuk kesiapan dalam menghadapi perubahan dan perbaikan.

- c. Penerapan dan praktek (*application and practice*); Sebagai suatu filosofi, *Total Quality Management* (TQM) akan memberikan manfaat bila dipraktekkan atau dilaksanakan. Tanpa ada pelaksanaan atau praktek tersebut, maka filosofi *Total Quality Management* (TQM) hanya merupakan slogan yang berisi omong kosong.
- d. Standardisasi dan pengenalan (*standardization and recognition*); Perlu adanya keseragaman atau kesamaan dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) sehingga kualitas layanan yang disampaikan merupakan layanan yang bersifat standar. Selain itu, *total quality management* (TQM) harus diperkenalkan pada seluruh pihak dalam lembaga pendidikan, sehingga penerapannya dapat seragam.

Yang paling penting adalah bagaimana kepemimpinan di sektor atau lembaga pendidikan tersebut memfokuskan pada sistem daripada mengejar masalah-masalah manajemen secara mikro. Jadi, kepemimpinan yang tangguh tersebut digunakan sebagai kekuatan dalam mengadakan perbaikan-perbaikan sistem.

Menurut Fusco (1994), karakteristik atau syarat agar *Total Quality Management* (TQM) dapat diterapkan di sektor atau lembaga pendidikan maka harus diterapkan hal-hal berikut ini:<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan,,* h. 91-92

- a. Kepemimpinan yang kuat. Filosofi *Total Quality Management* (TQM) yang telah diubah menjadi TQE atau TQS akan dapat diterapkan bila ada dukungan dan komitmen dari para pimpinan. Pimpinan di suatu lembaga pendidikan meliputi kepala sekolah atau rektor atau direktur program yang harus mendukung penerapan dan pelaksanaan filosofi tersebut. Bahkan filosofi tersebut hanya akan terwujud bila dilaksanakan secara menyeluruh, bukan hanya departemental.
- b. Perbaikan-perbaikan sistem secara berkesinambungan merupakan serangkaian proses yang merupakan satu kesatuan dan saling terkait satu sama lain. Sistem pada suatu lembaga pendidikan menyangkut berbagai permasalahan yang sangat luas, mulai dari sistem penerimaan staf pengajar dan *non* pengajar sampai pada sistem penerimaan mahasiswa.
- c. Metode statistik TQE /TQS yang kita kenal sebagai filosofi manajemen kualitas bukan hanya merupakan slogan atau target yang pencapaiannya tanpa bukti.

## **B. Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik**

### **1. Pengertian Kompetensi Tenaga Pendidik**

Kompetensi berasal dari bahasa Inggris yaitu "*competence means fitness or ability*" yang artinya kecakapan atau kemampuan. Terdapat banyak tentang arti kata kompetensi, masing-masing memiliki definisi-definisi berbeda yang memiliki persamaan atau perbedaan sendiri-sendiri. Sebagian memberikan definisi secara

luas, tetapi ada juga definisi yang spesifik dan terperinci.<sup>40</sup> Berikut ini definisi kompetensi menurut para ahli:

- a. Syah: mengemukakan pengertian dasar kompetensi adalah kemampuan atau kecakapan.<sup>41</sup>
- b. Sardiman: Mengemukakan kompetensi adalah kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh seseorang yang berkenaan atau berhubungan dengan tugasnya.<sup>42</sup>
- c. Surya: mengemukakan bahwa kompetensi adalah suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun kuantitatif.<sup>43</sup>
- d. Depdiknas: Merumuskan definisi kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang di refleksikan dalam kebiasaan baik berpikir maupun bertindak.<sup>44</sup>

Konsep lain yang dikemukakan oleh Gordon. Menurut Gordon, ada 6 aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi, yaitu:<sup>45</sup>

- a. *Knowledge* (pengetahuan), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif misalnya seorang tenaga pendidik mengetahui cara melakukan identifikasi kebutuhan belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran terhadap peserta didik sesuai dengan kebutuhannya.

---

<sup>40</sup> Ferals Novauli. M, *Kompetensi Guru dalam Peningkatan*,, h. 48

<sup>41</sup> Rulam Ahmadi, *Profesi Keguruan Konsep*,, h. 15

<sup>42</sup> Janawi, *Kompetensi Guru: Citra Guru yang Professional*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 32

<sup>43</sup> Janawi, *Kompetensi Guru: Citra Guru*,, h. 35

<sup>44</sup> Rulam Ahmadi, *Profesi Keguruan Konsep*,, h. 15

<sup>45</sup> Rulam Ahmadi, *Profesi Keguruan Konsep*,, h. 16-19

- b. *Understanding* (pemahaman), yaitu kedalaman kognitif dan afektif yang dimiliki oleh individu, misalnya seorang tenaga pendidik harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi peserta didik agar pembelajaran berjalan secara efektif dan efisien.
- c. *Skill* (kemampuan), yaitu sesuatu yang dimiliki individu untuk melakukan atau pekerjaan yang dibebankan, misalnya kemampuan tenaga pendidik dalam memilih dan membuat alat peraga sederhana untuk memberikan kemudahan belajar kepada peserta didik.
- d. *Value* (nilai), yaitu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis dan menyatu dalam diri seseorang, misalnya standar perilaku dalam pembelajaran (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dll).
- e. *Attitude* (sikap), yaitu perasaan (bahagia, sedih, dll) atau reaksi terhadap suatu rangkaian yang datang dari luar, seperti seperti reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan kenaikan gaji, dll.
- f. *Interest* (Minat), yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan misalnya minat untuk melakukan sesuatu atau untuk mempelajari sesuatu.

Berdasarkan beberapa definisi tentang kompetensi tenaga pendidik secara umum, maka dapat didefinisikan sebagai keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dimiliki tenaga secara konseptual, serta kemampuan operasional untuk mengimplementasikannya dalam proses pembelajaran. Dengan demikian kompetensi yang dimiliki tenaga pendidik akan menunjukkan kualitas tenaga pendidik yang sebenarnya, kompetensi tersebut dalam bentuk penguasaan

pengetahuan, keterampilan, maupun sikap professional dalam menjalankan fungsi sebagai tenaga pendidik.

## 2. Pengertian Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik merupakan teladan bagi peserta didik, tenaga pendidik harus mempunyai sikap dan kepribadian yang utuh yang bisa dijadikan teladan bagi seluruh segi kehidupan. Oleh karena itu, seorang tenaga pendidik harus selalu berusaha untuk selalu memilih dan berperilaku yang baik agar bisa mengangkat citra dirinya sebagai tenaga pendidik yang baik. Disini, tenaga pendidik berperan sebagai *partner* yang siap melayani dan mengarahkan peserta didiknya menjadi pribadi yang lebih baik.<sup>46</sup>

Berikut ini pengertian kepribadian menurut ahli antara lain:

- a. Menurut Raymond Bernard Cattell: kepribadian adalah sesuatu yang memungkinkan prediksi tentang apa yang akan dikerjakan seseorang dalam situasi tertentu.<sup>47</sup>
- b. Menurut Kuncoruningrat: kepribadian adalah sebagai susunan unsur-unsur akal dan jiwa yang menentukan perbedaan tingkah laku atau tindakan dari tiap-tiap individu manusia.<sup>48</sup>
- c. Menurut Alport: kepribadian adalah kesatuan organisasi yang dinamis sifatnya dari sistem psikologis individu yang menentukan kemampuan penyesuaian diri yang unik sifatnya terhadap lingkungannya.<sup>49</sup>

---

<sup>46</sup> Ahmad Arifai, *Kompetensi Kepribadian Guru*,, h.h. 27

<sup>47</sup> Ahmad Arifai, *Kompetensi Kepribadian Guru*,, h. 30

<sup>48</sup> Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian*,,h. 131

<sup>49</sup> Janawi, *Kompetensi Guru: Citra Guru*,, h. 126

d. Menurut Warpen: kepribadian adalah segenap organisasi mental dari manusia pada semua tingkat dari perkembangannya. Ini semua mencakup setiap fase karakter manusiawinya, intelek, temperamen, moralitas dan segenap sikap yang telah terbentuk sepanjang hidupnya.<sup>50</sup>

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepribadian yang mencakup semua aktualisasi dari penampilan atau sikap yang tampak pada seseorang merupakan bagian khas atau ciri dari seseorang. Misalnya ada orang yang sifatnya pemaarah tapi dia jujur. Pola sifat kebiasaan kegemaran dan adalah contoh bentuk kepribadian seseorang.

Sikap tenaga pendidik hendaknya mengetahui dan menyadari dengan baik akan peran dan kepribadiannya dalam mengajar karena semua itu sangat menentukan tercapai atau tidaknya tujuan pendidikan yang hendak dicapai dalam lembaga pendidikan. Kepribadian tenaga pendidik dalam mengajar jauh lebih mendapatkan perhatian yang serius karena disanalah seorang tenaga pendidik akan mewariskan segala tingkah laku dan sikap bawaan pada saat mengajar yang akan memengaruhi peserta didik pada perkembangan selanjutnya. Semua itu perlu dan penting untuk diperhatikan jika tujuan pembinaan disekolah dalam pembinaan anak didik tersebut ingin tercapai.<sup>51</sup>

Ahmad Arifai dalam bukunya menjelaskan bahwa:

Kompetensi kepribadian guru mencakup sikap (*attitude*), nilai-nilai (*value*), kepribadian (*personality*) sebagai elemen perilaku (*behavior*) dalam kaitannya *performance* yang ideal sesuai dengan bidang pekerjaan yang dilandasi oleh latar belakang pendidikan, tingkatan kemampuan dan pelatihan, serta legalitas kewenangan mengajar.<sup>52</sup>

<sup>50</sup> Janawi, *Kompetensi Guru: Citra Guru*,, h. 126

<sup>51</sup> Ahmad Arifai, *Kompetensi*,, h. 28

<sup>52</sup> Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian*,, h. 131

Kompetensi kepribadian adalah kemampuan personal, yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, arif, berwibawa, dewasa dan menjadi teladan bagi peserta didik dan berakhlak mulia. Kunandar (2005) menyatakan bahwa “kompetensi kepribadian yaitu perangkat perilaku yang berkaitan individu dalam mewujudkan dirinya sebagai pribadi yang mandiri untuk melakukan transformasi diri mendalam yang menyangkut keyakinan seseorang untuk mempelajari dan mendalami serta melaksanakannya”.<sup>53</sup>

Setiap subjek mempunyai pribadi yang unik, masing-masing mempunyai ciri dan sifat bawaan serta latar belakang kehidupan. Banyak masalah psikologis yang dihadapi peserta didik, banyak pula minat, kemampuan, motivasi dan kebutuhannya. Semuanya memerlukan bimbingan tenaga pendidik (guru) yang berkepribadian baik dan dapat bertindak sebagai pembimbing, penyuluh, dan dapat menolong peserta didik agar mampu menolong dirinya sendiri. Di sinilah letak kompetensi tenaga pendidik sebagai pembimbing dan suri teladan.<sup>54</sup>

Menurut Gumelar dan Dahyat (2002: 127) merujuk pada Asian Institute For Teacher Education, kompetensi kepribadian meliputi:<sup>55</sup>

- a. Pengetahuan tentang adat istiadat baik sosial agama;
- b. Pengetahuan tentang budaya dan tradisi;
- c. Pengetahuan tentang estetika;
- d. Pengetahuan tentang inti demokrasi;
- e. Memiliki apresiasi dan kesadaran sosial;

---

<sup>53</sup> Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian*,, h.

<sup>54</sup> Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian*,, h. 131-132

<sup>55</sup> Rulam Ahmadi, *Profesi Keguruan Konsep*,, h. 20



- f. Memiliki sikap yang benar terhadap pengetahuan dan pekerjaan; serta
- g. Setia terhadap harkat dan martabat manusia.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kompetensi kepribadian tenaga pendidik adalah mencakup sikap, nilai dan perilaku yang baik yang harus dimiliki oleh seorang pendidik yang bisa dijadikan teladan oleh peserta didik maupun masyarakat dan kompetensi kepribadian tenaga pendidik juga dapat diartikan kemampuan seorang guru untuk menjadi guru yang baik, bijak dan arif serta mampu membuat atau memengaruhi peserta didik meneladani akhlak atau kepribadian yang baik.

### **3. Indikator Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik**

Seorang tenaga pendidik profesional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian dalam bidang keguruan atau dengan kata lain telah terdidik dan terlatih dengan baik. Terdidik dan terlatih bukan hanya memperoleh pendidikan formal saja tetapi juga harus menguasai berbagai strategi atau teknik di dalam kegiatan belajar mengajar serta menguasai landasan-landasan kependidikan seperti yang tercantum dalam kompetensi tenaga pendidik. Kompetensi kepribadian adalah kemampuan seorang pendidik dalam mengelola pembelajaran peserta didik meliputi:<sup>56</sup>

- a. Memiliki kepribadian yang mantap dan stabil, yang indikatornya bertindak sesuai dengan norma hukum, hukum sosial. Bangga sebagai pendidik memiliki konsistensi dalam bertindak sesuai norma;

---

<sup>56</sup> Riswadi, *Kompetensi Professional Guru*, (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019) h. 27

- b. Memiliki kepribadian yang dewasa dengan ciri-ciri menampilkan kemandirian dalam bertindak sebagai pendidik yang memiliki etos kerja ;
- c. Memiliki kepribadian yang berwibawa yaitu perilaku yang berpengaruh positif terhadap peserta didik dan memiliki perilaku yang disegani;
- d. Memiliki kepribadian yang arif yang ditujukan dengan tindakan yang bermanfaat bagi peserta didik disekolah dan masyarakat serta menunjukkan keterbukaan dalam berpikir dan bertindak;
- e. Memiliki ahklak mulia dan menjadi teladan dengan menampilkan tindakan yang sesuai norma religius dan memiliki perilaku yang diteladi peserta didik.

Seorang tenaga pendidik dituntut untuk mempunyai kepribadian menarik agar mampu membangkitkan semangat belajar anak didik dan menanamkan mentalitas pemenang dalam menampaki kehidupan yang terjal dan penuh rintangan.<sup>57</sup>

Berikut ini adalah indikator kompetensi kepribadian yang harus dimiliki oleh tenaga pendidik adalah sebagai berikut:<sup>58</sup>

- a. Mantap dan stabil;
- b. Bertindak sesuai norma;
- c. Sikap kedewasaan;
- d. Kemandirian bertindak;
- e. Etos kerja guru;

---

<sup>57</sup> Desi, Kompetensi Kepribadian Guru Akidah Ahklak dalam Pembinaan Ahklak Peserta Didik di MAN 21 Bandar Lampung, *Tesis*, Program Studi Pendidikan Agama Islam (Lampung: IAIN Raden Intan Lampung, 2017), h. 23-24

<sup>58</sup> Heri Susanto, *Profesi Keguruan*, (Banjarmasin: Program Studi Pendidikan Sejarah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Lambung Mangkurat, 2020), h. 66-74

- f. Arif dan bijaksana;
- g. Tindakan bermanfaat;
- h. Terbuka, berpikir kritis dan kreatif;
- i. Rendah hati pemaaf dan pemurah;
- j. Tabah, ulet, sabar dan istiqamah;
- k. Empati, penyayang dan apresiatif;
- l. Jujur, tulus, dan terbuka;
- m. Kreatif, supel, gigih dan berani;
- n. Humoris dan ceria;
- o. Cermat dan ingin maju;
- p. Disiplin, mengasihi dan adil;
- q. Wibawa dan sikap santun;
- r. Perilaku tenaga pendidik yang memberi pengaruh positif;
- s. Perilaku yang disegani;
- t. Akhlak mulia;
- u. Menjadi teladan;
- v. Berkepribadian sesuai norma;
- w. Sikap soleh dan sholehah; dan
- x. Iklas;

#### **4. Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik**

Tanggungjawab lembaga pendidikan untuk mengembangkan kompetensi tenaga pendidik tertuang dalam Pasal 53 tentang standar nasional pendidikan 2005, bahwa setiap satuan pendidikan dikelola atas dasar rencana kerja tahunan

yang merupakan penjabaran perinci dari rencana kerja jangka menengah satuan pendidikan yang meliputi masa empat tahun. Diantara rencana kerja tahunan ini ialah program peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan yang meliputi sekurang-kurangnya jenis, durasi, peserta, penyelenggara program. Menurut Undang-undang nomor 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, komponen-komponen sistem pendidikan yang bersifat *human resources* (sumber daya manusia) dapat digolongkan menjadi: tenaga pendidik dan pengelola satuan pendidikan; penilik, pengawas, peneliti dan pengembang di bidang pendidikan; pustakawan, laboran dan teknis sumber belajar.<sup>59</sup>

Peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dapat dilakukan dengan menerapkan beberapa pengembangan berikut ini:<sup>60</sup>

- a. Pengembangan lewat pelatihan (*Intensive Develoment*): Pengembangan kompetensi kepribadian juga bisa dilakukan melalui pelatihan yang diselenggarakan khusus untuk tenaga pendidik untuk mengembangkan kompetensi dalam dirinya. Pelatihan yang dimaksud berupa bentuk kegiatan-kegiatan seperti:
  - 1) Penataran;
  - 2) Diklat;
  - 3) Kursus-kursus, atau seminar yang berhubungan dengan norma, adat istiadat, perilaku, serta hal-hal yang lainnya dalam meningkatkan kompetensi kepribadian yang bersifat menunjang kualitas pemahaman dan peningkatan mutu tenaga pendidik.

<sup>59</sup> Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian*,, h. 182

<sup>60</sup> Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian*,, h. 181-183

- 4) Pengajian rutin; pengajian rutin dapat dilakukan oleh sekolah untuk menambah wawasan keagamaan guru, meliputi aspek sikap lahir dan batin dalam bertinteraksi dengan seluruh lingkungan sekolah.<sup>61</sup>
- b. Pengembangan lewat pembinaan oleh atasan: pengembangan kompetensi kepribadian bisa dilakukan melalui pembinaan oleh atasan atau dalam lembaga pendidikan atasan yang dimaksud adalah kepala sekolah, pembinaan kompetensi kepribadian melalui pembinaan oleh atasan merupakan poin penting yang paling utama yang harus dilakukan oleh kepala sekolah. Pembinaan kompetensi kepribadian melalui atasan berupa:
- 1) Supervisi yang berfungsi bertujuan untuk memberikan bantuan dalam mengembangkan kompetensi kepribadian guna membantu tenaga pendidik melakukan perbaikan dan bila mana diperlukan jika memang kekurangan-kekurangan untuk diperbaiki. Supervisi pada peningkatan kompetensi kepribadian dilakukan dengan berkunjung ke kelas atau diluar jam pelajaran. Contoh supervisi yang dilakukan di dalam kelas (dilakukan secara berkala), pada pengembangan kompetensi kepribadian kepala sekolah lebih mengawas perilaku atau akhlak tenaga pendidik, kepala sekolah disini bisa melihat bagaimana cara guru mengatasi murid-murid apakah sudah bijaksana atau belum. Dan contoh supervisi atau pengawasan yang dilakukan diluar kelas misalnya (dilakukan pengawasan yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian) kepala sekolah melihat apakah tenaga pendidik tersebut

---

<sup>61</sup> Inom Nasution, *Kompetensi Kepribadian Guru Paud dan Upaya Pengembangannya*, (Medan: Perdana Publishing, 2019) h. 144

sudah disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Supervisi di luar kelas lebih kepengawasan pada setiap harinya tidak dilakukan secara berkala.

- 2) Arahan atau bimbingan: Pengembangan kompetensi kepribadian melalui pembinaan kepala sekolah oleh atasan tidak mesti dilakukan juga dengan supervisi tapi bisa juga dilakukan dengan memberi arahan langsung kepada setiap tenaga pendidik sebagai bentuk perbaikan secara terus menerus terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik.
- c. Pengembangan Kooperatif (*Cooperatif Development*): adalah suatu bentuk pengembangan tenaga pendidik yang dilakukan dengan kerjasama dengan teman sejawatnya dalam suatu *team* yang bekerja sama dengan sistematis. Tujuan adalah untuk meningkatkan kemampuan tenaga pendidik melalui pemberian masukan, saran, nasehat dan bantuan dari teman sejawat. Teknik yang digunakan bisa melalui pertemuan kelompok kerja guru (KKG).<sup>62</sup>
- d. Pengembangan mandiri (*Self Directed Development*): adalah bentuk pengembangan yang dilakukan melalui pengembangan diri sendiri. Bentuk ini memberikan otonomi secara luas kepada tenaga pendidik. Hal ini bisa dilakukan dengan cara tenaga pendidik bisa melakukan perencanaan kegiatan, dan menganalisis untuk pengembangan diri sendiri. Teknik yang

---

<sup>62</sup> Bangbang Wahrudin, Pembinaan Kompetensi Kepribadian dan Kompetensi Sosial Sumber Daya Manusia di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo, *Tesis*, (Program Studi Manajemen Pendidikan Agama Islam (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2016), h. 130

digunakan bisa melalui evaluasi diri (*self evaluation*) atau penelitian tindakan (*action reseach*).<sup>63</sup>

### **C. Hubungan *Total Quality Management* (TQM) dengan Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik**

Permasalahan yang terjadi pada sektor pendidikan yang dapat diselesaikan dengan *total quality management* (TQM) antara lain pada mutu pendidik yaitu peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik hal memang harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya tujuan pendidikan. Jika tenaga pendidiknya berkualitas maka proses pembelajaran yang terjadi akan sangat efektif dan tentunya hal ini akan sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Pendidikan dan pelatihan bagi tenaga pendidik dalam konsep pemikiran mengenai kualitas merupakan elemen penting dalam perubahan budaya. *Total quality management* (TQM) tidak sekedar menyenangkan dan membuat pelanggan lembaga pendidikan tersenyum dan senang, melainkan mengenai kemampuan lembaga pendidikan mendengarkan dan masuk dalam dialog mengenai inspirasi orang-orang atau pihak-pihak yang terlibat didalamnya.<sup>64</sup>

Seperti yang sudah diuraikan diatas *total quality management* (TQM) adalah mengacu pada perbaikan secara terus menerus dan kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dalam sektor pendidikan pelanggan internal diantaranya adalah guru dan siswa, sedangkan pelanggan

---

<sup>63</sup> Bangbang Wahrudin, *Pembinaan Kompetensi*,, h. 131

<sup>64</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan*,, h. 85

eksternal diantaranya adalah masyarakat dan orang tua. Kompetensi tenaga pendidik merupakan bagian dari *total quality management* (TQM) karena baik dan buruknya kompetensi tenaga pendidik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dibutuhkan penerapan *total quality management* (TQM) yang baik terhadap peningkatan kompetensi tenaga pendidik diantaranya adalah kompetensi kepribadian.

Hal hal yang perlu dilakukan kepala sekolah sebagai pilar utama dalam penerapan *total quality management* (TQM) pada peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik adalah dengan menerapkan indikator dan prinsip *total quality management* (TQM) seperti yang sudah diuraikan diatas antara lain:

1. Fokus kepada pelanggan: disini kepala sekolah maupun tenaga pendidik sebagai pilar utama dalam *total quality management* (TQM) harus menyadari akan kekurangan dan mengkaji tentang kompetensi kepribadian tenaga pendidik yang membuat konsumen pendidikan tidak merasa nyaman dan tidak puas dengan kepribadian tenaga pendidik. Oleh karena itu sangat penting melihat bagaimana pandangan pelanggan. Sehingga perbaikan bisa dilakukan secara terus menerus dan menyeluruh.
2. Pelatihan dan pengembangan tenaga pendidik merupakan salah satu poin penting dalam *total quality management* (TQM) khususnya pada peningkatan kompetensi kepribadian. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepribadian tenaga pendidik yang ideal maka dibutuhkan beberapa pengembangan-pengembangan, berupa:<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian,,* h. 183-186



- a. Pengembangan lewat pelatihan (*Intensive Develoment*): Pengembangan kompetensi kepribadian juga bisa dilakukan melalui pelatihan yang diselenggarakan khusus untuk tenaga pendidik untuk mengembangkan kompetensi dalam dirinya. Pelatihan yang dimaksud berupa bentuk kegiatan-kegiatan seperti: penataran, diklat dan kursus-kursus, atau seminar yang berhubungan dengan norma, adat istiadat, perilaku, serta hal-hal yang lainnya dalam meningkatkan kompetensi kepribadian yang bersifat menunjang kualitas pemahaman dan peningkatan mutu tenaga pendidik serta pengajian rutin dapat dilakukan oleh sekolah untuk menambah wawasan keagamaan guru, meliputi aspek sikap lahir dan batin dalam bertinteraksi dengan seluruh lingkungan sekolah.<sup>66</sup>
- b. Pengembangan lewat pembinaan oleh atasan: Pembinaan kompetensi kepribadian melalui atasan berupa: *pertama* supervisi yang berfungsi bertujuan untuk memberikan bantuan dalam mengembangkan kompetensi kepribadian guna membantu tenaga pendidik melakukan perbaikan dan bila mana diperlukan jika memang kekurangan-kekurangan untuk diperbaiki. *Kedua*, Arahan atau bimbingan: Pengembangan kompetensi kepribadian melalui pembinaan kepala sekolah oleh atasan tidak mesti dilakukan juga dengan supervisi tapi bisa juga dilakukan dengan memberi arahan langsung kepada setiap

---

<sup>66</sup> Inom Nasution, *Kompetensi Kepribadian Guru Paud dan Upaya Pengembangannya*, (Medan: Perdana Publishing, 2019) h. 144

tenaga pendidik sebagai bentuk perbaikan secara terus menerus terhadap peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

- c. Pengembangan Kooperatif (*Cooperatif Development*): adalah suatu bentuk pengembangan tenaga pendidik yang dilakukan dengan kerjasama dengan teman sejawatnya dalam suatu *team* yang bekerja sama dengan sistematis. Tujuan adalah untuk meningkatkan kemampuan tenaga pendidik melalui pemberian masukan, saran, nasehat dan bantuan dari teman sejawat. Teknik yang digunakan bisa melalui pertemuan kelompok kerja guru (KKG).<sup>67</sup>
  - d. Pengembangan mandiri (*Self Directed Development*): adalah bentuk pengembangan yang dilakukan melalui pengembangan diri sendiri. Bentuk ini memberikan otonomi secara luas kepada tenaga pendidik. Hal ini bisa dilakukan dengan cara tenaga pendidik bisa melakukan perencanaan kegiatan, dan menganalisis untuk pengembangan diri sendiri. Teknik yang digunakan bisa melalui evaluasi diri (*self evaluation*) atau penelitian tindakan (*action reseach*).<sup>68</sup>
3. Komunikasi dua arah yang artinya dalam mencapai tujuan bersama sangat diperlukan komunikasi yang kuat antara dua belah pihak yaitu kepala sekolah dan tenaga pendidik. Dalam hal peningkatan kompetensi kepribadian juga harus ada interaksi dan kerjasama antara tenaga pendidik dan kepala sekolah. Misalnya tenaga pendidik melakukan kesalahan dengan telat masuk kelas kepala sekolah sebagai *leader* harus tegas

---

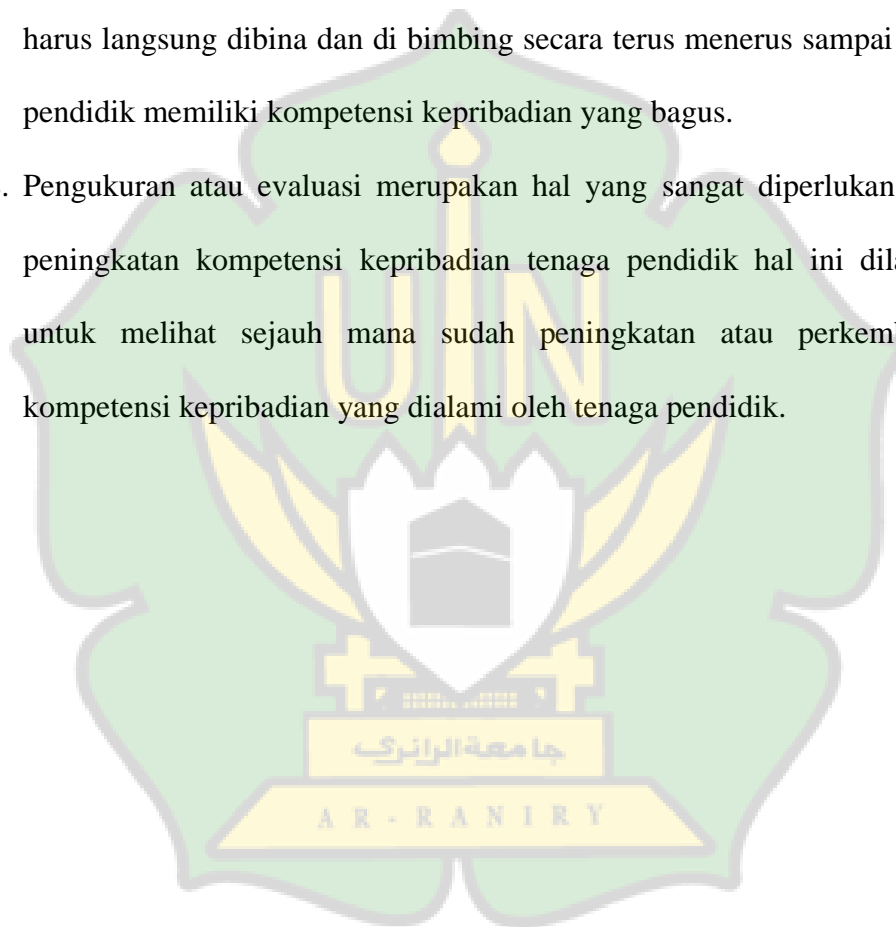
<sup>67</sup> Bangbang Wahrudin, Pembinaan Kompetensi,, h. 130

<sup>68</sup> Bangbang Wahrudin, Pembinaan Kompetensi,, h. 131

menegur tenaga pendidik agar tidak mengulanginya lagi dan sebagai tenaga pendidik yang professional tidak boleh marah atau kecewa kepada kepala sekolah tetapi hal yang harus dilakukan tenaga pendidik (guru) adalah merenungkan atau introspeksi agar tidak mengulangi kesalahannya.

4. Peningkatan kompetensi kepribadian ini juga harus dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten. Karena perihalan kepribadian bukanlah hal yang biasa tapi harus selalu dibina dan dibimbing secara berkesinambungan dan konsisten sehingga tenaga pendidik sepenuhnya memiliki kompetensi kepribadian.
5. *Team work* mensyaratkan pemberdayaan kekuatan kerja tenaga adm dan guru yang memberikan respon secara sukarela atau pengambilan keputusan dilakukan secara bersama untuk meningkatkan produk/layanan pendidikan dimana mereka terlibat.
6. Kepemimpinan yang kuat, tentu saja hal ini merupakan prinsip yang penting di TQM, sebagai kepala sekolah hendaknya mempunyai cara tersendiri yang baik dalam memimpin. Dalam peningkatan kompetensi kepribadian prinsip ini harus dijalankan kepala sekolah agar kepala sekolah lebih mudah mengarahkan tenaga pendidik dan harus benar-benar mempunyai rencana (*planning*) apa saja kedepannya serta harus bekerjasama dengan membagi tim (*organizing*) dijalankan (*actuating*) dan tentunya dalam pengawasan (*controlling*) juga dievaluasi agar kepala sekolah dan tenaga pendidik mengetahui sudah sejauh mana program-program yang direncanakan tercapai.

7. Perbaikan terus menerus terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik dapat dilakukan dengan pelatihan atau pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Perihal kepribadian bukan hal yang biasa tapi memang benar-benar harus dilakukan dengan konsisten. Jika seorang tenaga pendidik memang ada hal yang salah dengan kepribadiannya maka harus langsung dibina dan di bimbing secara terus menerus sampai tenaga pendidik memiliki kompetensi kepribadian yang bagus.
8. Pengukuran atau evaluasi merupakan hal yang sangat diperlukan dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana sudah peningkatan atau perkembangan kompetensi kepribadian yang dialami oleh tenaga pendidik.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif dan analisis melalui pendekatan kualitatif, dimana peneliti melaksanakan penelitian dengan menyelidiki dan mengungkapkan, serta memaparkan data alami sesuai dengan apa yang diperoleh dan didapat dari lapangan. Hal ini diperjelas oleh Muh. Fitrah dan Luthfiyah bahwasanya:

Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah dengan memperhatikan situs-situs lokasi penelitian dengan data kualitatif, tidak menggunakan model matematik statistik dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.<sup>69</sup>

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, hal ini untuk mendeskripsikan dan menganalisa secara mendalam terkait “*Total Quality Management* dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie”.

#### B. Lokasi Penelitian

Peneliti akan melakukan Penelitian ini di SDN Blang Jeurat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie yang letak strategisnya ditengah-tengah desa Blang Jeurat di Jl. Ujong Peunalom kecamatan Tangse. Penelitian yang peneliti lakukan di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie terhitung sejak Desember 2021 s/d Juni 2022.

---

<sup>69</sup>Muh. Fitrah & Luthfiyah, *Metodelogi Penelitian; Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*, (Jawa Barat: Jejak, 2017), h. 44

### C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ialah seseorang yang memahami informasi objek penelitian. Dalam penelitian ini, di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang menjadi subjek penelitian yaitu:

1. Kepala sekolah, alasan peneliti memilih kepala sekolah sebagai subjek pertama adalah (a) kepala sekolah sebagai manager dalam segala kegiatan dan sebagai pemberi sebuah keputusan dalam lembaga pendidikan; (b) kepala sekolah merupakan pilar yang utama dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) di lembaga pendidikan; dan (c) kepala sekolah adalah orang yang sangat penting dalam menjalankan konsep *Total Quality Management* (TQM) khususnya dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.
2. Empat orang tenaga pendidik (guru) di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie alasan peneliti memilih tenaga pendidik sebagai subjek kedua adalah (a) karena fokus penelitian yang akan diteliti oleh peneliti berkaitan dengan tenaga pendidik; dan (b) tenaga pendidik juga merupakan pilar dalam *Total Quality Management* (TQM), dalam penerapannya tenaga pendidik merupakan komponen yang sangat penting untuk proses transformasi mutu pendidikan khususnya pada peningkatan kompetensi tenaga pendidik.

### D. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sebagai pengamat dan informasi kunci (*key informant*) dalam penelitian ini merupakan hal sangat

penting dan keharusan bagi peneliti, tanpa ada sang peneliti, maka tidak ada penelitian yang terjadi.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang di dapatkan.<sup>70</sup> Berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti di lapangan:

#### 1. Observasi

Menurut sugiyono “dalam penelitian, observasi sebagai pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan”.<sup>71</sup>

Dalam proses pengumpulan data observasi dapat dibedakan menjadi 2 yaitu *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant observation* (observasi tidak berperan serta). Di sini peneliti memakai jenis observasi *non participant observation* (observasi tidak berperan serta) dimana peneliti tidak terlibat langsung dengan dengan aktivitas-aktivitas orang yang sedang diamati, dan hanya menjadi pengamat independen, yang dimaksud dengan pengamat independen disini adalah peneliti memang tidak ikut serta tetapi disini peneliti mencatat, menganalisis dan selanjutnya dapat membuat kesimpulan tentang apa yang telah diamati. *Non participant observation*

---

<sup>70</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 296

<sup>71</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 196

terbagi menjadi 2, yaitu observasi terstruktur dan tidak terstruktur disini peneliti menggunakan observasi terstruktur karena observasi ini telah dirancang pada sebelumnya secara sistematis tentang apa yang akan diamati.<sup>72</sup>

Untuk mendapatkan data dilapangan seperti yang telah peneliti paparkan diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti melakukan observasi di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie dengan menggunakan observasi *non participant observation* serta menggunakan jenis observasi terstruktur. Dan hal yang akan diobservasi adalah berfokus pada kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan “salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung.”<sup>73</sup> Wawancara dapat dibedakan menjadi 3 yaitu wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur dan wawancara semi terstruktur. Dalam penelitian ini peneliti memakai jenis wawancara semi terstruktur dan berpedoman kepada daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti. Wawancara dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi tentang penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dan kendala dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)* di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie. Pada penelitian ini wawancara akan ditujukan kepada 2 subjek yang paling

---

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*,, h.197

<sup>73</sup> Rusdin Pohan, *Metodologi Penelitian*, (Banda Aceh: Ar-Rijal, 2007), h.57



berpengaruh dalam lembaga pendidikan yaitu kepala sekolah dan 4 (empat) orang tenaga pendidik.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life historis*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.<sup>74</sup>

Dokumentasi yang diperlukan pada penelitian *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik adalah dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penerapan dan kendala *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.

### F. Analisis Data

Tahap ini peneliti menjelaskan, mempresentasikan dan mendeskripsikan dalam bentuk tulisan hasil penelitian dari SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang sesuai dengan fokus penelitian yang sudah ditentukan. Ada 3 tahapan dalam analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data (*data reduction*): melakukan pengelompokkan data dengan cara menggolongkan, mengarahkan dan membuang data yang tidak diperlukan. Misalnya dari 30 data maka harus direduksi untuk

---

<sup>74</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*,, h. 298

menggolongkan data, mungkin dari 30 data yang didapatkan yang terpakai hanya 15 data.

2. Penyajian Data (*data display*): setelah peneliti reduksi data maka selanjutnya peneliti akan melakukan penyajian data yaitu hasil yang didapat dilapangan atau yang dikelompokkan akan dirangkumkan agar lebih spesifik dan jelas.
3. Penarikan kesimpulan (*verification/conclusion drawing*): peneliti selanjutnya akan menarik kesimpulan setelah melakukan penyajian data.

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

Ada 4 cara yang di lakukan untuk menguji keabsahan data, yaitu:

1. Kredibilitas: perihal yang dapat dipercaya, oleh karena itu pada kredibilitas ini untuk menguji keabsahan data dapat menggunakan metode triangulasi (metode, sumber, teori).
2. Transferabilitas: Kriteria yang kita lakukan untuk mengetahui.
3. Dependabilitas: Adalah menjaga kehati-hatian agar data yang peneliti kumpulkan benar dan terhindar dari kesalahan.
4. Konfirmabilitas: Mengkonfirmasi ulang data-data yang telah kita dapatkan, dan dibawa kembali ke SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sebelum di rekap.

## H. Tahap Peneliti

Langkah-langkah tahapan penelitian tersebut sebagai berikut:

### 1. Mengurus perizinan

Langkah untuk mendapatkan izin melakukan penelitian serta penggalan data peneliti langsung datang ketempat penelitian dengan mengutarakan maksud dan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan.

### 2. Riset pra lapangan

Sebelum peneliti melakukan kunjungan kelapangan untuk mengetahui gambaran lokasi penelitian dan keadaan tempat penelitian, peneliti mencari informasi umum tentang SDN Blang Jeurat Tangse Pidie melalui website resmi sekolah tersebut tersebut. Peneliti melakukan penjajakan kemudian barulah meninjau kelapangan dengan datang langsung ke SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.

### 3. Memilih dan menentukan informan

Informan merupakan orang yang berfungsi untuk memberikan informasi dan keterangan tentang hal yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti memilih dan menentukan orang yang sesuai dan tepat agar dapat memberikan informasi yang luas dan akurat.

### 4. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Peneliti menyiapkan perlengkapan yang dapat membantu dan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian seperti alat tulis, kamera, dan *typerecorder*.

#### 5. Mulai melakukan pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti terjun kelapangan dengan langsung ke tempat penelitian untuk melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti juga mempersiapkan diri untuk menyesuaikan diri dengan tempat dan metode penelitian, yakni berpenampilan serta berperilaku yang sesuai dengan nilai-nilai dan kebiasaan yang ada di tempat tersebut.

#### 6. Verifikasi data

Peneliti melakukan penarikan kesimpulan terhadap masalah yang telah diteliti dan telah menemukan jawaban dari rumusan masalah di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang merupakan proses perumusan makna dari hasil yang diperoleh peneliti. Penelitian ini telah dilakukan dengan menggunakan kalimat yang mudah dipahami, serta dilakukan berulang kali mengenai kebenaran dari penyimpulan data.

#### 7. Menulis Laporan

Tahap ini peneliti menjelaskan, mempresentasikan dan mendeskripsikan kedalam bentuk tulisan hasil penelitian dari SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang sesuai dengan fokus penelitian yang sudah ditentukan.

## BAB 1V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie

##### 1. Profil SDN Blang Jeurat Tangse Pidie

Berikut ini adalah profil SDN Blang Jeurat Tangse Pidie:<sup>75</sup>

Tabel 4.1: Profil SDN Blang Jeurat Tangse Pidie

<b>Profil SDN Blang Jeurat Tangse Pidie</b>	
Nama Sekolah	SDN Blang Jeurat Tangse Pidie
NPSN	10100816
Alamat	Jl. Ujong Peunalom
Kode Pos	24166
Desa/Kelurahan	Blang Jeurat
Kecamatan	Tangse
Kab. Kota	Pidie
Provinsi	Aceh
Status Sekolah	Negeri
Waktu Penyelenggaraan	Pagi / 6 hari
Jenjang Pendidikan	SD
Naungan Kementerian	Pendidikan dan Kebudayaan
No. SK Pendirian	00/000/000/1982
Tanggal SK Pendirian	1982-05-19
No. SK Operasional	00/000/000/1983
Tanggal mulai SK Operasional	1983-12-31
Akreditasi	C
No. SK. Akreditasi	099/BAP-SM.Aceh/SK/XI/2017
Tanggal SK Akreditasi	17-11-2017
No Sertifikasi ISO	Belum bersertifikat
Email	<a href="mailto:sdnblangjeurat01@gmail.com">sdnblangjeurat01@gmail.com</a>

<sup>75</sup> Dokumentasi Arsi[p SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, Kamis 04 Juni 2022

## 2. Visi, Misi dan Tujuan SDN Blang Jeurat Tangse Pidie

Visi SDN Blang Jeurat Tangse Pidie:

Terwujudnya siswa yang berakhlak mulia, unggul dalam prestasi akademik dan non akademik, cerdas, disiplin, bertanggungjawab terhadap nusa dan bangsa.

Misi SDN Blang Jeurat Tangse Pidie:

1. Menciptakan lingkungan belajar yang berlandas nilai-nilai akhlak mulia;
2. Menumbuhkembangkan semangat berprestasi pada seluruh warga sekolah;
3. Mengembangkan potensi kecerdasan siswa melalui pembelajaran aktif, kreatif, efektif, dan menyenangkan;
4. Menumbuhkan jiwa semangat dan jiwa disiplin serta rasa tanggungjawab terhadap tugas dan kewajiban; dan
5. Membentuk sikap perilaku yang baik, santun, dan berkarakter mewujudkan suasana kekeluargaan antarwarga sekolah.

Tujuan SDN Blang Jeurat Tangse Pidie:

Membentuk lulusan berperilaku mulia, unggul dalam meraih prestasi akademik dan non akademik. Berkembang sesuai potensi dan prestasi secara cerdas disiplin dan bertanggungjawab baik dari diri sendiri maupun

masyarakat unggul dalam pencapaian efektifitas dan efektif pembelajaran dengan ditandai pencapaian ujian nasional.<sup>76</sup>

### 3. Keadaan murid

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tata Usaha pada tahun ajaran 2021-2022 di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie memiliki 98 orang siswa/siswi yang terdiri dari 50 orang siswa laki-laki dan 48 siswi perempuan. Berikut ini adalah jumlah peserta didik berdasarkan tingkatan di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.<sup>77</sup>

Tabel 4.2: Jumlah Peserta Didik Berdasarkan Tingkat

<b>Tingkat</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Total</b>	<b>98</b>
1	20
2	17
3	14
4	16
5	16
6	15

Berikut ini adalah Jumlah peserta didik berdasarkan umur di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.<sup>78</sup>

Tabel 4.3: Jumlah Peserta Didik Berdasarkan Umur

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Total</b>	<b>98</b>
<7 Tahun	0
7-12 Tahun	94
>12 Tahun	4

<sup>76</sup> Dokumentasi Arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, Kamis 04 Juni 2022

<sup>77</sup> Dokumentasi Arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, Kamis 04 Juni 2022

<sup>78</sup> Dokumentasi Arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, Kamis 04 Juni 2022

Berikut ini adalah jumlah peserta didik berdasarkan agama di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.<sup>79</sup>

Tabel 4.4: Jumlah Peserta Didik Berdasarkan Agama

<b>Tingkat</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>Perempuan</b>
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>48</b>
Islam	50	48
Kristen	0	0
Katolik	0	0
Hindu	0	0
Budha	0	0
Konghucu	0	0
Lainnya	0	0

#### 4. Tenaga Pendidik

Adapun jumlah tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie tahun ajaran 2021-2022 adalah sebagai berikut:<sup>80</sup>

Tabel 4.5: Jumlah Tenaga Pendidik Berdasarkan Agama

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>
Laki-laki	2
Perempuan	12

Berikut ini adalah jumlah tenaga pendidik berdasarkan status di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.<sup>81</sup>

<sup>79</sup> Dokumentasi Arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, Kamis 04 Juni 2022

<sup>80</sup> Dokumentasi Arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, Kamis 04 Juni 2022

<sup>81</sup> Dokumentasi Arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, Kamis 04 Juni 2022



Tabel 4.6 Jumlah Tenaga Pendidik Berdasarkan Status

<b>Status</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>
PNS	5
Honor	9

Berikut ini adalah jumlah tenaga pendidik berdasarkan golongan di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.<sup>82</sup>

Tabel 4.7: Jumlah Tenaga Pendidik Berdasarkan Golongan

<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>Jumlah</b>
11	0	1	2	<b>14</b>

Berikut ini adalah jumlah tenaga pendidik berdasarkan sertifikasi di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.

Tabel 4.8 Jumlah Tenaga Pendidik Berdasarkan Sertifikasi

<b>Sertifikasi</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>
Sertifikasi	3
Belum Sertifikasi	11

Berikut ini adalah jumlah tenaga pendidik berdasarkan ijazah di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.

Tabel 4.9: Jumlah Tenaga Pendidik Berdasarkan Ijazah

<b>Ijazah</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>
Kurang dari S1	3
S1 atau lebih	8
Data Kosong	1

<sup>82</sup> Dokumentasi Arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, Kamis 04 Juni 2022

Berikut ini adalah jumlah tenaga pendidik berdasarkan umur di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.<sup>83</sup>

Tabel 4.10: Jumlah Tenaga Pendidik Berdasarkan Umur:

Umur	Jumlah
<b>Total</b>	<b>14</b>
Kurang dari 30 tahun	1
31 – 35 tahun	1
36 – 50 tahun	5
41 – 45 tahun	3
46 – 50 tahun	2
51 – 55 tahun	1
Lebih 55 tahun	1

## 5. Penyajian Data

Untuk memperoleh data teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dibawah ini akan disajikan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan pihak internal sekolah yang dianggap cukup mewakili sekolah mengenai *Total Quality Management* (TQM) dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik.

## B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dipaparkan sesuai dengan urutan tujuan penelitian, yaitu: (1) penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik; dan (2) kendala *Total*

<sup>83</sup> Dokumentasi Arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, Kamis 04 Juni 2022

*Quality Management (TQM)* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik, dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu: Fokus kepada pelanggan / konsumen pendidikan, pelatihan dan pengembangan tenaga pendidik, komunikasi dua arah, konsisten dan kesinambungan, kepemimpinan, perbaikan terus menerus, *team work*, dan pengukuran dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

### **1. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie**

Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie:

Pertanyaan pertama: berapa lamakah bapak telah menjabat sebagai kepala sekolah dan menerapkan TQM di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie?

“Saya baru di mutasi ke SDN Blang Jeurat Tangse Pidie selama kurang lebih 1 tahun dan saya juga baru menjabat sebagai kepala sekolah di sekolah ini selama kurang lebih 1 tahun. Dan mengenai TQM saya juga menerapkannya belum lama ini dikarenakan masa jabatan saya di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie juga masih tergolong singkat.”<sup>84</sup>

Kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie masih terbilang baru menjabat di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yaitu kurang lebih satu tahun yang artinya beliau masih sangat sebentar memangku jabatan sebagai kepala sekolah dan mengenai penerapan TQM dalam penerapannya butuh proses yang panjang agar hasil menjadi lebih maksimal terlebih dalam hal peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

---

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

Pertanyaan selanjutnya: dalam penerapan TQM pada kompetensi kepribadian tenaga pendidik, fokus kepada pelanggan adalah hal yang utama, bagaimanakah cara bapak memprioritaskan serta memberikan kepuasan kepada konsumen pendidikan dalam hal yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian tenaga pendidik?

“Dalam hal ini saya mencoba memberikan yang terbaik yaitu dengan melakukan analisis dan pengembangan-pengembangan kompetensi kepribadian yang berkaitan dengan sikap guru, norma dan juga perilaku, hal ini dilakukan agar wali murid dan siswa merasakan puas dan nyaman dengan perilaku atau pelayanan yang diberikan guru. Tentunya usaha yang saya lakukan ada tetapi mungkin belum maksimal.”<sup>85</sup>

Dari pernyataan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sebagai kepala sekolah dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik beliau sudah berusaha memberikan yang terbaik yaitu dengan menganalisis dan melakukan pengembangan-pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

Pertanyaan selanjutnya: penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian, salah satu poin pentingnya adalah pelatihan dan pengembangan terhadap karyawan, apakah pengembangan atau pembinaan terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik sudah dilakukan secara maksimal?

“Alhamdulillah untuk sekarang ada program KKG yang wajib diikuti oleh setiap tenaga pendidik pada setiap hari sabtu dan di program KKG inilah guru-guru bisa mengembangkan kompetensi-kompetensinya termasuk kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Kalau untuk guru bidang studi itu biasanya ada komunitasnya sendiri misalnya guru PJOK dan guru PAI. Guru PJOK maupun PAI yang mau ikut KKG tentu saja diperbolehkan dan itu tidak dilarang. Dan kalau pengembangan yang saya lakukan kepada tenaga pendidik pada kompetensi kepribadian tenaga pendidik itu bisa berupa pembinaan, misalnya kalau ada tenaga pendidik telat yang

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

pastinya akan di arahkan dan akan saya kasih teguran karena disini kita sebagai mitra kerja dan tentunya akan ada kerja sama antara saya dan tenaga pendidik dan yang telat pun tidak akan mungkin selalu telat bisa juga guru itu telat karena keadaan atau suasana contohnya hujan, dan biasanya akan di kabari lewat grub *Whats App* oleh tenaga pendidik tersebut, mungkin itu hal yang wajar telat sedikit dan walaupun itu buru-buru mungkin nanti akan basah dan kalau sudah basah mungkin tidak bisa masuk kelas. Tapi seorang guru kalau telat selalu juga tidak mungkin dan nanti kalau misalnya telat akan diinfokan lebih lanjut dan tidak mungkin yang bersangkutan itu telat selalu. Walaupun nantinya akan terlambat lagi. Dan kadang saya juga melakukan supervisi baik di dalam kelas maupun diluar kelas kalau supervisi menyangkut kompetensi kepribadian itu akan saya perhatikan bagaimana tingkah laku guru dalam mengajar, dan supervisi di dalam kelas dilakukan secara berkala, dan karena itu di setiap harinya saya akan memantau perilaku guru secara perhari bagaimana tanggungjawabnya yang intinya berhubungan dengan kompetensi kepribadian. Dan pengembangan kompetensi kepribadian itu tidak hanya dilakukan oleh saya saja tetapi harus ada pengembangan mandiri dari tenaga pendidik itu sendiri juga harus ada kesadaran dari seorang guru untuk mengembangkan kompetensi kepribadian”.<sup>86</sup>

Pernyataan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie di atas beliau memaparkan tentang kedisiplinan tenaga pendidik yang masih kerap terjadi yaitu masih ada sebagian tenaga pendidik yang masih datang terlambat, disini peneliti melihat adanya kesamaan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti namun terlambatnya tenaga pendidik ini mungkin ada alasan tertentu.<sup>87</sup>

Pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian sudah dilakukan oleh sekolah yaitu KKG dan penataran dan pengembangan yang dilakukan oleh kepala sekolah adalah berupa supervisi di dalam kelas yang dilakukan secara berkala dan pengawasan terhadap perilaku tenaga pendidik dipantau pada keseharian yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Kepala sekolah menjelaskan bahwa ada beberapa tenaga pendidik yang terlambat

---

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

<sup>87</sup> Hasil observasi tanggal 01 Juni 2022

datang kesekolah namun nantinya akan mengabari lewat *Whats App* grup dan kepala sekolah memaklumi kalau terlambatnya tenaga pendidik kesekolah karena keadaan atau cuaca, melalui pernyataan beliau kalau hujan nantinya tidak akan bisa masuk kelas karena basah. Menurut peneliti kalau terlambat karena keadaan itu memang bisa dimaklumi seperti misalnya ada saudara yang sakit atau ada anak yang harus diantar ke rumah sakit dan sebagainya tetapi kalau terlambat karena hujan itu tidak bisa dimaklumi karena kalau hujan pasti ada solusi lain yaitu dengan menggunakan mantel/jas hujan atau payung karena disaat tenaga pendidik telat datang kesekolah karena hujan sedangkan peserta didik sudah ada disekolah walaupun hujan, ini merupakan contoh yang tidak baik terhadap peserta didik. Dan dari jawaban kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie penulis dapat menyimpulkan juga bahwa masih kurangnya ketegasan kepala sekolah dalam menangani dan menindaklanjuti permasalahan ini.

Pertanyaan selanjutnya: Apakah bapak selaku kepala sekolah memberikan hak sepenuhnya kepada tenaga pendidik untuk meningkatkan kompetensi kepribadian?

“Tentu saja saya memberikan hak sepenuhnya kepada tenaga pendidik untuk pengembangan diri atau kompetensi kepribadian dan kalau misalnya ada pelatihan seperti penataran pasti akan saya dukung 100% tidak mungkin saya tidak memberikan dukungan kepada tenaga pendidik terlebih ini dalam peningkatan kompetensi kepribadian yang bersangkutan paut dengan adab dan ahklak karena seperti yang sudah kita tahu bersama bahwa adab itu diatas ilmu, beradap dulu baru berilmu karna tidak akan berguna kalau seseorang itu ilmunya banyak tapi adabnya tidak ada atau kurang.”<sup>88</sup>

---

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

Mengenai dengan pemberian hak dan dukungan kepada tenaga pendidik dalam mengembangkan kompetensinya sudah didukung dengan baik hal ini sesuai dengan pernyataan yang telah dikemukakan oleh kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik terlebih dalam hal menyangkut dengan akhlak.

Pertanyaan selanjutnya: Dalam penerapan TQM pada kompetensi kepribadian tenaga pendidik di perlukan komunikasi yang baik atau bagus antara kepala sekolah dan tenaga pendidik. Bagaimanakah cara bapak membina komunikasi yang baik dengan tenaga pendidik?

“Cara saya dalam membina komunikasi yang baik dengan tenaga pendidik yang pertama saya akan membicarakan dengan baik-baik karena tidak mungkin juga dengan kekerasan karna disini sekolah bukan militer. Nah, jadi cara membina hubungan yang baik agar tidak terjadi kesalahpahaman salah satunya dengan cara saya menegur guru yang bersangkutan secara pribadi bukan menegurnya di saat ramai atau di depan umum. Dan menggunakan bahasa yang sopan misalnya ‘tolonglah buk untuk mengajar cepat sedikit’ yang intinya menggunakan bahasa yang halus dan sopan. Namanya saja guru memang harus halus, dunia pendidikan itu halus berbeda dengan yang lainnya, kita di dunia pendidikan pada bahasa guru saja menunjuk dengan tangan kiri itu tidak bisa tetapi harus dengan tangan kanan begitu juga dengan menulis harus dengan tangan kanan kecuali kalau dia kidal baru menunjuk atau menulis dengan tangan dengan tangan kiri”.<sup>89</sup>

Dari pernyataan bapak kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie beliau memang membangun atau membina komunikasi yang baik tetapi dari jawaban beliau sepertinya masih kurang tegas dan tidak menyinggung bahwa kalau ada masalah akan dengan tegas saya hadapi dan disini peneliti melihat adanya kesamaan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti.<sup>90</sup>

---

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

<sup>90</sup> Hasil observasi tanggal 01 dan 02 Juni 2022

Kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sudah melakukan komunikasi dengan baik dan disini tindakan beliau dalam menegur tenaga pendidik yang telat mengajar itu dilakukan secara personal tidak menegurnya dikhalayak ramai hal ini juga sesuai yang diajarkan dalam Islam bahwa menasehati yang baik adalah disaat sendirian dan jika kita menasehati atau menegur di khalayak ramai itu merupakan sebuah penghinaan. Namun jika hanya menegurnya saja tidak ada tindakan lain mungkin tidak ada perubahan yang terjadi. Disini peneliti menyarankan agar adanya *punishment* hal ini perlu dilakukan agar tenaga pendidik merasa jera dan akan merubah kebiasaan yang tidak baik menjadi kebiasaan yang baik.

Pertanyaan selanjutnya: Apakah dalam pelatihan atau pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dilakukan secara konsisten dan bersinambungan?

“*Inshaallah* saya melakukan yang terbaik sebagai kepala sekolah, pelatihan atau pengembangan terhadap kompetensi kepribadian selalu dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan. Misalnya, jika ada tenaga pendidik yang terlambat mengajar saya akan menegurnya dan kalau misalnya hal itu terjadi setiap hari maka saya akan menegurnya setiap hari juga serta memberi arahan pada setiap harinya pada yang bersangkutan. Kalau pembinaan dari saya *insyaallah* akan saya lakukan terus bahkan setiap harinya kecuali kalau pelatihan mungkin akan ada waktu-waktu tertentu tetapi tetap dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan”.<sup>91</sup>

Dari pernyataan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie beliau sudah melakukan yang terbaik dalam pengembangan dan pelatihan dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dengan selalu memberikan arahan dan bimbingan.

---

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022



Pertanyaan selanjutnya: Dalam penerapan TQM kepemimpinan yang kuat dan bagus merupakan faktor yang paling penting. Hal apa sajakah yang bapak lakukan sebagai pimpinan terhadap peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik?

“Tentu saja *insyaallah* saya melakukan yang terbaik sebagai kepala sekolah dan juga pada penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian, selaku pimpinan tentunya saya akan memberikan arahan yang baik dan memperbaiki hal-hal apa saja yang bisa di perbaiki seperti yang sudah saya jelaskan seperti yang diatas tadi, dan disini saya istilahnya saya sebagai manajerial yang *memanage* semua kegiatan termasuk peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik pasti saya lakukan yang terbaik”<sup>92</sup>

Kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie mengemukakan bahwa *insyaallah* beliau sebagai kepala sekolah sudah melakukan yang terbaik dan juga pada penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dalam hal ini beliau sudah memberi arahan, memperbaiki apa yang bisa diperbaiki dan beliau juga mengatakan bahwa peran beliau adalah majerial yang *memanage* semua kegiatan. Namun dari jawaban beliau diatas masih kurangnya ketegasan beliau dalam kepemimpinan dan masih minimnya tindakan yang beliau lakukan terhadap pemecahan masalah dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

Pertanyaan selanjutnya: Apakah pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dilakukan perbaikan secara terus menerus?

“Tentu saja akan dilakukan perbaikan secara terus menerus dan saya selaku kepala sekolah sebagai pilar penting dalam TQM ini terkhusus dalam peningkatan kompetensi kepribadian guru kadang saya harus benar-benar mengkaji mana yang salah, sehingga bagian yang salah tadi bisa diperbaiki menjadi yang lebih baik lagi”.<sup>93</sup>

<sup>92</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

Kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie mengemukakan bahwa peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik tentunya akan diperbaiki secara terus menerus bahkan beliau mengatakan ‘terkhusus’ yang artinya beliau memprioritaskan kompetensi kepribadian tenaga pendidik serta beliau sebagai kepala sekolah juga mengkaji lebih dalam untuk melihat apa yang kurang dari kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie.

Pertanyaan selanjutnya: Penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada kerja sama antara kepala sekolah dan tenaga pendidik. Apakah bapak telah melibatkan dan bekerja sama dengan seluruh tenaga pendidik untuk pengembangan kompetensi kepribadian?

“Kita warga sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie ini baik saya sendiri selaku kepala sekolah, guru-guru juga melakukan kerja sama apalagi ini SD jadi semua yang berperan di adm itu adalah guru dan kami disini juga merangkap jabatan termasuk juga pada pengembangan diri tenaga pendidik atau kompetensi kepribadian tenaga pendidik, misalnya sesama mitra kerja kita harus mengerti dengan keadaan kalau pun nanti akan ada yang ditegur saat guru melakukan kesalahan misalnya kurang disiplin itu pasti akan ditegur dan disini kita harus bersikap professional, jangan karna ditegur nanti guru ini akan marah dengan saya, dan hal ini sudah benar-benar saya sering kasih biar adanya kerjasama sesama mitra kerja. Dan di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie juga banyak guru berstatus honor dibanding dengan guru yang berstatus PNS jadi membina kerjasama juga pasti susah sedikit”.<sup>94</sup>

Sebagai mitra kerja warga SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sudah melakukan kerjasama yang baik menurut pernyataan kepala sekolah tapi melihat dari cara beliau menyampaikan seakan-akan kerjasama yang dibina masih belum maksimal, sehingga peneliti disini menyarankan untuk lebih membina lagi kerja

---

<sup>94</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

sama agar semua yang direncanakan berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Disini beliau juga menyatakan bahwa tenaga pendidik yang berstatus honor lebih banyak dengan tenaga pendidik yang berstatus dengan PNS, tenaga pendidik honor agak sulit diajak kerjasama mengenai kompetensi kepribadian mungkin terjadi karena faktor penghasilan yang masih terbilang sedikit. Jumlah tenaga pendidik yang berstatus honorer lebih banyak dengan tenaga pendidik yang berstatus PNS hal ini berdasarkan dengan dokumentasi arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang menerangkan bahwa tenaga pendidik yang berstatus PNS berjumlah 5 orang dan tenaga pendidik yang berstatus honor berjumlah 9 orang.<sup>95</sup>

Pertanyaan selanjutnya: Apakah bapak sebagai kepala sekolah sudah melakukan pengukuran atau evaluasi terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik?

‘Tentu saja evaluasi itu ada hanya mungkin masih kurang, karna tidak mungkin kalau tidak dilakukan evaluasi. Dengan adanya evaluasi ini kita akan tau sejauh mana sudah target yang sudah kita capai, dan dengan adanya evaluasi ini kita juga akan mengetahui hal-hal apa saja yang perlu di perbaiki lagi kedepannya oleh karena itu pasti kami adakan rapat evaluasi’.<sup>96</sup>

Dari penjelasan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie beliau menjawab ‘tentunya evaluasi ada’ dari sini kita bisa melihat bahwa evaluasi yang dilakukan oleh kepala sekolah masih kurang dan hal ini harus benar-benar diperbaiki lagi untuk kedepannya karena evaluasi ini merupakan hal yang sangat penting selain poin penting dalam TQM juga merupakan poin penting pada fungsi

---

<sup>95</sup> Dokumentasi Arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, Kamis 04 Juni 2022

<sup>96</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

manajemen pada umumnya sehingga perlu dilakukan pengukuran atau evaluasi terkhususnya pada peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

Selanjutnya wawancara dengan tenaga pendidik:

Pertanyaan pertama: Apakah bapak/ibu pernah mendapatkan pelatihan atau pengembangan dalam rangka meningkatkan kompetensi tenaga pendidik yang diselenggarakan sekolah khususnya pada peningkatan kompetensi kepribadian?

Bapak Z sebagai bidang studi PAI mengemukakan bahwa:

“*Alhamdulillah* sudah, dan kami juga diwajibkan masuk ke dalam guru penggerak dan kami juga sudah mendaftar walaupun belum benruntung dan disana itu banyak sekali di ajarkan kompetensi kepribadian dalam mengajar dan mendidik peserta didik yang intinya sudah ada peningkatan. Dan kompetensi kepribadian ini juga akan di bimbing melalui penataran dan KKG. Selanjutnya di sini kami juga ada mengikuti seminar dan juga kursus dan saat saya baru lewat PNS itu ada yang namanya laksar atau prajabatan PNS disana juga banyak diajarkan tentang kompetensi kepribadian. Dan yang intinya sekolah sudah menyelenggarakan pendidikan maupun pelatihan yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.”<sup>97</sup>

Ibu SW sebagai guru kelas empat dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “Pelatihan dan pengembangan merupakan bagian penting TQM tentunya kami sebagai tenaga pendidik pasti mendapatkan pelatihan maupun pengembangan yang berupa pembinaan dari kepala sekolah.”<sup>98</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “*Alhamdulillah*, dalam hal ini sudah mendapatkan

---

<sup>97</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

<sup>98</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

pelatihan dan juga pengembangan yang diselenggarakan sekolah berkaitan dengan kompetensi kepribadian”.<sup>99</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Tentu saja sekolah menyelenggarakan kegiatan pelatihan atau pengembangan karna bagaimanapun kami berada di naungan sekolah ini tentunya sekolah harus bertanggungjawab dalam hal apa saja. Apapun itu akan digerakkan oleh kepala sekolah sebagai *leader* termasuk dalam hal pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.”<sup>100</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu S, ibu Hj. M serta ibu S sudah jelas seperti yang telah dikemukakan oleh kepala sekolah yaitu tenaga pendidik telah mendapatkan pelatihan yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian.

Pertanyaan selanjutnya: Apakah kepala sekolah memberikan hak sepenuhnya kepada bapak/ibu sebagai tenaga pendidik untuk mengembangkan kompetensi kepribadian?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa: “*Alhamdulillah*, kepala sekolah sangat mendukung 100% bahkan beliau sering mendorong agar semua guru yang ada disini selalu menjalani pelatihan dan pengembangan termasuk juga pada pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.”<sup>101</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “Iya yang pastinya sangat mendukung”.<sup>102</sup>

<sup>99</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>100</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022

<sup>101</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

<sup>102</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “iya, *Alhamdulillah* sejauh ini masih mendukung terlebih hal ini sangat berkaitan dengan akhlak”.<sup>103</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “pasti mendukung yang namanya kepala sekolah memang harus mendukung 100% dan bapak sebagai kepala sekolah sudah sangat mendukung”<sup>104</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SW, ibu Hj. M serta ibu S sudah sinkron dengan apa yang dikatakan kepala sekolah bahwa sudah memberikan hak dan dukungan penuh untuk tenaga pendidik dalam mengembangkan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

Pertanyaan selanjutnya: Apakah kepala sekolah melakukan kerjasama yang baik dengan bapak/ibu agar terciptanya suatu kelompok yang produktif dalam perbaikan terus menerus dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa:

“Untuk kerjasamanya disini juga berjalan dengan baik *Inshaallah*, hal-hal yang bersangkutan dengan kompetensi kepribadian misalnya dalam hal kedisiplinan kalau seorang guru melakukan kesalahan dengan tidak disiplin pasti akan ditegur dan gurunya pun akan dengan lapang menerimanya mungkin kalau sudah sering telat nanti ada peringatan dan intinya ada beberapa sanksi yang harus diterima.”<sup>105</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “iya, *alhamdulillah* untuk kerjasamanya masih bisa di

---

<sup>103</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>104</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022

<sup>105</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

bilang bagus hanya saja nanti juga ada beberapa hal yang tidak bisa diajak kerja sama tapi tidak semua guru sebagian guru yang masih susah diajak kerjasamanya dalam hal pengembangan diri”.<sup>106</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Kalau untuk kerja sama yang bersangkutan paut dengan kompetensi kepribadian itu masih agak kurang contohnya ada sebagian guru itu datang terlambat dan saat dikasih teguran itu mungkin akan tersinggung padahal disiplin merupakan kewajiban bagi tenaga pendidik, ini tidak semua guru tapi ada yang masih seperti hal demikian itu.”<sup>107</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: kalau menurut saya masih kurang dalam pembinaan kerjasama dan hal ini yang harus segera diperbaiki.<sup>108</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SW, ibu Hj. M serta ibu S mengemukakan bahwa kerjasamanya belum terbilang baik terlebih dalam hal kedisiplinan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya kerjasama tenaga pendidik dan kepala sekolah. Dalam menanggapi hal ini peneliti berharap bahwa kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie agar kedepannya lebih merangkul semua warganya agar kerjasama yang terjalin akan berjalan maksimal.

Pertanyaan selanjutnya: Apakah sebagai tenaga pendidik ibu/bapak dalam pengembangan diri sudah bisa mengambil sikap yang bijak dalam segala permasalahan?

---

<sup>106</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat , Selasa 02 Juni 2022

<sup>107</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>108</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa:

“Yang pasti adalah dengan menasehati mereka tapi kalau sudah berulang kali saya akan melakukan pemanggilan mandiri terhadap orang tua wali murid, musyawarah bersama yang intinya mencari jalan keluar dari masalah karna ini kan SD jadi memang masih banyak perlu bimbingan, tidak langsung kepada hukuman-hukuman lebih kepada pembinaan karakter peserta didik. Sebenarnya kadang ada wali murid yang mengatakan bahwa kami kurang ramah dalam memperlakukan mereka sebagai orang tua murid tapi sebenarnya memang sifat wali murid yang sikapnya kalau ada permasalahan kadang marah-marah kesekolah seperti itulah kira-kira.”<sup>109</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “*alhamdulillah* sudah meski awalnya mungkin ada emosi yang namanya manusia pasti tidak terlepas dari permasalahan tapi bagaimanapun kami disini kalau ada permasalahan pasti akan kami selesaikan dengan bijak”.<sup>110</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

”*Alhamdulillah*, sudah kalau saya pribadi yang menilai diri saya sendiri, tapi saya tidak tau bagaimana pandangan orang lain terhadap saya, tapi saya kan mungkin juga sudah sangat senior disini. Kalau murid-murid ada masalah pasti saya akan menyelesaikannya dan walaupun terjadi dikalangan tenaga pendidik sesama pendidik mungkin akan saya cari jalan juga dengan membicarakannya baik-baik.”<sup>111</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “sudah karena itu merupakan tuntutan bagi kita orang dewasa bukan tuntutan sebagai seorang guru tapi memang itu sudah menjadi tuntutan kita menjadi sebagai seorang yang dewasa.”<sup>112</sup>

<sup>109</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

<sup>110</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

<sup>111</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>112</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022



Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z penulis menyimpulkan bahwa dalam menangani permasalahan sudah bisa mengambil sikap bijak jika ada permasalahan, dan disini bapak Z juga mengatakan bahwa masih ada wali murid yang datang kesekolah dengan cara marah-marah dan menyalahkan tenaga pendidik, berarti disini kita dapat menilai bahwa ada beberapa wali murid yang bersikap tidak ada wajar. Dan ibu SW ibu H. M serta ibu S juga menjelaskan bahwa *alhamdulillah* sudah tertangani dengan baik walaupun kadang masih ada emosi tetapi akan tertangani juga dengan baik.

Pertanyaan selanjutnya: Bagaimanakah cara bapak/ibu melakukan etos kerja yang seharusnya dilakukan oleh seorang guru?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa:

“Berbicara mengenai dengan etos kerja yaitu berbicara mengenai ketekunan dan disini masih ada sebagian guru yang kurang tekun tapi hanya sebagian tidak semua guru. guru-guru honor yang mengajar disini juga banyak kadang mereka itu tidak sedisiplin PNS karena mungkin faktor biaya, sebulan paling dibayar Rp. 300.000,00;- kalau PNS *Inshaallah* etos kerjanya sudah bagus. Dan kalau dari saya sendiri pun *Inshaallah* sudah bagus etos kerjanya”.<sup>113</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Kalau dari saya sendiri, mengenai etos kerja yang saya lakukan salah satunya ketekunan sudah berusaha untuk bisa tekun yang pasti disini sebagian guru masih kurang dalam etos kerja mungkin faktornya itu karena pengajarnya kurang, kepala sekolahnya juga kurang tegas terhadap guru-guru honor yang mengajar disini juga, kadang mereka itu tidak sedisiplin PNS, kalau PNS *Inshaallah* etos kerjanya sudah bagus.”<sup>114</sup>

<sup>113</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi, Selasa 02 Juni 2022

<sup>114</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “sudah *alhamdulillah*, walaupun belum maksimal yang intinya kami disini termasuk saya sudah melakukan etos kerja yang baik.”<sup>115</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “etos kerja memang harus dimiliki oleh setiap tenaga pendidik dan Alhamdulillah kami disini sudah memiliki etos yang baik walaupun masih belum maksimal.”<sup>116</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SW, ibu Hj. M serta ibu S menjelaskan bahwa di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sudah memiliki etos kerja yang baik walaupun belum maksimal. Karena ada beberapa faktor seperti yang sudah dijelaskan bapak Z dan Ibu SW yaitu guru yang mengajar di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie tidak semuanya PNS tetapi ada juga guru honor hal ini berdasarkan dokumentasi arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang menerangkan bahwa tenaga pendidik yang berstatus PNS berjumlah 5 orang dan tenaga pendidik yang berstatus honor berjumlah 9 orang.<sup>117</sup> Penghasilan tenaga pendidik yang berstatus honor masih terbilang kurang sehingga muncul rasa-rasa tidak semangat dan tidak memiliki etos kerja yang bagus. Dan dapat penulis simpulkan bahwa tenaga pendidik yang PNS lebih disiplin serta etos kerjanya juga bagus daripada tenaga pendidik yang berstatus honor.

Pertanyaan selanjutnya: Tentunya dalam melakukan tugas sebagai tenaga pendidik pasti banyak masalah yang terjadi bisa saja masalah itu berasal dari

---

<sup>115</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>116</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022

<sup>117</sup> Dokumentasi Arsip SDN Blang Jeurat Tangse Pidie

peserta didik maupun dari sesama tenaga pendidik. Bagaimana cara ibu/bapak mengatasinya?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa:

“Kalau masalah dengan sesama tenaga pendidik *insyaallah* kami akan membicarakan dengan baik-baik dengan hati yang hangat dan kami pun disini sudah dewasa dan dituntut untuk menjadi dewasa dan kalau kami sedang ada masalah dengan sesama pasti akan kami selesaikan dengan baik. Begitu juga jika ada masalah dengan peserta didik itu biasanya yang datang langsung orang tuanya bahkan ada yang marah-marah pernah orang tua murid datang langsung marah kemuridnya yang seharusnya kalau ada konflik anak dengan anak tidak perlu untuk diambil hati karena masalah yang terjadi adalah masalah dengan sesama anak SD dan kami pun selaku guru mereka sangat sering menghimbau kepada peserta didik agar kalau ada masalah diceritakan dulu kegurunya jangan langsung ngadu sama orang tua tapi ngadu dulu ke gurunya. Dan yang pastinya masalah ini pasti akan menyelesaikannya dengan baik dengan cara mungkin wali muridnya akan kami panggil secara mandiri.”<sup>118</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

kalau masalah atau konflik yang berasal dari tenaga pendidik itu *alhamdulillah* mudah diatasi karena berhubung disini gurunya juga masih sedikit jadi sangat jarang kalau bermasalah atau berada dalam situasi yang tidak enak. Saya punya satu cerita pernah orang tua murid datang dan marah-marah kesekolah karena saya menghukum anaknya yang selalu mencontoh PR dari murid lain. Dan tentunya kita sebagai tenaga pendidik yang saya lakukan adalah memanggil wali murid tadi dan akan saya jelaskan bagaimana permasalahannya dan saya sebagai wali kelas 4 karena ini adalah kelas saya dan saya punya hak untuk buat aturan dalam kelas saya.<sup>119</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Kalau masalah dengan tenaga pendidik itu sudah pasti ada namun kita disini professional saja dan kita juga merupakan seorang muslim yang harus saling memaafkan dan bicara dengan baik-baik. Kalau masalah

<sup>118</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

<sup>119</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

dengan peserta didik itu sudah pasti saya sangat sering karena disini saya mengajar anak kelas satu dan juga guru kelas satu dan tentunya pasti ada saja masalahnya dan penyelesaian hanya satu berbicara dengan baik dan lembut dan bahkan kadang saya juga kesal namun mau bagaimana lagi.”<sup>120</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Yang pasti kalau ada masalah dengan sesama guru maupun dengan peserta didik pasti akan diselesaikan dengan baik karna juga tidak mungkin kalau kita akan bertengkar hebat pasti malu karena seorang pendidik itu tuturkatanya harus baik, sopan dan bijak dalam segala permasalahan. Kalau ada permasalahan pasti akan kami selesaikan baik-baik.”<sup>121</sup>

Dari jawaban yang dikemukakan oleh empat orang tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie mengenai kompetensi kepribadian tenaga pendidik disini sudah sangat bijak dalam hal menangani masalah, mereka sudah sopan, sabar tidak emosional hal ini juga dibuktikan berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan peneliti.<sup>122</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z ibu SW, ibu Hj. M serta ibu S sudah sangat jelas bahwa disini tenaga pendidik menyelesaikan atau mengatasi masalah yang terjadi bisa saja masalah itu berasal dari peserta didik maupun dari sesama tenaga pendidik sudah sangat baik dari cara tenaga pendidik dalam penyelesaiannya.

Dari sini juga sudah terjawab bahwa dari observasi awal ada satu permasalahan berkaitan dengan kompetensi kepribadian tenaga pendidik adalah masih kurang ramah dengan wali murid mungkin ini semua terjadi karena

---

<sup>120</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>121</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022

<sup>122</sup> Hasil observasi tanggal 01 dan 02 Juni 2022

tindakan yang dilakukan oleh wali murid disini merupakan hal yang tidak bagus sehingga ada tenaga pendidik mungkin sudah tidak sanggup mengatasinya. Meskipun begitu sebagai tenaga pendidik yang dituntut untuk sabar hal yang sebaiknya dilakukan adalah menenangkan dan menyelesaikan dengan baik.

Pertanyaan selanjutnya: Jika ada kesalahan yang dilakukan oleh sesama tenaga pendidik dan juga peserta didik. Bagaimanakah cara ibu/bapak menanggapi atau menyelesaikannya?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa:

“Tentu saja hal seperti ini lumrah terjadi baik itu sesama pendidik maupun dengan peserta didik dan hal yang pertama saya lakukan yang pasti saya akan menasehati mereka tapi kalau sudah berulang kali yang saya akan mengambil tindakan selanjutnya dengan memanggil orang tua mereka untuk musyawarah bersama dan menyelesaikan dengan baik-baik.”<sup>123</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Kalau memang ada kesalahan dari peserta didik tentu saja kita akan memakluminya karna jenjang pendidikannya adalah jenjang pendidikan sekolah dasar bahkan kalau memang ada peserta didik yang melakukan kesalahan kita pasti akan memaafkannya dan memberitahu siswa/I tadi bahwa itu merupakan kesalahan dan jangan diulangi lagi kesalahan tersebut. Dan untuk menanggapi masalah yang dialami oleh tenaga pendidik mungkin akan dimaafkan juga karena manusia tidak mungkin tidak melakukan kesalahan tapi jangan diulangi lagi kesalahannya tersebut.”<sup>124</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “yang namanya manusia pasti tidak luput dari kesalahan baik itu datangnya dari anak-anak didik maupun itu datangnya dari teman sejawat

---

<sup>123</sup> Hasil wawancara Guru Kelas Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

<sup>124</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

atau guru-guru yang pastinya pasti akan dimaafkan ikhlas dan tidak ikhlas itu urusan kita dengan Allah SWT”<sup>125</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Cara menanggapi adalah melihat dulu kesalahan apa yang dibuat oleh peserta didik selanjutnya memberikan arahan dan nasehat kepada peserta didik agar peserta didik paham mana yang baik dan mana yang tidak baik. Dan walaupun ada terjadi masalah antara saya dengan guru yang lainnya insyaallah pasti kita akan memaafkan tidak ada yang namanya kesalahan itu dilakukan dengan sengaja dan akan di maafkan dengan syarat tidak mengulanginya lagi”<sup>126</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SR, ibu H. M serta ibu S sudah jelas bahwa jika ada kesalahan baik itu datangnya dari peserta didik maupun dari tenaga pendidik pasti akan dimaafkan dengan syarat tidak mengulangi hal yang sama.

Pertanyaan selanjutnya: Sebagai tenaga pendidik mendidik bukanlah hal yang mudah apalagi menghadapi anak-anak sekolah dasar, pernahkan ibuk merasa kesal saat menghadapi anak-anak?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa:

“Kalau dibilang kesal kita tidak boleh kesal apalagi marah kepada anak-anak dan yang menjadi murid kita disini adalah murid SD, tapi yang namanya manusia memiliki hati dan saat merasa kesal boleh tapi tidak menampakkannya kepada peserta didik dan walaupun kita marah janganlah sampai kehati karna namanya juga anak-anak.”<sup>127</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “jujur pernah sih namanya juga kita menghadapi anak SD yang penting kitanya aja yang dewasa menanggapi jangan sampai membentak

<sup>125</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>126</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022

<sup>127</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

anak-anak karena itu bukan hal yang baik untuk perkembangan psikologis anak.”<sup>128</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“tentu saja pernah apalagi saya guru ngajar kelas 1 bandelnya emang-emang benar bandel kadang saya sampai teriak-teriak tapi ada batasan juga tidak juga kita masukkan hati karena yang kita hadapi anak-anak, walaupun yang kita hadapi orang dewasa alangkah baiknya kita menaggapinya dengan bijak dan apapun masalahnya pertengkaran bukan hal yang bagus.”<sup>129</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “pasti pernah kita berhadapan dengan anak-anak pasti ada yang namanya kesal, geram dan *insyaallah* bisa saya atasi dengan baik.”<sup>130</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SW, ibu Hj. M serta ibu S mengenai dengan hal kesabaran dan menahan rasa kesal sudah teratasi dengan baik walaupun yang namanya kesal itu tetap ada karena yang tenaga pendidik hadapi adalah peserta didik yang masih jenjang pendidikannya masih dasar, tetapi jika kesal dengan peserta didik tidak akan memasukkan kehati karna sebagai tenaga pendidik tentunya harus professional dalam menghadapi berbagai persoalan.

Pertanyaan selanjutnya: Saat melaksanakan tugasnya sebagai tenaga pendidik yaitu mengajar apakah ibu/bapak selalu masuk untuk mengajar meskipun kadang tidak sedang dalam pengawasan kepala sekolah?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa:

---

<sup>128</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Kamis 04 Juni 2022

<sup>129</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>130</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022



“Tentu saja kami tetap masuk walaupun sedang tidak dalam pengawasan kepala sekolah karena berhubung kadang bapak banyak kerjaan dinas diluar tetapi kami tetap masuk kelas dan mengajar. Kecuali nanti kalau saya berhalangan mungkin saya akan menyampaikan pesan kepada kepala sekolah bahwa tidak bisa berhadir.”<sup>131</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Sebenarnya sebagai seorang guru kita benar-benar harus memprioritaskan tugas kita dalam mengajar, ada dan tidaknya kepala sekolah kita tetap harus mengajar kadang ada guru juga yang tidak masuk saat ada kepala sekolah tetapi dia bilangnyanya masuk padahal tidak, kalau saya pribadi saya mau ada kepala sekolah atau tidak saya tetap akan masuk meski *mood* saya kadang tidak bagus tapi kita pandai-pandai kita saja untuk memisahkan dua hal tersebut. Dan kalau saya tidak berhadir saya akan mengabari kepala sekolah dan menghubungi guru lain untuk saya amanahkan masuk dikelas saya.”<sup>132</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

”Tentu saja ada pengawasan atau tidak kita tetap masuk kalau memang berhalangan pasti akan minta izin sama bapak bahwa hari ini tidak masuk kelas atau langsung memberitau anak-anak bahwa ada kegiatan yang mengharuskan ibu untuk tidak kesekolah dan memberi pesan bahwa tidak dapat berhadir dan mungkin besok ibu A akan masuk untuk memberi tugas jadi diharapkan kepada anak-anak ibu tidak boleh ada diluar kelas.”<sup>133</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “kalau saya pribadi mau dalam pengawasan atau tidak saya tetap menjalankan amanah saya sebagai tenaga pendidik karna kejujuran itu penting kalau misalnya memang ngajar bilang saja ngajar kalau memang tidak ngajar maka saya akan bilang tidak ngajar.”<sup>134</sup>

---

<sup>131</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI , Selasa 02 Juni 2022

<sup>132</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

<sup>133</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>134</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022



Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SW, ibu Hj. M serta ibu S sudah jelas keempat tenaga pendidik ini sudah melakukan tugasnya yaitu mengajar walaupun sedang dalam pengawasan atau tidak sedang dalam pengawasan kepala sekolah karena mengajar adalah sebuah amanah dan jika memang sedang berhalangan dan tidak bisa masuk maka akan dihubungi kepala sekolah untuk minta izin dan para tenaga pendidik juga akan meminta tolong atau mengamanahkan kepada tenaga pendidik yang lain untuk mengganti dirinya sedang berhalangan untuk mengajar. Disini menurut pernyataan yang dikemukakan oleh ibu SW tetapi kadang masih ada juga guru yang tidak masuk saat kepala sekolah tidak ada dan nanti dibilangnya ‘ada masuk’ dari pernyataan ini mungkin masih ada tenaga pendidik yang kurang jujur sehingga perlu diperbaiki lagi untuk kedepannya.

Pertanyaan selanjutnya: Bagaimanakah cara ibu memberikan kasih sayang dan apresiatif kepada peserta didik?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa: “cara saya memberikan kasih sayang kepada anak murid-murid tentunya saya akan menghadapi mereka dengan baik mengajar dengan ikhlas dan memberikan apresiasi terhadap karya mereka.”<sup>135</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Yang namanya anak didik pasti akan kita sayangi sepenuh hati bagaimanapun caranya pasti akan kita sayangi anak didik itu tanggungjawab kita belahan jiwa kita yang masih banyak butuh bimbingan dan pelajaran tentunya kita pasti akan melakukan yang terbaik dalam

---

<sup>135</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

menyayangi mereka sepenuh hati. Dan memberi apresiatif kepada mereka cukup kita menghargai anak didik misalnya kalau mereka masih belum lancar membaca kita tidak boleh mengatakan kepada anak itu misalnya 'kenapa kamu lamban' atau kata-kata yang membuat anak patah semangat sebaliknya kita harus menghargai usaha anak tersebut dalam belajar membaca.”<sup>136</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Anak-anak sekolah dasar apalagi masih kelas satu memang masih sangat membutuhkan kasih sayang kadang anak-anak akan bersemangat dalam belajar kalau kita menunjukkan rasa sayang kita dan cara memberikan apresiatif kita harus menghargai dan memberi A+ dengan pencapaian si anak. Saat itu kita memberikan A+ dengan pencapaian si murid maka anak-anak akan senang dan lebih bersemangat.”<sup>137</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Tentunya kami guru sebagai tenaga pendidik punya cara tersendiri dalam menyayangi peserta didik ada yang menampakkan kelembutannya dan ada juga yang menampakkan muka judes. Seperti muka saya memang judes tapi sebenarnya sangat lembut didikan saya dan mungkin saya akan lebih tegas dalam cara menyayangi peserta didik, bukan tidak sayang namun itu cara saya. Kalau untuk memberikan apresiatif itu biasanya saya memberikan semacam pujian walaupun pencapaian peserta didik biasa saja namun dengan pujian itu peserta akan tumbuh.”<sup>138</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SW dan ibu Hj. M dalam hal memberi kasih sayang adalah dengan cara menampakkan kelembutan dan juga memberikan apresiatif dengan menghargai kemampuan peserta didik dan memberikan semangat dalam hal belajar. Ibu Suriasanti menaggapinya dengan yang sama, tetapi disini beliau mengatakan bahwa sebagai tenaga pendidik punya cara tersendiri dalam menyayangi peserta didik ada yang

---

<sup>136</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

<sup>137</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>138</sup> Hasil wawancara dengan ibu Suriasanti, Kamis 04 Juni 2022

menampakkan kelembutannya dan ada juga yang menampakkan muka judes. Seperti muka saya memang judes tapi sebenarnya sangat lembut didikan saya dan mungkin saya akan lebih tegas dalam cara menyayangi peserta didik, bukan tidak sayang namun itu cara saya.

Pertanyaan selanjutnya: sebagai tenaga pendidik berkepribadian sesuai norma adalah hal yang harus dilakukan bagaimanakah cara ibu/bapak menanamkan sikap yang sesuai dengan norma?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa: “kami sebagai tenaga pendidik tentunya sudah belajar beberapa pengembangan tentang kompetensi kepribadian cara menanamkan norma itu dengan melakukan pembiasaan terhadap hal-hal yang baik dan terus melakukan kebaikan.”<sup>139</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Menanamkan norma dalam diri sendiri itu merupakan kesadaran diri sendiri dan disini sekolah dan juga kepala sekolah juga sudah melakukan pengembangan dan tugas diri kita adalah melekatkan kembali apa yang telah kita dapat dari pengembangan tersebut sebagai tenaga pendidik tentunya sangat perlu akan hal demikian.”<sup>140</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “Mengembangkan sikap sesuai norma serta menanamnya dalam diri kita sendiri memang suatu hal yang harus dilakukan oleh tenaga pendidik hal ini dilakukan dengan upaya sadar diri dan melakukan pembiasaan terhadap hal yang baik.”<sup>141</sup>

---

<sup>139</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

<sup>140</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

<sup>141</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “dengan membiasakan diri melakukan hal yang baik, meneladani ilmu yang telah didapat serta mengamalkannya.”<sup>142</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu S, ibu Hj. M serta ibu S sudah menanamkan sikap sesuai dengan norma dan tentunya sangat perlu disini pengembangan mandiri yaitu kesadaran dari tenaga pendidik seperti yang sudah dijelaskan oleh ibu SW.

Pertanyaan selanjutnya: Menjadi seorang tenaga pendidik bukanlah perihal yang mudah, kadang banyak hal yang terjadi dan tidak diinginkan misalnya ibu/bapak tiba-tiba harus mengajar dua kelas sekaligus. Bagaimana tanggapan ibu/bapak?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa: “tentu saja saya akan masuk menggantikan guru meskipun mengajar dua kelas sekaligus”<sup>143</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Kalau saya yang pertama itu tidak akan membiarkan kelas saya kosong dan kalau saya tidak dapat berhadir saya pasti akan mengamanahkan kepada guru lain atau guru yang sedang kosong untuk menggantikan kelas saya yang kosong. Dan misalnya kalau ada kelas yang tidak ada guru mungkin saya dengan kesadaran sendiri untuk masuk meski hanya memberi tugas menulis kepada anak-anak”<sup>144</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “tentu saja saya akan masuk dan tidak membiarkan kelas

---

<sup>142</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022

<sup>143</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

<sup>144</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

itu tidak belajar dan saya tidak keberatan walaupun saya mengajar dua kelas sekaligus”<sup>145</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“sebenarnya hal semacam ini tidak boleh terjadi, tetapi sangat sering terjadi mengajar dua kelas sekaligus akan membuat proses belajar mengajar tidak efektif tetapi kalau hal ini terjadi apa boleh buat kita pasti akan mengajar dua kelas sekaligus karena bagaimana pun seorang guru tidak boleh membiarkan kelas terlantar dan pastinya saya akan masuk memberi tugas saja walaupun tidak mengajar”<sup>146</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SW, ibu H. M serta ibu S akan tetap mengajar dua kelas sekaligus meskipun hal ini tidak boleh terjadi karena akan menyebabkan pembelajaran yang tidak efektif namun dari pernyataan keempat tenaga pendidik diatas akan sangat ikhlas bahkan jika harus mengajar dua kelas sekaligus.

## **2. Kendala Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie**

Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie:

Pertanyaan pertama: Tentunya dalam penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian pasti ada kendala. Apa sajakah kendala yang bapak hadapi?

Kendala penerapan TQM dalam kompetensi kepribadian adalah masih kurang paham dengan konsep tersebut apalagi ini juga desa, kalau dari segi biaya biasanya untuk penataran itu disediakan cuma yang menjadi kendala

<sup>145</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>146</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022

adalah kadang uangnya kalau ada, kalau tidak ada terpaksa pakai uang pribadi dulu, menurut saya hal seperti ini juga merupakan kendala tapi kalau misalnya penatarannya sehari-hari itu memang sudah ditanggung. Di LPJ uang untuk penataran dan tidak boleh ditulis melebihi organda kalau dibilang cukup sebenarnya tidak cukup hanya saja ya harus dicukupkan. Terus dari segi akademik masih kurang karena S1 sekarang dengan yang dulu agak berbeda kalau yang S1 sekarang yang bapak lihat mantap-mantap, merubah sikap awal itu sulit”<sup>147</sup>

Kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang menjadi kendala yaitu masih kurangnya pemahaman tenaga pendidik dengan konsep tersebut sehingga masih perlunya pembinaan pengetahuan terhadap konsep TQM. Kalau dari segi pelatihan dan pengembangan yang dilakukan pada peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik seperti penataran itu biasanya kekurangan dana atau biaya sehingga mengharuskan memakai uang pribadi walaupun uangnya nanti akan diganti kembali meskipun begitu hal ini juga tidak efektif dan dana yang keluarnya juga tidak akan mencukupi. Dan faktor lainnya yang menyebabkan kendala adalah dari segi kompetensi tenaga pendidik yang berbeda.

Pertanyaan selanjutnya: Apa sajakah faktor penghambat TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik?

“Yang pertama ada faktor usia mungkin ada guru atau tenaga pendidik yang lebih tua dari saya sehingga agak sedikit sulit untuk saya, memang karakter apalagi disekolah ini faktor budaya dan tradisi orang disini pribadi itu memang beda-beda kadang ada yang A ada juga B ada juga C kadang harus di WA setiap hari ditegur setiap hari. Belum lagi saya orang baru yang harus benar-benar memahami karakter, yang sudah biasa yang sudah diterapkan oleh sekolah lain, seolah-olah dalam pemikiran orang tua model yang diterapkan disini model baru ini. Padahal bukan model baru tapi memang sudah lama ada, tapi namanya orang sudah terbiasa untuk membiasakan yang benar itu kan sulit, orang itu akan membenarkan yang

---

<sup>147</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

biasa, bukan membiasakan yang benar, tapi tidak semua guru hanya sebagian saja.”<sup>148</sup>

Dari hasil pernyataan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie mengemukakan bahwa ada beberapa faktor penghambat yaitu faktor usia / umur, kompetensi, *financial* atau biaya, dan juga faktor budaya disini kepala sekolah menjelaskan bahwa tenaga pendidik cenderung lebih membenarkan yang biasa daripada membiasakan yang benar.

Pertanyaan selanjutnya: Bagaimana cara bapak mengatasi permasalahan tersebut dan apakah bapak mempunyai solusi terhadap permasalahan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik? “Cara mengatasinya mungkin mengatasi hal yang demikian juga agak sulit bagi saya dan mungkin itu adalah hal yang harus saya memperbaiki untuk kedepannya dan jujur untuk mengatasi dua faktor ini bukanlah hal yang mudah.”<sup>149</sup>

Dari pernyataan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie mengemukakan bahwa agak sulit untuk mengatasi faktor budaya ‘membenarkan yang biasa daripada membiasakan yang benar’ dan faktor ini merupakan hal yang sangat sulit diperbaiki. Sebenarnya dengan menerapkan TQM saja sudah menjadi solusi terhadap semua permasalahan yang ada di sekolah termasuk permasalahan dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik hanya saja perlu usaha kepala sekolah dan tenaga pendidik dalam melakukan penerapannya agar lebih mendapatkan hasil yang maksimal.

---

<sup>148</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

<sup>149</sup> Hasil wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, 02 Juni 2022

Hasil wawancara dengan tenaga pendidik SDN Blang Jeurat Tangse Pidie:

Pertanyaan pertama: Tentunya dalam penerapan TQM pada peningkatan kompetensi kepribadian pasti ada kendala. Kendala apa sajakah yang ibu/bapak hadapi?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa:

kendalanya adalah kalau petihan dan pengembangan itu terhambat oleh jarak karna kegiatannya yang dilakukan sering dikabupaten sehingga sulit diakses, jarak dari SDN Blang Jeurat ke kabupaten juga bisa dibilang lumayan jauhlah yang menyebabkan sulit dijangkau. Kendala lainnya disebabkan oleh faktor budaya seperti datang terlambat dan faktor biaya untuk melakukan pelatihan tentunya memerlukan biaya yang cukup.”<sup>150</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “kendalanya mungkin memang ada yang namanya saja proses masih kurangnya kerjasama dan faktor lainnya adalah usia.”<sup>151</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “kendalanya adalah masih kurang kerja sama antara tenaga pendidik.”<sup>152</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa:

“Masih ada juga sebagian tenaga pendidik yang kurang paham dengan konsep TQM ini sehingga disini harus lebih banyak berdiskusi dalam banyak hal dan juga untuk pengembangan dan pembinaan *alhamdulillah* kalau dari kepala sendiri sudah baik dan dilakukan secara terus menerus dan konsisten.”<sup>153</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SW, ibu Hj. M serta ibu S kendalanya ada pelatihan dan pengembangan tenaga pendidik yaitu

<sup>150</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

<sup>151</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

<sup>152</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>153</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022



pada jarak yang lumayan jauh sehingga sulit dijangkau atau diakses masih ada tenaga pendidik yang masih belum bekerjasama dalam hal ini serta masih ada tenaga pendidik kurang paham akan konsep ini. Dan disini beberapa tenaga pendidik juga menyinggung kurangnya kerjasama antar pendidik hal ini disebabkan oleh faktor kompetensi yang mana seperti pernyataan kepala sekolah diatas lulusan S1 zaman sekarang lebih mantap dan lulusan S1 zaman dulu. Dan faktor lainnya juga karena perbedaan umur serta masih kurangnya biaya atau dana untuk tenaga pendidik dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

Pertanyaan selanjutnya: Apa sajakah faktor penghambat TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa:

Mungkin karena faktor karakter yang memang itu sifat aslinya seseorang dan juga belum lagi disini ada guru honor yang mungkin mereka itu tidak sedisiplin PNS mungkin keuangan yang diberikan oleh sekolah itu sedikit atau tidak cukup, sehingga disini agak sulit mengarahkan si tenaga pendidik tersebut, menurut saya ini sih yang menjadi faktor penghambatnya.<sup>154</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: faktor penghambatnya mungkin masih kurang kerjasamanya coba kalau kerjasamanya pasti akan lebih maksimal dan kepala sekolah masih kurang tegas. Dan faktor lainnya menurut saya itu faktor tradisi atau budaya dimana kalau budaya telat itu sudah susah dihilangkan.<sup>155</sup>

---

<sup>154</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

<sup>155</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “kepala sekolah yang masih kurang tegas.”<sup>156</sup>

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: kepala sekolah masih kurang tegas dan masih kurangnya evaluasi terhadap peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.<sup>157</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SW, ibu Hj. M serta ibu S mengemukakan bahwa masih kurangnya kerjasama dan masih kurangnya sikap kepala sekolah dalam menanggapi hal ini dan faktor lainnya adalah faktor budaya.

Pertanyaan selanjutnya: Saat menghadapi kendala TQM peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Apakah kepala kepala sekolah menawarkan solusi yang terbaik?

Bapak Z selaku guru bidang studi PAI mengemukakan bahwa: “sebenarnya TQM ini adalah solusi terhadap permasalahan yang terjadi di lembaga pendidikan yang saya rasa masihnya kurangnya solusi”.<sup>158</sup>

Ibu SW selaku guru kelas empat masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “tentu saja kepala sekolah memberikan solusi”<sup>159</sup>

Ibu Hj. M selaku guru kelas 1 masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “tentu saja pasti ada solusi yang diberikan oleh kepala sekolah.”<sup>160</sup>

---

<sup>156</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

<sup>157</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022

<sup>158</sup> Hasil wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI, Selasa 02 Juni 2022

<sup>159</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Empat, Selasa 02 Juni 2022

<sup>160</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Satu, Kamis 04 Juni 2022

Ibu S selaku guru kelas tiga masih dengan pertanyaan yang sama mengemukakan bahwa: “tentu saja pasti ada pasti ada solusi yang diberikan kepala sekolah.”<sup>161</sup>

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh bapak Z, ibu SW, ibu Hj. M serta ibu S mengenai tentang solusi yang diberikan kepada kepala sekolah terhadap permasalahan TQM jawaban dari tenaga pendidik ada yang menjawab tentu saja walaupun belum sempurna tanpa menjelaskan bagaimana solusi yang telah diberikan kepala sekolah dan ada juga tenaga pendidik yang menjawab masih kurangnya kerjasama sehingga menjadi faktor penghambat.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan hasil penelitian ini dapat dipaparkan sesuai dengan urutan tujuan penelitian, yaitu: (1) penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik; dan (2) kendala *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik, dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu: Fokus kepada pelanggan / konsumen pendidikan, pelatihan dan pengembangan tenaga pendidik, komunikasi dua arah, konsisten dan kesinambungan, Kepemimpinan, perbaikan terus menerus, *team work*, dan pengukuran terhadap peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

---

<sup>161</sup> Hasil wawancara dengan Guru Kelas Tiga, Kamis 04 Juni 2022

## **1. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie**

Pada dasarnya, setiap lembaga pendidikan atau sekolah pastinya menginginkan memiliki mutu yang tinggi dan unggul. Untuk mewujudkannya lembaga pendidikan harus menerapkan dan melaksanakan *total quality management* atau manajemen mutu terpadu (MMT). “*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu usaha keras yang yang membutuhkan kerjasama dari instansi pendidikan terkait perwujudan mutu di sekolah”.<sup>162</sup>

Hasil penelitian di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kompetensi kepribadian terhadap tenaga pendidik sudah dilakukan penerapannya secara baik dalam beberapa hal berdasarkan konsep dan karakteristik *Total Quality Management* (TQM) yang dapat diterapkan dalam pendidikan,<sup>163</sup> yang bisa digunakan untuk peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik, yaitu:

- a. Fokus kepada pelanggan

Disini kepala sekolah maupun tenaga pendidik sebagai pilar utama dalam *Total Quality Management* (TQM) harus menyadari akan kekurangan dan mengkaji tentang kompetensi kepribadian tenaga pendidik yang membuat konsumen pendidikan tidak merasa nyaman dan tidak puas dengan kepribadian tenaga pendidik.

---

<sup>162</sup> Muhammad Kristiawan, Dian Safitri,, h. 133

<sup>163</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori*,, h. 87-88

Dari pernyataan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik beliau sudah berusaha memberikan yang terbaik yaitu dengan menganalisis dan melakukan pengembangan-pengembangan terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

b. Pendidikan pelatihan dan pengembangan karyawan

Untuk meningkatkan kepribadian tenaga pendidik yang ideal maka dibutuhkan beberapa pengembangan-pengembangan, berupa:<sup>164</sup>

- 1) Pengembangan lewat pelatihan (*intensive development*): Pelatihan yang dimaksud berupa bentuk kegiatan-kegiatan seperti: penataran, diklat dan kursus-kursus, atau seminar yang berhubungan dengan norma, adat istiadat, perilaku, serta hal-hal yang lainnya dalam meningkatkan kompetensi kepribadian.<sup>165</sup>
- 2) Pengembangan lewat pembinaan oleh atasan: Pembinaan kompetensi kepribadian melalui atasan berupa: (1) supervisi, dan (2), arahan atau bimbingan.
- 3) Pengembangan kooperatif (*cooperatif development*): Meningkatkan kemampuan tenaga pendidik melalui pemberian masukan, saran, nasehat dan bantuan dari teman sejawat. Teknik yang digunakan bisa melalui pertemuan kelompok kerja guru (KKG).<sup>166</sup>
- 4) Pengembangan mandiri (*self directed development*): adalah bentuk pengembangan yang dilakukan melalui pengembangan diri sendiri.

<sup>164</sup> Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian*,, h. 183-186

<sup>165</sup> Inom Nasution, *Kompetensi Kepribadian*,, h. 144

<sup>166</sup> Bangbang Wahrudin, *Pembinaan Kompetensi*,, h. 130

Teknik yang digunakan bisa melalui evaluasi diri (*self evaluation*) atau penelitian tindakan (*action reseach*).<sup>167</sup>

Pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sudah diselenggarakan oleh sekolah berupa KKG dan penataran. Pengembangan yang dilakukan oleh kepala sekolah adalah berupa supervisi dalam kelas yang dilakukan secara berkala yang nantinya kepala sekolah akan mengamati segala perilaku tenaga pendidik dalam mengajar dan hal lainnya yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian. Kepala sekolah juga melakukan pengawasan terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik yaitu dengan memantau perilaku tenaga pendidik pada keseharian. Berdasarkan hal tersebut sudah jelas bahwa kepala sekolah sudah melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik namun belum memberikan hasil maksimal terlebih dalam hal kedisiplinan dan tanggungjawab. Dan pelatihan terhadap tenaga pendidik dalam peningkatan kompetensi kepribadian juga sudah sangat didukung 100% hal ini juga sudah berdasarkan hasil wawancara dengan empat orang tenaga pendidik yang memberikan penjelasan kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini bahwa kepala sekolah sudah memberikan hak dan dukungan dalam pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

c. Komunikasi dua arah

Dalam hal peningkatan kompetensi kepribadian juga harus ada interaksi dan komunikasi antara tenaga pendidik dan kepala sekolah.

---

<sup>167</sup> Bangbang Wahrudin, Pembinaan Komptensi,, h. 131

Kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie dan tenaga pendidik sudah melakukan komunikasi yang baik, hal ini berdasarkan penjelasan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie beliau mengatakan bahwa sudah melakukan pembinaan komunikasi yang baik, tidak memakai sistem militer, menegur bagi yang mempunyai kesalahan dengan halus dan sopan. Namun dari penjelasan ini beliau hanya menjelaskan dengan baik tidak menyinggung bahwa beliau akan tegas dalam menghadapinya.

d. Konsisten dan berkesinambungan

Karena pirihal kepribadian bukanlah hal yang biasa tapi harus selalu dibina dan dibimbing secara berkesinambungan dan konsisten sehingga tenaga pendidik sepenuhnya memiliki kompetensi kepribadian.

Pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sudah dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan serta dilakukan perbaikan terus menerus pada peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Hal ini dilakukan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie dengan memberi arahan dan bimbingan. Misalnya, kalau ada tenaga pendidik yang telat mengajar kepala sekolah akan menegurnya dan kalau misalnya hal itu terjadi setiap hari maka beliau akan memberi arahan dan bimbingan pada setiap harinya. Dan berkaitan dengan pelatihan kompetensi tenaga pendidik mungkin akan di laksanakan pada waktu tertentu namun tetap dilakukan dengan konsisten dan berkesinambungan.

e. Perbaikan berkelanjutan atau perbaikan terus menerus

Jika seorang tenaga pendidik memang ada hal yang salah dengan kepribadiannya maka harus langsung dibina dan di bimbing secara terus menerus sampai tenaga pendidik memiliki kompetensi kepribadian yang bagus.

Perbaikan terus menerus dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sudah dilakukan perbaikan terus menerus Hal ini berdasarkan penjelasan kepala sekolah bahwa beliau sudah melakukan yang terbaik dalam perbaikan terus menerus dengan terus melakukan pengembangan dan pelatihan dan pengembangan dan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

Dan penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie ada beberapa hal yang belum maksimal berdasarkan konsep dan karakteristik *Total Quality Management (TQM)* yang dapat diterapkan dalam pendidikan yang dapat diterapkan pada kompetensi kepribadian tenaga pendidik, meliputi:<sup>168</sup>

f. *Team Work* atau keterlibatan menyeluruh

*Team work* mensyaratkan pemberdayaan kekuatan kerja tenaga administrasi dan guru yang memberikan respon secara sukarela atau pengambilan keputusan dilakukan secara bersama untuk meningkatkan produk/layanan pendidikan dimana mereka terlibat.

---

<sup>168</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori,,,* h. 87-88



Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dan tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie dalam peningkatan kompetensi kepribadian masih belum keterlibatan menyeluruh karena masih kurangnya kerjasama antara tenaga pendidik dan kepala sekolah yang disebabkan oleh beberapa faktor sehingga diperlukan kerja sama yang lebih baik lagi untuk membentuk *team work* seperti yang diharapkan pada peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

g. Kepemimpinan yang kuat

Kepemimpinan yang kuat tentunya sangat diperlukan, filosofi TQM yang telah diubah menjadi TQE akan dapat diterapkan bila ada dukungan dan komitmen dari para pimpinan. Tentu saja hal ini merupakan prinsip yang penting di TQM, sebagai kepala sekolah hendaknya mempunyai cara tersendiri yang baik dalam memimpin.<sup>169</sup>

Di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie dalam peningkatan kompetensi kepribadian prinsip ini harus dijalankan kepala sekolah agar kepala sekolah sudah memberikan yang terbaik dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Berkaitan dengan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik sudah diterapkan dengan sebaik mungkin walaupun belum maksimal hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian diatas atas terhadap jawaban-jawaban kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie merupakan pemimpin di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang mana beliau sudah memberikan yang terbaik untuk

---

<sup>169</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan,,*, h. 92

konsumen pendidikan baik itu pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dengan mengkaji dan melakukan beberapa pengembangan-pengembangan yang berkaitan dengan kebutuhan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dengan menerapkan konsep dan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM).

Kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie menjelaskan bahwa ada beberapa tenaga pendidik yang terlambat datang kesekolah namun nantinya akan dikabari lewat *Whats App* grup atau menghubungi telepon secara langsung dan kepala sekolah memaklumi kalau terlambatnya tenaga pendidik kesekolah karena keadaan atau cuaca. Beliau mengatakan kalau hujan nantinya tidak akan bisa masuk kelas karena basah. Menurut peneliti kalau terlambat karena keadaan itu memang bisa dimaklumi seperti misalnya ada saudara yang sakit atau ada anak yang harus diantar ke rumah sakit dan sebagainya tetapi kalau terlambat karena hujan itu tidak bisa dimaklumi karena kalau hujan pasti ada solusi lain yaitu dengan memakai mantel/jas hujan atau payung karena disaat tenaga pendidik telat datang kesekolah karena hujan sedangkan peserta didik sudah ada disekolah walaupun hujan lebat, ini merupakan contoh yang tidak baik terhadap peserta didik. Dan dari jawaban kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie peneliti dapat menyimpulkan juga bahwa kepala sekolah seharusnya tidak boleh memaklumi hal yang demikian dan disini peneliti melihat masih kurangnya ketegasan kepala sekolah dalam menangani hal ini.

#### h. Pengukuran atau evaluasi

Pengukuran dan evaluasi sangat merupakan poin penting dalam *Total Quality Management* (TQM). Di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie untuk pengukuran atau evaluasi masih belum maksimal hal ini berdasarkan pernyataan dari kepala sekolah dan tenaga pendidik. Walaupun sudah dilaksanakan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan kompetensi kepribadian, namun semua itu tetap perlu perkembangan dan pengevaluasian yang lebih baik lagi serta terstruktur dari seluruh pihak sekolah agar dapat meningkatkan mutu sekolah.

Berikut ini adalah indikator kompetensi kepribadian yang harus dimiliki oleh tenaga pendidik, antara lain adalah sebagai berikut:<sup>170</sup> mantap dan stabil, bertindak sesuai norma, sikap kedewasaan, etos kerja guru, arif dan bijaksana, rendah hati dan pemaaf, tabah, ulet, sabar dan istiqamah, penyayang dan apresiatif, jujur, tulus, daan terbuka, disiplin, perilaku tenaga pendidik yang memberi pengaruh positif, akhlak mulia, berkepribadian sesuai norma dan ihklas.

Mengenai dengan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat sudah baik seperti sikap bijak, kejujuran, rendah hati, pemaaf, sikap kedewasaan arif dan bijaksana. Kompetensi kepribadian tenaga pendidik sudah sesuai dengan indikator kompetensi kepribadian walaupun ada hal yang harus diperbaiki lebih dalam lagi yaitu pada kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga pendidik. Untuk menyelesaikan permasalahan ini kepala sekolah harus lebih tegas karena kedisiplinan dan tanggungjawab merupakan suatu hal yang paling nampak

---

<sup>170</sup> Heri Susanto, *Profesi Keguruan*,, h. 66-74

serta bisa langsung dilihat. Hal ini merupakan contoh yang tidak baik untuk dilihat oleh peserta didik.

Untuk menanggapi persoalan ini dibutuhkan pengevaluasian yang lebih mendalam agar semua yang direncanakan berjalan dengan baik sehingga dapat memuaskan konsumen pendidikan terlebih dalam hal yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar kepala sekolah lebih sering mengadakan rapat evaluasi untuk melihat perkembangan dan kekurangan yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Sehingga bisa terus diperbaiki secara terus menerus dan mendapatkan hasil yang maksimal.

## **2. Kendala *Total Quality Management* (TQM) dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik Blang Jeurat Tangse Pidie**

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) juga tidak luput dari hambatan-hambatan yang dialami, khususnya untuk sektor pendidikan. Kenyataannya, pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) merupakan pekerjaan yang berat dan memerlukan waktu lama untuk mengadakan perubahan budaya untuk *quality improvement*. *Total Quality Management* (TQM) membutuhkan suatu kepemimpinan yang bisa melewati tantangan dan memberikan perubahan yang luar biasa dalam dunia pendidikan. Ketakutan terhadap metode baru merupakan hambatan besar dalam penerapan filosofi *Total Quality Management* (TQM). Takut akan ketidaktahuan, takut mengerjakan

segala sesuatu dengan cara berbeda, takut percaya pada orang lain, takut akan kesalahan, malas atau *bad mood* dan sebagainya.<sup>171</sup>

Dalam penerapan *total quality management* atau manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kompetensi kepribadian di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie tentunya tidak lepas dari kendala dan beberapa faktor penghambat. Berdasarkan hasil penelitian di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang menjadi kendala *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dikarenakan pemahaman tenaga pendidik dengan konsep ini masih tergolong rendah dan kendala lainnya disebabkan oleh beberapa faktor penghambat yang meliputi:

- a. Kompetensi: berdasarkan dari penjelasan kepala sekolah mengenai faktor penghambat penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik salah satunya adalah akademik atau riwayat pendidikan yang pernah ditempuh oleh tenaga pendidik. Kepala sekolah menjelaskan lulusan S1 di masa sekarang lebih bagus kompetensinya, mudah memahami dibandingkan dengan lulusan S1 zaman dulu.
- b. Umur atau usia: yang menjadi faktor penghambat yang kedua adalah umur karena usia muda dengan lanjut usia sangat berbeda, orang tua mudah sensitif sehingga sulit mensinkronkan pemikiran terlebih lagi umur kepala sekolah lebih muda dari tenaga pendidik.

---

<sup>171</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan,,* h. 89

- c. Budaya; seperti halnya kedisiplinan yang kurang disiplin seperti sudah menjadi budaya atau tradisi. Budaya lainnya adalah membenarkan yang sudah biasa tidak membiasakan yang benar.
- d. *Financial* atau biaya; hal ini berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian yang memerlukan biaya untuk pelatihan, memang biayanya sudah disediakan tetapi kadang cairnya belakangan sehingga membuat tenaga pendidik menggunakan uang pribadi. Dan hambatan lainnya jumlah uangnya yang cair juga tidak mencukupi untuk kebutuhan pelatihan.

Dan mengenai solusi yang diberikan kepala sekolah berdasarkan hasil penelitian di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie untuk pelatihan dan pengembangan yang sulit dijangkau untuk masalah jarak saat pelatihan atau penataran masih ada kemungkinan untuk menjangkau yaitu dengan menggunakan zoom meeting, tetapi kalau faktor biaya mungkin bisa di bantu untuk pakai uang kepala sekolah untuk sementara waktu. Sedangkan faktor umur dan budaya atau tradisi itu merupakan hal yang paling sulit untuk diubah. Dan sebagai kepala sekolah solusinya adalah dengan membicarakan baik-baik dengan tenaga pendidik yang bersangkutan terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi. Beberapa hal belum maksimal juga dikarenakan masa jabatan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang menjabat sebagai kepala sekolah masih tergolong singkat yaitu kurang lebih satu tahun. *Total quality management* atau manajemen mutu terpadu ini memerlukan proses, *step by step*, saat diterapkan tidak mungkin bisa langsung

menjadi sempurna tetapi membutuhkan proses yang panjang untuk menjadi sempurna.

Solusi yang dapat diberikan peneliti adalah penulis agar kepala sekolah tetap fokus pada prinsip *Total Quality Management* (TQM) yaitu dengan kepemimpinan yang baik dan kuat serta menjadi lebih tegas dan perlunya lebih sering evaluasi melakukan rapat evaluasi serta memberi pemahaman lebih lanjut mengenai kompetensi kepribadian serta juga mengkoordinasinya dengan komite sekolah.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* atau manajemen terpadu dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sudah baik dalam beberapa hal yang meliputi: (1) sudah fokus kepada pelanggan sudah berusaha memberikan yang terbaik yaitu dengan menganalisis elemen-elemen dan melakukan pengembangan-pengembangan terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik; (2) pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sudah diselenggarakan oleh sekolah berupa KKG dan penataran. Pengembangan yang dilakukan oleh kepala sekolah adalah berupa supervisi dalam kelas yang dilakukan secara berkala yang nantinya kepala sekolah akan mengamati segala perilaku tenaga pendidik dalam mengajar dan hal lainnya yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian; dan (3) kepala sekolah juga sangat mendukung 100% terhadap peningkatan kompetensi kepribadian serta tenaga pendidik juga membina komunikasi yang baik, pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik juga dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan serta terus dilakukan perbaikan terus menerus pada peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Dan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan kompetensi



kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie ada beberapa hal yang belum maksimal yang meliputi: (1) masih kurang tegasnya kepala sekolah dalam kepemimpinannya dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dan dalam kepemimpinannya juga masih tergolong singkat dalam menjabat sebagai kepala sekolah di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie, *total quality management* atau manajemen mutu terpadu ini memerlukan proses, *step by step*, saat diterapkan tidak mungkin bisa langsung menjadi sempurna tetapi membutuhkan proses yang panjang untuk menjadi sempurna; (2) kerjasama yang terjalin antar tenaga pendidik masih tergolong rendah sehingga perlu terus diperbaiki; (3) masih kurangnya pengevaluasian atau pengukuran dengan tidak melaksanakan rapat evaluasi. Dalam hal ini sangat perlu perkembangan dan pengevaluasian yang lebih baik lagi serta terstruktur dari seluruh pihak sekolah agar dapat meningkatkan mutu sekolah; dan (4) pelatihan dan pengembangan terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik namun belum memberikan hasil maksimal terlebih dalam hal kedisiplinan dan tanggungjawab.

2. Dalam penerapan *total quality management* atau manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik tentunya tidak lepas dari kendala dan beberapa faktor penghambat. Yang menjadi kendala *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik yaitu masih rendahnya pemahaman tenaga pendidik dengan konsep *Total Quality Management* (TQM) dan kendala

lainnya berdasarkan hasil penelitian di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie disebabkan oleh faktor yaitu faktor kompetensi, umur, budaya dan *financial*.

## **B. Saran**

Dari hasil penelian di SDN Blang Jeurat kecamatan Tangse kabupaten Pidie, penulis memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Dalam pembentukan kompetensi kepribadian tenaga pendidik sebaiknya pihak sekolah dalam pelaksanaan evaluasi untuk dapat melibatkan komite sekolah serta tenaga pendidik tujuannya untuk membangun karakter yang sesuai dengan kompetensi kepribadian;
2. Kepala sekolah sebagai leader serta pilar utama dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) di harapkan dapat lebih bersikap tegas kepada tenaga pendidik yang kurang disiplin dan bertanggungjawab;
3. Mengenai dengan pemahaman konsep *Total Quality Management* (TQM) yang tenaga pendidiknya masih kurang memahami, sebaiknya kepala sekolah dan tenaga pendidik saling berkoordinasi agar dapat mendalami lebih lanjut mengenai *Total Quality Management* (TQM) agar dalam melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian lebih maksimal; dan
4. Diharapkan dapat lebih bekerjasama untuk dapat meningkatkan perubahan kearah yang lebih baik lagi terlebih dalam hal peningkatan kompetensi kepribadian.

5. Kepala sekolah dapat mengembangkan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dalam bentuk lainnya yaitu dengan pelatihan diklat dan pengajian rutin khususnya kepada tenaga pendidik serta pengembangan mandiri.
6. Untuk menyelesaikan permasalahan ini kepala sekolah harus lebih tegas dalam kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga pendidik dengan mengadakan program tambahan yaitu melakukan *punishment* atau hukuman terhadap tenaga pendidik yang tidak disiplin.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. (2018). *Profesi Keguruan Konsep dan Strategi Mengembangkan Karier Guru*. Yogyakarta: Ar-Ruzz media.
- Albar, Muhammad Ridha. (2020). *Desain Pembelajaran untuk Menjadi Pendidik yang Professional*, Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Arifai, Ahmad. (2018). Kompetensi Kepribadian Guru dalam Pespektif Pendidikan Islam. dalam *Jurnal Raudhah Proud Tobe Proffessional*. Vol. 3, No. 1.
- Aziz, Abdul. (2019). *Total Quality Management: Tahapan Implementasi TQM dan Gugus Kendali Mutu Usaha Mikro Kecil dan Menengah*, Bandar Lampung: Darmajaya Press.
- Bahara, Muhammad Nasim. (2021). Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidik di MAN 1 Jepara Tahun Pelajaran 2020/2021. *Tesis*. Jawa Timur: Magister Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
- Chalil, Mujib. (2019). Manajemen Mutu Terpadu dan Implementasinya dalam Pendidikan Islam di Indonesia. *Skripsi*. Surabaya: Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguran UIN Sunan Ampel.
- Dela, Ami Nura. (2019). Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Menuju Madrasah Unggulan di MTs Ma'arif NU 5 Sekampung. *Skripsi*. Lampung: Prodi Pendidikan Agama Islam IAIN Metro.
- Dapartemen Agama RI. (2009). *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah Ringkasan Ibnu Katsir Ringkasan Hadis Bukhari Muslim*, Bandung: Penerbit Jabal.
- Firdaus, Erwin dkk. (2021). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Desi. (2017). Kompetensi Kepribadian Guru Akidah Ahklak dalam Pembinaan Akhlak Peserta Didik di MAN 21 Bandar Lampung. *Tesis*. Program Studi Pendidikan Agama Islam Lampung: IAIN Raden Intan Lampung.
- Huriyah, Lilik dan Endraswati. (2016). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya *Jurnal JOIES: Jurnal of Islamic Education Studies*, Vol. 1, No. 1.
- Jamaluddin. (2017). *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan*. Jambi: Pusaka Jambi.
- Janawi. (2019). *Kompetensi Guru: Citra Guru yang Professional*. Bandung: Alfabeta.
- Kristiawan, Muhammad. Dian Safitri, Rena Lestari. (2017). *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Deepublishing.
- Murtaza, Fajar. (2017). Manajemen Mutu dalam Peningkatan Skill Peserta Didik di SMKN 1 Mesjid Raya Neuhun Aceh Besar. *Skripsi*. Banda Aceh: Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Ar-Raniry.
- Nasution, Inom. (2019). *Kompetensi Kepribadian Guru Paud dan Upaya Pengembangannya*. Medan: Perdana Publishing.
- Novauli. M, Ferals. (2015). Kopetensi Guru dalam Peningkatan Prestasi Pada SMP Negeri Dalam Kota Banda - Aceh, *Jurnal Administrasi Pendidikan Pascasarjana*, Vol 3, No 1,.
- Putra, Sagito. (2019). Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Kopetensi Professional Tenaga Pendidik di Sekolah Dasar Islam Terpadu Az-Zuhra Islamic School Cipta Karya, *Skripsi*. Pekan baru: Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguran UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Prasojo, Lantip Diat. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: UNY Press Cet ke-I.

- Pohan, Rusdin. (2007). *Metodologi Penelitian*. Banda Aceh : Ar-Rijal
- Raqib, Moh. dan Nurfuadi. (2020). *Kepribadian Guru Upaya Mengembangkan Kepribadian Guru yang Sehat di Masa depan*. Yogyakarta: Cinta Buku.
- Riswadi. (2019). *Kompetensi Professional Guru*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Sanjaya, Satya Adi dan Ikke Yuliani Rian Puspita Rini. 2016. Dimensi Kepemimpinan Dalam Kegiatan Belajar Mengajar. *Jurnal SEMDIKJAR 3*, Kediri: Universitas Nusantara PGRI.
- Sari, Ema. (2016). Manajemen Mutu Terpadu dalam Konsep Pendidikan Islam. *Skripsi*. Palembang: Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah.
- Susanto, Heri. (2020). *Profesi Keguruan*. Banjarmasin: Program Studi Pendidikan Sejarah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Lambung Mangkurat.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. (2015). Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan. Yogyakarta: UNY Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.
- Wahrudin, Bangbang. (2016). Pembinaan Kompetensi Kepribadian dan Kompetensi Sosial Sosial Sumber Daya Manusia di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. *Tesis*. Program Studi Manajemen Pendidikan Agama Islam. Ponorogo: IAIN Ponorogo.

Fitrah, Muh. & Luthfiyah. (2017). *Metodelogi Penelitian; Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jawa Barat: Jejak.





## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH NOMOR: B-17739 /Un.08/FTK/KP.07.6/12/2021

#### TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

#### DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan  
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh  
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindehan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;  
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;  
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh tanggal 23 November 2021
- Menetapkan** :  
**PERTAMA** : **MEMUTUSKAN**  
: Menunjuk Saudara:  
1. Fatimah Ibda sebagai Pembimbing Pertama  
2. Nurmayuli sebagai Pembimbing Kedua
- untuk membimbing Skripsi:  
Nama : Tasya Nurmalia  
NIM : 180 206 094  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Total Quality Manajemen dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie
- KEDUA** : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap tahun Akademik 2021/2022
- KEEMPAT** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

#### Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan;

Ditetapkan : Banda Aceh  
Pada tanggal : 17 Desember 2021

An-Rektor

Dekan







**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-6311/Un.08/FTK.1/TL.00/05/2022  
Lamp : -  
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,  
Kepala Sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **TASYA NURMALIA / 180206094**  
Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Pendidikan Islam  
Alamat sekarang : Jl. Pendidikan, Lampaseh Kota, Kec. Kuta Raja Kota Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Total Quality Management dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 30 Mei 2022  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



*Berlaku sampai : 30 Juni 2022*

Dr. M. Chalis, M.Ag.



**PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH DASAR NEGERI BLANG JEURAT**

Jln. Ujong Peunalom Gampong Blang Jeurat Kec.Tangse Kab.Pidie Prov.Aceh KODE POS: 24166

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

No: 421.2/31/SD/2022

Yang bertanda di bawah ini:

Nama : Kariadi, S. Pd.  
NIP : 196912312000061002  
Jabatan : Kepala Sekolah  
Nama Unit Kerja : SDN Blang Jeurat Tangse Pidie

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Tasya Nurmalia  
NIM : 180206094  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar- Raniry

Telah melaksanakan observasi dan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir (Skripsi) dengan judul **“Total Quality Management dalam Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Blang Jeurat, 02 Juni 2022  
Kepala Sekolah



**Kariadi, S. Pd.**  
NIP: 196912312000061002

## LEMBAR OBSERVASI

No	Aspek Yang diamati	Hasil Pengamatan		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Kedisiplinan tenaga pendidik (ketepatan waktu dalam kesekolah)		✓	Menurut hasil observasi tanggal 1 dan 2 Juni jika dilihat dengan yang tepat waktu masih lebih banyak tenaga pendidik yang datang terlambat.
2	Kedisiplinan tenaga pendidik (ketepatan waktu dalam dalam mengajar ke kelas)		✓	Saat jam pelajaran mulai masih ada sebagian tenaga pendidik yang tidak tepat waktu.
3	Kedisiplinan kepala sekolah.	✓		Sudah disiplin.
4	Sikap tegas kepala sekolah.		✓	Masih kurangnya sikap tegas dari kepala sekolah.
5	Sikap ramah dan ahklak tenaga pendidik terhadap tenaga wali murid.	✓		Sudah digolongkan ramah karena melayani wali murid dengan baik.
6	Sikap ramah tenaga	✓		Sudah ramah dan sopan.

	pendidik kepada kepala sekolah dan peserta didik.			
7	Tanggungjawab kepala sekolah terhadap tenaga pendidik.	✓		Sudah bertanggungjawab dilihat dari bagaimana kepala sekolah mengarahkan tenaga pendidik untuk mengajar di kelas.
8	Tanggungjawab tenaga pendidik terhadap proses pembelajaran.		✓	Masih ada sebagian guru yang masih kurang bertanggungjawab atas proses pembelajaran.
9	kepedulian tenaga pendidik jika terhadap peserta didik	✓		Sudah peduli.
10	Sikap sabar tenaga pendidik terhadap peserta didik		✓	Sudah sabar dalam menghadapi peserta didik.
11	Akhlak sesama tenaga pendidik.	✓		Sudah baik.
12	Akhlak tenaga pendidik dengan peserta didik.	✓		Sudah baik.

13	Sikap humoris dan ceria tenaga pendidik terhadap peserta didik		✓	Tenaga pendidik masih belum bisa bersikap humoris.
14	Perilaku yang disegani peserta didik	✓		Sudah menampilkan perilaku yang disegani.
15	Sikap arif dan bijaksana tenaga pendidik.	✓		Sudah menampilkan sikap arif dan bijaksana.



## LEMBAR WAWANCARA

No	Rumusan Masalah	Indikator	Subjek Penelitian	Pertanyaan
1	Bagaimana penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie?	1. Penerapan TQM dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian: a) Fokus kepada pelanggan / konsumen pendidikan	Kepala sekolah	<p>1. Berapa lamakah bapak telah menjabat sebagai kepala sekolah dan menerapkan TQM di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie?</p> <p>2. Dalam penerapan TQM pada kompetensi kepribadian tenaga pendidik, fokus kepada pelanggan adalah hal yang utama, bagaimanakah cara bapak memprioritaskan serta memberikan kepuasan kepada konsumen pendidikan dalam hal yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian tenaga pendidik?</p>
		b) Pelatihan dan pengembangan tenaga pendidik	Kepala sekolah	<p>3. Penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik mempunyai hubungan yang sangat erat, salah satu poin TQM adalah pelatihan dan pengembangan terhadap karyawan</p>

				<p>termasuk tenaga pendidik, apakah pembinaan terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik sudah dilakukan secara maksimal?</p> <p>4. Apakah bapak selaku kepala sekolah memberikan hak sepenuhnya untuk tenaga pendidik untuk meningkatkan kompetensinya khususnya kompetensi kepribadian tenaga pendidik?</p>
			Tenaga pendidik	<p>5. Apakah ibu/bapak pernah mendapatkan pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kompetensi tenaga pendidik yang diselenggarakan di sekolah khususnya pada peningkatan kompetensi kepribadian?</p> <p>6. Apakah kepala sekolah memberikan hak sepenuhnya untuk bapak/ibu sebagai tenaga pendidik untuk mengembangkan kompetensi kepribadian?</p>

		c) komunikasi dua arah	Kepala sekolah	7. Dalam penerapan TQM pada kompetensi kepribadian tenaga pendidik di perlukan komunikasi yang baik atau bagus antara kepala sekolah dan tenaga pendidik. Bagaimanakah cara bapak membina komunikasi yang baik dengan tenaga pendidik?
		d) Konsisten dan kesinambungan	Kepala sekolah	8. Apakah pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten?
		e) Kepemimpinan	Kepala sekolah	9. Dalam penerapan TQM kemimpinan yang kuat dan bagus merupakan faktor yang paling penting. Hal apa sajakah yang bapak lakukan sebagai pimpinan terhadap peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik?
		f) Perbaikan terus menerus	Kepala sekolah	10. Apakah pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik



				dilakukan perbaikan secara terus menerus?
		g) <i>Team work</i>	Kepala sekolah?	11. Penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tidak akan berjalan sesuai dengan rencana apabila tidak ada kerja sama antara kepala sekolah dan tenaga pendidik. Apakah bapak telah melibatkan dan bekerja sama dengan seluruh tenaga pendidik untuk pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik?
			Tenaga pendidik	12. Apakah kepala sekolah melakukan kerjasama yang baik dengan bapak/ibu agar terciptanya suatu kelompok yang produktif dalam perbaikan terus menerus dalam peningkatan kompetensi kepribadian?
		h) Pengukuran	Kepala sekolah	13. Apakah bapak sebagai kepala sekolah sudah melakukan pengukuran atau evaluasi terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik?

				14. Berapa kalikah bapak melakukan rapat evaluasi terhadap peningkatan tenaga pendidik dalam kurun waktu setahun?
			Tenaga pendidik	15. Apakah kepala sekolah dan seluruh tenaga pendidik sudah melakukan pengukuran atau atau evaluasi terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik?
		2. Kompetensi Kepribadian tenaga pendidik a) Sikap Kedewasaan	Tenaga pendidik	16. Apakah sebagai tenaga pendidik ibu/bapak dalam pengembangan diri sudah bisa mengambil sikap yang bijak dalam segala permasalahan?
		b) Etos kerja guru	Tenaga pendidik	17. Bagaimanakah cara bapak/ibuk melakukan etos kerja yang seharusnya dilakukan oleh seorang tenaga pendidik?
		c) Arif dan bijaksana	Tenaga pendidik	18. Tentunya dalam melakukan tugas sebagai tenaga pendidik pasti banyak masalah yang terjadi bisa jadi masalah itu bisa saja berasal dari peserta didik maupun dari

				sesama tenaga pendidik. Bagaimanakah cara bapak/ibu mengatasinya?
		d. Rendah hati, pemaaf dan pemurah	Tenaga pendidik	19. Jika ada masalah berupa kesalahan yang dilakukan oleh sesama pendidik maupun dengan peserta didik. Bagaimanakah cara bapak/ibu menanggapi?
		e) Tabah, ulet dan sabar	Tenaga pendidik	20. Sebagai tenaga pendidik mendidik bukanlah hal yang mudah apalagi menghadapi anak-anak sekolah dasar, jika ibuk merasa kesal, hal apa yang ibu/bapak lakukan?
		f) penyayang dan apresiatif	Tenaga pendidik	21. Bagaimana cara bapak/ibu memberikan kasih sayang dan apresiatif kepada peserta didik?
		g) Jujur, tulus dan terbuka	Tenaga pendidik	22. Saat melaksanakan tugasnya sebagai tenaga pendidik yaitu mengajar apakah ibu/bapak selalu masuk untuk mengajar meskipun kadang tidak sedang dalam pengawasan kepala sekolah?

		h) Humoris dan ceria	Tenaga pendidik	23. Apakah bapak/ibu dalam pengembangan diri sudah memiliki sikap humoris dan ceria?
		i) berkepribadian sesuai norma	Tenaga pendidik	24. Sebagai tenaga pendidik berkepribadian sesuai dengan norma adalah hal yang harus dilakukan. Bagaimanakah cara bapak/ibu menanamkan sikap yang sesuai dengan norma?
		j) ikhlas	Tenaga pendidik	25. Menjadi seorang pendidik bukanlah perihal yang mudah, kadang banyak hal terjadi dan tidak diinginkan misalnya bapak/ibu tiba-tiba harus mengajar dua kelas sekaligus. Bagaimana tanggapan itu bapak/ibuk dengan hal yang demikian?
2.	Bagaimana kendala TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga	Kendala dalam penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi	Kepala sekolah	26. Tentunya dalam penerapan TQM pasti ada kendala. Apa sajakah kendala yang bapak hadapi dalam penerapan TQM khususnya terhadap peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik?

	<p>pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie?</p>	<p>kepribadian tenaga pendidik</p>		<p>27. Apa saja faktor penghambat TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie?</p> <p>28. Bagaimana cara bapak dalam mengatasi permasalahan dalam penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian?</p> <p>29. Apakah ada solusi terhadap permasalahan penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie?</p>
		<p>Kendala dalam penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik</p>	<p>Tenaga pendidik</p>	<p>30. Tentunya dalam penerapan TQM pasti ada kendala. Apa sajakah kendala yang bapak hadapi dalam penerapan TQM khususnya terhadap peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik?</p> <p>31. Apa saja faktor penghambat TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian</p>

				<p>tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie?</p> <p>32. Apakah dalam kendala peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik kepala sekolah menawarkan solusi terbaik?</p>
--	--	--	--	---



## DUKUMENTASI HASIL PENELITIAN



Gambar 01. Suasana pagi hari dan siswa/I melakukan senam pagi



Gambar 02. Suasana belajar didalam kelas





Gambar 03. Wawancara dengan kepala sekolah SDN Blang Jeurat Tangse Pidie



Gambar 04. Wawancara dengan Guru Bidang Studi PAI





Gambar 05. Wawancara dengan Guru Kelas Empat



Gambar 06. Wawancara dengan Guru Kelas Satu



Gambar 06. Wawancara dengan Guru Kelas Tiga

