

## **TQM MENGGUNAKAN SIKLUS DEMING DENGAN METODE KONTRAKTUAL SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KARAKTER SISWA**

**Hanifah Kusumawati**

*Magister Manajemen Pendidikan – FKIP – UKSW Salatiga  
hanifahkusumawati00@gmail.com*

**Abstrack:** This study aims to improve the character of student from elementary school through TQM implementation using the Deming cycle with contractual method. The type of this study is action research of school. The research activities carried out by applying the Deming cycle consists of four steps, that is Plan, Do, Check, and Act. The study lasted for two cycles. Data collected by interview and analyzed using descriptive comparative analysis. Obtaining quantitative data described in narrative form, is then performed comparison data to see an increase in the student's character. The findings of the research showed an increased the character of students by 23% in grade 2 and 20% in grade 5.

**Keywords:** TQM, Deming Cycle, Student Character

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan karakter siswa SD melalui implementasi TQM menggunakan siklus Deming dengan metode kontraktual. Jenis penelitian ini adalah penelitian tindakan sekolah dengan metode kombinasi (kualitatif dan kuantitatif). Kegiatan penelitian dilakukan dengan menerapkan siklus Deming yang terdiri dari empat langkah yaitu *Plan, Do, Check, Act*. Penelitian ini berlangsung selama dua siklus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif komparatif. Perolehan data kuantitatif dideskripsikan dalam bentuk narasi, selanjutnya dilakukan komparasi data untuk melihat peningkatan karakter siswa. Temuan hasil penelitian menunjukkan adanya peningkakatan karakter siswa sebesar 23 % pada siswa kelas 2 dan 20 % pada siswa kelas 5. Keberhasilan TQM ini disebabkan pengaruhi oleh metode kontraktual antara guru dengan siswa.

**Kata Kunci:** TQM, Siklus Deming, Pendidikan Karakter

### **PENDAHULUAN**

Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, BAB III Pasal 4 memuat tentang penyelenggaraan pendidikan dapat dilakukan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan. Dewasa ini, dunia pendidikan diwarnai dengan persaingan mutu layanan yang sangat ketat. Setiap lembaga pendidikan telah sadar bahwa mereka merupakan lembaga yang memberikan pelayanan (jasa) yang memuaskan bagi para pelanggan. Pelayanan mereka dapat dikatakan bermutu jika telah memenuhi spesifikasi yang ditetapkan sebelumnya. Lebih dari itu, pelayanan pendidikan dapat dikatakan bermutu apabila berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan (Sallis, E, 2002).

Sejalan dengan pandangan Sallis bahwa definisi mutu ditentukan oleh pelanggan, maka peneliti melakukan studi pendahuluan dalam bentuk wawancara kepada sejumlah wali siswa sekolah dasar yang merupakan pelanggan internal dalam dunia pendidikan.

Tujuan dilakukan wawancara adalah untuk mengetahui kebutuhan mendasar wali siswa menyekolahkan anaknya di sebuah lembaga pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 29 wali siswa, dapat digeneralisasikan bahwa 96 % wali siswa menyekolahkan anak-anaknya adalah agar dapat membentuk pola kehidupan dan karakter anak sehingga anak mampu mempersiapkan masa depannya secara mandiri dan berkarakter. Menurut pandangan wali siswa, dengan bekal karakter yang kokoh dapat membentuk kepribadian yang tangguh dan integritas tinggi pada diri siswa. Sementara 4 % lainnya menganggap pendidikan akademik tidak kalah penting deangan pendidikan karakter.

Kebutuhan akan penanaman pendidikan karakter sejak sekolah dasar tersebut dilatar belakangi oleh keluhan wali siswa akan lemahnya kedisiplinan siswa dalam beribadah dan belajar, lemah dalam bekerja keras, belum bisa membagi waktu, dan lain sebagainya. Dengan adanya kelemahan tersebut wali siswa merekomendasikan adanya pembelajaran non akademis yang mampu membangun karakter siswa. Dalam rangka melakukan perbaikan mutu berdasarkan kebutuhan wali siswa sebagai pelanggan internal pendidikan, dilakukan tindakan sosialisasi kepada guru-guru dan penyusunan program agar dapat melaksanakan pembelajaran yang dapat menumbuhkan karakter siswa.

Setelah dilakukan diagnosa masalah dengan Kepala Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) di Boyolali, ditemukan berbagai alternatif tindakan yang dapat ditempuh dalam rangka memperbaiki mutu pendidikan sesuai kebutuhan pelanggan, salah satunya yaitu menyisipkan kegiatan yang dapat membangun karakter dalam setiap pembelajaran dan pengadaan program pembangunan karakter di rumah. Penyisipan pendidikan karakter dalam setiap pembelajaran sudah tentu dilakukan oleh setiap guru di semua lembaga pendidikan. Namun, pengadaan program non akademik yang mampu menumbuhkan karakter siswa belum tentu semua sekolah melakukan hal itu.

Bertolak dari fenomena tersebut, sebagai upaya memperbaiki mutu Sekolah diadakan program amalan harian *Muasabah Amal Yaumiyah*. Program tersebut merupakan program internal sekolah yang melibatkan partisipasi orang tua/ wali siswa. Pelaksanaan program dipandu dengan buku Amalan Harian yang didalamnya terdapat indikator-indikator yang harus dilakukan oleh siswa. Melalui penelitian ini, akan dilihat apakah dengan pengadaan program tersebut mampu membangun karakter siswa hingga pada akhirnya dapat memperbaiki mutu layanan pendidikan yang memberikan kepuasan bagi para pelanggan.

## KAJIAN TEORI

**Pendidikan Karakter.** Pendidikan karakter lebih dari sekedar masalah benar-salah, tetapi menekankan pada penanaman kebiasaan melakukan hal-hal yang baik dalam kehidupan. Pendidikan karakter bergerak dari kesadaran, pemahaman, kepedulian, dan komitmen, menuju tindakan. Kesuksesan pendidikan karakter di sekolah bergantung pada ada tidaknya kesadaran, pemahaman, kepedulian, dan komitmen dari semua warga sekolah terhadap penyelenggaraan pendidikan karakter tersebut (Mulyasa, 2011: 14). Guru menjadi sosok yang sangat berpengaruh terhadap karakter siswa; menjadi idola siswa, menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi siswa (Asmani, 2011: 72).

Strategi pendidikan karakter pada dasarnya perlu ditegakkan kedisiplinan dan pembiasaan kepada siswa untuk melakukan kegiatan yang bernilai moral. Strategi tersebut bisa menerapkan penguatan positif (*positive reinforcement*). Implementasi pendidikan

karakter melalui pembudayaan dan perikehidupan sekolah lebih efektif daripada menambahkan materi pendidikan karakter dalam muatan kurikulum (Samani dan Hariyanto, 2012: 146). Jenis-jenis pendidikan karakter yang dapat dilaksanakan dalam proses pendidikan adalah pendidikan karakter berbasis nilai religius, nilai budaya, lingkungan, dan potensi diri (Asmani, 2011: 60). Berkaitan dengan hal itu Pusat Kurikulum Kementerian Pendidikan Nasional (2011) merekomendasikan empat hal dalam pendidikan karakter, yaitu: kegiatan rutin, kegiatan spontan, keteladanan, dan pengondisian. Lebih lanjut Asmani (2011: 43) menjelaskan tujuan pendidikan karakter adalah meningkatkan mutu penyelenggaraan dan hasil pendidikan di sekolah yang mengarah pada pencapaian pembentukan karakter dan akhlak mulia siswa secara utuh, terpadu, dan seimbang. Pendidikan karakter tersebut dapat dilakukan secara terpadu melalui manajemen sekolah yang harus direncanakan, dilaksanakan, dan dikendalikan.

**Manajemen Mutu Terpadu.** Mutu merupakan bagian integral dalam pendidikan yang harus dikelola dengan baik. Total Quality Management (*TQM*) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan suatu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Usman, 2012: 601). Menurut Sallis (2015: 49), manajemen mutu terpadu adalah sebuah usaha penciptaan kultur mutu yang mendorong seluruh anggota organisasi untuk bekerja demi kepuasan pelanggan. Mengutip pandangan Peters dan Waterman (1982), Sallis (2015) menganggap pelanggan adalah raja. Konsep pelanggan adalah raja akan memacu upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam proses organisasi sehingga dihasilkan pelayanan yang bermutu.

*TQM* adalah pendekatan praktis namun strategis untuk menjalankan organisasi yang berfokus pada kebutuhan pelanggan dan klien. *TQM* bukan satu set slogan, tapi pendekatan yang disengaja dan sistematis untuk mencapai tingkat yang tepat dari kualitas secara konsisten yang memenuhi atau melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sallis, 2002: 25).

Mendefinisikan *TQM* memerlukan pandangan yang menyeluruh, karena terdapat unsur-unsur yang menjadi faktor kualitas/mutu. Unsur tersebut ialah kualitas usaha memenuhi harapan pelanggan; kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; kualitas adalah sesuatu yang bersifat dinamis (Tjiptono, F. dan Diana, A. 2003: 3-4). Definisi manajemen mutu terpadu dari empat ahli tersebut secara garis besar memiliki beberapa persamaan yaitu: 1) manajemen mutu terpadu melibatkan seluruh anggota organisasi; 2) berorientasi pada kepuasan pelanggan; dan 3) dilakukan secara berkelanjutan.

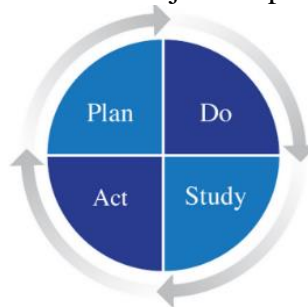
Implementasi *TQM* dapat dilakukan menggunakan metode *Cycle Deming* yang dipopulerkan oleh W. Edwards Deming; Seorang ahli statistik di Amerika dan telah berhasil membantu perusahaan Jepang untuk meningkatkan desain, layanan, kualitas produk dan pengujian. Deming menerapkan langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan yang sekarang dikenal dengan nama *Plan, Do, Check, Act* ([www.change-management-consultant.com](http://www.change-management-consultant.com)).

## METODE

Penelitian tindakan sekolah ini dilakukan disalah satu Sekolah Dasar Islam Terpadu di Boyolali. Sampel sumber data dalam penelitian ini adalah 30 orang tua siswa dan siswa

SDIT Al Fallah kelas 2 dan 5. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan melalui tahap studi pendahuluan, perencanaan penelitian, penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis data, pembahasan hasil analisis data, dan penyusunan laporan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi. Tahap selanjutnya adalah analisis tindakan yaitu dengan mengadakan program. Setelah program dijalankan, dilakukan evaluasi dengan membandingkan dengan keadaan sebelum dilaksanakan program.

Penelitian tindakan ini menggunakan metode *Cycle Deming* dengan menerapkan perbaikan berkelanjutan yang terdiri atas empat langkah proses pemecahan masalah yaitu *Plan-Do-Check-Action (PDCA)*. Secara lebih jelas dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.



**Gambar 1.** *Cycle Deming*

Tahap *Plan*, menyusun rencana perbaikan mutu. Pada tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisa masalah. Identifikasi dan analisa masalah dilakukan menggunakan *tree diagram*. *Tree diagram* merupakan piranti *TQM* yang digunakan untuk menganalisa data verbal (Duffy, 2012). Melalui *tree diagram* dapat memecahkan masalah dengan mencari sebab dari akibat. Setelah ditemukan akar persoalan, dilakukan tindakan penanggulangan.

Tahap *Do*, melaksanakan rencana tindakan. Pada langkah ini diterapkan program pada skala kecil/ terbatas sebagai uji coba/ tes. Tahap *Check*, melihat hasil keterlaksanaan program. Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan tingkat efektifitas hasil uji coba solusi. Selain itu dalam tahap ini harus mampu menyerap pembelajaran sebanyak-banyaknya sehingga bisa dihasilkan output yang lebih baik. Jika pada tahapan *Do* dan *Check* diperoleh hasil yang memuaskan atau setidaknya memenuhi kriteria pelanggan, maka dilanjutkan pada siklus berikutnya yaitu *Act*.

Pemeriksaan efektifitas hasil uji coba dilakukan guru setiap awal bulan untuk melihat sejauh mana program dapat terlaksana sesuai dengan rencana. Selain melihat fluktuasi jumlah skor harian siswa, guru melakukan wawancara kepada orang tua siswa yang representatif.

Ranah *Act*, melakukan tindakan penyesuaian. Tindakan penyesuaian dilakukan apabila berdasarkan *Do* dan *Check* terdeteksi adanya kelemahan program, timbulnya masalah baru, atau bahkan menetapkan sasaran baru untuk perbaikan berikutnya.

Tahap analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif komparatif. Oleh karena keberhasilan program dapat dilihat setelah 1 semester (6 bulan), untuk mengukur keberhasilan sementara peneliti mengukur keberhasilan melalui 2 siklus, dimana setiap siklus program telah berjalan selama 1 bulan. Hasil pengukuran pelaksanaan program dikategorikan menjadi empat kategori nilai berikut: skor 390-810 = Sangat Baik (SB); 300-389 = Baik (B); 200-299 = Kurang Baik (KB); < 200 = Jelek (J). Selanjutnya hasil skor siswa dibandingkan dengan kriteria keberhasilan penelitian tindakan berikut: Program dikatakan berhasil jika terjadi peningkatan pada siklus 1 ke siklus 2 mencapai  $\geq$

20 %. Selain itu untuk menjamin kualitas manajemen, peneliti menggunakan *Quality Matriks* sebagai berikut.

**Tabel 1.** *Quality Matriks*

	No.	Reliability	Failure Rate	Availability
<i>Plan</i>	QA <sub>1</sub> (Perencanaan)			
<i>Do</i>	QA <sub>2</sub> (Pelaksanaan)			
	QC <sub>1</sub> (Monitoring)			
<i>Check</i>	QC <sub>2</sub> (Memeriksa Hasil)			
	QC <sub>3</sub> (Mengidentifikasi)			
<i>Act</i>	QC <sub>4</sub> (Tindak Lanjut)			

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan sesuai rancangan dengan menggunakan model perbaikan mutu *Cycle Deming* yang terdiri dari empat langkah yaitu *Plan-Do-Check-Act*. Siklus penelitian ini berlangsung sebanyak dua kali (selama dua bulan). Pada siklus 1, tahap *Plan* dilakukan identifikasi dan analisis masalah menggunakan *tree diagram*. Berdasarkan analisis *tree diagram*, terdapat akibat yaitu karakter siswa rendah. Akibat tersebut muncul dipengaruhi oleh beberapa faktor temporer salah satunya yaitu kurangnya pembiasaan pendidikan karakter di sekolah. Setelah dilakukan analisis lebih lanjut ternyata diperoleh akar masalah yaitu tidak ada program pembiasaan pendidikan karakter di sekolah.

Tindakan penanggulangan yang dilakukan adalah dengan menetapkan program pendidikan karakter di sekolah maupun di rumah. Program tersebut adalah program amalan harian *Muabah Amal Yaumiyah* dengan disertai penyusunan buku Amalan Yaumiyah yang berisi indikator-indikator pendidikan karakter yang harus dilakukan siswa. Buku tersebut terdapat 23 indikator yang bersifat islami dan 6 indikator yang bersifat umum yang harus dilakukan siswa setiap hari. Terdapat kolom tanda *checklist* yang akan diisi oleh orang tua atau guru setiap siswa melakukan indikator.

Tahap kedua yaitu *Do*. Penerapan program amalan harian dilakukan oleh siswa dengan pantauan orang tua. Sasaran tahap *Do* ini adalah siswa kelas 2 dan 5. Peran guru dalam pelaksanaan program adalah selalu mengingatkan dan memberi teladan kepada siswa agar selalu tertib melakukan program.

Tahap ketiga adalah *Check*, guru melakukan refleksi dan evaluasi terhadap keterlaksanaan program selama satu bulan. Keberhasilan program dapat diukur melalui instrumen dapat dilihat melalui jumlah skor yang diperoleh siswa. Berdasarkan hasil uji coba dengan sasaran kelas 2 dan 5 rata-rata nilai siswa adalah C. Selain memeriksa buku amalan harian siswa, guru juga melakukan wawancara dengan orang tua siswa terkait perbaikan yang dialami oleh siswa. Berdasarkan wawancara dengan 15 orang tua siswa, 8 orang (53%) diantaranya mengatakan bahwa karakter siswa lebih baik dibanding sebelum diadakan program amalan harian, 7 orang (47%) lainnya mengatakan belum ada perubahan. Terlepas dari alat ukur dan hasil wawancara orang tua siswa yang dapat dimanipulasi, guru bisa melihat adanya perubahan pada diri siswa ketika berada di sekolah meskipun tidak 100%.

Pada tahap *Act*, dilakukan tindakan penyesuaian untuk keberlanjutan program; Dalam hal ini tindakan penyesuaian lebih diarahkan kepada pembinaan siswa. Oleh karena skor siswa belum ada yang mencapai kriteria nilai A, maka penelitian ini dilanjutkan pada siklus 2 dengan perbaikan tahapan. Menindaklanjuti kelemahan yang terjadi pada siklus 1,

maka dilakukan peninjauan setiap langkah dan dilakukan modifikasi proses dengan menggunakan metode kontraktual/ kesepakatan.

Pada siklus 2, pelaksanaan program dimulai dari *Plan, Do, Check, hingga Act*. Pada tahap *Plan*, dilakukan kembali analisis masalah. Berdasarkan analisa masalah diperoleh akar permasalahan yaitu kurangnya pembiasaan bagi siswa yang kurang ambisi. Pada tahap *Do*, program dilaksanakan dengan menggunakan metode. Metode yang digunakan agar siswa melakukan kegiatan dengan tertib adalah menggunakan sistem kontraktual/ kesepakatan antara guru dengan siswa; 1) Skor yang diperoleh siswa akan dimasukkan ke dalam nilai raport; 2) Jika siswa menghilangkan buku amalan harian, maka harus mencetak ulang dengan harga 3 kali lipat dari harga semula.

Tahap *Check*, guru kembali melakukan refleksi dan evaluasi. Berdasarkan skor perolehan siswa, rata-rata siswa mendapatkan nilai B. Selanjutnya dilakukan kembali wawancara dengan beberapa orang tua siswa. Dari 15 orang tua siswa yang diwawancarai 10 orang (67%) diantaranya mengatakan telah ada perubahan karakter pada diri siswa, 5 orang (33%) lainnya mengatakan belum ada perubahan. Secara lebih rinci, temuan hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 1.

Tahap yang keempat adalah *Act*. Setelah dilakukan refleksi pada tahap *Check*, selanjutnya dilakukan tindakan penyesuaian untuk keberlanjutan program. Tindakan penyesuaian yang dilakukan adalah tetap melaksanakan program amalan harian dengan menerapkan pada semua kelas (mulai kelas 1-6), karena siswa membutuhkan pembiasaan. Program ini akan mencapai target apabila siswa sudah terbiasa melaksanakan indikator-indikator program. Secara rinci data hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 1 dan 2 berikut.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Nilai Siswa dalam Melaksanakan Program

Kategori Nilai	Siklus 1		Siklus 2	
	Kelas 2	Kelas 5	Kelas 2	Kelas 5
A (390-810)	0	0	2	3
B (300-390)	3	6	12	15
C (200-299)	15	13	6	2
D < 200	2	1	0	0
Jumlah	20	20	20	20

**Tabel 2.** Komparasi Skor Rata-rata Siswa dalam Melaksanakan Program

	Siklus 1		Siklus 2	
	Kelas 2	Kelas 5	Kelas 2	Kelas 5
Rerata	250,2	274,6	310,05	331,5
Kategori	C	C	B	B
Selisih rerata			59,85	56,9
Peningkatan (%)			23,92	20,72

Setelah dilakukan program *Muasabah Amal Yaumiyah* yang dalam pelaksanaannya melibatkan partisipasi orang tua, diperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan program. Berdasarkan tabel 1 di atas, terlihat pada siklus 1 baik kelas 2 maupun kelas 5 tidak terdapat siswa yang memperoleh nilai A. Kelas 2, siswa yang mendapatkan nilai B

sebanyak 3 orang; nilai C 15 orang; dan nilai D 2 orang. Tidak berbeda jauh dengan kelas 2, pada kelas 5 siswa yang mendapatkan nilai B sebanyak 6 orang; nilai C 13 orang; nilai D 1 orang. Artinya, program membutuhkan perbaikan berkelanjutan. Pada siklus 2, sudah tidak ada siswa yang memperoleh nilai D baik kelas 2 maupun kelas 5. Kelas 2, siswa yang mendapatkan nilai A sebanyak 2 orang; nilai B 12 orang; nilai C 6 orang. Kelas 5 siswa yang mendapatkan nilai A sebanyak 3 orang; nilai B 15 orang; nilai C 2 orang.

Berdasarkan paparan data pada tabel 2, nampak bahwa terjadi peningkatan skor siswa dalam melaksanakan program. Peningkatan yang dialami siswa kelas 2 sebesar 23,92 % (lebih tinggi dari kriteria keberhasilan 20 %) dan kelas 5 sebesar 20,72 % (sama dengan kriteria keberhasilan 20 %). Selain melakukan pengukuran keberhasilan menggunakan instrumen, peneliti bersama pihak sekolah telah melakukan wawancara kepada orang tua dan masyarakat di sekitar lingkungan sekolah berkaitan dengan perilaku siswa yang nampak dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan wawancara dengan sejumlah orang tua dan masyarakat sekitar sekolah, diperoleh hasil bahwa siswa SDIT tersebut mempunyai karakter islami yang menonjol dan berbudi pekerti. Hasil tersebut dimungkinkan karena diselenggarakannya program *Muasabah Amal Yaumiyah* dengan teknik sistem kontraktual, yang dilakukan oleh siswa dengan fluktuasi yang beragam. Selain itu, peneliti melakukan penjaminan luaran hasil program dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3.** Luaran Hasil Proyek

No.		<i>Reliability</i>	<i>Failure Rate</i>	<i>Availability</i>
<i>Plan</i>	QA <sub>1</sub> (Perencanaan)	√	0	√
<i>Do</i>	QA <sub>2</sub> (Pelaksanaan)	√	0	√
	QC <sub>1</sub> (Monitoring)	√	0	√
<i>Check</i>	QC <sub>2</sub> (Memeriksa Hasil)	√	0	√
	QC <sub>3</sub> (Mengidentifikasi)	√	0	√
<i>Act</i>	QC <sub>4</sub> (Tindak Lanjut)	√	0	√

Keberhasilan penelitian ini, sesuai dengan teori Sallis, E (2002) bahwa implementasi *TQM* berfokus pada kebutuhan pelanggan dapat memperbaiki mutu dalam bidang pendidikan. Adanya perbaikan mutu juga disebabkan oleh proses manajemen yang dilakukan secara berkesinambungan. Hal ini terjadi di SDIT Al Falah dimana program amalan harian yang dilakukan secara berkesinambungan dapat memperbaiki dan meningkatkan karakter peserta didik. Perbaikan karakter dapat dirasakan langsung oleh pelanggan pendidikan salah satunya orang tua siswa. Dengan demikian, teori yang mengatakan bahwa perbaikan mutu dapat dilakukan dengan melihat kebutuhan pelanggan dapat dibuktikan.

*TQM* melalui program amalan harian ini juga sesuai dengan pandangan Deming (1986), bahwa *TQM* merupakan filosofi manajemen yang memerlukan perubahan budaya yang radikal dari manajemen tradisional ke gaya manajemen perbaikan secara berkelanjutan dalam suatu organisasi. Pikiran serupa juga disuarakan oleh Sallis (2015); Ia menyebutkan bahwa *TQM* membutuhkan perubahan budaya; membutuhkan perubahan sikap dan metode kerja, seperti serta perubahan dalam manajemen kelembagaan. Budaya kualitas merupakan sistem nilai-nilai bersama, keyakinan, dan norma-norma yang berfokus pada memuaskan pelanggan dan berkelanjutan meningkatkan kualitas produk dan layanan. Abu Saleh Md, Sohel-Uz-Zaman, Umana Anjalin (2016) juga menegaskan pendapat Deming dan Sallis bahwa kualitas budaya merupakan sistem nilai-nilai bersama,

keyakinan, dan norma-norma yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan secara berkelanjutan meningkatkan kualitas produk dan layanan. Budaya mutu dapat mendorong prinsip-prinsip TQM seperti perbaikan terus-menerus, komunikasi terbuka, masalah berdasarkan fakta pemecahan dan pengambilan keputusan, dll. Selain itu, lembaga-lembaga akademik harus mengadopsi banyak pelanggan yang berorientasi pada pendekatan dalam menangani siswa mereka. Hal ini telah diterapkan di SDIT Kabupaten Boyolali melalui program amalan harian dengan mengadopsi nilai-nilai budaya, keyakinan, dan norma-norma yang ada di masyarakat sekitar sekolah dan orang tua siswa.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Jasuri (2014) bahwa penerapan TQM di kelas internasional dan akselerasi dapat dilihat dari adanya pemecahan masalah antara guru, pengelola, dan siswa; pemberian kegiatan tambahan bagi santri; dan sistem penilaian secara kontinu. Temuan Darmadji, A. (2008) menunjukkan bahwa implementasi TQM sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan tidak dapat dilakukan secara instant namun diperlukan proses yang sistematis, tercermin dari tahapan-tahapan proses dan terus menerus dalam memenuhi harapan pelanggan. Darmawan, Rukayah, Susilowati (2014) memperoleh temuan bahwa untuk mencapai keberhasilan Manajemen Mutu Terpadu membutuhkan komitmen dan pelibatan menyeluruh antara guru dan orang tua. Tiga hasil penelitian yang dilakukan oleh Jasuri (2014); Darmadji, A. (2008); dan Darmawan, Rukayah, Susilowati (2014) sejalan dengan penelitian ini bahwa penerapan TQM membutuhkan partisipasi dari berbagai pihak yang bersangkutan yaitu kepala sekolah, guru, pengelola, siswa, orang tua bahkan masyarakat.

Penelitian T. Sudha (2013) melalui penelitiannya mengatakan bahwa dalam TQM mengandung umpan balik *constant* dari siswa yang mengarah keperbaikan terus-menerus yang merupakan kunci untuk mencapai keunggulan. Dr. Hussien Ahmad Al-Tarawneh (2011) menyebutkan manfaat TQM meliputi tingginya semangat kerja karyawan, kerja sama tim yang baik, menjembatani fungsi fakultas-staf, peningkatan kualitas dari sudut pandang pelanggan dan pembangunan berkelanjutan setiap orang yang merupakan bagian dari institusi.

Penelitian yang dilakukan oleh Giarti, S. dan Astuti, S. (2016) implementasi TQM melalui in House Training mampu meningkatkan kompetensi pedagogik guru. Penelitian Aina, S. dan Kayode, O. (2012: 31) memperoleh simpulan bahwa TQM adalah strategi yang sangat berguna dalam pengajaran dan pembelajaran di kelas karena melibatkan baik guru dan peserta didik serta membawa keluaran kualitas pengajaran. Studi literatur yang dilakukan oleh Chauhan, A. dan Sharma, P. (2015) menyatakan TQM merupakan elemen penting yang selalu memiliki pengaruh langsung pada peningkatan kualitas manusia yang menyebabkan komitmen tinggi dan spirit di lingkungan kerja.

Sabet, H. S., dkk (2012) menyimpulkan temuan penelitiannya bahwa semua dosen berkomitmen untuk menggunakan konsep TQM dan proses di kelas mereka sebagai cara untuk peningkatan kualitas, hal ini menyebabkan pemahaman siswa tentang materi menjadi lebih baik. Siswanto (2015) mengadaptasi TQM yang menekankan pada personal, etika, budaya, dan sistem kualitas yang terarah untuk memastikan komitmen dari warga pesantren dan usaha perbaikan mutu secara berkesinambungan. Hasil penelitian Gul, dkk (2012) menunjukkan bahwa implementasi TQM dapat memotivasi pencapaian kualitas dan memuaskan pelanggan untuk kesejahteraan dan kesuksesan bisnis. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Giarti, S. dan Astuti, S. (2016); Aina, S. dan Kayode, O. (2012: 31); Chauhan, A. dan Sharma, P. (2015); Sabet, H. S., dkk (2012); Gul, dkk (2012);



dan Siswanto (2015) seperti terpapar di atas, penelitian penerapan TQM ini mampu memperbaiki kualitas siswa dilihat dari karakternya.

Secara umum hasil penelitian relevan sebelumnya mengatakan bahwa penerapan TQM berujung pada peningkatan kualitas pendidikan. Begitu pula pada temuan penelitian ini, melalui implementasi TQM mampu memperbaiki mutu sekolah dilihat dari peningkatan karakter siswa. Perbedaan temuan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan metode kontraktual pada TQM untuk memperbaiki mutu sekolah. Perbaikan yang telah dipaparkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa penggunaan metode kontraktual efektif digunakan untuk perbaikan mutu sekolah.

## PENUTUP

**Simpulan.** Berdasarkan analisis data dan pembahasan, dapat ditarik simpulan yaitu pemberian program amalan harian “*Muasabah Amal Yaumiyah*” dengan menggunakan metode kontraktual dapat meningkatkan mutu sekolah dilihat dari adanya perbaikan/ peningkatan karakter siswa. Peningkatan tersebut jika dideskripsikan menggunakan angka mencapai 23 % pada siswa kelas 2 dan 20 % pada siswa kelas 5. Artinya PTS ini berhasil meningkatkan mutu sekolah sesuai yang diharapkan pelanggan (orang tua siswa).

**Saran.** Berdasarkan simpulan PTS, hendaknya kepala sekolah dan guru tetap melaksanakan program amalan harian secara berkelanjutan, agar siswa terus mendapatkan pembiasaan karakter yang baik. Jika tahap uji coba untuk kelas 2 dan 5 sudah berhasil, dapat segera dilakukan tahap implementasi untuk seluruh siswa dari kelas 1 sampai dengan 6.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abu Saleh Md, Sohel-Uz-Zaman, Umana Anjalin. (2016) “Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges”. *Open Journal of Social Sciences*.4 (11), 207-217
- Aina, S dan Kayode, O. (2012) “Application of Total Quality Management in the Classroom”. *British Journal of Arts and Social Sciences*. 11 (1), 22-32.
- Anonimous. (2015) *Change Management Consultant Peace of Mind for Your Business*. Australian Company Number (ACN): 167416971 Available on <http://www.change-management-consultant.com/deming-cycle.html> (diakses pada 14 Februari 2017).
- Asmani. (2011) *Internalisasi Buku Panduan Pendidikan Karakter di Sekolah*. Jogjakarta: Diva Press
- Chauhan, A dan Sharma, P. (2015) “Teacher Education and Total Quality Management (TQM)”. *The International Journal of Indian Psychology*. 2 (2), 80-85.
- Darmadji, A. (2015) “Pengembangan Madrasah Berbasis Manajemen Mutu Total untuk Meningkatkan Moral Bangsa”. *Jurnal El-Tabawi*, VIII (1), 1-18.
- Darmawan, P. A., Rukayah, Susilowati. (2014) “Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah Dasar Solafide School”. *Jurnal Simpson*. 1 (2), 193-204.
- Deming, W.E. (1986) *Out of the Crisis*. MIT Press, Cambridge.
- Dr. Hussien Ahmad Al-Tarawneh. (2011) “The Implementation of Total Quality Management (TQM) On the Higher Educational Sector in Jordan”. *International Journal of Industrial Marketing*, 1 (1), 1-10.

- Dr. T. Sudha. (2013) "Total Quality Management in Higher Education Institutions". *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 2 (6), 121-132
- Duffy, Gace L., Scott A. Laman, Pradip Mehta, Goving Ramu, Natalia Scriabina, dan Keith Wagoner. (2012) *Beyond The Basics: Seven New Quality Tools Help Innovate, Communicate, and Plan*. Available on [Http://www. Asq-qm.org/resourcesmodule/download\\_resource/id/881/](http://www.Asq-qm.org/resourcesmodule/download_resource/id/881/) (diakses pada 14 Februari 2017).
- Giarti, S dan Astuti, S. (2016) "Implementasi TQM melalui Pelatihan Model In House Training untuk Meningkatkan Kompetensi Pedagogik Guru SD". *Scholaria*. 6 (2), 80-91.
- Gul, dkk. (2012) "Improving Employees Performance Through Total Quality Management". *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1 (8), 19-24
- Jasuri. (2014) "Implementasi Total Quality Management Pada Kelas Internasional dan Akselerasi MTs. PPMI Assalaam Surakarta". *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 2 (1), 14-30.
- Mulyasa. (2011) *Manajemen Pendidikan Karakter*. Jakarta: Bumi Aksara
- Peters, Tom and Robert Waterman. (1982) *In Search of Excellence*. New York: Harper and Row.
- Sabet, H. S., dkk. (2012) "A Study on Total Quality Management in Higher Education Industry in Malaysia". *International Journal of Business and Social Science*. 3 (17), 208-215.
- Sallis, E. (2015) *Total Quality Manajemen in Education – Model, Teknik, dan Implementasinya*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Samani dan Hariyanto. (2012) *Konsep dan Model Pendidikan Karakter*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Siswanto. (2015) "Desain Mutu Pendidikan Pesantren". *Jurnal Sosial dan Budaya Keislaman*, 23 (2), 258-274
- Tjiptono, F dan Diana, A. (2003) *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Usman. (2016) *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara