

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem pendidikan Indonesia masih jauh tertinggal dari negara tetangganya Singapura dan Australia dalam hal kualitas. Dibandingkan dengan Amerika Serikat, kesenjangan ini jauh lebih lebar, seperti yang ditunjukkan oleh hasil studi internasional tentang literasi, matematika (numerik), dan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi (Keterampilan Vokasional). Menurunnya perkembangan karakter, sikap, dan perilaku seperti disiplin, jujur, gotong royong, peduli, kesetaraan gender dan menghargai perbedaan, kebebasan, dan kemajemukan merupakan salah satu persoalan terkait rendahnya mutu pendidikan Indonesia. Ada dua alasan mengapa upaya di masa lalu untuk meningkatkan standar pendidikan gagal atau terbukti tidak berhasil. Pertama, strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih terfokus pada input. Strategi seperti itu lebih didasarkan pada gagasan bahwa setelah semua input pendidikan yang diperlukan seperti penyediaan buku pelajaran dan alat pembelajaran lainnya, penyediaan fasilitas pendidikan, pelatihan guru dan tenaga kependidikan lainnya telah dipenuhi, maka secara otomatis lembaga pendidikan (sekolah) akan dapat menghasilkan output (keluaran) yang bermutu sebagai mana yang diharapkan. Ternyata pendekatan input-output yang digariskan oleh pengertian fungsi produksi pendidikan adalah akurat.

Keberhasilan atau kegagalan di sekolah tergantung pada kualitas pengajaran. Masalah mendasar yang akan mencegah sekolah berkembang dan memperoleh status dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di sektor

pendidikan adalah kualitas. Guru yang baik, standar etika yang tinggi, nilai ujian yang memadai, pelatihan khusus atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunikasi lokal, sumber daya yang luas, penggunaan teknologi terbaru, kepemimpinan yang kuat adalah semua sumber keunggulan dalam pendidikan. kurikulum yang baik dan berhasil, kepedulian terhadap anak dan siswa, atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut. (Djafri, 2017)

Konsep *total quality management* (TQM) diciptakan untuk mengatasi permintaan akan kualitas ini. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan klien, sebuah produk diciptakan seoptimal mungkin. Istilah "kualitas" mengacu pada titik di mana tuntutan dan harapan konsumen dan hasil produk bertemu. Jadi, apakah suatu produk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan berfungsi sebagai ukuran kualitasnya. Kualitas meningkat secara proporsional dengan harapan klien.

Perencanaan dan pengendalian yang eksplisit dan sistematis atas kualitas produk dan layanan perusahaan dikenal sebagai manajemen kualitas (QM). Manajemen puncak, karyawan lantai toko, dan manajemen menengah semuanya bertanggung jawab atas kualitas dan jaminan kualitas. Pejabat dengan tanggung jawab terbesar untuk manajemen mutu seringkali adalah inspektur atau pengawas kendali mutu. Dalam TQM, setiap tugas yang dilakukan oleh organisasi berdampak langsung pada kaliber hasil. Manajemen mutu kontemporer semakin memperhatikan keprihatinan organisasi bisnis, perilaku manusia, dan persaingan pasar. (Prasojo, 2016)

Manajemen pendidikan akan terus memasukkan pembahasan tentang upaya peningkatan mutu pendidikan. Agar harapan terhadap pendidikan yang bermutu

dan relevan dapat terpenuhi, maka dari itu, upaya peningkatan kualitas pendidikan harus terus dilakukan

Orang percaya bahwa pendidikan dapat membantu mereka mencapai tujuan dan aspirasi mereka dalam hidup. Manusia memperoleh kecerdasan, keterampilan, tata krama, dan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain melalui pendidikan. Pendidikan adalah investasi yang menawarkan manfaat sosial serta pribadi yang mengangkat masyarakat dan mengubah manusia menjadi manusia dengan derajat yang lebih unggul dari hewan lainnya. Pendidikan memegang peranan penting dalam menentukan karakter moral seseorang. Memahami hal tersebut, maka setiap satuan pendidikan, termasuk sekolah atau madrasah, perlu memiliki guru dan tenaga kependidikan lainnya agar dapat melaksanakan kegiatan pendidikan sebagaimana mestinya. Untuk dapat diangkat sebagai pendidik sekolah atau madrasah harus memenuhi standar nasional pendidik sekolah atau madrasah, sesuai Pasal 1 Ayat 2 Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008.

Oleh karena itu penerapan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan mensyaratkan pemberian prioritas yang lebih tinggi kepada kebutuhan peserta didik dalam rangka meningkatkan angka kelulusan, atau prakarsa perbaikan sekolah yang menyeluruh, di mana harus ada upaya-upaya yang terkoordinasi untuk meningkatkan budaya sekolah, dan ini harus dimulai dari para ahli manajemen. Partisipasi dalam pendidikan juga dapat diberikan oleh manajemen atau kepemimpinan di dalam proses pendidikan maupun dengan keterlibatan individu di luar lembaga pendidikan. Implementasi manajemen mutu terpadu, di sisi lain, mengacu pada rencana yang bertujuan untuk menempatkan

sistem yang membahas kualitas sebagai strategi bisnis dan kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi sekolah. Untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, menurut (Grech, 1996) manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikan didasarkan pada lima pilar: produk, proses, organisasi, pemimpin, dan komitmen.

SMA Negeri 9 Muaro Jambi merupakan pendidikan menengah atas yang berada di Sungai Bahar Desa Bukit Subur Kecamatan Bahar Selatan Kabupaten Muaro Jambi Provinsi Jambi, adapun data tenaga pendidik dan tenaga kependidikan serta data siswa/i SMA Negeri 9 Muaro Jambi yaitu, sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Data Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMA Negeri 9 Muaro Jambi**

No	Nama	PNS	NON PNS
1.	Tenaga pendidik	9	12
2.	Tenaga kependidikan	-	6
Jumlah		9	18
Total = 27			

**Tabel 1.2. Data Siswa/i SMA Negeri 9 Muaro Jambi**

No	Kelas	L	P	Jml
1.	X	21	27	48
2.	XI	27	25	52
3.	XII	22	22	44
Total		70	74	144

Berdasarkan hasil observasi awal penulis di SMA Negeri 9 Muaro Jambi, lembaga pendidikan yang berada di kawasan Sungai Bahar Muaro Jambi tepatnya di Jln. Pendidikan No. 02, Bukit Subur, Kecamatan Bahar Selatan, Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi, permasalahan pertama yang dipandang sangat urgen oleh pelanggan internal yaitu para guru yang berada di SMA Negeri 9 Muaro Jambi. Guru merupakan komponen pengajaran yang memegang peranan penting dan utama dalam proses pembelajaran. Seperti yang sering kita dengar “Guru yang berkualitas menghasilkan pendidikan yang berkualitas”(Sholeh, 2006). Bahkan unsur guru dengan anak didik ialah yang sangat berperan dalam proses interaksi belajar mengajar, sedangkan unsur lainnya sebagai pendukung (Djamarah, 2012). Dari fakta yang diperoleh bahwa beberapa guru di SMA Negeri 9 Muaro Jambi mereka tidak mengajar sesuai keahliannya masing-masing atau tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan guru dengan mata pelajaran yang diajar, setiap guru dapat memegang dua mata pelajaran sekaligus, berikut data guru SMA Negeri 9 Muaro Jambi yang tidak linear.

**Tabel 1.3. Data Guru Tidak Linear Di SMA Negeri 9 Muaro Jambi**

No	Pendidikan Terakhir	Mapel Yang Diampu
1.	S.2 Pendidikan Biologi	Biologi & Prakarya
2.	S.1 Pendidikan Administrasi Perkantoran	Seni Budaya
3.	S.1 Pendidikan Bahasa Inggris	Sosiologi
4.	S.1 Pend. Koperasi	Geografi
5.	S.1 Bahasa Sastra Arab (Akta IV)	Sejarah Indonesia
6.	S.1 Pendidikan Biologi	Biologi & Sejarah Indonesia
7.	S.1 PKN	Bahasa Indonesia

Bila profesi keguruan yang sesuai dengan disiplin keilmuan ini ditukar dengan yang bukan ahlinya, hal ini akan merugikan kegiatan mengajar. Karena mereka kurang mampu melakukan kegiatan pengajaran dengan baik. Jangankan untuk memberikan ilmu pengetahuan pada siswa, mereka sendiri tidak menguasai bahan pelajaran tersebut dengan baik. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Afandi, 2016) bahwa dalam proses pembelajaran yang dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengembangan kemampuan siswa, guru minimal memiliki kompetensi pedagogik, sosial, kepribadian dan professional.

Dari data yang diketahui bahwa tenaga pendidik SMA Negeri 9 Muaro Jambi terbilang kurang jika di sesuaikan dari mata pelajaran yang ada dengan latar belakangnya, sebab terdapat guru dengan latar belakang pendidikan yang sama lebih dari dua dan masih terdapat guru berlatar belakang diluar mata pelajaran seperti pendidikan koperasi, bahasa sastra arab dan pendidikan administrasi perkantoran, namun jika dibandingkan dari rasio jumlah seluruh guru dan jumlah siswa sudah mencukupi dan sangat baik, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru Pasal 17 menetapkan bahwa guru tetap pemegang sertifikat pendidik berhak mendapatkan tujangan profesi apabila mengajar di satuan pendidik yang rasio minimal jumlah peserta didik terhadap gurunya, untuk SMA atau yang sederajat 20:1. Untuk penambahan guru yang sesuai dengan kebutuhan banyak pertimbangan yang dilakukan oleh SMA Negeri 9 Muaro Jambi, salah satunya yaitu dana yang digunakan untuk segala pengeluaran baik itu gaji pegawai, belanja barang, belanja pemeliharaan dan belanja lain-lain, diperoleh hanya dari dana BOS saja selain itu minimnya siwa/i

SMA Negeri 9 Muaro Jambi juga menjadi kendala dalam hal ini, besar biaya satuan BOS yang diterima oleh sekolah, dihitung berdasarkan jumlah siswa.

Gambaran empirik yang terjadi di SMA Negeri 9 Muaro Jambi mengenai sarana dan prasarana yang masih kurang atau tidak lengkap. Pengelolaan, pemeliharaan, dan pengadaan sarana dan prasarana masih belum dilakukan secara ideal, baik dari segi lingkungan sekolah, gedung, dan fasilitas lainnya, maupun secara umum. Di sekolah ini, pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan masih belum dilakukan sebagaimana mestinya, dan pemanfaatan oleh semua pihak yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut belum sepenuhnya termanfaatkan.

Hal ini menimbulkan kesenjangan dalam mutu pendidikan. Banyak sekali peserta didik yang tidak bisa menikmati fasilitas sarana dan prasarana yang sama dengan peserta didik dikota. Kurang terpenuhinya fasilitas pendidikan seperti kerusakan sekolah, alat-alat laboratorium, TIK dan lain-lain menimbulkan anak didik susah memahami pelajaran tersebut. Seperti dalam belajar biologi tentang jenis-jenis bakteri, tentunya kita pasti akan membutuhkan laboratorium agar mengetahui bentuk bakteri secara nyata menggunakan mikroskop. Jika laboratorium dan perlengkapan tidak tersedia kita akan kurang memahami jenis bakteri itu seperti apa jika kita hanya melihatnya melalui buku paket/internet hanya bisa berangan-angan.

Agar pendidikan dan pengajaran dapat berfungsi seefisien mungkin menurut Sofyan (2006), program studi yang ditawarkan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman, calon mahasiswa harus unggul, guru harus berkualitas, proses pendidikan harus berjalan dengan efektif, sarana

dan prasarana harus memadai. Sesuai dengan isi dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 Berikut indikator pendidikan yang bermutu, minimal telah mencakup delapan Standar Nasional Pendidikan: standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan pendidikan, standar penilaian pendidikan.

Masalah lain adalah jumlah personil tenaga administrasi di SMA Negeri 9 Muaro Jambi tersebut berjumlah 4 orang yaitu pada bagian urusan administrasi persuratan dan pengarsipan, urusan administrasi kesiswaan dan kepegawaian, urusan administrasi keuangan, serta petugas layanan khusus, jumlah itu tentu kurang atau belum jika dilihat dari data Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah seharusnya 8 orang, yang meliputi bagian urusan administrasi kesiswaan, urusan administrasi kurikulum, urusan administrasi keuangan, urusan administrasi kepegawaian, urusan administrasi sarana dan prasarana, urusan administrasi persuratan dan pengarsipan, urusan administrasi hubungan sekolah dan masyarakat, petugas layanan khusus. Diketahui bahwa data kepegawaian saat ini menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian antara ijazah dengan bidang tugas staf administrasi di SMA Negeri 9 Muaro Jambi, ada yang lulusan S.1 Pendidikan Ekonomi, D.1 Akuntansi Komputer dan STM Mesin.

Kedudukan dan peran tenaga administrasi yang begitu penting dalam pengelolaan suatu sekolah sehingga pemerintah melalui Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menetapkan standar tenaga administrasi sekolah. Standar ini mengatur tentang kualifikasi dan kompetensi minimal yang harus dipenuhi oleh

seorang tenaga administrasi sekolah. Sama seperti halnya dalam sebuah sekolah yang sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu sekolah tersebut. Tidak hanya guru atau pengajar tetapi juga tenaga administrasi dalam upaya menunjang mutu pendidikan yang berkaitan dengan proses pendidikan salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas administrasi sekolah. Untuk mengefektifkan administrasi sekolah diperlukan adanya tenaga yang profesional di bidang administrasi sekolah. Tenaga administrasi bertugas menunjuk penanggung jawab di setiap wilayah untuk membantu proses kegiatan sekolah. Karena masalah ini terkait dengan kualitas sekolah dan peran administrator termasuk melayani, memasok, dan membantu semua siswa, sangat ideal bagi staf administrasi yang kompeten dalam administrasi sekolah untuk mengurangi masalah ini dengan mempekerjakan karyawan administrasi yang berkompeten

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini tertarik untuk melakukan penelitian tambahan untuk mengkaji bagaimana kepala sekolah, majelis guru dan pegawai administrasi dapat meningkatkan manajemen mutu sekolah. Dengan begitu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yaitu penelitian dengan judul yang didasarkan pada uraian di atas: **“Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Negeri 9 Kabupaten Muaro Jambi”**.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 9 Muaro Jambi?

2. Bagaimana strategi dalam meningkatkan manajemen mutu sekolah ?
3. Apa saja kendala yang dihadapi sekolah dalam meningkatkan manajemen mutu ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas penulisan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 9 Muaro Jambi.
2. Untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan manajemen mutu sekolah.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi sekolah dalam meningkatkan manajemen mutu.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperjelas teori yang ada serta memberikan gambaran dengan detail bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu di SMA Negeri 9 Muaro Jambi. Untuk dapat mencapai tujuan.
- b. Dapat dijadikan sumber informasi ilmiah bagi peneliti yang berkaitan dengan implementasi manajemen mutu terpadu SMA Negeri 9 Muaro Jambi.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

- a. Para peneliti, temuan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman kita, khususnya yang berkaitan dengan penerapan manajemen mutu terpadu.
- b. Untuk memajukan pengetahuan di bidang manajemen pendidikan, peneliti selanjutnya dapat menggunakan hasil penelitian sebagai pedoman untuk melakukan penelitian tambahan, khususnya penelitian tentang elemen lain dari peran staf administrasi dalam meningkatkan manajemen mutu sekolah.
- c. Pembaca, semoga hasil penelitian ini dapat membantu pembaca memperoleh pemahaman dan pengetahuan, khususnya terkait dengan peran pegawai tata usaha dalam peningkatan manajemen mutu sekolah.
- d. Skripsi ini dapat digunakan oleh organisasi, seperti SMA Negeri 9 Muaro Jambi, sebagai informasi untuk pertimbangan di masa mendatang dalam mempertahankan dan meningkatkan manajemen mutu sekolah.
- e. Dapat dimanfaatkan sebagai sumber atau gambaran untuk membantu SMA Negeri 9 Muaro Jambi meningkatkan kualitas layanan manajemennya.