

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PENDIDIKAN DALAM TANTANGAN GLOBALISASI DI SEKOLAH INDONESIA KUALA LUMPUR (SIKL)

IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) OF EDUCATION IN THE CHALLENGES OF GLOBALIZATION IN INDONESIAN SCHOOLS KUALA LUMPUR (SIKL)

¹Elya Umi Hanik,M.Pd, ²Vinka Vebriyani, ³Ibra Stevani Husni Mubarak,
⁴Latifatur Rosyidah, ⁵Imarotul Nikmah

¹²Institut Agama Islam Negeri Kudus

Email: elyaumi@iainkudus.ac.id

Abstrak: Pendidikan yang berkualitas menjadi dasar pengembangan dan kemajuan pada era globalisasi. Oleh karenanya perlu diterapkannya paradigma baru berupa peningkatan kualitas pendidikan yang harus dikelola dan diselenggarakan oleh pihak pendidikan sebagai respon kebijakan pemerintah dan keinginan masyarakat. Dalam menjalankan fungsi manajemen dalam setiap lembaga pendidikan tidak terkecuali di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) perlu adanya Implementasi Total Quality Management (TQM) sebagai usaha dalam peningkatan kualitas pendidikan dimasa mendatang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi Total Quality Management (TQM) di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) Malaysia di era globalisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat eksplanatori yaitu penjelasan terhadap topik implementasi Total Quality Management (TQM), Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi tidak langsung, wawancara, dan studi literatur. Hasil dan pembahasan penelitian ini yaitu menggunakan analisa data kualitatif yang dianalisa dengan metode Deskriptif. Hasil penelitian terhadap implementasi menunjukkan bahwa terdapat ada 5 langkah yang dilakukan SIKL Malaysia dalam mengimplementasikan TQM diantaranya : 1) perbaikan secara terus menerus (continuous improvement); 2) menentukan Standar Mutu, (Quality assurance); 3) perubahan kultur (change of culture); 4) perubahan organisasi (upsidedown-organization); dan 5) mempertahankan hubungan dengan pelanggan (keeping close to the customer).

Kata Kunci; Total Quality Management (TQM), Pendidikan, Globalisasi, SIKL

Abstract: Quality education is the basis for development and progress in the era of globalization. Therefore it is necessary to apply a new paradigm in the form of improving the quality of education that must be managed and organized by the education sector as a response to government policies and the wishes of the community. In carrying out management functions in every educational institution, including the Kuala Lumpur Indonesian School (SIKL), it is necessary to implement Total Quality Management (TQM) as an effort to improve the quality of education in the future. This study aims to determine the implementation of Total Quality Management (TQM) in Malaysia's Kuala Lumpur Indonesian School (SIKL) in the era of globalization. This study uses a qualitative approach that is explanatory, namely an explanation of the topic of implementation of Total Quality Management (TQM), while the data collection techniques used are indirect observation, interviews, and literature studies. The results and discussion of this research is using qualitative data analysis which is analyzed by descriptive method. The results showed that there were 5 steps taken by SIKL Malaysia in implementing TQM including: 1) continuous improvement; 2) determine the Quality Standard, (Quality assurance); 3) culture change (change of culture); 4) organizational change (upsidedown-organization); and 5) maintaining relationships with customers (keeping close to the customer).

Keywords: Total Quality Management (TQM), Education, Globalization, SIKL

PENDAHULUAN

Keberadaan Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) Malaysia yang mengembangkan peran ganda dalam melestarikan, mempromosikan budaya Indonesia di wilayah Global. Indonesia sebagai bagian dari anggota harus mampu menghadapi berbagai tantangan dari adanya globalisasi. Bagi bangsa Indonesia selain globalisasi,

pesatnya teknologi informasi juga menjadi ancaman bangsa Indonesia, karena itu perlu tindakan atau cara yang baik agar Indonesia memiliki tujuan dalam menghadapi globalisasi. Salah satu cara yang menjadi kekuatan untuk menghadapi tantangan tersebut yakni dengan peningkatan kualitas pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan harus mencakup seluruh aspek dari input, proses, dan output yaitu dengan perbaikan pengelolaan manajemen yang baik. Dengan diterapkannya manajemen yang baik maka dalam menghadapi tantangan globalisasi terutama dalam bidng pendidikan dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas.

Pada era globalisasi saat ini adanya berbagai persaingan salah satunya seperti keberhasilannya kualitas pendidikan yang dipertahankan oleh lembaga pendidikan atau sekolah. UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menjadi kebijakan pemerintah Indonesia terkait peningkatan mutu pendidikan berbunyi: "Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengem-bangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pen-gendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara".

Seorang yang memiliki *Human Capital* sangat diperlukan untuk menghadapi tantangan guna membangun mutu manusia Indonesia hal tersebut menjadi penentu keberhasilan dalam menghadapi persaingan global terutama dibidang pendidikan. Pendidikan bermutu atau berkualitas merupakan pendidikan yang dapat bekerja untuk mensinergi tataran-taran seperti dalam kebijakan institusi, teknik, manajerial, dan kebijakan system nasional secara terpadu.(Ulfatur, 2018).

Total Quality Management (TQM) adalah konsep manajemen di bidang sekolahan untuk memberikan perubahan yang kearah lebih baik dengan tuntunan, dinamika masyarakat dalam menjawab berbagai permasalahan dilingkungan sekolah terutama dalam pengelolaan atau manajemen. Manajemen mutu bertujuan untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang dalam pengelolaanya secara efektif, efisien pada persaingan era globalisasi. Total Quality Management menjadi metode yang paling efektif dalam mencapai mutu pendidikan karena dengan TQM organisasi, lembaga pendidikan dapat bersaing dan dapat mempertahankan eksistensinya secara terus-meneurus. Pendidikan berkualitas terdapat guru dan tenaga kependidikan yang berkualitas hal ini disebut *quality learning process*. (Sri M, 2011).

Total Quality Management juga dikembangkan dari manajemen gaya Jepang, Deng Kaizennya, dimana manajemen tersebut menjelaskan mengenai konsep pokok TQM

yaitu meningkatkan kualitas secara menyeluruh dengan tujuan agar memberikan kepuasan pelanggan. Terdapat berbagai prinsip fundamental yang menjadi dasar untuk mempromosikan lingkungannya yang berorientasi pada kualitas. Hal ini dapat melalui pendekatan dalam pengembangan TQM dari mulai proses, produk, dan pelayanan secara urut dan berkelanjutan. (Nur Z, 2011). Oleh karena itu TQM dapat dijadikan sebagai alternative dalam menghadapi masalah melihat terdapat banyak kerisauan mengenai kualitas pembelajaran di Indonesia.

Pentingnya implementasi Total Quality Management pada lembaga pendidikan, keterikatan antara implementasi TQM dan mutu pendidikan menarik perhatian beberapa sekolah/madrasah di Indonesia, dan menjadikan TQM sebagai langkah taktis strategis dalam meningkatkan mutu pendidikan. Salah satu lembaga pendidikan yang menjadikan TQM sebagai upaya dalam rangka peningkatan mutu pendidikan, adalah di lembaga pendidikan yang penulis jadikan sebagai lokasi penelitian, yaitu Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) Malaysia. Ini ditandai dengan banyak program unggulan atau upaya yang dilakukan SIKL dalam meningkatkan mutu pendidikan, meskipun berada di luar negeri tetapi keberadaan SIKL tidak kalah dengan sekolah-sekolah lainnya. Pelaksanaan Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (Malaysia) menalami banyak perubahan yang bersifat positif, hal ini terlihat pada beberapa aspek diantaranya prestasi meningkat, terdapat program-program atau upaya-upaya unggulan, terdapat lulusan dari SIKL diterima diberbagai jenjang pendidikan selanjutnya. Fakta-fakta tersebut memberikan indikasi bahwa implementasi TQM telah memberikan perubahan mutu pendidikan di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) Malaysia. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi TQM yang diterapkan di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL). Mengetahui pentingnya implementasi Total Quality Management dalam meningkatkan kualitas pada lembaga pendidikan, peneliti minat untuk melakukan penelitian mengenai "Implementasi Total Quality Management (TQM) Pendidikan dalam tantangan Globalisasi di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) Malaysia."

METODE

Dalam artikel ini, metode yang digunakan untuk mengambil data berupa metode kualitatif deskriptif. penulis memilih pendekatan penelitian deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian. Metode penelitiannya bersifat explanatory dengan dasar dan tujuan yaitu untuk mendapatkan informasi sebagai jawaban dari rumusan masalah dalam karya tulis ini. Dalam metode ini para penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber untuk mendapatkan informasi baik berupa data maupun non data yang menjadi dasar penulis karya tulis ini. Maksud dari penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang focus dalam hal mengamati data yang menjadi kunci utama dari adanya

suatu fenomena serta penelitian ini juga menitikberatkan untuk menjawab setiap persoalan secara lebih mendalam. (Lexy, 2002). Mengutip Bogdan dan Taylor, Lexy J Moleong, “metodologi kualitatif merupakan langkah-langkah penelitian yang datanya berupa mendeskripsikan hasil dari penelitian dalam bentuk kata-kata tertulis dari objek dan subjek yang diamati”. (Lexy, 2002). Metode penelitian ini dipilih oleh peneliti untuk memperoleh informasi tentang Implementasi atau penerapan Total Quality Management (TQM) yang dilakukan oleh Sekolah Indonesia Kuala Lumpur Malaysia dalam upaya meningkatkan mutu untuk menghadapi tantangan Globalisasi.

Pentingnya teknik pengumpulan data untuk memperoleh data dari hasil penelitian, oleh karenanya dalam mengumpulkan data-data mengenai informasi yang berkaitan dengan implementasi Total Quality Management (TQM) di SIKL ini melalui pengamatan secara tidak langsung yaitu dengan pengamatan melalui video, foto, dan sebagainya kemudian hasil dari pengamatan dianalisis yang sesuai dengan topik pembahasan dan dicantumkan dalam hasil penelitian.

Selain teknik pengumpulan data melalui observasi tidak langsung, peneliti menggunakan teknik wawancara untuk memperoleh informasi. Wawancara memiliki arti yaitu sebuah proses untuk memperoleh informasi dari informan atau dari narasumber, dengan proses peneliti mengajukan beberapa pertanyaan berkaitan dengan topik penelitian kepada narasumber. Dalam wawancara di sini peneliti melakukan wawancara tidak langsung atau online, peneliti menyampaikan beberapa pertanyaan sesuai dengan masalah yang dibahas melalui e-mail.

Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan studi literature yaitu dengan mencari informasi-informasi dari berbagai sumber tertulis diantaranya jurnal, artikel, dan dokumen-dokumen yang sesuai dengan permasalahan. Dari beberapa informasi tersebut kemudian dijadikan sebagai landasan untuk menentukan hasil penelitian. Dengan studi literature tersebut dapat menambah referensi dalam karya tulis ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Mutu Total (MMT) atau disebut juga sebagai Total Quality Management (TQM) pada awalnya dikenal dari dunia bisnis atau usaha, akan tetapi pada saat ini TQM mulai merambah dan diberlakukan di lembaga pendidikan. Dalam lembaga pendidikan yang terdiri dari guru, komite, tenaga kependidikan dan siswa memiliki tugasnya masing-masing untuk mencapai tujuan mutu. Untuk itu semua komponen yang ada di sekolah perlu adanya penguasaan IT untuk meningkatkan mutu dalam proses

pembelajaran. Dalam dunia pendidikan persoalan mutu bukan saja menyangkut *input*, proses dan *output*, tapi juga *outcome*. (Muhammad Rouf, 2017).

Total Quality Management (TQM) di Indonesia sering disebut dengan manajemen mutu terpadu yang seluruh aktivitas manajemennya mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Oleh karena itu proses manajemennya semua komponen dapat bekerjasama dan berkontribusi. Menurut Winardi, "manajemen merupakan aktivitas merencanakan dan mengimplementasikan sumber daya manusia melalui upaya-upaya kelompok dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diharapkan". (Winardi, 1993). Sedangkan menurut penulis manajemen merupakan pengetahuan untuk mengelola, mengontrol, menyampaikan dan menggunakan berbagai sumber daya secara efektif dan efisien dalam organisasi sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen (*Planing, Organizing, Actuating, Controlling*) supaya organisasi mencapai usaha yang diharapkan.

Kata kualitas sendiri memiliki arti mutu, yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Berikut pengertian kualitas menurut para ahli berdasarkan sudut pandangnya masing-masing, diantaranya (Uhar Suharsaputra, 2010) :

1. Menurut Joseph Juran, "kualitas merupakan kesesuaian antara produk ataupun jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna atau memeberikan kepuasan kepada pelanggan".
2. Welch Jr, "kualitas merupakan usaha yang mengarah atau berorientasi pada pertumbuhan dan perkembangan yang menjamin kesetiaan pelanggan, proteksi perlawanan dari berbagai saingan".
3. Menurut ISO 2000, "kualitas merupakan integritas keunikan suatu barang dan jasa yang menjamin untuk memenuhi harapan yang ditetapkan".
4. Menurut Soewarso Hardjosudarmo, "kualitas merupakan persepsi atau penilaian pelanggan terhadap barang dan jasa yang bersifat subjektif".

Total Quality Management atau manajemen mutu terpadu sendiri telah dikembangkan lima puluh tahun yang lalu dari untuk meningkatkan usaha dan pengembangan produktivitas yang dijadikan sebagai praktik manajemen. Pada masa dulu manajemen hanya mengacu atau focus pada fungsi-fungsi manajemen mulai dari *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Sehingga konsep inilah yang memanifestasikan paradigma baru untuk untuk meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan, selain itu memberikan kepuasan para pelanggan, dan memberikan inovasi yang baru. Terdapatnya faktor-faktor pergeseran paradigma yakni terdapatnya kompetensi, ketidakpuasan pelanggan atau customer dalam mendapatkan kualitas pelayanan dan produk yang berdampak pada krisis ekonomi. Pada saat ini penggunaan

TQM telah merambah diberbagai lembaga yakni lembaga pemerintah, lembaga nirlaba dan lembaga pendidikan. (Tim Gama Jakarta, 2010).

Kata implementasi memiliki arti pengaplikasian, penerapan, pelaksanaan, pengejawantahan sampai tujuannya tercapai. Sedangkan menurut Hardjosoedarmo, "TQM (*Total Quality Management*) merupakan bentuk pengapilkasian pengetahuan kemanusiaan yang untuk: 1) memperbaharui barang dan jasa yang menjadi masukan organisasi, 2) memperbaharui semua proses penting dalam organisasi, dan 3) memperbaharui usaha untuk memenuhi keinginan pelanggan secara berkelanjutan". (Soewarso Hardjosoedarmo, 2004, p. 1). TQM dapat terwujud apabila semua anggota yang terlibat ikut bekerjasama secara berkelanjutan dalam memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan hingga tercapai harapan yang diinginkan. (Veithrizal Rivai, 2009). Implementasi Total Quality Management (TQM) dapat diartikan juga sebagai pengaplikasian atau penerapan konsep manajemen yang melibatkan semua elemen dalam organisasi untuk bekerjasama yang berorientasi pada perbaikan kualitas produk secara berkelanjutan sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan (*customer*). Pendidikan dapat dikatakan baik apabila mampu memberikan kepuasan pelanggan baik pelanggan dalam (*internal customer*) yakni pihak-pihak yang terdapat dalam sekolahan seperti kepala sekolah, tenaga kependidikan, pegawai maupun pelanggan luar (*eksternal customer*) diantaranya pemerintah, masyarakat, dan pihak industri.

Tony Bush dan Marianne Coleman mengatakan implementasi TQM di sekolah atau dalam pendidikan memiliki manfaat diantaranya dapat membangkitkan nilai, karakter, dan akhlak yang jelas apabila dalam prosesnya semua elemen bekerjasama secara maksimal dari awal sampai akhir, dapat memberikan kepuasan dan kebutuhan orang tua peserta didik. Sehingga dengan mengetahui kepuasan dan keinginan dari orang tua peserta didik pihak sekolahan dapat focus untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan orang tua peserta didik sehingga tujuan dari akhir TQM yang memberikan kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik, selain iut orang tua juga pasti merasa tidak sia-sia apabila keinginan dan kebutuhan maupun harapannya tercapai dan terpenuhi, manfaat yang terakhir yakni dapat mencegah terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan oleh pihak sekolah. (Sri Marmoah, dkk, 2019, pp. 41-42).

Menurut Edwin Sallis terdapat langkah-langkah di dalam implementasi TQM di dunia pendidikan diantaranya:

1. Melakukan perbaikan secara terus-menerus. Untuk mencapai tujuan, visi dan misi sekolah pihak penyelenggara sekolah melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan dan terus-

menerus. Oleh karenanya kepala sekolah memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan tujuan, visi, dan misi sekolah beserta semua pihak yang terdapat dalam sekolah seperti para tenaga pendidik, staf untuk bekerja sama.

2. Menentukan standar mutu atau jaminan mutu. Jaminan mutu disini merupakan usaha untuk menerapkan prinsip-prinsip sumber daya secara efektif dan efisien dalam menentukan berbagai standar kualitas dari elemen-elemen yang bekerja baik dalam produksi sampai pergantian lulusan sekolah.
3. Melakukan perubahan kultur atau budaya. Perubahan pada budaya memiliki tujuan yakni membentuk budaya sekolah dengan menjadikan kualitas sebagai bentuk pembiasaan seluruh pihak sekolah. TQM dalam pendidikan sangat penting dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu hasil dan mutu proses sehingga pihak pimpinan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pengetahuan para anggotanya yaitu pemimpin sendiri, tenaga pendidik dan kependidikan, para siswa, wali siswa, dan yayasan.
4. Mengubah organisasi. Perubahan organisasi ini berorientasi pada struktur organisasi bukan perubahan wadah organisasi hal ini menyangkut perubahan dari mulai tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Apabila visi dan misi serta tujuan sekolah mengalami perubahan, maka perubahan organisasi juga akan terjadi.
5. Mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan. TQM memiliki akhir tujuan di sekolah yaitu memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga pihak pengelola sekolah mempertahankan jalinan yang positif dengan pelanggan terutama dengan wali siswa dan masyarakat sekitar sebagai relasinya dalam berbagai bentuk kegiatan di sekolahannya.

Berdasarkan uraian diatas, pihak sekolah tentu mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan mutu atau kualitas secara terus-menerus dan berkelanjutan. Hal ini tidak menjadi tanggung jawab kepala sekolah saja tetapi juga tanggung jawab semua elemen dan komponen yang ada di lingkungan sekolahnya agar manajemen mutu dapat tercapai sesuai harapan.

Implementasi TQM di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) Malaysia

Berbicara tentang Total Quality Management (TQM), kami tidak mengklaim bahwa kualitas kami adalah yang paling wahid. Sebagai sebuah lembaga, kami selalu berusaha untuk melakukan evaluasi dalam berbagai hal. Dinamika pendidikan selalu mengalami perubahan, baik dari segi internal maupun eksternal. Terlebih lagi di masa pandemi, perubahan tersebut terjadi dalam skala global dan menuntut awareness yang tinggi, bukan hanya dari segi kualitas pembelajaran melainkan bagaimana menjalankan sistem yang berkesinambungan, selaras dengan peraturan pemerintah Malaysia, dan relevan dengan kebutuhan pendidikan.

Ada lima upaya yang dilakukan Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) Malaysia dalam mengimplementasikan TQM yaitu : 1) Melakukan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*); 2) Menentukan Standar Mutu, (*Quality assurance*); 3) Perubahan kultur atau budaya (*change of culture*); 4) Melakukan perubahan organisasi sekolah (*upsidedown-organization*); dan 5) Menjalin hubungan dan kerjasama dengan wali peserta didik (*keeping close to the customer*).

1. Perbaikan secara terus menerus. Perbaikan tersebut dilakukan dengan upaya yaitu :
 - a. Menitikberatkan visi SIKL Malaysia yaitu “Bertakwa-Berbudi, berbudaya dan berprestasi secara berwawasan global”. Hal tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan pembelajaran ekstrakurikuler, pembiasaan sehari-hari.
 - b. Melakukan perbaikan dalam kurikulum yang penyusunannya diselaraskan atau berdasarkan kebutuhan pada kehidupannya. Pendidikan masih berkaitan para siswa dan sekitarnya serta penguasaan kurikulum yang cocok sesuai prinsip relevan di tingkat sekolah beserta kebutuhan lainnya. Kurikulumnya diselenggarakan sesuai dengan tingkat perkembangan, sesuai rasional untuk mempermudah membuat RPP.
 - c. Membuat RPP digital. Rpp digital merupakan perangkat pembelajaran berbasis aplikasi yang dibuat dan dikembangkan oleh guru-guru di Sekolah Indonesia Kuala Lumpur hal ini menjawab permasalahan yang dihadapi oleh guru karena dalam bentuk digital sehingga tidak ada berkas RPP.
2. Menentukan jaminan mutu atau standar mutu peserta didik. Dalam konteks ini untuk menentukan jaminan mutu dilakukan dengan upaya :
 - a. Semua program di SIKL, sangat bersifat “Students Oriented” dan berupaya secara totalitas mengembangkan semua bakat, minat, pengetahuan, keterampilan, olahraga, *hard skill*, *soft skill*, yang dimiliki peserta didik. Sehingga pihak sekolah mengadakan SIKL *expression stage* yaitu dalam satu

- minggu sekali anak-anak bebas menampilkan bakat, minat, kemampuan siswa dari TK sampai SMA.
- b. Dalam pembelajaran terdapat program *Blueprint* atau *Lesson Buidance* yaitu dimana kepala sekolah sangat konsen, dimana guru sudah mempersiapkan secara berurutan dengan metode sampai evaluasi untuk semua jenjang di SIKL Malaysia.
 - c. Menyelenggarakan program *Library explores* yaitu buku di perpustakaan negara Malaysia. Program *Library Explores* merupakan bentuk kerjasama antara SIKL dengan perpustakaan yang ada di negara Malaysia. Program *Library Explores* yang diajukan SIKL ini sangat bagus dan menarik karena program ini dapat mendukung salah satu program Pemerintahan Malaysia yang gunanya untuk mempromosikan perpustakaan tersebut di luar negeri.
3. Merubah kultur atau budaya sekolah
 - a. Membuat dan menerapkan tata tertib. Tata tertib ini bukan hanya sebagai peraturan yang harus ditaati tetapi tata tertib ini dijadikan seagai alat untuk menciptakan budaya sekolah di SIKL Malaysia..
 - b. Memberikan keteladanan kepada peserta didik oleh para guru. Keteladanan yang dilakukan guru dapat membentuk karakter peserta didik. Jadi setiap perilaku yang dilakukan oleh guru diamati dan ditiru. Oleh karenanya sebagai guru berusaha untuk memberikan keteladanan positif bagi peserta didik.
 4. Melakukan perubahan organisasi sekolah
 - a. Hubungan yang dibina secara kelembagaan yang melibatkan program kegiatan, tentu berkaitan dengan KBRI Kuala Lumpur, dalam hal ini, khususnya adalah Atase Pendidikan dan Kebudayaan KBRI Kuala Lumpur. Dalam beberapa hal, kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di SIKL juga harus dengan persetujuan ataupun dukungan dari pihak KBRI. Selain itu, pelibatan komite juga sangat baik. Selama ini, komite SIKL berjalan beriringan dan terus memberikan pemantauan konstruktif terhadap kebijakan sekolah ataupun ketika terjadi permasalahan yang membutuhkan solusi praktis dan strategis.
 - b. Meningkatkan produktivitas. Dalam meningkatkan produktivitas terdapat program *Teacher Media Digital* yaitu media yang digunakan oleh guru semuanya berbasis digital mulai dari video, buku dan lain-lain.
 5. Menjalin kerjasama dengan wali peserta didik. Adaoun bentuk kerjasama antara sekolah dengan wali peserta didik melalui upaya yaitu :

- a. Menyelenggarakan program BDR (Belajar dari rumah) dimana dalam program tersebut terdapat feedback laporan orang tua mengenai hasil apa yang dicapai oleh peserta didik selama belajar dirumah.
- b. Memberikan lembar pantauan anak dirumah yaitu berupa instrument yang digunakan sebagai lembar penilaian perkembangan siswa dirumah, apakah sudah mencapai standar kualitas atau belum sehingga wali siswa diberikan kepercayaan penuh oleh kepala sekolah.

TQM apabila diimplementasikan dengan tepat, dapat menjadi metode yang menjawab tantangan masa kini atau globalisasi sehingga dapat meningkatkan eksistensinya dalam mengelola pendidikan. Selain sebagai metode, TQM juga diterapkan sebagai media dalam membentuk hubungan antara dunia pendidikan, pemerintahan dan bisnis dengan harapan dapat meningkatkan berbagai program pendidikan. TQM dapat menjawab dan memberikan timbal balik terhadap transposisi dan keinginan masyarakat. Dengan TQM sekolah dapat memudahkan mengatur perubahan sehingga dapat menyesuaikan diri.

Terdapat banyak penelitian mengenai implementasi Total Quality Managemen (TQM) salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Alwizra seorang kepala MI Muhammadiyah Sei. Jernih-Telu yang berjudul *"Implementasi Tqm Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Mts. Istiqomah Talamau Kabupaten Pasaman Barat"* penelitian ini terkait bagaimana implementasi Total Quality Managemen (TQM). Hasil dari penelitian ini Implementasi TQM di MTs Istiqomah Talamau dilaksanakan dengan empat tahapan, yaitu: (1) manajemen perencanaan dengan cara melibatkan stakeholder madrasah, (2) manajemen pelaksanaan dengan melakukan lelang beban kerja, (3) manajemen kontrol dilaksanakan dengan membuat papan prestasi personil, (4) dan manajemen evaluasi dilakukan dengan cara melaksanakan secara kontiniu. TQM yang dilaksanakan MTs. Istiqomah Talamau dengan karakteristik, antara lain: (1) mengutamakan kepuasan pelanggan, (2) meningkatkan kualitas produk, (3) respek terhadap setiap orang, (4) membangun tim kerja berdasarkan bidang keahlian, (5) melakukan perbaikan secara kontiniu dilakukan secara bersama, dan terbuka bertujuan untuk perbaikan jangka panjang. (Alwizra, 2020).

Berdasarkan uraian diatas, penelitian yang telah dilakukan oleh Alwizra dengan penelitian yang penulis lakukan sama-sama tentang implementasi TQM tetapi langkah-langkah atau penerapan yang dilakukan berbeda dengan implementasi Total Quality Managemen (TQM) yang dilakukan oleh Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) Malaysia yang mana selalu berusaha untuk melakukan evaluasi dalam berbagai hal sehingga system yang dijalankan dapat berjalan secara berkesinambungan, hal ini dengan

lima upaya yang dilakukan Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) Malaysia dalam mengimplementasikan TQM yaitu : 1) Melakukan perbaikan secara terus menerus (*continous improvement*); 2) Menentukan Standar Mutu, (*Quality assurance*); 3) Perubahan kultur atau budaya (*change of culture*); 4) Melakukan perubahan organisasi sekolah (*upsidedown-organization*); dan 5) Menjalin kerjasama dengan wali peserta didik (*keeping close to the customer*).

KESIMPULAN

Implementasi Total Quality Management (TQM) yang dilakukan Sekolah Indonesia Kuala Lumpur (SIKL) Malaysia berdasarkan hasil penelitian terdapat lima upaya untuk mengimplementasikan Total Quality Management (TQM). *Pertama* melakukan perbaikan secara terus menerus (*continous improvement*) yaitu dengan memfokuskan visi misi SIKL, perbaikan dalam kurikulum, membuat RPP digital. *Kedua* menentukan Standar Mutu, (*Quality assurance*) yaitu terdapat program Blueprint atau Lesson Buidance, Library Explores, semua program di SIKL bersifat student oriented. *Ketiga* perubahan kultur atau budaya (*change of culture*) yaitu pembuatan dan penerapan tata tertib sekolah, pemberian teladan oleh guru, komitmen guru terhadap visi sekolah. *Keempat* melakukan perubahan organisasi sekolah (*upsidedown-organization*) yaitu dengan peningkatan produktivitas, desentralisasi kerja, dan hubungan yang dibina secara kelembagaan yang melibatkan program kegiatan. dan *Kelima* menjalin kerjasama dengan wali peserta didik (*keeping close to the customer*) yaitu menyelenggarakan program BDR, memberikan lembar pantauan anak dirumah.

REFERENSI

- Alwizra. (2020). Implementasi Tqm Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Mts. Istiqomah Talamau Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal al-Fikrah*. Vol. VIII, No. 1.
- Fatah, Nanang. (2001). Landasan Manajemen Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. (2004). Total Quality Manajemen. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Marmoah, Sri dkk. (2019). Implementasi Total Quality Mnagement (TQM) Di Pendidikan Dasar. *Perspektif Ilmu pendidikan*. 33(1).
- Minarti, Sri. (2010). Manajemen Sekolah. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Moleong, Lexy J. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Muhadjir, Noeng. (1996). Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Bayu Indra Grafika.
- Rahmah,Ulfatur. (2018). Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Al Hikmah Surabaya. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 3(1).
- Rivai, Veithrizal. (2009). Education Management; Analisis Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

BASICA

Journal of Art and Science in Primary Education

Vol.2 No.1 (Juni 2022)

P ISSN: 2809-9710

E ISSN: 2797-0965

- Rouf, Muhammad. (2017). Implementasi Total Quality Management pada Lembaga Pendidikan. *AL HIKMAH Jurnal Studi Keislaman*. vol 7.
- Sallish, Edward. Total Quality Management in Education, Terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Suharsaputra, Uhar. (2010). Administrasi Pendidikan. Bandung: Refika Aditama.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. (2010). Manajemen Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Tim Gama Jakarta. (2010). Kamus Saku Ilmiah Populer. Jakarta: Gama Press.
- Winardi. (1993). Asas-asas Manajemen Cet III. Bandung: Alumni.
- Zazin, Nur. (2011). Gerakan Menata Mutu Pendidikan. Jogjakarta: Ar- Ruzz Media.
- Zulia, Putu dan Hengki, Kadek. (2019). Peranan Total Quality Management (TQM) di Sekolah Dasar. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 5(2).