

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA MANAJEMEN SEKOLAH
(Studi pada 42 SMK di Kabupaten Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

ILHAM JOMBANG PRASOJO
NIM. 12010113130286

FAKULTAS EKONOMIKA & BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2017

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ilham Jombang Prasojo
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113130286
Fakultas/Jurusan : Ekonomika & Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : ***ANALISIS PENGARUH
FAKTOR-FAKTOR TOTAL
QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA
MANAJEMEN SEKOLAH
(Studi pada 42 SMK di Kabupaten
Semarang)***

Dosen Pembimbing : Drs. Budi Sudaryanto, MT.

Semarang, 17 Juli 2017

Dosen Pembimbing,

(Drs. Budi Sudaryanto, MT.)

NIP : 19580520 198503 100

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Ilham Jombang Prasajo
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113130286
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : ***ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA MANAJEMEN SEKOLAH (Studi pada 42 SMK di Kabupaten Semarang)***

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal : 08 Agustus 2017

Tim Penguji:

1. Drs. Budi Sudaryanto, MT. (.....)
2. Dra. Amie Kusumawardhani, M.sc,Ph.D. (.....)
3. Dr. Mahfudz, SE,MT. (.....)

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ilham Jombang Prasajo, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Analisis Pengaruh Faktor-Faktor *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajemen Sekolah (Studi pada 42 SMK di Kabupaten Semarang)”** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis lainnya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 17 Juli 2017

Yang membuat pernyataan,

(Ilham Jombang Prasajo)

NIM: 12010113130286

ABSTRACT

This study is based on the findings from a survey conducted by Learning Curve-Pearson which states that Indonesia is the lowest country in terms of educational attainment (Educational Attainment) and cognitive skills (Cognitive Skills) owned from 40 countries. This study aims to test the total quality management that includes management leadership (X1); Engagement & empowerment of staff / employees (X2); Customer focus (X3); Process management (X4), continuous improvement (X5) on school management performance (Y).

This study used questionnaire method to 126 respondents consisting of principals and principals assisting the principal in implementing the quality policy that took place in 42 Vocational High Schools in Semarang Regency incorporated into MKKS (Majelis Kerja Kepala Sekolah).

Method of data analysis conducted in this study using multiple linear regression analysis with several statistical tests, namely: instrument test; classic assumption test; And goodness of fit test. Based on the analysis of existing statistical data, the research conducted to meet the rules of all statistical tests have been presented and all independent variables that exist have a positive and significant relationship to the dependent variable.

Keywords: Management Leadership; Engagement & Empowerment of Staff / Employees; Customer Focus; Process Management; Continuous Improvement; School Management Performance

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil temuan dari survey yang dilakukan oleh *Learning Curve-Pearson* yang menyatakan bahwa Indonesia merupakan negara terendah di dalam hal pencapaian pendidikan (*Educational Attainment*) dan keterampilan kognitif (*Cognitive Skills*) yang dimiliki dari 40 negara. Penelitian ini bertujuan untuk menguji *total quality management* yang meliputi kepemimpinan manajemen (X_1); pelibatan & pemberdayaan staf / karyawan (X_2); fokus pelanggan (X_3); manajemen proses (X_4), perbaikan berkesinambungan (X_5) terhadap kinerja manajemen sekolah (Y).

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner terhadap 126 responden yang terdiri dari para kepala sekolah & pihak yang membantu kepala sekolah di dalam pengimplementasian kebijakan kualitas yang berlangsung pada 42 Sekolah Menengah Kejuruan di Kabupaten Semarang yang tergabung ke dalam MKKS (Majelis Kerja Kepala Sekolah).

Metode analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan analisis linear regresi berganda dengan beberapa uji statistik, yakni: uji instrumen; uji asumsi klasik; dan uji *goodness of fit*. Berdasarkan analisis data statistik yang ada, penelitian yang dilakukan memenuhi kaidah seluruh uji statistik yang telah dipaparkan dan seluruh variabel independen yang ada mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Kata Kunci: Kepemimpinan Manajemen; Pelibatan & Pemberdayaan Staf/Karyawan; Fokus Pelanggan; Manajemen Proses; Perbaikan Berkesinambungan; Kinerja Manajemen Sekolah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

And [remember] when your Lord proclaimed, 'If you are grateful, I will surely increase you [in favor]; but if you deny, indeed, My punishment is severe.' "

“Dan [ingat] ketika Tuhanmu menyatakan, 'Jika Anda bersyukur, saya pasti akan meningkatkan Anda [yang mendukung]; Tapi jika Anda menyangkal, sesungguhnya, hukuman saya sangat berat. ' "

(Surah Ibrahim [14:7])

“Bebaskanlah pikiranmu niscaya pikiranmu akan menjadi alami ”

**(Miyamoto
Musashi)**

*“why do we fall?
So we can learn to
pick ourselves
up”*

“Mengapa kita
terjatuh? Agar
kita dapat belajar
untuk
menempatkan diri
kita bangkit.”

**(Thomas Wayne-
Batman Begins)**

***Skripsi ini saya persembahkan
untuk:***

*Mereka yang saya
sayangi dan orang-
orang yang berharga
dalam hidup saya*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya; serta sholawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KEPEMIMPINAN; PELIBATAN & PEMBERDAYAAN STAF/KARYAWAN; FOKUS PELANGGAN; MANAJEMEN PROSES; & PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN TERHADAP KINERJA MANAJEMEN SEKOLAH (Studi pada 42 SMK di Kabupaten Semarang)” dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi yang ada tidak dapat terselesaikan dengan baik apabila tanpa bantuan dari berbagai pihak yang ada, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Bapak Drs. Budi Sudaryanto, MT. selaku dosen pembimbing atas kesabaran maupun waktu luang yang diberikan untuk membimbing, serta arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan menjadikan penulis lebih bersemangat lagi di dalam menimba ilmu pengetahuan yang ada.
4. Bapak Drs. R.. Djoko Sampurno selaku Dosen Wali yang telah memberikan penngarahan daa nasehat selama masa perkuliahan

di Jurusan Manajemen Program Studi S1 Reguler 1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

5. Bapak dan Ibu Dosen program S1 Reguler I Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan.
6. Bapak Heri Santosa, S.pd selaku kepala sekolah di SMK Muhammadiyah Susukan yang telah membantu saya di dalam mensosialisasikan penyebaran kuesioner yang ada.
7. Alm. Ibunda tercinta yang sangat penulis sayangi dan tidak akan pernah penulis lupakan kasih sayangnya. Ayah tersayang yang selalu menyayangi penulis dengan tulus hati, seorang sosok yang selalu memilih kesederhanaan; bijaksana; & tidak pernah kenal lelah di dalam keluarga.
8. Kedua adikku yang lucu dan terkadang mengesalkan, Mutiara Prasenda & Hade Satrio Wicaksono, kedua sosok yang menjadi sumber semangat bagi penulis di dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
9. Keluarga besar yang saya miliki, yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
10. Seluruh teman yang penulis miliki; temen-temen dari SDI YAKMI, teman-teman dari SMPN 13 Tangerang, teman-teman dari SMK TELKOM Sandhy Putra Jakarta; teman-teman di komplek Kunciran Mas Permai Tangerang, teman-teman di Desa Purworejo Rembang, teman-teman KKN, teman-teman kelompok main di Semarang (Kader Perindo), teman-teman di jurusan operasional, teman-teman di Manajemen 2013, & teman-teman di Universitas Diponegoro Semarang.
11. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Semarang, 17 Juli 2017

Penulis

Ilham Jombang P.

12010113130286

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTARCT.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Kualitas	18
2.1.2 Kualitas Dalam Konteks Pendidikan.....	20
2.1.3 Dimensi Kualitas.....	23
2.1.4 Dimensi Kualitas dalam Pendidikan.....	25
2.2 <i>Total Quality Management</i>	28
2.2.1 Prinsip TQM	32
2.3 <i>Total Quality Management</i> Dalam Pendidikan	37
2.3.1 Kepemimpinan Manajemen.....	43
2.3.2 Pelibatan dan Pemberdayaan Staf / karyawan	46
2.3.3 Fokus Kepada Pelanggan.....	48

2.3.4 Manajemen Proses	51
2.3.5 Perbaikan Berkesinambungan.....	54
2.4 Kinerja Manajemen Sekolah	57
2.5 Penelitian Terdahulu.....	60
2.6 Pengembangan Hipotesis	61
2.6.1 Pengaruh antara Kepemimpinan Manajemen terhadap Kinerja Manajemen Sekolah	61
2.6.2 Pengaruh antara Pelibatan & Pemberdayaan Pengajar/Staf terhadap Kinerja Manajemen Sekolah	62
2.6.3 Pengaruh antara Fokus Kepada Pelanggan terhadap Kinerja Manajemen Sekolah	63
2.6.4 Pengaruh antara Manajemen Proses terhadap Kinerja Manajemen Sekolah	64
2.6.5 Pengaruh antara Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kinerja Manajemen Sekolah	64
2.7 Kerangka Pemikiran	65
BAB III METODE PENELITIAN	67
3.1 Desain Penelitian	67
3.2 Variabel Penelitian	67
3.2.1 Variabel Tidak Bebas (<i>Dependent</i>).....	67
3.2.2 Variabel <i>Independent</i>	68
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya.....	68
3.4 Populasi dan Sample Penelitian	73
3.4.1 Populasi.....	73
3.4.2 Sampel	73
3.5 Jenis dan Sumber Data	77
3.5.1 Data Primer	77
3.5.2 Data Sekunder.....	78
3.6 Metode Pengumpulan Data	78
3.7 Metode Analisis Data	79
3.7.1 Analisis Regresi Berganda.....	79
3.7.2 Uji Realibilitas dan Validitas	81
3.7.2.1 Uji Validitas.....	81
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	81
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	82

3.7.3.1 Uji Multikolinearitas	82
3.7.3.2 Uji Heterokedasitas	83
3.7.3.3 Uji Normalitas	84
3.7.4 Uji Goodness of Fit.....	85
3.7.4.1 Uji Statistik F.....	85
3.7.4.2 Uji Statistik t.....	86
3.7.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)	87
BAB IV ANALISIS DATA & PEMBAHASAN	88
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	88
4.1.1 Gambaran Umum Sekolah Menengah Kejuruan	88
4.1.1.1 Gambaran Umum Sekolah Menengah Kejuruan.....	88
4.1.1.2 Daftar SMK di Kabupaten Semarang.....	90
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	92
4.2.1.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	93
4.2.1.3 Gambaran Umum Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	94
4.2.1.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Pengabdiaan	95
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	96
4.3.1 Analisis Indeks Jawaban.....	96
4.3.1.1 Analisis Indeks Variabel Kepemimpinan Mannajemen	97
4.3.1.2 Analisis Indeks Variabel Pelibatan & Pemeberdayaan Staf/Karyawan	98
4.3.1.3 Analisis Indeks Variabel Fokus Pelanggan	100
4.3.1.4 Analisis Indeks Variabel Manajemen Proses	101
4.3.1.5 Analisis Indeks Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	102
4.3.1.6 Analisis Indeks Variabel Kinerja Manajemen Sekolah.....	104
4.4 Uji Instrumen & Pembahasan.....	105
4.4.1 Uji Validitas	105
4.4.2 Uji Reliabilitas	107
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	109
4.4.3.1 Uji Normalitas	109
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas	112
4.4.3.3 Uji Heterokedasitas	115
4.4.4 Uji Goodness of Fit.....	118

4.4.4.1 Uji F.....	118
4.4.4.2 Uji t.....	119
4.4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	121
4.5 Pembahasan	122
4.5.1 Pengaruh Kepemimpinan Manajemen terhadap Kinerja Manajemen Sekolah	122
4.5.2 Pengaruh Pelibatan & Pemberdayaan Staf / Karyawan terhadap Kinerja Manajemen Sekolah	123
4.5.3 Pengaruh Fokus Pelanggan terhadap Kinerja Manajemen Sekolah ...	124
4.5.4 Pengaruh Manajemen Proses terhadap Kinerja Manajemen Sekolah ..	125
4.5.5 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kinerja Manajemen Sekolah	127
BAB V PENUTUP.....	129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Saran Penelitian	132
5.2.1 Saran Bagi Sekolah.....	132
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang	138
5.3 Keterbatasan Penelitian	139
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	149

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Pemetaan Kualitas Sekolah di Beberapa Negara oleh Pearson Tahun 2014	4
Tabel 1.2 Hasil Ujian Nasional & Indeks Integritas Ujian Nasional SMK di Kabupaten Semarang 2015-2017 (Poin).....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	60
Tabel 3.1 Variabel Penelitian & Definisi Operasional	69
Tabel 3.2 Data Sekolah Menengah Kejuruan Kabupaten Semarang 2017	75
Tabel 4.1 Daftar SMK di Kabupaten Semarang	90
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia	94
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	94
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Pengabdian	95
Tabel 4.6 Data Nilai Indeks Variabel Kepemimpinan Manajemen	97
Tabel 4.7 Data Nilai Indeks Variabel Pelibatan & Pemberdayaan Staf/Karyawan	99
Tabel 4.8 Data Nilai Indeks Variabel Fokus Pelanggan	100
Tabel 4.9 Data Nilai Indeks Variabel Manajemen Proses	102
Tabel 4.10 Data Nilai Indeks Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	103
Tabel 4.11 Data Nilai Indeks Variabel Kinerja Manajemen Sekolah.....	104
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas.....	106
Tabel 4.13 Kriteria Koefisien Reliabilitas	108
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	108
Tabel 4.15 Uji Normalitas dengan Kolmogorof-Smirnov (K-S)	112
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	113
Tabel 4.17 Matrix Korelasi Variabel Independen.....	114
Tabel 4.18 Uji Heterokedasitas dengan Metode <i>Glesjer</i>	117
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	118
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	119
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R).....	121

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Siklus Shewert.....	35
Gambar 2.2 Lima Pilar Sekolah Bermutu Total	39
Gambar 2.3 Pengklasifikasian Pelanggan Di Dalam Pendidikan	50
Gambar 2.4 Diagram Proses Manajemen	53
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	66
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Grafik Histogram	110
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan <i>Normal Probability Plot</i>	111
Gambar 4.3 Uji Heterokedasitas	116

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Surat Keterangan Penelitian	149
Lampiran B Kuesioner Penelitian	151
Lampiran C Tabel Penelitian	158
Lampiran D Hasil Uji Instrumen	165
Lampiran E Hasil Uji Asumsi Kasik.....	174
Lampiran F Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	180

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era global seperti saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di berbagai belahan dunia sangatlah pesat. Ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) merupakan salah satu hal yang menjadi tolak ukur tingkat kesejahteraan suatu bangsa. Hal ini dikarenakan suatu ilmu pengetahuan dan teknologi yang dimiliki oleh suatu bangsa merupakan pencerminan dari adanya tingkat kecerdasan dan intelektual dari suatu bangsa yang ada. Selain pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, ada hal-hal lainnya yang tidaklah kalah pentingnya; yakni pengembangan terhadap nilai-nilai moral, budi pekerti, dan akhlak. Hal ini diperlukan guna menyelaraskan kebutuhan manusia sebagai seorang makhluk yang berakal dan beradab. Kebutuhan manusia akan adanya ilmu pengetahuan dan nilai-nilai moral ini dapat dijembatani dengan adanya suatu pendidikan. Hal ini sesuai dengan tujuan pendidikan yang berada di dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 bab II pasal 3 tentang sistem pendidikan nasional yang menjelaskan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban

bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkhak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab.

Adapun definisi pendidikan menurut *Dictionary of Education* menyatakan bahwa pendidikan adalah proses seseorang mengembangkan kemampuan, sikap dan bentuk-bentuk tingkah laku lainnya di dalam masyarakat tempat ia hidup, proses sosial yang dimana seseorang dihadapkan pada pengaruh lingkungan yang terpilih dan terkontrol (khususnya yang datang dari sekolah), sehingga dapat memperoleh atau mengalami perkembangan kemampuan sosial dan kemampuan individu yang optimal. Dari definisi yang telah diuraikan dapat diketahui bahwa lembaga-lembaga pendidikan / sekolah-sekolah memiliki suatu peranan yang sangat besar di dalam proses pendidikan yang ada.

Dalam menjaga kualitas yang ada, lembaga pendidikan yang bersangkutan memiliki berbagai bentuk strategi operasional yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kinerjanya. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan sangat didukung oleh berbagai aspek yang ada tergantung dari input-proses-output dari

lembaga pendidikan tersebut. Input dari suatu lembaga pendidikan adalah murid, guru, fasilitas, kurikulum merupakan *raw-input* dan instrumental input yang jika baik tentunya akan menghasilkan proses pelayanan yang baik dan akhirnya menghasilkan output yang baik yaitu siswa / mahasiswa yang berkualitas yang mampu bersaing (Baheramsyah, 2012).

Meskipun demikian, akan tetapi sangat disayangkan bahwa Indonesia belumlah dapat mengakomodasikan kepentingan pendidikan yang berkualitas dengan baik, hal ini terlihat dari hasil survei yang menyatakan bahwa Indonesia merupakan salah satu negara yang termasuk ke dalam 10 negara yang bekinerja terendah dalam masalah pendidikan yang dimiliki dari 40 negara yang ada. Adapun kesepuluh negara tersebut, adalah sebagai berikut: Rumania; Chili; Yunani; Turki; Thailand; Kolumbia; Argentina; Brazil; Meksiko; dan Indonesia (*Learning Curve-Pearson,2014*).

Tabel 1.1
Hasil Pemetaan Kualitas Sekolah di Beberapa Negara oleh *Pearson*
Tahun 2014

Contry A to Z	Overall		Cognitive Skils		Educational Attainment	
South Korea	Rank 1	1.30	Rank 2	1.35	Rank 1	1.19
Japan	Rank 2	1.03	Rank 4	1.20	Rank 6	0.70
Singapore	Rank 3	0.99	Rank 1	1.65	Rank 33	-0.33*
Hong Kong-China	Rank 4	0.96	Rank 3	1.34	Rank18	0.20*
Finland	Rank 5	0.92	Rank 5	0.99	Rank 4	0.79
United Kingdom	Rank 6	0.67	Rank 5	0.99	Rank 2	0.96
Canada	Rank 7	0.60	Rank 6	0.77	Rank 15	0.25
Netherlads	Rank 8	0.58	Rank 7	0.57	Rank 7	0.58
Ireland	Rank 9	0.51	Rank 10	0.49	Rank 10	0.55
Poland	Rank 10	0.50	Rank 16	0.33	Rank 3	0.85
Denmark	Rank 11	0.46	Rank 17	0.32	Rank 5	0.75
Germany	Rank 12	0.41	Rank 12	0.48	Rank 14	0.28
Rusia	Rank 13	0.40	Rank 9	0.50	Rank 21	0.19*
United States	Rank 14	0.39	Rank 11	0.49	Rank 20	0.19
Australia	Rank 15	0.38	Rank 13	0.43	Rank 13	0.29
New Zealand	Rank 16	0.35	Rank 21	0.23	Rank 8	0.57*
Israel	Rank 17	0.30	Rank 14	0.35	Rank 22	0.18*
Belgium	Rank 18	0.28	Rank 15	0.33	Rank 18	0.20*
Czech Republic	Rank 19	0.27	Rank 20	0.28	Rank 16	0.25
Switzerland	Rank 20	0.25	Rank 23	0.20	Rank 12	0.35
Norway	Rank 21	0.21	Rank 27	0.02	Rank 9	0.57
Hungary	Rank 22	0.17	Rank 19	0.28	Rank 24	-0.04
France	Rank 23	1.30	Rank 18	0.29	Rank 26	-0.07*
Swedan	Rank 24	0.17	Rank 25	0.15	Rank 17	0.22
Italy	Rank 25	0.11	Rank 24	0.20	Rank 27	-0.08
Austria	Rank 26	0.10	Rank 22	0.22	Rank 29	-0.13
Slovakia	Rank 27	0.09	Rank 29	-0.14	Rank 11	0.54

Portugal	Rank 28	0.04	Rank 26	0.13	Rank 30	-0.14
Spain	Rank 29	-0.08	Rank 28	-0.09	Rank 25	-0.06
Bulgaria	Rank 30	-0.26	Rank 30	-0.39	Rank 23	0.01*
Romania	Rank 31	-0.44	Rank 31	-0.62	Rank 28	-0.08*
Chile	Rank 32	-0.79	Rank 34	-1.06	Rank 32	-0.26
Greece	Rank 33	-0.86	Rank 33	-0.83	Rank 35	-0.93
Turkey	Rank 34	-0.94	Rank 32	-0.68	Rank 38	-1.46
Thailand	Rank 35	-1.16	Rank 35	-1.09	Rank 37	-1.30*
Colombia	Rank 36	-1.25	Rank 36	-1.56	Rank 34	-0.64*
Argentina	Rank 37	-1.49	Rank 40	-2.14	Rank 31	-0.20*
Brasil	Rank 38	-1.73	Rank 39	-2.06	Rank 36	-1.08*
Mexico	Rank 39	-1.76	Rank 38	-1.78	Rank 39	-1.73
Indonesia	Rank 40	-1.84	Rank 37	-1.71	Rank 40	-2.11

Z- Score (number of standard deviation above or below the mean)

(Catatan: *Karena terdapat adanya variasi dari negara-negara yang bersangkutan di dalam metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kelulusan, EIU [Economist Intelligence Unit] menerapkan saran yang diberikan oleh Panel Penasehat yakni dengan menggunakan data tingkat kelulusan yang dimiliki oleh OECD, sebagai acuan utama. Ketika terdapat adanya suatu data OECD [The Organisation for Economic Co-operation and Development] yang tidak tersedia, maka data yang dimiliki oleh departemen nasional atau biro statistik yang ada diperiksa untuk dipertimbangkan keabsahan yang dimiliki, untuk selanjutnya digunakan apabila data tersebut dianggap layak. Dalam beberapa kasus, tidak ada data mengenai tingkat kelulusan sekunder dan / atau tersier yang tersedia. Dalam keadaan seperti ini, negara diberikan skor berdasarkan rata-rata pada suatu indikator terkait. Salah satu kelemahan dari adanya suatu pemberian skor rata-rata kepada negara yang bersangkutan, yakni apabila pada kenyataannya suatu negara yang bersangkutan memiliki skor yang lebih buruk dari rata-rata indikator, maka Indeks akan meningkatkan skor yang ada dan sebaliknya. Namun demikian, hal ini dianggap sebagai suatu bentuk metode yang paling transparan dan adil yang tersedia. Hal ini juga berlaku bagi negara untuk mengukur tingkat buta huruf, di mana tidak diketemukan data internasional yang berfungsi sebagai pembanding yang tersedia)

Sumber : <http://thelearningcurve.pearson.com/index/index-ranking>, 2014

Dari Tabel 1.1 dapat terlihat bahwa peringkat Indonesia menempati peringkat terakhir di dalam pencapaian pendidikan yang dimiliki (*Educational Attainment*), dengan skor -2.11 ; Untuk keterampilan kognitif yang dimiliki (*Cognitive Skills*), Indonesia berada di peringkat 37 dengan skor -1.711; dan untuk

penilaian secara keseluruhannya (*Overall*) Indonesia berada di peringkat terakhir dengan skor -1.84.

Hasil indeks ini dapat dijadikan sebagai suatu rujukan yang ada; yakni, kualitas penyelenggaraan pendidikan yang dimiliki oleh sekolah-sekolah yang ada di Indonesia masih sangat rendah. Jika kita melakukan perbandingan kualitas sekolah-sekolah yang ada di Indonesia dengan negara tetangga, seperti :Thailand. Peringkat Indonesia menurut hasil survey yang dilakukan oleh *Learning Curve-Pearson* pada tahun 2014 masihlah berada di bawah peringkat yang dimiliki oleh Thailand yang menempati peringkat ke-35; dengan pencapaian poin keterampilan kognitif sebesar -1,09 dan poin pencapaian pendidikan sebesar -1,30.

Indeks yang dikeluarkan oleh *Learning Curve-Pearson* merupakan data *set* yang mengacu kepada PISA (*Program of International Student Assesment*), TIMSS (*Trends In International Mathematics and Science Study*), dan PIRLS (*Progress In International Reading Literacy*) yang dikombinasikan dari data negara individu seperti tingkat buta huruf dan kelulusan; kategori-kategori tersebut merupakan salah satu interpretasi di mana sistem sekolah bekerja dengan baik. Data survey yang dikeluarkan oleh lembaga *Learning Curve-Pearson* merupakan salah rujukan yang bermanfaat untuk mengetahui bahwa masih

rendahnya kualitas pendidikan yang dimiliki oleh Indonesia dibandingkan dengan negara-negara lainnya di dunia di dalam melakukan penyelenggaraan pendidikan yang ada.

Masalah kualitas pendidikan yang ada nampaknya tidak hanya terhenti pada skala nasional, akan tetapi masalah kualitas pendidikan yang ada juga memiliki dampak yang cukup besar pada beberapa daerah yang ada di Indonesia.

Salah satu daerah yang mengalami permasalahan terhadap kualitas pendidikan adalah Kabupaten Semarang. Kabupaten Semarang merupakan salah satu daerah yang memiliki kekayaan sumberdaya alam melimpah yang keberadaannya mampu menjadi daya tarik bagi para investor dalam maupun luar negeri untuk melakukan kegiatan perindustrian di sekitar kawasan tersebut. Selain itu; Kabupaten Semarang juga memiliki keunggulan dari sisi geografis yang strategis. Akan tetapi sangat disayangkan bahwa kualitas penyelenggaraan pendidikan di Kabupaten Semarang masih rendah, hal ini sejalan dengan data yang dilaporkan oleh Kementerian Pendidikan & Kebudayaan (KEMENDIKBUD). Hal ini dapat terlihat dari hasil ujian nasional yang diselenggarakan pada tiga tahun terakhir yang mengalami penurunan dari waktu ke waktu, yakni pada tahun 2015-2017.

Tabel 1.2
Hasil Ujian Nasional & Indeks Integritas Ujian Nasional SMK di Kabupaten Semarang 2015-2017 (Poin)

Nama Sekolah	Status	Jumlah Peserta	2017		2016		2015	
			Rerata UN	IIUN	Rerata UN	IIUN	Rerata UN	IIUN
SMK WIDYA PRAJA UNGARAN	S	187	56,3	UNBK	57,13	UNBK	65,82	76,42
SMK TARUNATAMA GETASAN	S	89	53,22	UNBK	62,31	UNBK	65,35	80,43
SMK PERINTIS 29 UNGARAN	S	42	59,18	UNBK	61,4	80,14	65,12	80,17
SMK MASEHI PSAK AMBARAWA	S	48	64,69	UNBK	63,2	79,41	69,86	82,17
SMK KANISIUS UNGARAN	S	30	57,17	UNBK	61,67	79,92	66,87	81,3
SMK ISLAM SUDIRMAN 1 AMBARAWA	S	122	59,06	UNBK	66,26	UNBK	69,7	79,22
SMK BUDI DHARMA	S	20	45,93	UNBK	45,46	82,02	48,69	80,31
SMK DR. TJIPTO AMBARAWA	S	61	50,52	UNBK	52,44	UNBK	69,79	68,2
SMK THERESIANA BANDUNGAN	S	17	58,61	UNBK	56,2	82,49	57,11	77
SMK SUWAKUL UNGARAN	S	9	54,51	UNBK	55,89	74	61,72	74,33
SMK NEGERI 1 BAWEN	N	559	60,23	UNBK	61,6	UNBK	66,01	75,26
SMK NU UNGARAN	S	267	54,42	UNBK	47,74	UNBK	60,76	UNBK
SMK NEGERI 1 TENGARAN	N	534	63,06	UNBK	65,44	UNBK	75,3	69,65
SMK NEGERI 1 BANCAK	N	319	58,96	UNBK	61,78	UNBK	62,95	78,76
SMK MUHAMMADIYAH UNGARAN	S	16	52,73	UNBK	50,07	82,83	67,63	53,67
SMK MUHAMMADIYAH SUSUKAN	S	111	54,29	UNBK	62,93	67,74	60,22	76,78
SMK MUHAMMADIYAH SURUH	S	252	58,27	UNBK	59,29	74,31	68,09	72,91
SMK ISLAM SUDIRMAN UNGARAN	S	118	49,82	UNBK	54,23	73,04	63,72	73,09
SMK ISLAM SUDIRMAN 2 AMBARAWA	S	56	58,57	UNBK	57,89	UNBK	62,83	80,86
SMK TELEKOMUNIKASI TUNAS HARAPAN	S	253	68,15	UNBK	70,46	UNBK	74,39	UNBK
SMK NEGERI KALIWUNGU	N	330	59,09	UNBK	60,17	UNBK	63,34	UNBK
SMK NEGERI 1 JAMBU	N	259	61,48	UNBK	63,9	76,4	65,1	78,89
SMK NU SURUH	S	41	55,84	UNBK	57,79	72,04	64,53	78,27
SMK AL-ITTIHAD BRINGIN	S	5	47,99	UNBK	56,99	75,5	58,68	-
SMK NEGERI 1 PRINGAPUS	N	288	55,54	UNBK	58	UNBK	68,41	71,23
SMK NU ROUDLOTUL FURQON BANYUBIRU	S	51	46,33	UNBK	61,5	UNBK	62,95	81,88
SMK MUHAMMADIYAH SUMOWONO	S	51	56,73	UNBK	59,15	75,72	63,83	82,07
SMK BINA NUSANTARA	S	349	55,76	UNBK	56,12	UNBK	63,29	76,44

SMK NEGERI 1 PABELAN	N	135	59,89	UNBK	60,83	77,42	68,18	78
SMK SPP KANISIUS AMBARAWA	S	24	56,38	UNBK	57,92	82,21	59,74	78,54
SPMA NEGERI H. MOENADI	N	119	63,98	UNBK	64,69	UNBK	74,62	74,48
SMK VISI MEDIA INDONESIA	S	27	63,89	UNBK	71,77	79,38	72,34	81,1
SMK GAJAH MADA	S	25	54,84	UNBK	56,34	82,61	56,85	79,33
SMK MIFTAHUL ULUM	S	15	59,48	UNBK	52,04	81,76	67,78	71,21
SMK WIKRAMA 1 KAB. SEMARANG	S	21	61,08	UNBK	58,33	UNBK	64,71	83,88
SMK NU TUNAS BANGSA BRINGIN	S	9	63,11	UNBK	56,94	78,2	61,63	80,63
SMK KESEHATAN DARUSSALAM BERGAS	S	70	61,86	UNBK	62,87	77,94	-	-
SMK TUNAS PARIWISATA UNGARAN	S	51	49,51	UNBK	-	-	-	-
SMK TERPADU AL-HUDA SUSUKAN	S	18	53,21	UNBK	53,58	81,37	-	-
SMK NUSAPERSADA TENGARAN	S	56	59,19	UNBK	-	-	-	-
SMK AL MUSTAKIM	S	29	57,54	UNBK	-	-	-	-
Jumlah			2340,4	UNBK	2242,32	1716,5	2338	2456,5
Rata-rata			57,08	UNBK	59	78,02	64,94	76,77

(Keterangan:* UNBK= Ujian Nasional Berbasis Komputer; UN = Ujian Nasional; IIUN=Indeks Integritas Ujian Nasional)

Sumber : Puspendik, 2017, diolah

Pada tabel 1.2 yang ada dapat terlihat bahwa nilai rerata ujian nasional SMK di kabupaten Semarang selama kurun waktu 2015-2017 selalu mengalami penurunan. Pada tahun 2015 hasil perolehan rerata ujian nasional di jenjang pendidikan SMK di kabupaten Semarang sebesar 69,94 poin. Pada tahun 2016 hasil perolehan rerata nilai ujian nasional tersebut mulai mengalami penurunan menjadi 59 poin atau mengalami penurunan sebesar 10,94 poin dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2017 rerata hasil nilai ujian nasional pada jenjang pendidikan SMK di kabupaten Semarang kembali mengalami penurunan sebesar 2,08 poin atau berada pada nilai perolehan sebesar 57,08 poin. Hasil perolehan rerata ujian nasional yang ada pada jenjang pendidikan SMK berbanding terbalik terhadap perolehan nilai rerata indeks integritas ujian nasional yang ada. Pada

perolehan rerata indeks integritas ujian nasional di kabupaten Semarang selama kurun waktu 2015-2017 selalu mengalami peningkatan. Hal ini dapat terlihat dari adanya rerata nilai indeks integritas ujian nasional yang ada selama kurun waktu tersebut, yakni: Pada tahun 2015 perolehan rerata nilai indeks integritas ujian nasional pada jenjang pendidikan SMK di kabupaten Semarang sebesar 76,77 ; Pada tahun 2016 perolehan rerata nilai indeks integritas ujian nasional pada jenjang pendidikan SMK di kabupaten Semarang sebesar 78,02; Sedangkan pada tahun 2017 rerata nilai indeks integritas ujian nasional yang ada tidaklah tersedia, hal ini disebabkan karena pada tahun ini seluruh penyelenggaraan ujian nasional pada jenjang pendidikan SMK di kabupaten Semarang telah menggunakan ujian nasional berbasis komputer secara menyeluruh.

Kesenjangan antara kenaikan rerata indeks integritas ujian nasional dan penurunan rerata hasil ujian nasional yang ada selama kurun waktu 3 tahun terakhir merupakan suatu hal yang mengindikasikan bahwa belum diterapkannya suatu manajemen kualitas total secara menyeluruh di jenjang pendidikan SMK di kabupaten Semarang. Fakta ini menginterpretasikan bahwa sekolah-sekolah pada jenjang pendidikan SMK di kabupaten Semarang masih belum dapat menyelaraskan suatu konsep kualitas yang hakiki pada pendidikan; yakni suatu kualitas yang berorientasi kepada hasil dan proses secara bersama-sama.

Berdasarkan deskripsi-deskripsi terhadap permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti menilai perlu adanya suatu sistem manajemen pengendalian kualitas terhadap sekolah-sekolah pada jenjang Sekolah Menengah

Kejuruan yang ada di kabupaten Semarang. Sistem manajemen pengendalian kualitas ini diharapkan nantinya dapat membantu Sekolah Menengah Kejuruan yang ada di kabupaten Semarang di dalam menjaga serta meningkatkan kinerja lembaga pendidikan yang ada, yang pada gilirannya dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan yang ada di kabupaten Semarang. *Total Quality Management (TQM)* dapat dijadikan sebagai salah satu pilihan yang tepat di dalam pengimplementasian terhadap pengendalian dan peningkatan kualitas yang ada. *Total Quality Management* merupakan pengelolaan seluruh organisasi sehingga unggul dalam semua aspek produk dan jasa yang penting bagi pelanggan (Heizer & Render, 2009). Selama beberapa dekade terakhir, industri manufaktur telah memahami bahwa untuk tetap dapat bertahan di persaingan global maka yang diperlukan adalah suatu perbaikan yang berkesinambungan; meningkatkan kinerja organisasi adalah suatu hal yang diperlukan (Crosby, 1979; Deming, 1986; Neves dan Nakhai, 1993; Mele dan Colucio, 2006). Dalam konteks ini, Total Quality Management telah diterima sebagai suatu proses disiplin dalam industri manufaktur untuk mengatasi perubahan pasar dan berfokus kepada kualitas dari produk dan jasa yang mereka hasilkan. Pertanyaan pun muncul;

“Apakah TQM dapat diimplementasikan di dunia pendidikan?”.

Meskipun TQM merupakan suatu konsep yang berakar dari dunia industri manufaktur, ada suatu dorongan yang kuat untuk mengadopsi TQM dalam organisasi pendidikan (Owlia dan Aspinwall, 1998; Moreland dan Clark, 1998; Srinkhatan dan Dalrymple, 2004; dan Telford dan Masson, 2005). Banyak peneliti (Brigham, 1993; Susan, 1995; Knoch dan Fisher, 1998; Bath dkk., 2004 dan Gambut dkk., 2005) merasa bahwa prinsip-prinsip TQM pastinya dapat berkontribusi pada peningkatan di pendidikan tinggi, khususnya terhadap reformasi kurikulum. Dari adanya pendapat para ahli ini dapat dipastikan bahwa TQM tidak hanya bisa diimplementasikan kepada dunia industri manufaktur melainkan juga dapat diimplementasikan pula kedalam dunia pendidikan.

Oleh karena itu, penulis menjadi sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pendidikan dengan menggunakan variabel-variabel yang mengacu kepada konsep TQM sebagai variabel *independent* dan *dependent* yang ada. Adapun variabel *independent* dan variabel *dependent* adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Independent*: KEPEMIMPINAN MANAJEMEN; PELIBATAN & PEMBERDAYAAN STAF / KARYAWAN; FOKUS KEPADA

PELANGGAN; MANAJEMEN PROSES; & PERBAIKAN
BERKESINAMBUNGAN

2. Variabel *Dependent*: KINERJA MANAJEMEN SEKOLAH

Penelitian ini akan dilakukan di beberapa sekolah menengah kejuruan (SMK) di kabupaten Semarang. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen dari masing-masing sekolah yang bersangkutan dalam mengetahui kualitas manajemen total / pengimplementasian TQM, serta dapat menjadi salah satu masukan dalam proses peningkatan kualitas dari lembaga pendidikan atau sekolah-sekolah yang ada, agar menjadi lebih efektif dan efisien. Maka penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pendidikan yang berbasis kinerja yang ada dengan judul: “ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA MANAJEMEN SEKOLAH (Studi pada 42 SMK di Kabupaten Semarang).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijabarkan, untuk menjaga kinerja pelayanan pendidikan yang ada sehingga dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang ada. Menurut skripsi / disertasi / jurnal penelitian terdahulu terdapat beberapa strategi TQM yang peneliti adopsikan dan kembangkan yang bersumber dari sehingga dihasilkan 5 variabel independen, yakni : Kepemimpinan Manajemen (X_1) (Arozi,

Moh. 2009); Pelibatan & Pemberdayaan Staf (X_2) (Mwania, S. M. 2015); Fokus kepada pelanggan (X_3) (Sallis, 2002); Manajemen Proses (X_4) (Ewy & Gmitro,2010); Perbaikan Berkesinambungan (X_5) (Bartell, Nancy O.,1996).

Variabel – variabel independen tersebut lalu dihubungkan kepada satu buah variabel dependen, yakni : Kinerja Manajemen Sekolah (Y) (Shirley & Fred,2010). Dari perumusan masalah ini dapat diturunkan menjadi pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan manajemen terhadap kinerja Manajemen Sekolah ?
2. Apakah terdapat pengaruh pelibatan dan pemberdayaan staf / karyawan terhadap kinerja Manajemen Sekolah ?
3. Apakah terdapat pengaruh fokus kepada pelanggan terhadap kinerja manajemen sekolah ?
4. Apakah terdapat pengaruh manajemen proses terhadap kinerja manajemen sekolah?
5. Apakah terdapat pengaruh perbaikan yang berkesinambungan terhadap kinerja manajemen sekolah?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan tentunya memiliki suatu tujuan yang ada, tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan suatu kinerja manajemen sekolah yang efektif dan efisien; yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang ada pada jenjang pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang ada di kabupaten Semarang. Dengan dilakukan penjabaran kerja sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kepemimpinan manajemen terhadap kinerja manajemen sekolah.
2. Menganalisis pengaruh pelibatan dan pemberdayaan staf/karyawan terhadap kinerja manajemen sekolah.
3. Menganalisis pengaruh fokus kepada pelanggan terhadap kinerja manajemen sekolah.
4. Menganalisis pengaruh manajemen proses terhadap kinerja manajemen sekolah.
5. Menganalisis pengaruh perbaikan yang berkesinambungan terhadap kinerja manajemen sekolah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan tentunya memiliki suatu tujuan yang ingin untuk dicapai; Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pertimbangan bagi lembaga pendidikan yang ada di dalam menjaga kualitas pelayanan pendidikan dengan menerapkan *Total Quality Mangement* (TQM).

2. Manfaat Taktis

Sebagai salah satu aspek guna menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pengaplikasian manajemen operasional di dunia pendidikan, serta diharapkan dapat menjadi salah satu refrensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan *Total Quality Management* (TQM) di berbagai bidang.

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini berisi beberapa hal yang diuraikan, diantaranya: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Secara garis besar bab ini membahas mengenai latar belakang permasalahan yang ada, dan tujuan diadakannya penelitian.

BAB II Telaah Pustaka

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori yang mendukung penelitian ini, merupakan penjabaran dari konsep *Total Quality Mangement* (TQM) yang telah diadaptasikan ke dalam dunia pendidikan; Adapun beberapa aspek yang dilihat diantaranya adalah sebagai berikut: kepemimpinan manajemen ; pelibatan dan pemberdayaan staf/karyawan; fokus kepada pelanggan; manajemen proses; dan perbaikan berkesinambungan

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini diuraikan mengenai: Kelayakan penelitian ini dilaksanakan, yang disertai: penjelasan mengenai variabel penelitian, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam Bab ini terdapat beberapa hal yang diuraikan, diantaranya: objek deskripsi penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan tentang hasil analisis tersebut.

BAB V Penutup

Dalam Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran yang diberikan oleh peneliti.