

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
MENGEMBANGKAN PROGRAM KELAS UNGGULAN DAN CITRA
MADRASAH DI MTS MAMBAUS SHOLIHIN GRESIK**

SKRIPSI



Oleh:

Nur Arifah Dzul Qo'dah

NIM. 18170055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2022



HALAMAN SAMPUL

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
MENGEMBANGKAN PROGRAM KELAS UNGGULAN DAN CITRA
MADRASAH DI MTS MAMBAUS SHOLIHIN GRESIK**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan guna
memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.)*



Oleh:

Nur Arifah Dzul Qo'dah

NIM. 18170055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
Maret, 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**LEMBAR PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
MENGEMBANGKAN PROGRAM KELAS UNGGULAN DAN CITRA
MADRASAH DI MTS MAMBAUS SHOLIHIN GRESIK**

Oleh:

Nur Arifah Dzul Qo'dah

NIM. 18170055

Telah disetujui dan disahkan

Pada Tanggal 22 Februari 2022

Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd

NIP. 198010012008011016

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana
Malik Ibrahim Malang



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I. M.Pd

NIP. 197811192006041001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENGEMBANGKAN PROGRAM KELAS UNGGULAN DAN CITRA MADRASAH DI MTS MAMBAUS SHOLIHIN GRESIK

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nur Arifah Dzul Qo'dah (18170055)

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 24 Maret 2022

Dan dinyatakan

LULUS

Serta diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panitia Ujian

Ketua Sidang

Devi Pramitha, M.Pd.I

NIP. 19901221 201903 2 012

Sekretaris Sidang

Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd

NIP. 19801001 200801 1 016

Dosen Pembimbing

Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd

NIP. 19801001 200801 1 016

Penguji Utama

Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag

NIP. 19750310 200312 1 004

Tanda Tangan

: 

: 

: 

: 

Mengesahkan,
Dekan fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



H. Nur Ali, M.Pd
19650403 199803 1 002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrahim

Alhamdulillahirobbil ‘Alamiin. Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah Ta’ala yang telah melimpahkan karunia, rahmat, nikmat yang luar biasa kepada hambaNya sehingga senantiasa bisa menjadi seseorang yang selalu bersyukur. Sholawat serta salam tetap tucurahkan kepada Baginda kita, Rasul kita, Panutan kita Nabi Muhamad SAW beserta keluarga, dan sahabat-sahabatnya.

Dengan ini saya selaku penulis karya tulis ilmiah yang berupa skripsi ini, saya persembahkan untuk seluruh pihak yang telah membantu, mendoakan, dan memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini yakni kepada kedua orang tua saya Bapak H. Abd. Ghoni dan Ibu Hj. Musyayadah yang selalu mendukung segala perjuangan putra-putrinya, dan tak luput dari doa-doa mereka yang selalu dipanjatkan kepada Allah Ta’ala dimanapun dan kapanpun. Kepada keluarga tercinta, saudara-saudara saya khususnya kakak M. Mukhdif Al-Afghoni, M.T dan Sayyidah Nuzulul Mabruroh, S.H yang selalu mendukung, memberikan arahan-arahan terkait skripsi saya, dan selalu memotivasi untuk selalu belajar tentang banyak hal.

Seluruh dosen Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, khususnya dosen program studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah mendidik, membimbing saya selama menjadi mahasiswi disini dan sampai selesai menempuh kuliah S1. Tak lupa pula kepada Dosen Pembimbing Bapak Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd yang telah membimbing, memberikan arahan, saran-saran

yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik meskipun masih ada beberapa kekeliruan dari penulis sendiri.

Dan kepada semua teman-teman seperjuangan saya, sahabat-sahabat yang selalu mensupport khususnya teman kelas, teman kampus, dan teman kos. Karena kalian semangatku untuk menyelesaikan skripsi ini, yang menemani dalam kesulitan maupun kemudahan, yang selalu menjadi tempat bercerita ketika terdapat ke Gundahan hati. Saya ucapkan terimakasih pula kepada orang terdekat saya yang selalu mendoakan dan menyemangati. Teruntuk kebaikan yang telah kalian torehkan dalam hidup saya khususnya untuk penyelesaian skripsi ini, semoga urusan kalian insya Allah akan selalu dipermudah oleh Allah Ta'ala. Semangat juga untuk kalian teman-temanku, semoga apa yang telah kita lakukan dan kita perjuangkan bermanfaat di kemudian hari. Dan yang terakhir, semoga skripsi ini dapat membawa berkah dan manfaat untuk semuanya.

Aamiinn Ya Rabbal Alamiinn..

MOTTO

إِنَّ مِنْ نِعَمِ اللَّهِ عَلَيْكُمْ حَاجَةَ النَّاسِ إِلَيْكُمْ

“Sesungguhnya dari beberapa nikmat Allah Ta’ala kepada kalian semua (hambahamba Nya) adalah ketika terdapat seseorang yang membutuhkan bantuan kepada kalian.”

Maka jika terdapat saudara kalian yang membutuhkan bantuan, maka bantulah mereka selama itu dalam kebaikan. Dan seharusnya kita bersyukur karena itu termasuk dari beberapa nikmat yang telah Allah berikan kepada kita.

Wallahu A'lam Bish Showaab

NOTA DINAS PEMBIMBING

Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Nur Arifah Dzul Qo'dah Malang, 22 Februari 2022

Lamp : 4 (empat) Eksemplar

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Malang

Di Malang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Nur Arifah Dzul Qo'dah

NIM : 18170055

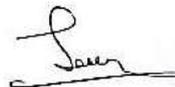
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dosen Pembimbing



Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd

NIP. 19801001 200801 1 016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Arifah Dzul Qo'dah
NIM : 18170055
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Malang, 2022



Nur Arifah Dzul Qo'dah
NIM. 18170055

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil 'Alamiin, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah Ta'ala yang telah memberikan karunia, rahmat, dan nikmat serta pemberi kemudahan dalam segala urusan hamba-hambanya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir yakni skripsi ini dengan penyelesaian yang insya Allah baik dan tepat waktu. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Junjungan kita, Baginda kita, Rasul kita, Panutan kita Nabi Muhammad Shollallahu 'Alaihi Wa Sallam beserta keluarga, dan sahabat-sahabatnya.

Selanjutnya, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini baik berupa arahan, saran-saran, dukungan maupun semangat yang tiada henti guna membangun rasa kepercayaan diri peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kepada pihak-pihak tersebut diantaranya:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

5. Seluruh Dosen maupun Staf Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan khususnya dalam lingkup Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan serta layanannya selama studi.
6. H. Moh Ainun Na'im, M.Pd selaku Kepala Madrasah MTs Mambaus Sholihin Gresik.
7. A. Najich Baihaqi selaku Waka Kurikulum dan Siti Ruqoyyah, S.Ag selaku Waka Kesiswaan MTs Mambaus Sholihin, serta Bapak dan Ibu Guru yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dan telah memberikan banyak bantuan serta arahan selama proses penelitian ini.
8. Kedua orang tua penulis yakni Bapak H. Abd. Ghoni dan Ibu Hj. Musyayadah serta kakak-kakak penulis M. Mukhdif Al-Afghoni, M.T dan Sayyidah Nuzulul Mabruroh, S.H yang selalu mendo'akan, menyemangati, dan memberikan saran-saran yang terbaik untuk penulis.
9. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuanganku mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2018 khususnya kelas MPI A yang telah menemani dan bersama-sama selama ± 4 tahun.
10. Orang terdekat penulis yang ikut mendo'akan dan memberikan semangat penuh, juga memberi dukungan yang tak terhingga.
11. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis berharap adanya kritikan, dan saran yang mampu membangun skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi di masa berikutnya. Dan semoga Allah

Ta'ala membalas semua kebaikan, melimpahkan rahmat dan nikmatNya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis dan bagi siapapun khususnya untuk pembaca, *Aamiin yarabbal 'alamiin.*

Malang, 22 Februari 2022

Penulis

Nur Arifah Dzul Qo'dah

NIM. 18170055

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543/b/U/1987 yang secara garis besar diuraikan antara lain:

A. Huruf/Letter

ا	= a	ز	= z	ق	= q
ب	= b	س	= s	ك	= k
ت	= t	ش	= sy	ل	= l
ث	= ts	ص	= sh	م	= m
ج	= j	ض	= dl	ن	= n
ح	= h	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	هـ	= h
د	= d	ع	= „	ء	= ,
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang	= â
Vokal (i) panjang	= î
Vokal (u) panjang	= û

C. Vokal Diftong

أو	= aw
أي	= ay
أو	= û
إي	= î

DAFTAR ISI

HALAMAN LOGO	i
HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vii
NOTA DINAS PEMBIMBING	viii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
ملخص.....	xxiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Orisinalitas Penelitian	11
F. Definisi Istilah	17
G. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II.....	20
KAJIAN PUSTAKA.....	20

A.	Konsep Total Quality Management (TQM)	20
1.	Pengertian Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management (TQM).....	20
2.	Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu atau TQM.....	24
3.	Tujuan dan Manfaat Total Quality Management	26
4.	Penerapan Total Quality Management	28
5.	Keberhasilan Total Quality Management dalam Pendidikan	30
B.	Konsep Program Kelas Unggulan.....	33
1.	Pengertian program kelas unggulan	33
2.	Karakteristik Kelas Unggulan.....	34
3.	Dasar Hukum Kelas Unggulan	36
4.	Tujuan Kelas Unggulan	36
5.	Komponen Kelas Unggulan.....	38
C.	Konsep Citra Madrasah.....	39
1.	Pengertian citra madrasah.....	39
2.	Komponen Citra Madrasah.....	40
3.	Peran Citra bagi Madrasah.....	41
D.	Kajian Integrasi.....	43
1.	Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan atau Total Quality Management dalam Perspektif Islam	43
2.	Kelas Unggulan atau Pendidikan Unggul dalam Perspektif Islam	45
3.	Citra Madrasah dalam Perspektif Islam	46
E.	Implementasi Total Quality Management dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah	48
F.	Kerangka Berfikir	50
	BAB III.....	52
	METODE PENELITIAN	52
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
B.	Kehadiran Peneliti.....	54
C.	Latar Penelitian.....	55
D.	Data dan Sumber Data Penelitian	56

E. Teknik Pengumpulan Data	57
F. Teknik Analisis Data.....	61
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	64
H. Prosedur Penelitian	66
BAB IV	69
PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	69
A. Paparan Data.....	69
1. Profil MTs Mambaus Sholihin.....	69
2. Visi, Misi, dan Tujuan MTs Mambaus Sholihin.....	70
3. Sejarah Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin	71
4. Daftar Tenaga Pendidik dan Kependidikan.....	73
5. Keadaan Sarana dan Prasarana MTs Mambaus Sholihin	74
6. Kurikulum di MTs Mambaus Sholihin	75
B. Hasil Penelitian.....	76
1. Proses Perencanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah	77
2. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah	87
3. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu	97
C. Temuan Penelitian	106
1. Proses Perencanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah	106
2. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah	107
3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu	108
BAB V.....	110
PEMBAHASAN.....	110

A. Proses Perencanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah	111
B. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah	116
3. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu di MTs Mambaus Sholihin .	124
BAB VI	130
PENUTUP	130
A. Kesimpulan.....	130
B. Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	134

DAFTAR TABEL

1.1 Orisinalitas Penelitian	14
3.1 Informan Wawancara	60
4.1 Daftar Tenaga Pendidik dan Kependidikan	73
4.2 Jenis dan Jumlah Ruang	74
4.3 Daftar Mata Pelajaran	75
4.4 Daftar Informan	77
4.5 Program Kegiatan Khusus	87

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berfikir	52
4.1 Haflah Wisuda Khotmil IMMAQ	84
4.2 Sorogan Pagi	90
4.3 Pertemuan Wali Murid dengan Pihak Madrasah	94
4.4 Madrasah Tampak dari Depan	99
4.5 Asrama Kelas Unggulan	101
5.1 Kerangka Hasil Penelitian	129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Izin Penelitian	138
Lampiran II	Surat Keterangan Selesai Penelitian	139
Lampiran III	Bukti Bimbingan Skripsi	140
Lampiran IV	Instrumen Wawancara	141
Lampiran V	Transkrip Wawancara	146
Lampiran VI	File Note atau Jurnal Harian	154
Lampiran VII	Dokumentasi Penelitian	157
Lampiran VIII	Biodata Penulis	159

ABSTRAK

Dzul Qo'dah, Nur Arifah. 2022. *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik*. Skripsi. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Skripsi: Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd

Mutu dalam pendidikan Islam berfokus pada proses dan hasil pendidikan. Setiap lembaga juga harus mampu menciptakan citra positif madrasah bagi para pelanggannya. Namun, ada beberapa lembaga pendidikan seringkali mengalami kegagalan mutu dikarenakan proses manajemen lembaga yang salah. Untuk mengatasi kegagalan ini, maka beberapa lembaga menerapkan Total Quality Management. Penerapan TQM ini mengacu pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah, karena 2 aspek ini harus dikembangkan dalam suatu lembaga yang mana demi tercapainya satu tujuan yaitu kepuasan pelanggan madrasah (internal maupun eksternal).

Adapun tujuan penelitian ini ialah: 1) Untuk mengetahui proses perencanaan TQM pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik, 2) Untuk mengetahui implementasi TQM pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik, 3) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi TQM di MTs Mambaus Sholihin.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Peneliti memilih pendekatan ini dikarenakan data yang dipaparkan berbentuk deskripsi secara rinci mengenai hasil atau kondisi sesuai yang terjadi di lokasi penelitian. Langkah-langkahnya dilakukan dengan pengumpulan data klasifikasi atau penghimpunan informasi, menganalisis data, dan menyimpulkan hasil tersebut serta membuat laporan. Peneliti memperoleh data dilakukan dengan wawancara, melakukan pengamatan, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya: 1) Proses perencanaan TQM dengan adanya perumusan visi, misi, dan tujuan madrasah, merencanakan beberapa program kegiatan khusus untuk kelas unggulan, komitmen dan kerjasama yang baik antar pihak madrasah, 2) Implementasi dengan adanya inovasi yang diterapkan melalui suatu program madrasah, tanggapan positif dari pelanggan madrasah, 3) Faktor pendukung meliputi lokasi madrasah yang strategis, SDM yang unggul, sarana prasarana yang memadai, dan lain-lain. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu tidak ada dukungan dari lingkungan eksternal, dan program kegiatan yang padat.

Keyword: Total Quality Management, Program Kelas Unggulan, Citra Madrasah

ABSTRACT

Dzul Qo'dah, Nur Arifah. 2022. *Implementation of Total Quality Management (TQM) in Developing Excellent Class Programs and Madrasa Image in MTs Mambaus Sholihin Gresik*. Thesis. Department of Islamic Education Management. Faculty of Tarbiyah and Teacher Training. State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang

Quality in Islamic education focuses on educational processes and outcomes. Each institution must also be able to create a positive image of madrasah for its customers. However, there are some educational institutions often experience quality failure due to the wrong institution management process. To overcome this failure, several institutions implement Total Quality Management. The application of TQM refers to the development of superior class programs and madrasah imagery, because these 2 aspects must be developed in an institution which is for the sake of achieving one goal, namely madrasah customer satisfaction (internal and external).

The purpose of this research is: 1) To find out the process of TQM planning on the development of superior class programs and madrasah imagery in MTs Mambaus Sholihin Gresik, 2) To find out the implementation of TQM on the development of superior class programs and madrasah imagery in MTs Mambaus Sholihin Gresik, 3) To find out supporting factors and inhibitory factors in the implementation of TQM in MTs Mambaus Sholihin.

This research uses descriptive-qualitative methods. Researchers choose this approach because the data presented in the form of detailed descriptions of the results or conditions according to the research site. The steps are done by collecting classification data or gathering information, analyzing the data, and inferring the results and making reports. Researchers obtain data conducted by interviews, observations, and documentation.

The results of this study show that: 1) The TQM planning process with the formulation of madrasa vision, mission, and objectives, planning several special activity programs for superior classes, commitment and good cooperation between madrasah parties, 2) Implementation with innovation applied through a madrasah program, positive response from madrasah customers, 3) Supporting factors include strategic madrasa location, Superior human resources, adequate infrastructure facilities, and others. While the inhibiting factor is that there is no support from the external environment, and a dense program of activities.

Keywords: *Total Quality Management, Excellent Class Program, Madrasa Image*

ملخص

ذو القعدة، نور عارفة ، ٢٠٢٢، إدارة الجودة المتكاملة في تطوير برامج الطبقة المتفوقة و صور المدارس في المدرسة المتوسطة "منبع الصالحين" بغرسيك. اطورحة. قسم إدارة التربية الإسلامية. كلية في علوم التربية و التعليم. الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج. مشرف: الدكتور محمد فاهم طرابا الماجستير الدين.

تركز الجودة في التعليم الإسلامي على العمليات التعليمية والنتائج. كما يجب أن تكون كل مؤسسة قادرة على خلق صورة إيجابية عن المدرسة لعملائها. ومع ذلك، هناك بعض المؤسسات التعليمية غالباً ما تواجه فشل الجودة بسبب عملية إدارة المؤسسات الخاطئة. للتغلب على هذا الفشل، تقوم العديد من المؤسسات بتنفيذ إدارة الجودة المتكاملة. يشير تطبيق الإدارة المتكاملة للجودة إلى تطوير برامج الطبقة المتفوقة وصور المدارس، لأنه يجب تطوير هذين الجانبين في مؤسسة تهدف إلى تحقيق هدف واحد، وهو رضا العملاء في المدرسة (الداخلية والخارجية).

الغرض من هذا البحث هو: (١) معرفة عملية تخطيط إدارة الجودة المتكاملة على تطوير برامج الطبقة المتفوقة وصور المدارس في المدرسة المتوسطة منبع الصالحين بغرسيك، (٢) معرفة تنفيذ الإدارة المتكاملة للجودة في تطوير برامج الطبقة المتفوقة وصور المدارس في المدرسة المتوسطة منبع الصالحين بغرسيك، (٣) لمعرفة العوامل الداعمة والعوامل المثبطة في تنفيذ الإدارة المتكاملة للجودة في المدرسة المتوسطة منبع الصالحين بغرسيك. يستخدم هذا البحث أساليب وصفية نوعية. يختار الباحثون هذا النهج لأن البيانات المقدمة في شكل أوصاف مفصلة للنتائج أو الشروط وفقاً لموقع البحث. ويتم تنفيذ الخطوات من خلال جمع بيانات التصنيف أو جمع المعلومات وتحليل البيانات والاستدلال على النتائج وتقديم التقارير. يحصل الباحثون على البيانات التي تجربها المقابلات والملاحظات والوثائق.

تظهر نتائج هذه الدراسة أنّ: (١) عملية تخطيط إدارة الجودة المتكاملة مع صياغة رؤية ورسالة وأهداف المدرسة، والتخطيط للعديد من برامج النشاط الخاص للطبقة المتفوقة، والالتزام والتعاون الجيد بين أحزاب المدرسة، (٢) التنفيذ مع الابتكار المطبق من خلال برنامج المدرسة، والاستجابة الإيجابية من عملاء المدرسة، (٣) وتشمل العوامل الداعمة الموقع المدرسة الاستراتيجية، الموارد البشرية المتفوقة، ومرافق البنية التحتية الكافية، وغيرها. في حين أن العامل المثبط هو أنه لا يوجد دعم من البيئة الخارجية ، وبرنامج كثيف من الأنشطة.

الكلمات الأساسية : إدارة الجودة المتكاملة, برامج الطبقة المتفوقة, صور المدارس

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan ialah suatu proses pertumbuhan dan perkembangan diri individu. Melalui pendidikan, perilaku seseorang akan berubah, yaitu dari mereka yang sebelumnya tidak mengetahui menjadi memahami sesuatu. Adapun menurut Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwasanya pendidikan adalah usaha yang terencana untuk mewujudkan iklim belajar dan proses pembelajaran dimana peserta didik aktif dalam mengembangkan kompetensi mereka untuk memiliki jiwa, agama, kepribadian yang positif, wawasan yang dibutuhkan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.¹

Hal ini juga sesuai dengan tujuan pendidikan nasional yang tertulis dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang berbunyi:

“Peran pendidikan nasional adalah mengembangkan kompetensi dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, membentuk watak dan peradaban bangsa yang bermartabat, serta menumbuhkan dan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi orang yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat,

¹ Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, Pasal 26 Ayat 1. (Bandung: Citra Umbara, 2003) Hal. 8

berilmu, dan cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.”²

Hasbullah berpendapat bahwa pendidikan dimaknai sebagai usaha seseorang untuk menyesuaikan kepribadiannya dengan nilai perkembangan sosial dan budaya. Dengan kata lain, pendidikan adalah bantuan yang disengaja diberikan oleh orang dewasa untuk menjadikan mereka dewasa. Peran pendidikan adalah berusaha untuk mendewasakan peserta didik, setidaknya dalam perubahan perilaku. Peranan pendidikan yang paling penting adalah untuk mencapai tujuan pendidikan, yaitu untuk mencapai prestasi dalam pembelajaran, sehingga sebagai guru untuk mencapai tujuan pengajaran, guru harus memahami kemampuan siswa.

Adanya pendidikan ini tidak lain terfokus pada kualitas atau mutu lembaga pendidikan. Mutu pendidikan Islam mengacu pada proses dan hasil pendidikan, dalam proses pendidikan yang bermutu melibatkan berbagai input, seperti: materi ajar (kognitif, psikomotor), metodologi (bervariasi tergantung pada kemampuan guru), fasilitas sekolah, administrasi, sarana prasarana, sumber belajar, dan menciptakan suasana yang mendukung. Pendukung kelas ini berfungsi untuk menyinkronkan berbagai masukan tersebut atau mensinergikan seluruh komponen proses belajar mengajar, baik antara guru, siswa, maupun fasilitas pendukung di dalam dan di luar kelas (konteks kurikuler dan ekstrakurikuler). Sedangkan mutu dalam lingkup hasil pendidikan mengacu pada capaian sekolah pada suatu waktu

² Departemen Pendidikan Nasional, *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2011). Hal 3

tertentu. Prestasi dapat berupa hasil tes kecakapan akademik (hasil ulangan) dan dapat berupa bidang lain, seperti olahraga, seni, maupun prestasi sekolah dalam bentuk kondisi yang tidak berwujud (intangibile), seperti seperti suasana kedisiplinan, keakraban, kebersihan, dan lain-lain.³

Kontribusi pendidikan terhadap pembangunan nasional tentunya tidak hanya penyelenggaraan pendidikan, tetapi juga pendidikan yang berkualitas, baik dari segi input, proses, keluaran, maupun outcome. Kontribusi terhadap pendidikan yang berkualitas adalah guru yang berkualitas, siswa yang berkualitas, kurikulum yang berkualitas, fasilitas yang berkualitas, dan berbagai aspek pendidikan yang berkualitas atau bermutu. Proses pendidikan yang berkualitas adalah proses pembelajaran yang berkualitas. Luaran yang berkualitas adalah lulusan yang memiliki keterampilan yang diperlukan. Dan hasilnya adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi atau terserap ke dunia usaha atau industri.⁴

Sedangkan menurut Edward Deming dan Joseph Juran sebagaimana dikutip oleh Edward Sallis bahwa kegagalan mutu pendidikan merupakan akibat komitmen manajemen pendidikan yang salah. Penyebab umum kegagalan mutu dalam pendidikan berupa desain kurikulum yang buruk, bangunan yang tidak terawat, prosedur yang tidak memadai, perencanaan kerja yang tidak jelas, dan kurangnya informasi yang penting, dan pengembangan staf sekolah yang buruk. Secara khusus kegagalan kualitas

³ Sutrisno, *Pendidikan Islam Yang Menghidupkan*. (Yogyakarta: Kota Kembang, 2008). Hal 52

⁴ Deni Koswara, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011). Hal 288

pendidikan ini karena ketidak patuhan terhadap prosedur dan aturan, kegagalan komunikasi atau kesalahpahaman, staf yang kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dan sikap yang dibutuhkan sebagai syarat guru dan manajer sekolah, kurangnya motivasi serta masalah peralatan.

Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan ini lebih dikenal dengan istilah “Total Quality Education (TQE)”. Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep “Total Quality Management (TQM)”, yang pada awalnya diterapkan di dunia bisnis lalu diterapkan di dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menitikberatkan pada upaya perbaikan secara berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. TQM juga disebut dengan Manajemen Mutu Terpadu yang menekankan bahwa paradigma perbaikan berkesinambungan yang dapat menyediakan seperangkat alat praktis bagi lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan di masa sekarang dan di masa depan.⁵ Di era globalisasi ini, Lembaga Pendidikan Islam mulai mencoba beradaptasi dengan konsep ini, sebagai langkah strategis dalam meningkatkan pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan mereka, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal sekolah.

Karena penerapan TQM ini mengacu pada konsep peningkatan mutu pendidikan serta kepuasan pelayanan terhadap pelanggan sekolah, maka penerapan TQM ini difokuskan pada pengembangan program kelas

⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrur Rozi, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2006). Hal 71-73

unggulan dan citra madrasah. Program kelas unggulan dan citra madrasah ini merupakan dua aspek yang harus dikembangkan dalam dunia pendidikan. Jika suatu lembaga pendidikan dapat mengembangkan program kelas unggulan dengan baik dan mampu menciptakan citra sekolah yang baik dan positif, maka sekolah tersebut layak disebut dengan lembaga pendidikan yang unggul dan bermutu. Adapun program kelas unggulan merupakan salah satu cara dan upaya untuk peningkatan kualitas pendidikan, baik dari segi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, bahkan kualitas hasil belajar siswa. Program kelas unggulan adalah program kelas yang diikuti oleh sejumlah siswa yang berprestasi dalam tiga bidang penilaian yaitu kecerdasan, dan keterampilan atau kemampuan yang di atas rata-rata dan dikelompokkan secara khusus. Pengelompokan ini dimaksudkan untuk mendorong peserta didik dalam mengembangkan kecerdasan, keterampilan, dan potensinya semaksimal mungkin sehingga memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap yang terbaik serta semangat konsep perspektif unggulan.⁶

Pada aslinya, kelas unggulan merupakan kelas yang menawarkan program pelayanan khusus bagi siswa, dengan mengembangkan bakat dan kreativitasnya untuk memenuhi kebutuhan siswa yang memiliki potensi kecerdasan dan bakat khusus.⁷ Sedangkan menurut Suhartono dan Ngadirun, program kelas unggulan adalah kelas yang dibentuk untuk memberikan layanan pembelajaran bagi siswa yang memang memiliki

⁶ Ibrahim, Bafadal. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Sentralisasi Menuju Desentralisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2003). Hal 28

⁷ Aripin Silalahi, *Program Kelas Unggulan*. (Jakarta: Sidikalang, 2006). Hal 1-2

kemampuan yang unggul.⁸ Singkatnya, kelas unggulan adalah kelas yang berisi siswa terpilih yang diseleksi atas dasar persyaratan yang ketat yaitu IQ, kemampuan akademik yang sesuai dan jika diberikan pembelajaran yang baik diharapkan mendapatkan hasil yang baik juga. Adapun tujuan penyelenggaraan kelas unggulan antara lain: meningkatkan mutu pendidikan, menciptakan sumber daya manusia yang unggul, mengembangkan keterampilan dan pengetahuan tenaga pendidik, mengembangkan potensi yang ada di sekolah, meningkatkan kemampuan bersaing di dunia pendidikan dengan menciptakan sebuah keunggulan yang kompetitif.⁹

Sedangkan penerapan TQM juga mengacu pada kepuasan pelanggan yang mana berharap dapat menghasilkan citra positif bagi sekolah. Peran citra yang kuat di era informasi kini akan semakin penting bagi perusahaan jasa dalam memenangkan persaingan.¹⁰ Keunggulan yang membuat suatu sekolah berbeda dengan sekolah lainnya menjadi dasar yang kokoh untuk membangun citra. Jika keunggulan tersebut dipertahankan dan dikembangkan dengan baik, maka citra positif sekolah akan semakin melekat pada masyarakat atau pelanggan madrasah. Oleh karena itu, pengembangan citra di lembaga pendidikan sangat penting disertai dengan adanya program kelas unggulan, sehingga persepsi masyarakat terhadap madrasah juga baik, dan akan diminati oleh siswa dan konsumen lainnya.

⁸ Suhartono dan Ngadirun, *Penyelenggaraan Program Kelas Unggulan di Sekolah Dasar*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009). Hal 114

⁹ Amin Mudi Utomo. *Pengelolaan Pendidikan Karakter Kelas Unggulan di SMP Negeri 2 Cepu*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012). Hal 24

¹⁰ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015). Hal 54

Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin merupakan sebuah lembaga pendidikan yang terletak di kawasan strategis, yaitu di Kota Gresik. MTs. Mambaus Sholihin telah diakui secara resmi dan mendapatkan status yang diakui oleh DEPAG. Karena berada di bawah naungan pondok pesantren, maka semua siswa MTs. Mambaus Sholihin harus tinggal di asrama yang mana dalam aktivitas sehari-hari mereka dipantau dan diawasi terus menerus oleh pengurus pondok dan laporan perkembangannya secara rutin disampaikan ke pihak madrasah. Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin merupakan madrasah yang memiliki banyak prestasi tidak hanya prestasi akademik tetapi juga prestasi non akademik. Ini merupakan kemajuan yang baik dalam menghasilkan generasi bangsa, sekaligus negara yang unggul dan sejalan dengan visi MTs. Mambaus Sholihin Gresik yaitu terciptanya manusia yang memiliki kematangan Aqidah Ahlussunnah wal Jama'ah, memiliki kemampuan akademik yang tinggi, yang dapat mempraktekkan, mengembangkan dan/atau menciptakan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, serta keIslaman dan berbudi pekerti luhur. Dengan visi tersebut, para siswa/i MTs. Mambaus Sholihin berhasil menjadi orang yang menjunjung syari'at, yang dibekali segudang kemampuan unggul. Keberhasilan dan peningkatan kualitas madrasah ini tidak lepas dari pelaksanaan program kelas unggulan di dalamnya. Siswa yang memiliki potensi dan kemampuan yang mumpuni perlu mendapatkan perlakuan suatu program khusus agar kompetensi mereka berkembang secara optimal.

Pelaksanaan kelas unggulan di Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin ini dimulai tahun 2010 dan terus berlanjut sampai saat ini. Ada proses dan persyaratan yang harus diikuti oleh peserta didik yang akan memasuki kelas unggulan. Hal ini disebabkan karena madrasah ini berada di bawah naungan pesantren yang kualitas pembelajaran agamanya jauh lebih ditingkatkan dan diimplementasikan dalam program kelas unggulan. Dalam penerapannya, mempunyai karakteristik pembelajaran yang berbeda dengan kelas bawah (kelas reguler). Oleh karena itu, upaya pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah melalui penerapan TQM atau Manajemen Mutu Terpadu dapat dijadikan sebagai dasar manajemen dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka penulis mengambil penelitian dengan judul “Implementasi Total Quality Management dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik”. Dengan harapan peneliti mampu mendalami dan memahami sejauh mana implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah agar dapat diaplikasikan kelak..

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dijabarkan tersebut, maka peneliti memfokuskan pada Implementasi TQM dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah, dengan rumusan masalahantara lain:

1. Bagaimana proses perencanaan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik?
2. Bagaimana implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik?
3. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi TQM di MTs Mambaus Sholihin?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses perencanaan TQM pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik
2. Untuk mengetahui implementasi TQM pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi TQM di MTs Mambaus Sholihin.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara umum, penelitian ini berkontribusi pada proses keberhasilan pendidikan, terutama dalam memastikan peningkatan mutu pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah melalui penerapan TQM. Diakui secara luas bahwa penjaminan mutu berdampak

pada keberhasilan setiap lembaga pendidikan. Karena setiap lembaga memiliki cara tersendiri dalam menciptakan mutu pendidikan yang akan mereka pasarkan kepada masyarakat. Dan dengan penerapan TQM dapat dijadikan sebagai acuan bagi suatu lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitasnya, khususnya dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi sekolah dan guru

Memberikan wawasan atau informasi tentang gambaran implementasi TQM untuk meningkatkan mutu pendidikan pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah. Kepada pihak sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. Dan bagi guru dapat meningkatkan kinerjanya sehingga proses pembelajaran dapat lebih ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

b. Bagi siswa

Memberikan gambaran kepada peserta didik supaya lebih bersungguh-sungguh dalam mengembangkan kompetensi mereka

c. Bagi peneliti

Sebagai bahan kajian dan informasi serta dapat menambah wawasan dan pengalaman

d. Bagi pembaca

Dapat bermanfaat untuk menambah wawasan tentang implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra

madrasah dan sebagai bahan kajian yang ingin meneliti terhadap objek atau tema yang sama.

E. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan pencarian yang telah dilakukan penulis terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, penulis belum menemukan adanya penelitian yang secara khusus berkaitan dengan implementasi Total Quality Management dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin. Namun, ada beberapa penelitian dan tulisan yang secara umum berkaitan dengan penelitian yang akan penulis uraikan, yaitu:

Pertama, dilakukan oleh Nur Majidah Qurrota A'yun¹¹ tentang “Implementasi manajemen mutu terpadu dalam mengembangkan budaya religius di SD Brawijaya Smart School Malang.” Penelitian ini memfokuskan pada manajemen mutu terpadu atau TQM khususnya pengembangan budaya religius di sekolah, dan dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu disini mencakup aspek pengembangan budaya religius di SD Brawijaya Smart School. Implementasi ini dibuktikan dengan adanya pembentukan karakter para murid yang berkarakter religius dan nasionalis. Adapun metode penelitian disini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

¹¹ Nur Majidah Qurrota A'yun. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Budaya Religius di SD Brawijaya Smart School Malang*. (Skripsi) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. 2020

Kedua, penelitian dilakukan oleh Anis Rahmawati¹² yang berjudul “Implementasi Total Quality Management dalam Pembelajaran Al-Qur’an di SDIT Harapan Bunda Purwokerto.” Penelitian ini memfokuskan pada penerapan TQM khususnya dalam pembelajaran Al-Qur’an. Berdasarkan hasil penelitiannya, dapat disimpulkan bahwa penerapan TQM dalam pembelajaran Al-Qur’an di sekolah ini menarik banyak stakeholder internal maupun eksternal sekolah dengan adanya pembelajaran Al-Qur’an didalamnya. Implementasi TQM disini dilakukan melalui tiga tahap yaitu persiapan, pengembangan sistem, dan Implementasi sistem. Selain itu, kepuasan atau persepsi pelanggan dengan pembelajaran Al-Qur’an di SDIT Harapan Bunda pun sangat baik. Dilihat dari pelanggan internal maupun eksternal sekolah.

Ketiga, dilakukan oleh Rizki Angga Saputra¹³ yang berjudul “Peran Kepala Sekolah dalam Implementasi Manajemen Mutu Peserta Didik di SMK Darul Maghfiroh Sinar Rezeki Jati Agung Lampung Selatan.” Penelitian ini memfokuskan pada implementasi manajemen mutu terpadu peserta didik oleh peran kepala sekolah. Berdasarkan hasil penelitiannya, dapat disimpulkan bahwa peran Kepala Sekolah dalam implementasi manajemen mutu ini melaksanakan tugasnya dengan baik yaitu merencanakan, menyelenggarakan kegiatan, mengarahkan kegiatan, melakukan pengawasan, melakukan pengelolaan manajemen serta mengatur

¹² Anis Rahmawati. *Implementasi Total Quality Management dalam Pembelajaran Al-Qur’an di SDIT Harapan Bunda Purwokerto*. (Skripsi) IAIN Purwokerto. 2017

¹³ Rizki Angga Saputra, *Peran Kepala Sekolah dalam Implementasi Manajemen Mutu Peserta Didik di SMK Darul Maghfiroh Sinar Rezeki Jati Agung Lampung Selatan* . (Skripsi) UIN Raden Intan Lampung. 2018

hubungan sekolah dengan masyarakat dan instansi lain. Untuk melakukan semua kegiatan, kepala sekolah memberikan pengaruh positif agar para guru dan seluruh warga sekolah dapat bekerja sama dengan sepenuh hati, sehingga tujuan sekolah dengan mudah tercapai.

Keempat, penelitian dilakukan oleh Farida Hanun¹⁴ yang berjudul “Membangun citra madrasah melalui program kelas unggulan di MTsN 2 Bandar Lampung”. Penelitian ini berfokus pada pembangunan citra madrasah melalui program kelas unggulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya meningkatkan citra madrasah dengan melaksanakan program kelas unggulan merupakan sesuatu yang positif bagi peningkatan mutu pendidikan madrasah. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis data menggunakan bantuan melalui pedoman wawancara dan studi dokumentasi.

Kelima, penelitian dilakukan oleh Erra Yusmina, Murniati AR, dan Niswanto¹⁵ yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada SMK Negeri 1 Banda Aceh”. Penelitian ini berfokus pada penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerja sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyusunan program manajemen mutu terpadu di sekolah ini berpedoman pada prinsip dasar manajemen mutu terpadu yang menghasilkan peningkatan kinerja SDM

¹⁴ Farida Hanun, *Membangun Citra Madrasah Melalui Program Kelas Unggulan di MTsN 2 Bandar Lampung*. (Jurnal Penelitian) Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama. Vol 14 No 3

¹⁵ Erra Yusmina, Murniati AR, dan Niswanto, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada SMK Negeri 1 Banda Aceh*. (Jurnal Penelitian) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Vol 4, No 2

sekolah, fasilitas sekolah yang memadai, dan tingkat kepercayaan dan minat masyarakat yang tinggi.

Dari kelima laporan penelitian tersebut, maka peneliti mendapatkan inspirasi untuk mengembangkan topik yang hampir sama akan tetapi objek penelitian berbeda. Peneliti lebih menekankan objek penelitian pada implementasi Total Quality Management (TQM) atau manajemen mutu terpadu pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah sebagai hasil pengembangan topik penelitian yang sudah ada.

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, Judul, Bentuk, Instansi, dan Tahun Penerbit	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Nur Majidah Qurrota A'yun. <i>Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Budaya Religius di SD Brawijaya Smart School Malang</i> . (Skripsi). UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020	Penelitian ini mempunyai persamaan yaitu menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Juga meneliti tentang suatu implementasi total quality management atau manajemen mutu terpadu di sekolah	Adapun perbedaannya yaitu penelitian terdahulu meneliti tentang kajian implementasi manajemen mutu terpadu yang memfokuskan pada pengembangan budaya religius di sekolah tersebut. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih mengarah pada implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas	Penelitian yang akan dilakukan meneliti tentang implementasi total quality management atau manajemen mutu terpadu dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah

			unggulan dan citra madrasah	
2.	Anis Rahmawati. <i>Implementasi Total Quality Management dalam Pembelajaran Al-Qur'an di SDIT Harapan Bunda Purwokerto.</i> (Skripsi). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. 2017	Penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan terkait penerapan manajemen mutu terpadu atau biasa kita sebut TQM di sekolah. Dan metode penelitian sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Perbedaan sangat jelas sekali antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan. Perbedaan ini terletak pada objek yang akan diteliti yaitu penerapan TQM dalam pembelajaran Al-Qur'an dengan penelitian yang akan dilakukan yakni penerapan TQM yang mengarah pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah	
3.	Rizki Angga Saputra. <i>Peran Kepala Sekolah dalam Implementasi Manajemen Mutu Peserta Didik di SMK Darul Maghfiroh Sinar Rezeki Jati Agung Lampung Selatan.</i> (Skripsi). UIN Raden Intan Lampung. 2018	Penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan terkait adanya penerapan manajemen mutu terpadu di sekolah. Dan metode penelitian sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informasi atau data didapatkan	Perbedaan sangat jelas sekali antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian terdahulu mengkaji penerapan manajemen mutu oleh peran kepala sekolah. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengkaji	

		melalui observasi, wawancara dan dokumentasi	implementasi manajemen mutu terpadu pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah	
4.	Farida Hanun. <i>Membangun Citra Madrasah Melalui Program Kelas Unggulan di MTsN 2 Bandar Lampung.</i> (Jurnal Penelitian). Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama Jakarta. 2016	Penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian terdahulu yakni terkait persamaan variabel atau indikator yang diteliti yaitu terkait pengembangan program kelas unggulan melalui peningkatan citra madrasah. Metode penelitian ini pun menggunakan kualitatif	Adapun perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengkaji citra madrasah dan program kelas unggulan salah satunya menjadi variabel. Akan tetapi penelitian yang akan dilakukan, citra madrasah dan program kelas unggulan menjadi dua variabel dari Total Quality Management	
5.	Erra Yusmina, Murniati AR, dan Niswanto. <i>Implementasi Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada SMK Negeri 1 Banda Aceh.</i> (Jurnal Penelitian). Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. 2014	Penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian terdahulu yakni terkait adanya penerapan manajemen mutu terpadu. Penelitian ini pun menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Perbedaan sangat jelas terletak pada variabel yang akan diteliti bahwa penelitian terdahulu meneliti terkait penerapan manajemen mutu terpadu yang mengacu pada peningkatan kinerja sekolah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan	

			mengacu pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah	
--	--	--	---	--

F. Definisi Istilah

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami proposal ini, penulis menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam proposal ini, yaitu:

1. Implementasi : Bahwasanya kata lain dari implementasi adalah pelaksanaan yang mana suatu aktivitas yang direncanakan untuk tercapainya tujuan kegiatan. Jadi setelah merencanakan suatu program untuk kedepannya, maka langkah selanjutnya yaitu implementasi atau pelaksanaan program atau kegiatan tersebut yang telah direncanakan sebelumnya dengan melihat ketentuan-ketentuan yang ada demi tercapainya suatu tujuan organisasi.
2. Total Quality Management : Pada intinya, TQM ini merupakan suatu proses manajemen yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan unsur-unsur penting yang terdapat dalam TQM tersebut agar hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh lembaga. Dan juga sistem ini mengupayakan pengembangan, pertahanan, dan peningkatan perbaikan mutu agar dapat memberikan layanan yang mampu memuaskan para pelanggan.
3. Program Kelas Unggulan : Dalam kelas unggulan ini disebut sebagai kelas yang menawarkan program layanan khusus bagi siswa dengan mengembangkan bakat yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan

mereka yang memiliki potensi kecerdasan dan kemampuan khusus. Adanya kelas unggulan juga untuk mengasah dan melatih bakat siswa-siswi yang terpilih melalui beberapa seleksi yang dilakukan agar dapat dikembangkan dengan maksimal dan untuk menciptakan bibit-bibit unggul dari adanya kelas unggulan ini.

4. Citra Madrasah :Citra ini dipandang sebagai suatu cara masyarakat menginterpretasikan semua aspek yang diberikan oleh suatu lembaga. Citra sangat penting dalam suatu lembaga, karena mempunyai sisi positif atau negatif yang dapat mempengaruhi kualitas lembaga tersebut.

G. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun dan memahami laporan penelitian, perlunya penyajian sistematika penulisan secara sistematis antara lain:

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini mengacu pada konteks penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, dan definisi istilah.

Bab II Kajian Pustaka. Dalam hal ini mencantumkan landasan teori dan beberapa referensi terkait dengan implementasi total quality management pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah. Selain itu, kerangka berfikir akan disajikan pula.

Bab III Metode Penelitian. Dalam hal ini menggunakan metode penelitian untuk pengumpulan data dari masalah yang diteliti. Dalam bab ini terdapat pula pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi

penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan prosedur penelitian.

Bab IV Paparan Data dan Hasil Penelitian. Pada bab ini, peneliti memaparkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan mendeskripsikan data yang telah diperoleh.

Bab V Pembahasan. Pada bab ini, hasil penelitian dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Bab VI Penutup. Dalam hal ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban akhir dari masalah penelitian, dan saran yang berhubungan dengan permasalahan untuk dievaluasi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Total Quality Management (TQM)

1. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management (TQM)

Ruang lingkup manajemen mutu terpadu tak terlepas asal pengertian atau definisi tentang manajemen. Menurut James Stoner, mendefinisikannya sebagai seni yang mengandung arti bahwa hal itu ialah kemampuan atau keterampilan individu. Suatu proses adalah cara kerja yang sistematis. Manajemen diartikan sebagai suatu proses sebab seluruh manajer, terlepas dari keterampilan atau kemampuan khusus, mereka harus melakukan aktivitas tertentu yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan menurut Mary Paker Follet mendefinisikan manajemen sebagai seni melakukan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini menunjukkan bahwa manajer mencapai tujuan organisasi dengan mengatur orang lain untuk melakukan berbagai pekerjaan atau sama halnya dengan tidak melakukan pekerjaan itu sendiri.¹⁶

Mengartikan manajemen sebagai suatu proses merupakan cara kerja yang sistematis bagi seorang manajer tanpa mempedulikan keterampilan tertentu yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Mengartikan manajemen sebagai seni juga

¹⁶ Hani Handoko, *Manajemen Edisi Kedua*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2013. Hal 8

menekankan di suatu tindakan yang melibatkan seluruh keterampilan serta pertimbangan konteks lingkungan dimana praktik manajemen tersebut berlangsung. Tercapai atau tidaknya suatu tujuan akan tergantung di tindakan serta jalan yang ditempuh untuk mencapainya. Melihat dari definisi dan kajian diatas, dapat dipahami bahwa dasarnya manajemen diartikan sebagai seni mengatur yang melibatkan proses, metode, dan tindakan tertentu yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan dan melalui orang lain.¹⁷

Definisi mutu secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk/ jasa seperti performa (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan penggunaan (*easy for use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Jelas sekali bahwa mutu selalu berpusat pada pelanggan (*customer oriented quality*). Dengan demikian produk atau jasa dirancang, diproduksi dan diberikan layanan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena mutu mengacu pada sesuatu guna menciptakan kepuasan pelanggan, maka suatu produk yang dihasilkan dapat dikatakan bermutu jika sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat digunakan dengan baik, serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar.¹⁸

Menurut Kaizen, manajemen mutu sebagai proyek kecil yang bertujuan untuk membangun kesuksesan, kepercayaan, serta

¹⁷ Ihsan Said Ahmad, Mustari, dan Muhammad Hasan, *Pengantar Manajemen*, (Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2020). Hal 3-5

¹⁸ Ahmad, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), Hal 8

mengembangkan dasar untuk perbaikan lebih lanjut. Manajemen mutu sebagai upaya sistematis melalui perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap seluruh elemen organisasi, baik internal maupun eksternal yang termasuk dalam manusia, lingkungan, sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam memastikan kepuasan pelanggan untuk sekarang maupun di masa depan.¹⁹ Manajemen mutu dapat dipahami sebagai filosofi perbaikan terus-menerus sampai tujuan organisasi dapat dicapai dengan melibatkan semua komponen dalam organisasi.

Menurut Sallis, manajemen mutu terpadu atau total quality management (TQM) yaitu manajemen fungsional dengan pendekatan yang berfokus secara berkesinambungan pada peningkatan kualitas, sehingga produknya sesuai dengan standar kualitas masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan dan pengembangan masyarakat. Konsep tersebut bermula pada manajemen sebagai proses atau rangkaian aktivitas untuk mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan dengan pentahapan pelaksanaan fungsi manajemen, sehingga pekerjaan dapat dilakukan sebagai kegiatan produksi yang berkualitas. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan dengan tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan dengan

¹⁹ Ibid., Hal 11

metode yang efektif dan efisien untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.²⁰

Mulyadi juga menjelaskan dalam bukunya *Total Quality Management* bahwa TQM adalah sistem manajemen yang berpusat pada orang yang bertujuan untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan biaya yang nyata secara berkesinambungan dan terus-menerus.²¹ Sedangkan menurut Mudafir Ilyas “*TQM it's has an objective to improve quality of product and servies continuously to satisfy the customers.*” TQM memiliki tujuan untuk peningkatan kualitas produk dan layanan secara berkesinambungan untuk memuaskan pelanggan.²² Perlunya TQM ini sangat sederhana, yaitu cara terbaik untuk bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menciptakan keberhasilan tersebut, diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik untuk terus meningkatkan kemampuan komponen ini adalah dengan menerapkan TQM.²³

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu adalah sistem perbaikan terus menerus dengan pendekatan praktis dalam pengelolaan organisasi yang berfokus pada

²⁰ Nasir Usman, dan Murniati, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: An1mage, 2019). Hal 204

²¹ Mulyadi, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: UGM, 1998). Hal 10

²² Mudafir Ilyas, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Buletin Pengawasan No. 13 dan 14 Tahun 1998). Hal 15

²³ Yunni Rusmawati, Luluk Nur Azizah, dan Evi Fitrotun Najjah, *Total Quality Management*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021). Hal 26

kebutuhan pelanggan untuk tercapainya hasil yang lebih baik. Disimpulkan pula bahwa TQM lebih berorientasi pada proses atau sistem pencapaian tujuan organisasi. Dengan dimulainya proses perbaikan mutu, maka TQM diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian dalam menghasilkan produk, karena produk yang baik adalah yang diharapkan pelanggan. Partisipasi semua pegawai digerakkan agar mereka memiliki motivasi dan kinerja yang tinggi dalam mencapai kepuasan pelanggan.²⁴ Dengan adanya penerapan TQM diharapkan suatu organisasi, perusahaan, atau lembaga pendidikan mengembangkan fokus mutu terpadu yang dapat membantu menyesuaikan diri dengan perubahan dengan cara yang positif dan konstruktif pada standar proses produksi.

2. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu atau TQM

Manajemen Mutu Terpadu adalah suatu konsep yang mengacu pada pelaksanaan manajemen yang berkualitas. Untuk itu, ini membutuhkan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Ada beberapa prinsip utama dalam MMT, antara lain:

a. Kepuasan pelanggan

Dalam MMT, konsep terkait kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas bukan hanya mengandung arti kesamaan dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut yang menentukan adalah pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal

²⁴ Nasir Usman, dan Murnati, Op.Cit., Hal 204

dan eksternal. Dalam suatu organisasi, selalu berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh sebab itu, seluruh kegiatan organisasi harus dikoordinasikan untuk kepuasan pelanggan.²⁵

b. Kepemimpinan

Yaitu para pimpinan di seluruh tingkatan menentukan tujuan, arah serta menciptakan kondisi dimana orang-orang terlibat dalam pencapaian sasaran mutu organisasi. Manfaat yang dicapai seperti meningkatnya efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi sasaran mutu organisasi, koordinasi yang baik dalam proses organisasi, meningkatnya komunikasi antar bawahan dan atasan, dan lainnya.²⁶

c. Respect terhadap setiap orang

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi yang kualitasnya unggul, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki bakat dan kreativitas yang unik. Dengan demikian karyawan adalah sumber daya organisasi yang paling berharga. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi sangat dibutuhkan dan memiliki kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

d. Obsesi dengan kualitas

²⁵ Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Makassar: Sah Media, 2017). Hal 14

²⁶ Ahmad, Op.Cit., 21.

Dalam penentuan kualitas, pelanggan internal maupun eksternal mempunyai peran penting. Sehingga dengan kualitas yang ditetapkan, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi bahkan melebihi apa yang ditentukan oleh pelanggan. Ini menunjukkan bahwa semua pegawai di setiap tingkatan berusaha untuk melakukan pekerjaan mereka berdasarkan perspektif.

e. Kerja sama tim

Manajemen mutu terpadu yang diterapkan dalam organisasi, harus adanya kerja sama tim, hubungan yang terjalin, baik antar karyawan maupun dengan instansi pemerintah, dan masyarakat sekitarnya. Hal tersebut tercipta untuk meningkatkan daya saing organisasi di lingkungan eksternal.²⁷

f. Perbaikan secara terus-menerus

Agar dapat berhasil dengan tujuan yang diharapkan, maka organisasi harus melakukan beberapa proses yang sistematis dalam mencapai perbaikan yang terus-menerus. Konsep yang digunakan disini adalah siklus PDCA yang terdiri dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengontrolan, dan koreksi hasil yang diperoleh.²⁸

3. Tujuan dan Manfaat Total Quality Management

Edward Salis mengemukakan bahwa tujuan penerapan Manajemen Mutu Terpadu di sekolah untuk membuat pihak-pihak yang beroperasi di sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik dan

²⁷ Umi Hanik, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*, Semarang: Rasail Media Group, 2011. Hal 20

²⁸ Juharni, Op.Cit., 15

persaingan internal untuk mencapai satu tujuan yaitu kepuasan pelanggan. Adapun tujuan lain penerapan manajemen mutu terpadu di sekolah antara lain:

- a. Peningkatan mutu pendidikan melalui inovatif lembaga pendidikan dalam pengelolaan serta pemberdayaan sumber dayanya.
- b. Peningkatan kesadaran warga sekolah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan dengan mengambil keputusan bersama.
- c. Peningkatan tanggung jawab lembaga pendidikan terhadap wali peserta didik, masyarakat, dan pemerintah terhadap mutu pendidikannya.
- d. Peningkatan persaingan yang sehat antar lembaga pendidikan.²⁹

Pada intinya, tujuan Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management ialah untuk menyediakan produk atau jasa berkualitas yang secara terus menerus memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan bermuara pada pengadaan yang berkesinambungan sehingga mengarah pada produktivitas produsen untuk mencapai skala dengan biaya produksi rendah.³⁰

Adapun manfaat implementasi Total Quality Management dalam sekolah antara lain:

²⁹ Edward Salis, *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Terjemahan, Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSoD, 2010. Hal 69

³⁰ Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Makassar: CV Jasa Media, 2017. Hal 21-22

- a. Mendefinisikan kembali peran, tujuan dan tanggungjawab sekolah. Dengan penerapan TQM dalam pendidikan akan memperjelas peran masing-masing komponen sekolah. Seperti kepala sekolah, guru, siswa serta masyarakat.
- b. Meningkatkan sekolah sebagai “*way of life*”. Sebagian orang beranggapan bahwa sekolah hanyalah sebuah kebutuhan, namun dengan adanya penerapan TQM, akan menjadikan sekolah sebagai *way of life*, bahwasanya jalan bagi mereka untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik ialah dengan sekolah.
- c. Memberikan bantuan dalam perencanaan pelatihan kepemimpinan umum bagi pendidik disemua tingkatan.
- d. Mendesain secara maksimal tumbuh-kembang anak. Artinya dengan adanya TQM akan bermanfaat pada rancangan dalam perkembangan siswa.³¹

4. Penerapan Total Quality Management

Menurut Mulyasa terdapat enam tantangan yang perlu dikaji dan dikelola secara strategis untuk menerapkan konsep Total Quality Management di sekolah, yaitu dari segi dimensi kualitas, orientasi pelanggan, kepemimpinan, perbaikan berkelanjutan, manajemen Sumber Daya Manusia, dan manajemen berdasarkan fakta. Menurut Sukmadinata dan Nana Syaodih, perubahan Manajemen Mutu Terpadu dimulai dengan diterapkannya pembagian tugas mengenai pelaksanaan

³¹ Syarifuddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo, 2002, Hal 40

mutu di sekolah, administrator, guru, staf administrasi, siswa, orang tua, dan masyarakat. Kegiatan diawali dengan perumusan visi dan misi sekolah, jurusan/program studi, dan seksi-seksi pendidikan sekolah.³²

Adapun menurut Hadari Nawawi ukuran produktivitas organisasi bidang pendidikan dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Produktivitas internal

Berupa hasil yang dapat diukur secara kuantitatif, seperti jumlah atau persentase lulusan sekolah, atau jumlah gedung dan ruang yang dibangun sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

b. Produktivitas eksternal

Dalam bentuk hasil yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, karena sifat kualitatif hanya dapat diketahui setelah masa tenggang yang cukup lama.³³

Sedangkan menurut Suryadi ada tiga faktor yang diperlukan untuk mencapai mutu terpadu yaitu:

a. Manajemen

Pemimpin perlu membuat kebijakan mutu, menentukan rencana pencapaian, mengalokasikan sumber daya dan terlibat aktif dalam pemantauan kemajuannya. Kebijakan mutu yang dibuat harus disosialisasikan kepada seluruh warga sekolah.

b. Sumber Daya Manusia

³² Sukmadinata, dkk. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010. Hal 11

³³ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik*, Yogyakarta: Gajah Mada Press, 2005. Hal 47

Sumber daya manusia tersebut antara lain guru, tenaga administrasi, asisten laboratorium, pustakawan, siswa sebagai pelaksana dan objek untuk mencapai tujuan (mutu). Pencapaian mutu tidak hanya tanggung jawab pimpinan tetapi semua elemen harus berperan aktif dan bertanggung jawab terhadap pencapaian mutu.

c. Sistem atau proses

Sistem mutu merupakan struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses dan sumber daya untuk penerapan manajemen mutu. Untuk itu, dalam mencapai mutu perlu ditetapkan sistem mutu sesuai proses produksi yang ada di lingkungan sekolah. Sistem mutu dibangun berdasarkan kekuatan sumber daya sendiri untuk mencapai mutu yang diharapkan dan peningkatan mutu yang berkelanjutan.³⁴

5. Keberhasilan Total Quality Management dalam Pendidikan

Tolak ukur keberhasilan Total Quality Management terletak pada kualitas yang dicapai, dan diukur dari banyaknya masyarakat yang puas atau sebaliknya semakin berkurang. Sedangkan menurut Hadari Nawawi, bagi organisasi pendidikan, Manajemen Mutu Terpadu dapat dikatakan berhasil, apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

³⁴ Suryadi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah*, Bandung: Sarana Panca Karya Nusa, 2009. Hal 45

- a. Tingkat efektivitas produk dalam pemberian layanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia semakin meningkat.
- b. Kesalahan bekerja yang mengakibatkan pada tantangan kekecewaan dan keluhan dari masyarakat yang dilayani semakin berkurang.
- c. Disiplin waktu dan kerja semakin meningkat.
- d. Pengontrolan yang efektif terutama dari pimpinan melalui pengawasan ketat, sehingga dapat menghemat biaya, mencegah adanya penyimpangan dalam pemberian layanan dan berkembang sesuai kebutuhan masyarakat.
- e. Pemborosan biaya dan waktu dalam bekerja dapat dicegah.
- f. Meningkatnya keterampilan dan keahlian dalam bekerja dilakukan secara terus menerus agar cara bekerja dapat beradaptasi dengan perubahan perkembangan iptek, sebagai cara kerja yang efektif, efisien dan produktif, agar kualitas produk terus meningkat.³⁵

Suatu lembaga akan mempengaruhi mutu pendidikan yang mampu mengelola potensinya secara optimal mulai dari sumber daya manusia, proses pembelajaran, fasilitas pendidikan, keuangan bahkan hubungannya dengan masyarakat. Pada kali ini, lembaga pendidikan harus mampu mengubah paradigma baru pendidikan yang berorientasi pada pencapaian mutu. Era globalisasi ini membutuhkan perubahan

³⁵ Hadari Nawawi, *Loc., Cit*

paradigma dalam dunia pendidikan. Untuk itu, peran manajemen pendidikan sangatlah penting untuk menciptakan sekolah yang berkualitas. Selain itu, upaya peningkatan mutu sekolah perlu dilakukan sebagai berikut:

- a. Mengupayakan adanya program guna peningkatan mutu sekolah/madrasah
- b. Adanya peningkatan dalam pelayanan administrasi sekolah/madrasah
- c. Kepemimpinan sekolah yang efektif
- d. Adanya standar mutu lulusan
- e. Hubungan kerja sama yang baik dan luas
- f. Pengaturan organisasi sekolah/madrasah yang baik

Indikator keberhasilan dapat dihasilkan melalui beberapa upaya peningkatan mutu tersebut, dan mengacu pada implementasi TQM pada lembaga pendidikan Islam, seperti yang telah dikemukakan oleh Asep Kurniawan sebagai berikut:

- a. Pemimpin, pengajar, dan staf memiliki sikap pemberdaya, pemersatu, pengendali hubungan emosional serta integritas.
- b. Memiliki pendidikan serta pengajaran yang berkualitas, yang akan membantu peserta didik dalam pengembangan dimensi kognitif, emosional, etika, sosial, fisik dan intrapersonal.
- c. Mempunyai layanan administrasi yang berkualitas.

- d. Memiliki lulusan yang cerdas, dan seimbang antara *hard skill* dan *soft skill* mereka, aktif, dan inovatif serta mampu beradaptasi dengan perkembangan iptek dan lapangan pekerjaan.³⁶

B. Konsep Program Kelas Unggulan

1. Pengertian program kelas unggulan

Program ialah suatu aktivitas yang direncanakan dengan seksama. Program didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara seksama dalam suatu proses berkelanjutan, dan berlangsung dalam suatu organisasi yang melibatkan banyak orang.³⁷

Adapun menurut Aripin Silalahi, kelas unggulan merupakan kelas yang menawarkan program layanan khusus untuk siswa dengan memenuhi kebutuhan mereka yang memiliki potensi kecerdasan dan bakat melalui pengembangan bakat dan kreativitasnya.³⁸ Sedangkan menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia sebagaimana ditulis ulang oleh Agus Supriyono, kelas unggulan ialah kelas yang dikembangkan untuk tercapainya keunggulan dalam proses dan hasil pendidikan.³⁹ Program kelas unggulan dirancang untuk memberikan layanan belajar yang maksimal bagi siswa dengan kemampuan yang luar biasa. Pemberian layanan pembelajaran khusus ini mengacu pada potensi anak berbakat untuk berkembang secara

³⁶ Asep Kurniawan, *Manajemen Pendidikan Islam*, Cirebon: CV Hikmah, 2010. Hal 97

³⁷ Eko Putro Widoyoko, *Evaluasi Program Pembelajaran*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012). Hal 8

³⁸ Aripin Silalahi, *Program Kelas Unggulan*, Sidikalang: 2006. Hal 1

³⁹ Agus Supriyono, Tesis: *Penyelenggaraan Kelas Unggulan di SMA Negeri 2 Ngawi*.

optimal. Kelas unggulan dikembangkan untuk mencapai keunggulan dalam keluaran pendidikan sebagai sekolah yang ditujukan untuk peningkatan mutu pendidikan. Untuk mencapai keunggulan tersebut, maka masukan (siswa, guru, cara pengelolaan, dan proses pembelajaran) harus tepat sasaran sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan tersebut.⁴⁰

2. Karakteristik Kelas Unggulan

Adapun menurut Suhartono dan Ngadirun kelas unggulan harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Proses input peserta didik secara ketat dengan menggunakan kriteria yang dapat dipertanggungjawabkan
- b. Sarana dan prasarana penunjang untuk memenuhi kebutuhan belajar dan menyalurkan minat dan bakat siswa
- c. Lingkungan belajar yang kondusif untuk berkembangnya potensi keunggulan menjadi keunggulan yang nyata
- d. Memiliki kepala sekolah dan tenaga kependidikan yang unggul, baik dalam penguasaan mata pelajaran, metode pengajaran, maupun komitmen dalam menjalankan tugasnya.
- e. Kurikulum yang diperkaya, yakni melakukan pengembangan dan improvisasi kurikulum secara maksimal sesuai dengan kebutuhan pembelajaran

⁴⁰ Suhartono dan Ngadirun, *Penyelenggaraan Program Kelas Unggulan di Sekolah Dasar*. Jurnal Pendidikan Vol 6 No 2, 2005. Hal 114

- f. Lama waktu belajar di sekolah yang lebih lama dibandingkan kelas lain dan tersedianya asrama yang memadai
- g. Proses pembelajaran yang berkualitas dan hasilnya selalu dapat dipertanggungjawabkan kepada siswa, lembaga, dan masyarakat
- h. Adanya perlakuan tambahan di luar kurikulum, program pengayaan, pengajaran remedial, layanan bimbingan dan konseling yang berkualitas, pengembangan kreativitas, dan kegiatan ekstrakurikuler lainnya
- i. Pengembangan keterampilan kepemimpinan yang terintegrasi dalam seluruh sistem pembinaan peserta didik melalui praktik langsung dalam kehidupan sehari-hari⁴¹

Sedangkan menurut Kompri ciri-ciri kelas unggulan sebagai berikut:

- a. Memiliki siswa dengan bakat dan kemampuan istimewa serta kecerdasan yang tinggi.
- b. Memiliki guru profesional yang terpercaya. Guru kelas unggulan adalah guru kelas yang memegang mata pelajaran tertentu. Dengan harapan, guru yang mengajar di kelas unggulan memiliki kualifikasi dan dedikasi yang tinggi untuk mendukung pembelajaran di kelas unggulan tersebut.
- c. Memiliki kurikulum yang tersendiri dan berbeda

⁴¹ *Ibid.* Hal 114-115

- d. Memiliki sarana dan prasarana atau fasilitas pembelajaran yang memadai⁴²

3. Dasar Hukum Kelas Unggulan

Secara khusus, pelaksanaan program kelas unggulan memiliki landasan hukum :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- b. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- c. Permendiknas No. 34 Tahun 2006 tentang Pembinaan Prestasi Peserta Didik yang Memiliki Potensi Kecerdasan atau Bakat Istimewa
- d. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 0487/U/1992
- e. Kebijakan Depdiknas tahun 2007 tentang Pedoman Penjaminan Mutu Sekolah/Madrasah Bertaraf Internasional pada tingkat Pendidikan Dasar dan Menengah⁴³

4. Tujuan Kelas Unggulan

Aripin Silalahi mengemukakan bahwa tujuan dari penyelenggaraan adanya kelas unggulan diantaranya:

- a. Pengembangan dan peningkatan mutu lembaga
- b. Menghasilkan sumber daya manusia yang unggul

⁴² Kompri, *Manajemen Pendidikan (Komponen-Komponen Elementer Sekolah)*. Hal 97-98

⁴³ Bafadal, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012. Hal 27

- c. Peningkatan kompetensi dan wawasan tenaga pendidik
- d. Mengembangkan potensi yang ada di sekolah
- e. Meningkatkan kemampuan bersaing dalam dunia pendidikan dengan menciptakan keunggulan bersaing.⁴⁴

Lembaga pendidikan yang unggul juga bertujuan untuk mempersiapkan peserta didik supaya memiliki kompetensi, arah atau pegangan guna menghadapi era masa depan antara lain: memiliki kompetensi dasar yang kuat dan luas, mampu mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan data dan informasi, serta mampu mengomunikasikan ide dan informasi.⁴⁵

Tujuan pengembangan kelas unggulan dijabarkan sebagai berikut:

- a. Menjadikan siswa yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa, cerdas intelektual, berakhlak mulia, berilmu, serta sehat jasmani dan rohani.
- b. Memberikan peluang kepada siswa yang mempunyai kecerdasan di atas rata-rata guna memperoleh wawasan dan keterampilan secara maksimal.
- c. Memberi peluang kepada siswa untuk menyalurkan pengetahuan dan teknologi yang dibutuhkan secara lebih cepat sesuai perkembangan zaman.
- d. Memberi apresiasi kepada siswa yang memiliki bakat dan prestasi

⁴⁴ Aripin Silalahi, *Program Kelas Unggulan*, (Sidikalang: 2006). Hal 9

⁴⁵ Banawi dan Muh. Arifin, *Branded School*. (Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2015). Hal 145

- e. Menyiapkan lulusan dari kelas unggulan menjadi lulusan terbaik dalam bidang IPTEK sesuai dengan perkembangan mental siswa.⁴⁶

5. Komponen Kelas Unggulan

Kelas unggulan dipengaruhi oleh beberapa komponen dalam proses pembelajaran adalah:

- a. Kurikulum. Kurikulum yang diterapkan di tingkat nasional adalah program minimal. Maka dari itu, untuk kelas unggulan harus ditambah kurikulumnya.
- b. Materi. Dalam kurikulum, setiap materinya perlu diperdalam, dan diperluas. Maka konsekuensinya adalah penambahan waktu belajar.
- c. Bahan atau sarana pembelajaran. Dari sini, perlu adanya penambahan buku sumber baik untuk siswa maupun guru. Perabotan, media pembelajaran, dan fasilitas pembelajaran lainnya juga perlu disesuaikan baik dari segi jumlah maupun kualitasnya.
- d. Metode pembelajaran. Metode pembelajaran, strategi, pembelajaran, teknik dan pendekatan diharapkan dapat diterapkan dengan baik untuk membuat keaktifan siswa unggulan agar dapat terangsangnya pemikiran siswa untuk mengembangkan beberapa variasi belajar.
- e. Evaluasi. Evaluasi harus mampu mendorong peserta didik untuk belajar, baik dari segi proses evaluasi, alat, maupun evaluasi selanjutnya.⁴⁷

⁴⁶ Kompri, *Loc., Cit.*

C. Konsep Citra Madrasah

1. Pengertian citra madrasah

Citra merupakan reputasi dan prestasi yang akan dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) sekaligus merupakan tujuan utama lembaga itu sendiri. Citra memiliki nilai-nilai kepercayaan yang diberikan oleh individu atau masyarakat kepadanya.⁴⁸ Adapun menurut Frank Jefkins dalam bukunya *Public Relations Techniqie*, mendefinisikan citra sebagai sesuatu yang muncul dari kesan seseorang sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.⁴⁹ Pada intinya, citra menurut Siswanto Sutojo yang dikutip dalam buku *haandbook of public relation*, citra suatu lembaga dianggap sebagai persepsi masyarakat terhadap identitas suatu lembaga atau organisasi.⁵⁰

Citra adalah kesan, atau konsepsi yang ada pada public mengenai perusahaan, suatu subjek, atau lembaga. Citra terbentuk dari cara perusahaan menjalankan kegiatan operasionalnya, yang memiliki landasan utama dalam hal pelayanan.⁵¹ Citra memiliki pengaruh penting bagi manajemen, dengan kata lain citra memiliki dampak internal bagi lembaga, karena citra positif dan negatif sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Citra merupakan realitas, ketidakpuasan konsumen terhadap citra, akan

⁴⁷ Kompri, *Op., Cit.* Hal 104-105

⁴⁸ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014). Hal 76

⁴⁹ Frank Jefkins, *Public Relations Edisi Keempat*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 1992.

⁵⁰ Siswanto Sutojo, *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka, 2004. Hal 34

⁵¹ Alma, *Manajemen Corporative dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, Hal 55

mempengaruhi citra buruk terhadap organisasi.⁵² Citra memang sengaja diciptakan untuk memiliki nilai positif bagi suatu lembaga. Citra adalah sesuatu yang penting dari suatu organisasi. Secara umum, citra merupakan seperangkat kepercayaan, gagasan, serta kesan seseorang tentang suatu obyek tertentu.⁵³

Citra merupakan konsep yang mudah dipahami, tetapi sifatnya yang abstrak dan sulit dijelaskan secara sistematis. Kotler dan Fox mendefinisikan citra sebagai jumlah dari gambaran, kesan, dan kepercayaan yang dimiliki seseorang tentang suatu objek. Rangkuti berpendapat bahwa citra adalah seperangkat asosiasi merek yang memang terbentuk di benak konsumen.⁵⁴ Citra adalah cara orang menginterpretasikan semua aspek yang dijelaskan oleh merek suatu barang, jasa, dan program komunikasinya.⁵⁵ Proses mendapatkan kepercayaan yang telah dibentuk dalam individu tersebut cepat atau lambat akan mengalami suatu proses pembentukan opini publik yang luas, yang dinamakan dengan citra (*image*).⁵⁶

2. Komponen Citra Madrasah

Komponen citra Madrasah adalah jenis asosiasi merek, dukungan, kekuatan, dan keunikannya.

⁵² Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Hal 332

⁵³ Rosady Ruslan, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005). Hal 80

⁵⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013). Hal 327

⁵⁵ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015). Hal 54-55

⁵⁶ Rosady Ruslan, *Op.,Cit.* Hal 75

- a. Asosiasi merek adalah semua yang berhubungan dengan ingatan tentang sebuah merek. Berbagai asosiasi yang diingat oleh konsumen dapat dirangkai untuk membentuk citra merek (*brand image*).
- b. Dukungan asosiasi merek adalah tanggapan pelanggan terhadap atribut, manfaat, dan keyakinan dari suatu merek produk atau jasa dari penilaian mereka terhadap produk atau jasa tersebut. Dukungan asosiasi merek ditunjukkan dengan persepsi mereka terkait produk atau jasa yang beranggapan bahwa apa yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan tersebut baik dan bermanfaat bagi mereka.
- c. Kekuatan asosiasi merek ditunjukkan dengan memiliki produk yang menimbulkan reputasi yang baik di mata konsumen, produk atau jasa tersebut dirasakan bermanfaat untuk mengekspresikan diri serta meningkatkan kepercayaan konsumen.
- d. Keunikan asosiasi merek adalah apabila suatu produk memiliki ciri yang membedakan dengan produk lainnya, maka konsumen akan selalu mengingat produk tersebut dan merasakan manfaat yang dari produk atau jasa tersebut serta mereka merasa bahwa merek lain tidak dapat memuaskan keinginannya.⁵⁷

3. Peran Citra bagi Madrasah

Citra mempunyai empat peran bagi lembaga pendidikan antara lain:

⁵⁷ Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Hal 328-332

a. Citra berdampak pada pengharapan

Citra positif memfasilitasi komunikasi yang efektif bagi lembaga dan membuat orang lebih memahami berkomunikasi. Dan pastinya, citra yang negatif berdampak yang sama, akan tetapi dalam arah yang berlawanan.

b. Citra merupakan aspek yang mempengaruhi persepsi terhadap aktivitas lembaga pendidikan

Aspek ini dapat melihat kualitas teknis dan fungsional sebuah citra. Apabila citra baik, maka citra tersebut jadi pelindung. Adapun sebaliknya, jika citra negatif, maka akan menjadi penghambat atau merusak reputasi organisasi/perusahaan tersebut.

c. Citra merupakan peranan dari suatu pengalaman serta harapan pelanggan

Kualitas layanan yang dirasakan konsumen akan menghasilkan perubahan citra ketika pelanggan tersebut mencoba membangun harapan dan realitas pengalaman dalam bentuk kualitas layanan teknis dan fungsional. Jika kualitas layanan yang dirasakan sudah sesuai atau melebihi kualitas citra, maka citra akan lebih dikuatkan serta ditingkatkan.

d. Citra memiliki pengaruh penting pada manajemen. Bahwasanya, citra berdampak internal bagi lembaga. Citra yang dihasilkan

tersebut negatif atau tidak jelas, maka dapat berdampak buruk bagi internal lembaga tersebut.⁵⁸

D. Kajian Integrasi

1. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan atau Total Quality Management dalam Perspektif Islam

Mutu merupakan perwujudan dari ajaran *ihsan*, yaitu melakukan kebaikan kepada semua orang karena Allah telah memberi kebaikan kepada hamba-Nya dengan memberi nikmat yang tidak terhingga, dan tidak diperbolehkan berbuat kedholiman dalam bentuk apapun. Dengan kata lain, *ihsan* adalah ikhlas dalam berbuat baik, beribadah atau ikhlas dalam menjalankan ajaran islam dan iman. Jadi kondisi psikologis manusia, berupa perenungan bahwa ia selalu diawasi oleh Allah ditunjukkan melalui *ihsan*. Perasaan ini akan menimbulkan sikap kehati-an, kewaspadaan dan pengendalian jiwa.⁵⁹

Kata *ihsan* merupakan kata kerja yang mengartikan bahwa melakukan atau menegakkan sesuatu yang baik. Dalam Al-Qur'an menggunakan kata *ihsan* dan bentuk yang menunjukkan sifat orang (fa'il) muhsin (orang yang mengerjakan sesuatu yang indah).⁶⁰ Sebagaimana termaktub dalam Al-Qur'an dalam surah Al-Qashash/28 ayat 77:

⁵⁸ Elviano Adrianto, *Op., Cit.* Hal 22

⁵⁹ Sachiko Murata dan William Chittick. *Trilogi Islam; Islam, Iman, dan Ihsan*, terj:Ghufron A (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997). Hal 294

⁶⁰ *Ibid*, Hal 297

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا
 أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: *Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (QS. Al-Qashash/28: 77)*⁶¹

Penjaminan mutu selalu dapat dicapai, apabila suatu lembaga telah melalui proses dan hasil yang baik. Hal ini sesuai dengan ayat berikut yang termaktub dalam surah Al-Fushilat/41 ayat 46:

مَنْ عَمِلْ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ۚ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِّلْعَبِيدِ

Artinya: *Barang siapa yang mengerjakan amal yang saleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barang siapa yang berbuat jahat maka (dosanya) atas dirinya sendiri, dan sekali-kali tidaklah Tuhanmu menganiaya hamba-hamba Nya. (QS. Al-Fushilat/41: 46).*⁶²

Oleh karena itu, dalam konteks manajemen mutu terpadu pendidikan Islam, jika dapat memberikan kebaikan, baik untuk dirinya sendiri (lembaga pendidikan), kepada orang lain (stakeholder dan pelanggan), maka dapat dikatakan sesuatu yang bermutu. Adapun maksud dari memberikan kebaikan tersebut ialah untuk memuaskan pelanggan tentang layanan yang telah diberikan oleh lembaga pendidikan tersebut.

⁶¹ Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Madinah: Mujamma Al-Malik Fahd Li Thiba'at Al-Mushaf, 1998). Hal 623

⁶² Ibid, Hal 780

2. Kelas Unggulan atau Pendidikan Unggul dalam Perspektif Islam

Pendidikan unggul dalam Al-Qur'an membimbing seorang hamba untuk mengenal siapa dirinya dan berfungsi sesuai dengan dirinya yang sebenarnya. Konsep pendidikan yang unggul bertujuan untuk mengembangkan seluruh potensi kecerdasan atau kemampuan manusia, yaitu kecerdasan spiritual, emosional, dan kognitif-rasional yang dibentuk dalam kurikulum integral. Adapun tujuan pendidikan unggul dalam Al-Qur'an sebagaimana yang termaktub dalam Surah Al-Luqman yaitu untuk menggapai kebahagiaan dengan menjadi manusia yang bersyukur.

وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنْ اشْكُرْ لِلَّهِ ۖ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *Dan sungguh, telah Kami berikan hikmah kepada Luqman, yaitu: “Bersyukurlah kepada Allah! Dan Barang siapa bersyukur kepada Allah, maka sesungguhnya dia bersyukur untuk dirinya sendiri, dan barang siapa tidak bersyukur (kufur), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”* (QS. Al-Luqman/31: 12)

Mendidik seorang anak untuk menjadi individu yang bersyukur, unggul, dan berakhlak baik dalam ayat diatas berarti mendidik mereka untuk mengenal berbagai nikmat Allah Ta'ala.⁶³ Untuk tercapainya tujuan pendidikan yang unggul, maka perlu diikuti dengan proses-proses yang ada dalam lembaga pendidikan yang diharapkan dapat mengacu pada pencapaian tujuan tersebut. Kurikulum pendidikan yang unggul menitikberatkan pada lima aspek penting dalam kehidupan manusia seperti

⁶³ Abu Hamid Al-Ghazali, *Minhaj Al-Abidin*, (Surabaya: Shirkah Bungkul Indah). Hal 5

pengetahuan ilmu tauhid, pengetahuan ilmu ibadah, pengetahuan etika atau akhlak, dan pendidikan tentang manajemen kehidupan. Sebagaimana yang telah termaktub dalam Al-Qur'an tentang salah satu kurikulum dalam pendidikan yang unggul yaitu pendidikan ibadah:

يَا بُنَيَّ أَقِمِ الصَّلَاةَ وَأْمُرْ بِالْمَعْرُوفِ وَانْهَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأَصْبِرْ عَلَىٰ مَا أَصَابَكَ ۚ إِنَّ ذَٰلِكَ مِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ

Artinya: *Hai anakku, dirikanlah shalat dan suruhlah (manusia) mengerjakan yang baik dan cegahlah (mereka) dari perbuatan yang mungkar dan bersabarlah terhadap apa yang menimpa kamu. Sesungguhnya yang demikian itu termasuk hal-hal yang diwajibkan (oleh Allah). (QS. Al-Luqman/31: 17)*⁶⁴

Pengetahuan terkait ilmu agama/ ibadah sesuai dengan ayat tersebut merupakan suatu bentuk kewajiban terhadap perintah Allah kepada hamba-Nya, karena pada hakekatnya, ibadah merupakan pengejawantahan tauhid kepada Allah Ta'ala dan merupakan jati diri manusia itu sendiri. Sementara itu, kekuatan hubungan manusia dengan Allah Ta'ala sering disebut dengan kecerdasan spiritual.

3. Citra Madrasah dalam Perspektif Islam

Citra madrasah tercantum dalam Al-Qur'an Surah Al-Ahzab ayat 35 yaitu:

إِنَّ الْمُسْلِمِينَ وَالْمُسْلِمَاتِ وَالْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ وَالْقَنَاتِ وَالصَّادِقِينَ وَالصَّادِقَاتِ وَالصَّابِرِينَ وَالصَّابِرَاتِ وَالْخَشِيعِينَ وَالْخَشِيعَاتِ وَالْمُتَصَدِّقِينَ وَالْمُتَصَدِّقَاتِ

⁶⁴ Abu Husain Ahmad Ibn Faris, *Mu'jam Maqayis Al-Lughah*. Juz IV. (Beirut: Dar Al-Fikr). Hal 205

وَالصَّابِرِينَ وَالصَّامِتِينَ وَالْحَفِظِينَ فُرُوحَهُمْ وَالْحَفِظَاتِ وَالذَّاكِرِينَ اللَّهَ كَثِيرًا

وَالذَّاكِرَاتِ أَعَدَّ اللَّهُ لَهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا

Artinya: *Sesungguhnya laki-laki dan perempuan yang muslim, laki-laki dan perempuan yang mukmin, laki-laki dan perempuan yang tetap dalam ketaatannya, laki-laki dan perempuan yang benar, laki-laki dan perempuan yang sabar, laki-laki dan perempuan yang khusyu', laki-laki dan perempuan yang bersedekah, laki-laki dan perempuan yang berpuasa, laki-laki dan perempuan yang memelihara kehormatannya, laki-laki dan perempuan yang banyak menyebut (nama) Allah, Allah telah menyediakan untuk mereka ampunan dan pahala yang besar. (QS. Al-Ahzab/33 : 35)*

Sebagaimana ayat di atas bahwa sesungguhnya laki-laki maupun perempuan yang tunduk kepada perintah-perintah Allah, mereka yang membenarkan, yang taat kepada Allah dan Rasul-Nya, yang benar dalam kata-kata dan perbuatan mereka, yang sabar dalam menjauhi syahwat, sabar di atas ketaatan dan sabar menghadapi apa-apa yang tidak disukai, yang berpuasa wajib dan sunnah, yang menjaga kehormatannya dari zina dan mukadimahnyanya dan tidak membuka auratnya, yang banyak mengingat Allah dengan hati dan lisan mereka, maka Allah akan menyiapkan ampunan bagi dosa-dosa mereka dan pahala yang besar untuk mereka, yaitu surga. Begitulah gambaran Allah Ta'ala mencitrakan manusia atau hamba-hamba Nya.⁶⁵

Seperti dalam lingkup pendidikan, masyarakat mencitrakan sekolah bahwasanya reputasi sekolah atau image sekolah bergantung pada persepsi masyarakat atau pelanggan itu sendiri. Berbagai upaya yang dilakukan oleh setiap madrasah sebagai lembaga pendidikan untuk memenangkan daya

⁶⁵ Tafsir Qur'an Surat Al-Ahzab Ayat 35. Diakses pada 5 Juni 2021 pukul 18:53
<https://tafsirweb.com/7647-quran-surat-al-ahzab-ayat-35.html>

saing madrasah dengan madrasah lain dengan menciptakan citra positif madrasah. Adanya citra positif, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Agar pelanggan madrasah tidak kabur memilih sekolah lain yang memiliki citra lebih baik, maka penciptaan citra positif ini perlu dilakukan. Juga untuk meyakinkan pelanggan dalam menentukan pilihan mereka pada madrasah.

E. Implementasi Total Quality Management dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

Lembaga yang efektif membutuhkan strategi yang kuat untuk mencapai hasil yang memuaskan. Supaya efektif, lembaga pendidikan membutuhkan proses pengembangan strategi mutu, yang mencakup visi, misi yang jelas, fokus pada pelanggan, strategi pencapaian tujuan, partisipasi semua pelanggan baik internal maupun eksternal. Dalam pengembangan strategi, pemberdayaan staf dengan menghilangkan semua hambatan dan membantu mereka dalam berkontribusi yang maksimal bagi lembaga pendidikan dengan adanya evaluasi efektivitas lembaga serta mengembangkan kelompok kerja yang efektif dalam mencapai tujuan dengan pelanggan.

Pada dasarnya, Total Quality Management dalam pendidikan menurut Frankin Schargel dalam Syafaruddin mengatakan bahwa *total quality management education is process which involves focusing on meeting and exceeding customer expectations, continuous improvement, sharing responsibilities with employees, and reducing scrap and rework*. Dapat

dipahami bahwa mutu terpadu pendidikan sebagai proses manajemen yang melibatkan fokus pada pemenuhan harapan konsumen, perbaikan berkesinambungan, berbagi tanggung jawab karyawan, dan mengurangi pekerjaan yang tersisa serta dimulainya kembali.⁶⁶

Program kelas unggulan memang terdengar familiar di telinga kita. Banyak sekolah di Indonesia yang bersaing untuk mendapatkan daya saing tinggi dengan adanya program kelas unggulan. Dilansir dari salah satu pilar penilaian dalam indeks Daya Saing Global (GCI) yang dirilis oleh *World Economy Forum* (WEF) pada 2018, menyebutkan bahwa kemampuan dari SDM Indonesia menempati peringkat keempat dibawah Singapura, Malaysia, dan Brunei Darussalam.⁶⁷ Berdasarkan data tersebut, maka madrasah harus mempunyai suatu inisiatif tersendiri dimana madrasah tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga perlu menciptakan dan mengembangkan potensi serta kemampuan siswa sesuai dengan minat dan bakatnya yaitu dengan adanya program kelas unggulan ini. Dalam persaingan yang ketat dunia pendidikan saat ini, keberadaan citra madrasah sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan positif dari masyarakat atau pelanggan. Citra yang baik dari akan berdampak positif bagi lembaga. Dan sebaliknya, jika citra yang dibangun negatif, maka lembaga akan rugi.

Program kelas unggulan dan citra madrasah ini merupakan dua aspek yang harus dikembangkan dalam lembaga pendidikan. Apabila dalam suatu

⁶⁶ Supadi, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jakarta Timur: UNJ Press, 2020). Hal 172

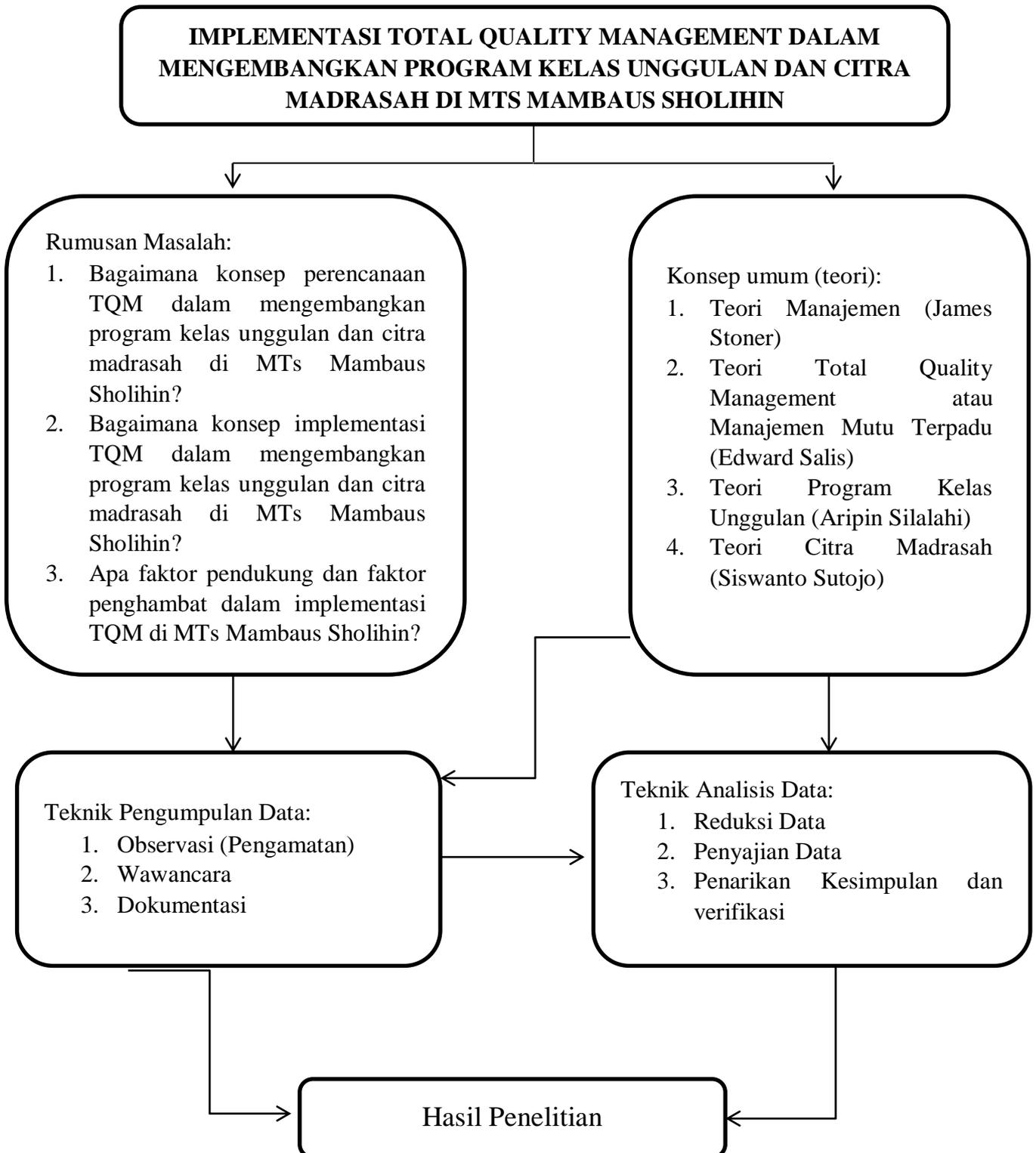
⁶⁷ Rizky Alike, *Nadiem: Anak Indonesia Krisis Percaya Diri, Butuh Manajemen Talenta*. Publish pada 23 Desember 2019. <https://katadata.co.id/berita/2019/12/23/nadiem-anak-indonesia-krisis-percaya-diri-butuh-manajemen-talenta> , diakses pada 6 Juni 2021 Pukul 20:05

lembaga pendidikan dapat mengembangkan, mengelola program kelas unggulan serta menciptakan citra madrasah yang baik dan positif, maka lembaga pendidikan tersebut memang lembaga yang unggul. Oleh sebab itu, upaya yang tepat untuk menggapai semua harapan dan keinginan tersebut dengan menerapkan *Total Quality Management* atau manajemen mutu terpadu. Implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di sekolah merupakan suatu cara yang dilakukan sekolah demi pencapaian suatu program kelas unggulan dan citra madrasah yang baik dan positif agar dapat membangun kekuatan pada semua komponen lembaga juga memberikan jaminan kepuasan dan kepercayaan kepada para pelanggan (murid, wali murid, dan masyarakat).

F. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah suatu proses pemilihan aspek dalam tinjauan teori dari masalah penelitian. Kerangka berfikir ini berbentuk bagan yang merupakan satu rangkaian konsep dasar yang secara sistematis menggambarkan variabel dan hubungan antar variabel. Dapat disimpulkan bahwa kerangka berfikir merupakan logika teoritis peneliti yang didukung oleh teori-teori yang kuat dan dukungan dari hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Kerangka berfikir akan dibahas dan ditelaah setelah peneliti memperoleh data empiris.⁶⁸

⁶⁸ Firdaus, dan Fakhry Zamzam. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Deepublish, 2018). Hal 76



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu implementasi Total Quality Management dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, maka metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif-kualitatif. Adapun pendekatan yang digunakan peneliti adalah kualitatif. Karena data yang dihasilkan bersifat deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif ini.⁶⁹ Pendekatan ini mengarahkan pada latar belakang dan individu secara keseluruhan. Jadi, dalam hal ini harus melihatnya sebagai bahan dari keseluruhan dan tidak perlu mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis.

Penelitian metode deskriptif ini adalah suatu penelitian yang menggambarkan keadaan suatu kejadian tertentu berdasarkan fakta yang terjadi atau harus diikuti dengan upaya penarikan kesimpulan umum berdasarkan fakta historis tersebut. Oleh karena itu analisis data disini bersifat induktif. Analisis data yang dikembangkan dengan model-model tertentu yang didasarkan pada data yang diperoleh. Pada umumnya,

⁶⁹ Lexy Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002). Hal 3

penelitian deskriptif bermaksud untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta dan ciri-ciri objek atau subjek yang diteliti secara akurat.⁷⁰

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan mempertimbangkan beberapa hal. *Pertama*, kualitatif lebih mudah dalam hal yang bersifat fakta. *Kedua*, pendekatan ini secara langsung menyajikan sifat hubungan antara peneliti dan responden. *Ketiga*, pendekatan ini lebih sensitif dan mudah menyesuaikan diri. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian metode kualitatif dengan menggunakan studi kasus, studi kasus adalah penelitian terkait “kesatuan sistem”. Kesatuan ini dapat berupa program, kegiatan, suatu kejadian, atau sekelompok orang yang berkaitan dengan tempat, waktu atau hubungan tertentu.

Studi kasus merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data, mengambil makna dan memperoleh pemahaman dari kasus tersebut. Kasus tidak mewakili populasi dan tidak dimaksudkan untuk menarik kesimpulan dari populasi. Kesimpulan studi kasus hanya berlaku untuk kasus tersebut, tiap kasus bersifat unik atau memiliki ciri khas tersendiri yang berbeda dengan kasus lainnya.⁷¹

Oleh karena itu, peneliti akan menganalisis, menggambarkan, serta memaparkan data secara terperinci yang diperoleh dari MTs Mambaus Sholihin yang berkaitan dengan Implementasi Total Quality Management

⁷⁰ Hadari Nawawi dan Mimi Martini. *Penelitian Terapan*. (Yogyakarta : Rajawali Press, 1992). Hal 73

⁷¹ Djunaidi Ghony dan Fauzan Almansyur, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jogjakarta: Ar-Ruz Media, 2012). Hal 62

(TQM) dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Peran peneliti bersifat partisipatif yaitu partisipasi dalam fenomena atau kebiasaan yang diteliti. Peneliti kemudian melakukan observasi mendalam dalam upaya mengumpulkan data. Instrumen selain manusia dapat pula digunakan, tetapi hanya berfungsi sebagai penunjang tugas penelitian, bukan sebagai instrumen inti. Oleh karena itu, kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan.

Untuk membantu peneliti melakukan proses penelitian berjalan dengan lancar dan mengumpulkan data secara lengkap dan mudah, maka peneliti harus menempuh langkah-langkah sebagai berikut:

1. Kehadiran peneliti untuk menyerahkan surat izin penelitian dari Instansi yakni jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, yang diajukan kepada lembaga pendidikan yang bersangkutan dengan menyebutkan maksud dan tujuan peneliti.
2. Jika surat telah disetujui dan diterima untuk penelitian, maka peneliti harus menyiapkan bahan agar penelitian lebih terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.
3. Melakukan komunikasi dengan pihak yang bersangkutan tentang jadwal kegiatan wawancara, observasi, dan lain-lain.

4. Peneliti izin berpamitan untuk menemui kembali keesokan harinya atau sesuai jadwal yang telah disepakati.

Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Oleh karena itu, peneliti juga harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti langsung datang ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang diperlukan.⁷²

C. Latar Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MTs Mambaus Sholihin yang berlokasi di Jl. KH. Syafi'i No 7, Desa Suci, kecamatan Manyar, kabupaten Gresik. Pondok pesantren ini adalah satu lembaga pendidikan Islam di Indonesia. Konteks berdirinya Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin merupakan tuntutan sekaligus merupakan kelanjutan dari Madrasah Ibtidaiyah Mambaus Sholihin yang telah berdiri beberapa tahun sebelumnya. Saat ini Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin telah resmi mendapat status yang diakui oleh DEPAG. Madrasah Aliyah Mambaus Sholihin berturut-turut memperoleh status "Terakreditasi A" dari tahun 2005 hingga 2021.

Seperti halnya madrasah yang berada di bawah naungan Kementerian Agama, kurikulum yang diterapkan di madrasah ini juga mengikuti kurikulum yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Namun,

⁷² Lexy Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008). Hal 125

Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin mempunyai karakteristik yang mengutamakan materi pesantren dalam kurikulum pembelajarannya. Kurikulum kepesantrenan disini terlihat adanya program unggulan dan kegiatan rutin yaitu kegiatan pembelajaran Al-Qur'an, Haflah Khotmil Imrithy dan Maqshud bagi siswa kelas akhir di setiap tahun, Haflah Qiroati di setiap tahun, dan program kegiatan lainnya. Peneliti memilih MTs Mambaus Sholihin karena banyaknya prestasi di madrasah ini sehingga madrasah ini terkenal dengan keluaran yang berkualitas, terdapat pula program keunggulan disini yang dapat membantu peneliti untuk menggali dan menemukan data-data yang diperlukan.

D. Data dan Sumber Data Penelitian

Menurut Lofland dan Lofland, kata-kata dan tindakan merupakan sumber data dalam penelitian kualitatif, selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lainnya. Namun demikian, diperlukan dua sumber data untuk melengkapi data penelitian, yaitu sumber data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer ialah pengumpulan data yang menggunakan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan langsung. Sumber primer adalah sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, sumber data primer antara lain: Kepala Sekolah

MTs Mambaus Sholihin, Waka Kurikulum, Waka Kesiswaan. Juga informan yang merupakan data primer meliputi: peserta didik, wali murid, dan alumni kelas unggulan.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder ialah data yang digunakan untuk mendukung data primer yang mana melalui dokumentasi, buku, majalah, surat kabar, arsip tertulis yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti dalam penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang memberikan data melalui orang lain atau berupa dokumen, yakni tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data.⁷³ Dalam penelitian ini, sumber data sekunder dapat berupa foto atau gambar, data profil madrasah, program madrasah (khususnya kelas unggulan), dan sebagainya. Sumber data sekunder dapat mempermudah peneliti dalam pengumpulan data serta analisis hasil penelitian yang kemudian dapat memperkuat temuan dan dapat menghasilkan penelitian yang memiliki tingkat validitas yang tinggi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah wujud dari informasi guna menggambarkan suatu peristiwa atau aktivitas lainnya serta gua menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pengumpulan data ialah prosedur yang sistematis dengan memperhatikan arahan yang telah ditentukan. Guna menghindari data yang tidak digunakan maka harus memperhatikan prosedur yang telah diarahkan

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. (Bandung: Alfabeta, 2015). Hal 187

karena informasi yang diperoleh jauh dari kebutuhan peneliti. Dalam penelitian ini ada 3 teknik pengumpulan data antara lain: wawancara, observasi dan dokumentasi, antara lain:

1. Wawancara

Peneliti menggunakan metode wawancara dalam memperoleh data, yaitu kegiatan yang dilakukan dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk memperoleh informasi secara langsung. Wawancara lebih berarti jika dilakukan secara langsung atau tatap muka antara *interviewer* dengan responden dan kegiatan wawancara dilakukan secara lisan. Wawancara dengan satu informan akan memperoleh informasi yang lebih bersifat objektif dibandingkan dengan lebih dari dua informan.

Peneliti menggunakan wawancara terstruktur dalam penelitian ini, yaitu dengan mempersiapkan beberapa catatan atau pertanyaan yang akan diajukan dan ditanyakan kepada informan, juga menggunakan wawancara tak struktur (terbuka). Wawancara ini dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan agar informan dapat menjawab pertanyaan tersebut secara bebas serta dapat diperoleh data yang lebih banyak dan lebih detail. Sebelum melakukan penelitian di lapangan, peneliti perlu memperhatikan ketentuan agar data yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan, antara lain: ketekunan, kesabaran, mental, serta keterampilan teknis penelitian dan penguasaan

teori.⁷⁴ Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Sekolah MTs Mambaus Sholihin, Waka kurikulum, Waka kesiswaan, Peserta didik, Wali murid, dan alumni kelas unggulan, dengan adanya wawancara ini, peneliti berharap mampu menjawab semua rumusan masalah yang akan diteliti terkait implementasi total quality management dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin.

Tabel 3.1 Informan Wawancara

No	Daftar Informan	Topik wawancara
1.	Kepala Madrasah	Terkait perencanaan, dan pelaksanaan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah
2.	Waka Kurikulum	Terkait pelaksanaan TQM, kemudian faktor pendukung dan penghambat dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah
3.	Waka Kesiswaan	Terkait pelaksanaan TQM, kemudian faktor pendukung dan penghambat dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah
4.	Wali Murid Kelas Unggulan	Terkait pendapat atau tanggapan atau persepsi mengenai program kelas unggulan dan citra madrasah yang mengacu pada citra lembaga
5.	Murid Kelas Unggulan	Terkait pendapat atau tanggapan atau persepsi mengenai program kelas unggulan dan citra madrasah yang mengacu pada citra lembaga

⁷⁴ P. Joko Subagyo. *Metode Penelitian*. (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2006). H. 40

6.	Alumni Kelas Unggulan	Terkait pendapat atau tanggapan atau persepsi mengenai program kelas unggulan dan citra madrasah yang mengacu pada citra lembaga
----	-----------------------	--

2. Observasi

Teknik observasi yaitu metode atau cara untuk menganalisis mengenai tingkah laku dengan mengamati suatu kelompok atau individu secara langsung. Teknik atau metode pengumpulan data ini merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pengindraan dan digunakan untuk menghimpun data. Peneliti harus mengingat dan memahami apa yang akan diamati dalam melakukan penelitian. Peneliti harus mencatat hal-hal yang diperoleh selama penelitian. Yang perlu diperhatikan dalam penelitian yaitu membina hubungan baik antara peneliti dengan objek pengamatan. Terkadang hal ini pun menjadi kendala terkait keberhasilan observasi.⁷⁵

Peneliti melakukan observasi mengenai implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah. Hasil observasi tersebut akan digunakan untuk mendeskripsikan fakta yang ada dan yang muncul di lapangan. Peneliti juga berperan sebagai pengamat dalam penelitian ini untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat. Partisipasi peneliti dalam observasi sangat penting guna memperoleh pemahaman lebih terkait situasi dan kondisi sebagai pokok

⁷⁵ Ibid. Hlm 229

penelitian. Dengan demikian, peneliti bisa mendapatkan informasi apapun yang dibutuhkan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan suatu carayang digunakan untuk menambah informasi pada data dalam penelitian. Dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa laporan dan keterangan yang dapat mendukung penelitian seperti dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar. Dokumentasi berguna untuk pengumpulan data, kemudian ditelaah.⁷⁶ Hasil penelitian jika didukung oleh riwayat kehidupan pribadi di masa kecil, di sekolah, tempat kerja, masyarakat, dan autobiografi dari suatu penelitian atau wawancara, maka akan lebih kredibel atau terpercaya.⁷⁷

Dokumen terkait dalam penelitian ini seperti profil madrasah, struktur kepengurusan madrasah, visi dan misi sekolah, data program madrasah (khususnya kelas unggulan), dan data lainnya. Selain itu peneliti juga membutuhkan foto sebagai hasil dokumentasi yang mana foto tersebut dapat menghasilkan data secara deskriptif dan bermanfaat sebagai data pelengkap di lapangan. untuk beberapa keperluan.

F. Teknik Analisis Data

Hasil pengumpulan data yang mengacu pada analisis data merupakan langkah yang harus diselesaikan dalam kegiatan penelitian. Peneliti lapangan akan mengumpulkan data mentah yang berguna setelah dianalisis.

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. (Bandung: Alfabeta, 2015). Hlm 329

⁷⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2009). Hal. 329

Dengan adanya analisis, data-data tersebut akan berguna dalam menyelesaikan masalah penelitian dan pencapaian tujuan penelitian. Analisis disini memisahkan antara data relevan dan data yang kurang terkait atau yang tidak ada kaitannya.

Setelah melalui proses klarifikasi berupa pengelompokan data serta mengklasifikasikan data ke dalam kelas-kelas yang telah ditentukan, maka proses analisis ini dilakukan. Mengklarifikasi data sebagai langkah awal untuk melakukan perubahan dari data awal ke penggunaan data untuk melihat hubungan antara keduanya, tindakan ini juga merupakan langkah awal analisis penafsiran data.⁷⁸

Proses analisis data dimulai dari memasuki lokasi penelitian, sedang di lokasi, dan setelah menyelesaikan pengumpulan data di lapangan. Sebelum terjun ke lokasi penelitian, peneliti mengumpulkan data terkait dengan permasalahan yang ada pada target penelitian. Ketika sudah berada di lapangan, peneliti melakukan penggalian data secara langsung yang mana menjadi pusat dimana masalah penelitian tersebut berada hingga selesai. Peneliti menggunakan metode analisis Miles dan Huberman antara lain:⁷⁹

1. Reduksi Data

Peneliti mengumpulkan data menjadi satu yang diperoleh di lapangan kemudian direduksi. Reduksi data ialah membuat rangkuman, memilih beberapa hal yang perlu, berfokus pada beberapa hal yang penting, kemudian mencari tema dan polanya. Setelah data direduksi

⁷⁸ P. Joko Subagyo. *Metode Penelitian*. (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2006). Hal. 105

⁷⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2009). Hal. 246

akan menggambarkan hasil yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data berikutnya, dan mencarinya pada saat dibutuhkan.

2. Penyajian Data

Setelah reduksi data, langkah berikutnya adalah penyajian data. Data disajikan dalam bentuk naratif atau deskripsi dalam penelitian ini. Penyajian data lebih mudah dalam memahami situasi atau sesuatu yang telah terjadi, perencanaan kegiatan berikutnya, berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Adapun data yang disajikan merupakan data hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir ini yaitu penarikan kesimpulan dan memverifikasi. Kesimpulan awal dapat berubah apabila tidak ditemukannya bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya, karena kesimpulan yang disajikan bersifat sementara. Namun, apabila pada tahap awal, kesimpulan yang dipaparkan didukung oleh bukti yang valid ketika peneliti kembali ke lokasi penelitian untuk pengumpulan data, maka yang disajikan ialah kesimpulan yang kredibel. Langkah selanjutnya setelah data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dipaparkan, maka yang dilakukan oleh peneliti yaitu penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Peneliti melakukan pengecekan keabsahan data melalui uji credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reliabilitas), dan confirmability (obyektifitas).⁸⁰

Untuk mengecek keabsahan data terkait “implementasi Total Quality Management dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin, maka peneliti mengambil langkah-langkah atau beberapa teknik keabsahan data yang meliputi:

1. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan berarti peneliti memusatkan perhatian pada masalah atau isu yang sedang dicari secara rinci setelah memperoleh ciri-ciri dalam situasi yang sangat relevan. Hal ini menunjukkan bahwa peneliti perlu mengamati faktor-faktor yang terlihat dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti mengamati secara teliti, dan terperinci selama proses penelitian di MTs Mambaus Sholihin terhadap objek penelitian yang dituju. Pengamatan secara rinci ini akan dilanjutkan dengan wawancara dengan guru, peserta didik maupun pihak lain secara intensif guna menghindari dari sesuatu yang tidak diinginkan, seperti informan berbohong, atau berpura-pura.

2. Melakukan Triangulasi

⁸⁰ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018). Hal 9

Dalam proses triangulasi, Susan Stainback menyatakan bahwa “*The aim is not to determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s understanding of what ever is being investigated*”. Tujuan dari triangulasi yaitu untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan bukan untuk mencari kebenaran terkait peristiwa tertentu. Triangulasi didefinisikan sebagai instrumen pengecek data dari beberapa sumber atau informan dengan cara yang berbeda serta dalam waktu yang berbeda pula. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.⁸¹

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber disini guna melakukan perbandingan serta pengecekan suatu informasi pada waktu dan sumber yang berbeda. Adapun triangulasi sumber ini menguji kredibilitas data dengan cara pengecekan yang telah didapat dari berbagai sumber. Peneliti melakukan hal tersebut dengan cara melakukan perbandingan data hasil observasi dengan data hasil wawancara dengan sejumlah sumber. Semisal hasil wawancara terkait “implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah kepada kepala sekolah, maka pengujian data dilakukan kepada Waka Kurikulum, maupun peserta didik, dan wali murid. Dari ketiga sumber tersebut diperoleh data yang mana data tersebut akan

⁸¹ Endang Widi Winarni, *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2018). Hal 168

dideskripsikan, diklasifikasikan, mana hasil yang sama, mana yang berbeda, dan mana pula yang spesifik dari ketiga informan tersebut.

b. Triangulasi waktu

Adapun triangulasi waktu ini digunakan untuk memverifikasi kredibilitas data dengan penggunaan teknik yang sama, tetapi pada waktu yang berbeda, semisal wawancara terkait implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah dilakukan di pagi hari, namun apabila dilakukan pada siang atau sore hari, apakah memperoleh data yang sama atau justru berbeda.

c. Triangulasi teknik

Triangulasi ini dilakukan dengan cara pengecekan data kepada informan yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda untuk menguji kredibilitas data tersebut. Peneliti membandingkan hasil wawancara, dan beberapa dokumen pendukung dari informan yang sama. Semisal hasil wawancara terkait beberapa kegiatan program kelas unggulan, maka dibuktikan dengan bukti tertulis atau arsip mengenai kegiatan program kelas unggulan tersebut.

H. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yaitu tahapan dimana penelitian tersebut dilakukan, dari tahap awal sampai tahap akhir penelitian. Prosedur penelitiannya antara lain:

1. Tahap Persiapan

Tahap ini dinamai dengan tahap pra penelitian. Tahap persiapan ialah tahap pertama dalam penelitian yang dimulai dengan penyusunan proposal penelitian. Lebih jelasnya adalah:

- a. Proposal penelitian mulai disiapkan oleh peneliti
- b. Kemudian memilih fokus dan objek penelitian
- c. Tidak lupa pula mengurus administrasi yaitu surat perizinan
- d. Menilai atau meninjau lokasi penelitian
- e. Instrumen pengumpul data perlu disiapkan oleh peneliti

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini tahapan pencarian data dan pengumpulan data yang diperlukan. Peneliti sebagai pengumpul data harus hadir dalam tahap pelaksanaan di lapangan ini, karena merupakan tahapan inti dalam penelitian, yang terdiri dari:

- a. Peneliti melakukan pengumpulan data
- b. Mengidentifikasi data yang dikumpulkan dan mengklasifikasikannya..

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian yang dilakukan peneliti yaitu menyusun data-data yang telah dianalisis dan membuat kesimpulan data dalam bentuk skripsi yang format penulisannya sesuai dengan apa yang tertera di pedoman skripsi. Tahap ini terdiri dari:

- a. Penyajian dan memaparkan data penelitian dalam bentuk teks atau narasi

- b. Analisis data sesuai dengan tujuan peneliti
- c. Menganalisis hasil penelitian

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil MTs Mambaus Sholihin

- a. Nama Sekolah : MTs Mambaus Sholihin
- b. NSM : 121235250028
- c. NIS : 210380
- d. Nomor Pokok Sekolah Nasional: 20582978
- e. Alamat : Jl. KH. Syafi'i No 07 Suci, Kec.
Manyar, Kab. Gresik
- f. Kode Pos : 61151
- g. Telepon : 0313957455
- h. Akreditasi : A
- i. No SK Akreditasi : 599/BAN-SM/SK/2019
- j. Tanggal SK Akreditasi : 09-07-2019
- k. Email : mts_mambaussholihin@yahoo.com
- l. Jenjang : SMP
- m. Status : Swasta
- n. Tanggal SK Pendirian : 17-07-1980
- o. SK Izin Operasional : MTsS/25.0028/2017
- p. Tanggal SK Izin Operasional : 11-08-2017
- q. Luas Tanah Milik : 35060
- r. Lintang : -7.145126935695247

- s. Bujur : 112.60056138038635
- t. Ketinggian : 13

2. Visi, Misi, dan Tujuan MTs Mambaus Sholihin

a. Visi Madrasah

Terciptanya manusia yang memiliki kematangan Aqidah Ahlussunnah Wal Jama'ah, memiliki kemampuan akademik yang tinggi, yang dapat mempraktekkan, mengembangkan dan/atau menciptakan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, serta keislaman dan berbudi pekerti luhur.

b. Misi Madrasah

a. Melengkapi unit pendidikan di Pondok Pesantren Mambaus Sholihin

b. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif, sehingga siswa dapat berkembang secara optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki

c. Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan ajaran agama Islam Ahlussunna Wal Jama'ah dan budaya bangsa sehingga menjadi sumber kearifan dalam bertindak

d. Menyelenggarakan pelatihan-pelatihan, kegiatan keterampilan (ekstrakurikuler) sehingga dapat mengembangkan bakat dan minat siswa juga untuk mempersiapkan siswa sebelum terjun ke masyarakat

c. Tujuan Madrasah

- a. Menyiapkan siswa yang berpengetahuan Agama yang mumpuni
- b. Menjadikan siswa yang rajin mengamalkan ibadah kepada Allah Ta'ala
- c. Menjadikan siswa yang patuh dan taat pada orang tua, guru, dan masyarakat
- d. Mencetak siswa yang terampil dalam segala bidang
- e. Menciptakan suasana yang harmonis antar masyarakat sekolah
- f. Melatih dan menumbuhkan kerjasama yang baik di antara masyarakat dengan Madrasah dan Pesantren

3. Sejarah Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin

Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin merupakan lembaga pendidikan formal yang pertama kali berada di Pondok Pesantren Mambaus Sholihin tepatnya pada tanggal 10 Agustus 1980, karena didirikan pertama kali pondok pesantren Mambaus Sholihin yang masih bersifat formal dimana pendidikan pada saat itu terpusat pada pendidikan Madrasah Diniyah, kemudian MTs Mambaus Sholihin mendapatkan status diakui DEPAG dengan menggunakan kurikulum Departemen Agama beserta kurikulum khusus kepesantrenan. Adapun SK akreditasi terakhir adalah:

Nomor : A/Kw.13.4/MTs/850/2005

Tanggal : 17 November 2005

NSM : 121235250028

Secara geografis, Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin adalah sebuah lembaga dalam naungan Pondok Pesantren Mambaus Sholihin yang terletak di Jl. KH. Syafi'i No.07, Desa Suci, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Kawasan ini merupakan kawasan pegunungan kapur yang termasuk kategori desa swasembada dan bersuhu udara cukup hangat, $\pm 25^{\circ}\text{C}$. Kawasan ini berada kurang lebih 3 km dari terminal Bunder (jalur utama Surabaya-Jakarta), 2 km dari pertigaan Desa Tenger Sukomulyo dan 4 km dari pusat Kecamatan Manyar juga sebagai wilayah yang terletak di jalur pantura ini termasuk kawasan yang cukup makmur ekonominya. Dengan sumber daya alamnya serta pasokan air yang melimpah ruah hingga merupakan aset yang sangat berharga bagi masyarakat sekitar dan juga bagi pesantren.

Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin berdiri di dua areal Pondok Pesantren Mambaus Sholihin karena begitu banyaknya siswa di setiap pendaftaran siswa baru, maka lokasi tidak mencukupi sehingga gedung putra dan gedung putri terpisah. Diantara dua gedung tersebut dipisahkan oleh ruas jalan utama Bunder-Tenger menjadi dua bagian, untuk gedung putra berada di sebelah barat jalan, dan untuk gedung putri berada di sebelah timur jalan, pemisahan ini agar terciptanya situasi yang kondusif dan memudahkan pengaturan antara santri putra dan putri. Mengingat letaknya yang strategis (berada di ruas jalan utama) dan mudah dijangkau oleh beberapa masyarakat dari berbagai penjuru, maka

MTs Mambaus Sholihin menjadi sebuah lembaga yang tergolong cepat perkembangannya.

4. Daftar Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Tabel 4.1 Daftar Tenaga Pendidik dan Kependidikan

No	Nama	Jabatan
1.	H. Moh Ainun Na'im, S.Pd	Kepala Madrasah
2.	A. Najich Baihaqi, Lc	Waka Kurikulum
3.	Siti Ruqoyyah, S. Ag	Waka Kesiswaan
4.	Qomaruddin, S.Pd	Waka Sarpras
5.	Moh. Fadlan, S.Pd.I	Kepala Tata Usaha
6.	Mashobihul Alam, S.Pd.I	Bendahara
7.	Ahmad Muhaimin, S.Th.I	Staf TU. Bag. Pengajaran
8.	Muhammad Muhyiddin	Staf TU. Bag. ITC
9.	Ita Alfiyah, S.Pd.I	Staf TU. Bag. Umum
10.	Lailatul Mubarakah, S.Pd.I	Staf TU. Bag. Kesiswaan
11.	Nunik Hidayati, S.H.I	Staf TU. Bag. Laboratorium
12.	Ida Fauziyatun Nisa'	Staf TU. Bag. Perpustakaan
13.	M. Sahim Azwar, S.Pd.I	Pembina OSIS
14.	Mufarrichin, S.Pd.I	Ketertiban
15.	H. Abd. Gholib, S.Pd.I	Guru
16.	H. Mustami'in, S.Pd.I	Guru
17.	Hj. Nanik Susmiyati, S.Ag	Guru
18.	Muafah, S.Pd.I	Guru
19.	H. Abd. Malik, S.Pd.I	Guru
20.	Istifaiyah, S.Sos.I	Guru
21.	Nurul Atiyah, S.Pd	Guru
22.	Abdul Qodir, S.Pd.I	Guru
23.	Muhammad Zubaedi, S.HI	Guru
24.	Effin Nadhiyatul Farikh, S.HI	Guru

25.	Aminatus Sa'diyah, S.Th.I	Guru
26.	Hilmi Affandi, S.Th.I	Guru
27.	Umar Tajuddin, S.T	Guru
28.	Abdul Halim, S.Ag	Guru
29.	Muzayyin, S.Pd.I	Guru
30.	Rofaidah Anshoriyah, S.H	Guru
31.	Nazilatul Fatikhah, S.H	Guru
32.	Zumaroh, S.Pd.I	Guru
33.	Ni'matul Afiyah, S.Ag	Guru
34.	Lailatul Faiqoh, S.Sy	Guru
35.	Najmul Bayyinah, S.Pd.I	Guru
36.	Shohib, S.Pd	Guru
37.	Moh. Mahfud Rizal, S.H	Guru
38.	Layyinatul Afidah, S.HI	Guru
39.	Husnul Mizan, S.Pd.I	Guru

5. Keadaan Sarana dan Prasarana MTs Mambaus Sholihin

Adapun jumlah sarana prasarana disini campur jadi satu antara sarana prasarana kelas unggulan dan kelas reguler. Akan tetapi ada penambahan sarana khusus untuk siswa/siswi kelas unggulan, seperti penambahan fasilitas AC, meja dan kursi yang berbeda di kelas mereka.

Tabel 4.2 Jenis dan Jumlah Ruang

Jenis Ruang	Jumlah
Ruang Kelas	40
Kantor Madrasah	2
Ruang Kepala Madrasah	1
Ruang Guru	2
Ruang Laboratorium	2

Ruang Perpustakaan	2
Ruang Audio Visual	1
UKS	1
Musholla	1
Kamar Mandi	5
Lapangan Madrasah	2

6. Kurikulum di MTs Mambaus Sholihin

Adapun mata pelajaran yang diajarkan di MTs Mambaus Sholihin terdapat mata pelajaran umum sebagaimana mata pelajaran pada Madrasah lainnya. Kemudian terdapat mata pelajaran keagamaan, karena madrasah ini dibawah naungan pondok pesantren, maka kurikulumnya juga meliputi materi kepesantrenan dengan kitab-kitab salafi pada umumnya. Berikut mata pelajaran yang terdapat di MTs Mambaus Sholihin.

Tabel 4.3 Daftar Mata Pelajaran

Mata Pelajaran Umum	Mata Pelajaran Khusus (Kepesantrenan)
Bahasa Arab	Nahwu (متن الجرومية او نظم العمريطي)
Fiqih	Shorof (الأمثلة التصريفية او نظم المقصود)
Al-Qur'an Hadits	I'lal (قواعد الاعلال او غاية الأمل)
Aqidah Akhlaq	Hadits (الأربعين النووي او الترهيب والترغيب)
Bahasa Indonesia	Fiqih (متن غاية و التقريب او سفينة النجا)
Bahasa Inggris	Akhlaq (الأخلاق للبنين و البنات او تعليم المتعلم)
Matematika	Tauhid (عقيدة الاسلامية)
PPKN	Tajwid (تحفة الأطفال او هداية المستفيد)
IPA	Faro'id (عدّة الفارض)
IPS	

Aswaja	
SKI	
Seni Budaya	
Pend. Jasmani dan Kesehatan	
Teknologi Informasi dan Komunikasi	
Bahasa Daerah	
Materi Ujian Lisan	
Baca Kitab	
Bahasa Inggris	
Bahasa Arab	

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin Gresik. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data salah satunya dengan observasi yang dilaksanakan sekitar kurang lebih 3 bulan terhitung dari bulan Desember 2021 sampai dengan bulan Februari 2022. Adapun data-data yang diperoleh ini melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dan dokumentasi dari awal hingga akhir penelitian kepada beberapa informan yang dituju untuk memberikan informasi atau data dengan menjawab beberapa pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti terkait Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin. Adapun informan dalam subjek penelitian disini adalah:

Tabel 4.4 Daftar Informan

No	Nama Informan	Jenis Kelamin	Jabatan/ Pekerjaan	Alamat
1.	H. Moh Ainun Na'im, M.Pd	L	Kepala Madrasah	Gresik
2.	A. Najich Baihaqi, Lc	L	Waka Kurikulum	Gresik
3.	Siti Ruqoyyah, S. Ag	P	Waka Kesiswaan	Gresik
4.	Ibu Endang	P	Wali Murid Kelas Unggulan	Gresik
5.	Raden Roro Girindra	P	Siswi Kelas Unggulan	Bojonegoro
6.	Najdatul Muna	P	Siswi Kelas Unggulan	Gresik
7.	Indah Nur Awalis	P	Alumni Kelas Unggulan	Gresik
8.	Siti Mar'atus Sholihah	P	Alumni Kelas Unggulan	Surabaya

Dari beberapa informan yang telah peneliti dapatkan, itulah yang dijadikan sebagai subjek atau narasumber penelitian. Untuk menggali beberapa informasi, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan diatas dengan pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian, mereka sangat antusias dan dapat memberikan jawaban atau informasi yang cukup memuaskan bagi peneliti.

1. Proses Perencanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

Proses perencanaan merupakan langkah awal sebelum memulai sesuatu. Apapun yang akan dilakukan oleh suatu lembaga pendidikan

harus direncanakan terlebih dahulu untuk mencapai tujuan yang maksimal. Apabila lembaga pendidikan mempunyai dasar perencanaan yang baik, maka dipastikan dapat mengantisipasi berbagai masalah yang akan dihadapi. Total Quality Management atau yang sering kita sebut dengan Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu proses manajemen sekolah yang secara terus menerus atau berkesinambungan dalam rangka mencapai sekolah yang bermutu. Semua usaha manajemen dalam TQM ini diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan. Baik pelanggan internal maupun eksternal madrasah.

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara terkait bagaimana proses perencanaan implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik. Sebelum adanya visi, misi, dan tujuan madrasah, terlebih dahulu Kepala Madrasah sebagai pemimpin mempunyai visi, misi kepemimpinan tersendiri untuk lembaganya. Melalui visi, misi kepemimpinan itu, Kepala Madrasah membuat beberapa kebijakan mutu untuk kelangsungan lembaga ini. Seperti apa yang telah dikatakan oleh Bapak Kepala Madrasah bahwasanya:

“.... hal penting yang harus dilakukan dalam perencanaan ini yaitu dari pemimpin sendiri harus mempunyai visi, misi yang jelas untuk lembaga. Dari situ muncullah kebijakan-kebijakan mutu madrasah dari hasil pemikiran. Setelah itu, kita rumuskan visi, misi, dan tujuan madrasah secara bersama-sama melalui musyawarah...”⁸²

⁸² Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Bapak H. Moh Ainun Na'im, M.Pd selaku Kepala Madrasah MTs Mambaus Sholihin, Gresik 22 Januari 2022 Pukul 09.30

Perumusan kebijakan mutu madrasah ini melibatkan Wakil Kepala Madrasah, Kepala TU, Guru-guru, Staf-staf di madrasah ini. Setiap kebijakan yang diambil melalui mekanisme rapat dengan mempertimbangkan segala hal dengan keadaan serta kebutuhan di MTs ini sehingga dari berbagai macam alternatif yang ada kemudian diadopsi menjadi kebijakan sesuai mekanisme kesepakatan dalam rapat tersebut. Kebijakan ini terpacu pada delapan SNP (Standar Nasional Pendidikan) sesuai dengan PP. Nomor 19 Tahun 2005 yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar pengelolaan, standar sarana prasarana, standar pembiayaan, dan standar penilaian, yang masing-masing memiliki kebijakan tersendiri. Dari delapan SNP diambil tiga poin terpenting dalam meningkatkan mutu pendidikan yaitu Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, dan Standar Sarana Prasarana. Kemudian dari beberapa poin penting tersebut, salah satunya mengacu pada kebijakan mutu madrasah dalam program kelas unggulan yang diputuskan oleh pihak madrasah menjadi program untuk pengembangan bakat dan kemampuan siswa/siswi. Disini seperti apa yang telah diungkapkan oleh Bapak Kepala Madrasah bahwasanya:

“....dulu, awalnya siswa-siswi MTs Mambaus Sholihin ini belum ada bibit-bibit unggul, kemudian beberapa guru mengusulkan untuk membuat program kelas unggulan. Nah, program kelas unggulan ini merupakan wadah bagi siswa supaya mereka yang mempunyai minat dan kemampuan dalam hal khususnya ilmu agama dapat dikembangkan. Sehingga dari situ terdapat lah kelas unggulan yang dimulai dari kelas VIII Tsanawiyah sampai dengan kelas XII

Aliyah. Program kelas unggulan ini pun terbilang belum cukup lama, yakni berdiri sekitar \pm 9 tahun....”⁸³

Visi lembaga pendidikan menjadi alasan utama dari dibentuknya lembaga tersebut. Adapun perumusan visi, misi dan tujuan madrasah harus melibatkan semua warga sekolah. Di MTs Mambaus Sholihin, perumusan visi, misi dipimpin oleh Kepala pimpinan, kemudian dimusyawarahkan dengan para dewan guru, juga wali murid. Perumusan bersama-sama ini dapat memunculkan komitmen atau tujuan yang kuat dan akan dicapai bersama-sama dalam menyelenggarakan kegiatan di lembaga pendidikan.

Berdasarkan visi MTs Mambaus Sholihin yang memfokuskan implementasi TQM atau Manajemen Mutu Terpadu dalam mengembangkan program kelas unggulan dengan melakukan rekrutmen awal atau proses penyaringan siswa-siswa yang mempunyai bakat dalam akademik sekolah. Adapun program kelas unggulan ini pun dibedakan dengan kelas reguler, mulai dari ruangan kelas yang disendirikan, adanya seleksi guru, karena tidak sembarang guru bisa mengajar di kelas unggulan, harus yang mempunyai kompetensi lebih (dipilih juga dari tingkat senior), dan kemampuan siswa unggulan yang diasah lebih dari kelas reguler. Hal ini diperkuat dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Kepala Madrasah:

“...dalam program kelas unggulan ini, para siswa diberi kebebasan dalam mengembangkan kemampuan diri sendiri. Terbukti dengan

⁸³ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Bapak H. Moh Ainun Na'im, M.Pd selaku Kepala Madrasah MTs Mambaus Sholihin, Gresik 22 Januari 2022 Pukul 09.30

adanya kelas intensive, jikalau untuk anak non reguler hanya kelas pengajaran biasa, tetapi anak unggulan terdapat kelas intensive pada malam hari. Selain itu, di luar madrasah, yang mana disini lingkupnya dalam pondok pesantren, maka asrama siswa unggulan pun dibedakan atau ditempatkan di kompleks khusus yang bernama Daruz Zahro' (untuk putri), dan Darul Musthofa (untuk putra)...⁸⁴

Salah satu langkah dalam implementasi TQM atau Manajemen Mutu Terpadu yang harus dilakukan oleh madrasah yaitu dengan melakukan perbaikan secara berkesinambungan (terus-menerus). Perbaikan secara terus-menerus ini akan menyebabkan suatu lembaga pendidikan menemukan konsep atau teknik atau strategi baru dalam memproduksi produk yang berkualitas atau yang lebih baik lagi. Dalam hal ini Bapak Kepala Sekolah harus memiliki sifat kepemimpinan yang demokratis, bukan otoriter yaitu dalam upaya pencapaian ini harus melibatkan semua warga madrasah dan tidak memaksa guru dan staf untuk menerima dan melakukan semua gagasannya tanpa adanya musyawarah terlebih dahulu. Akan tetapi, disini Kepala Madrasah sangat memperhatikan dan melibatkan komponen-komponen madrasah. Seperti apa yang telah diungkapkan oleh Bapak Ahmad Najich Baihaqi selaku Waka Kurikulum:

“...dari awal perumusan visi, misi, dan tujuan madrasah, beliau (Kepala Madrasah) sangat memperhatikan dengan konsisten, bermusyawarah dan melibatkan semua warga madrasah dalam apapun. Karena disini dalam lingkup pesantren, maka beliau pun selalu melibatkan dengan pengasuh pondok pesantren, dewan agagis (gus-gus), dewan asatidz juga. Selain itu, perbaikan dalam proses ini pun awalnya dihandle oleh saya, terutama dalam hal kurikulum yang sering ada perbaikan atau penambahan, kemudian

⁸⁴ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Bapak H. Moh Ainun Na'im, M.Pd selaku Kepala Madrasah MTs Mambaus Sholihin, Gresik 22 Januari 2022 Pukul 09.30

saya sampaikan ke Kepala Madrasah untuk proses selanjutnya. Karena disini saya sebagai pelaksana, yang mana keputusan apapun tetap Kepala Madrasah yang memutuskan. Beliau pun tidak segan-segan untuk selalu menanyakan dan mendengarkan saran dari guru-guru lainnya...⁸⁵

Perencanaan TQM atau Manajemen Mutu Terpadu juga berorientasi pada peningkatan mutu produk (siswa) yang dihasilkan oleh lembaga. Peningkatan mutu produk ini dapat terealisasi dengan membentuk kepribadian siswa unggulan demi menunjang kualitas dan kompetensi mereka. Hal ini diperjelas oleh Ibu Siti Ruqoyyah selaku Waka Kesiswaan:

“...di madrasah ini, pembentukan kepribadian siswa unggulan dengan menerapkan aturan-aturan yang berbeda dengan siswa reguler. Dikarenakan adanya jadwal, kegiatan yang berbeda, dan aturan-aturan yang lebih menekankan pada kompetensi mereka, maka diharapkan dapat melahirkan output-output seperti yang diharapkan oleh lembaga...⁸⁶

Sebelum terbentuknya mutu produk yang berkualitas, maka harus diketahui terlebih dahulu proses penginputan produk atau siswa-siswa kelas unggulan. Proses penginputan ini dilakukan pada saat mereka masih berada di kelas 7 Madrasah Tsanawiyah. Beliau Waka Kesiswaan juga menuturkan bahwasanya penyaringan ini dimulai dari kelas 7 paralel atas sampai bawah itu diambil 70 peringkat tertinggi dalam bidang akademik madrasah. Mereka inilah yang patut mengikuti seleksi kelas unggulan yang mana seleksi ini diadakan dengan tes tulis dan tes lisan (baca kitab). Dan dari inilah diambil 40 peringkat tertinggi yang

⁸⁵ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Bapak A. Najich Baihaqi, Lc selaku Waka Kurikulum, Gresik 23 April 2022 Pukul 08.15

⁸⁶ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Ibu Siti Ruqoyyah, S.Ag selaku Waka Kesiswaan, Gresik 24 April 2022. Pukul 07.45

lolos masuk di kelas unggulan. Selain itu, harus ada persetujuan wali murid, karena mereka yang telah lolos masuk kelas unggulan harus bermukim di pondok, dan diwajibkan meneruskan sampai jenjang aliyah hingga pengabdian setahun di pondok. Jadi \pm 6 tahun harus bermukim di pondok.

Terdapat pula kendala dalam proses penginputan siswa-siswa unggulan, kendala ini biasanya terletak pada siswa itu sendiri, bukan sepenuhnya dari manajemen lembaga. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti Ruqoyyah selaku Waka Kesiswaan:

“...dari beberapa pengalaman sejauh ini, kendala disini terletak pada beberapa siswa yang sudah lolos masuk unggulan, kemudian meminta mengundurkan diri. Dikarenakan mungkin mereka takut terbebani dengan kewajiban-kewajiban atau tuntutan yang ada di kelas unggulan, mereka berprasangka akan tidak mampu jikalau masuk di kelas unggulan ini. Ada juga siswa yang lolos tetapi tidak ingin bermukim di pondok. Jadi memutuskan untuk mengundurkan diri...”⁸⁷

Peningkatan mutu produk (siswa) unggulan ini juga mengacu pada program-program dari lembaga. Program-program ini adalah kegiatan yang telah direncanakan dan disesuaikan dengan kompetensi atau kemampuan siswa. Program atau kegiatan siswa unggulan pun berbeda dengan siswa-siswa yang lain (siswa reguler). Hal ini disampaikan oleh Bapak Kepala Madrasah:

“...sebelum adanya kelas unggulan ini, sudah terdapat program yang masih ada sampai sekarang yaitu program Hafiah Khotmil Imrithy dan Maqshud (IMMAQ), yang mana diikuti oleh siswa/siswi akhir kelas 3 Tsanawiyah. Kemudian di kelas unggulan

⁸⁷ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Ibu Siti Ruqoyyah, S.Ag selaku Waka Kesiswaan, Gresik 24 April 2022. Pukul 07.45

sendiri, kami adakan program khusus untuk siswa unggulan seperti Haflah Qiro'ati, Haflah Juz 'Amma, dan Kelas Intensive...⁸⁸

Dari beberapa program tersebut, hanya Haflah Khotmil Imrithy dan Maqshud (IMMAQ) yang diikuti oleh semua siswa/siswi tanpa terkecuali, karena ini merupakan haflah khotmil yang diwajibkan di Madrasah ini dengan mengikuti beberapa tes nadhom tersebut untuk bisa lolos diwisuda.



Gambar 4.1 Haflah Wisuda Khotmil IMMAQ

Adapun kurikulum unggulan dan reguler pun agak berbeda, melihat sasaran yang dituju berbeda, maka proses pembelajarannya pun harus dibedakan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Waka Kurikulum:

“...apa yang telah kita rencanakan di awal untuk program kelas unggulan ini mengacu pada perbedaan yang signifikan dengan kelas reguler, dapat dilihat dari materi yang berbeda, karena kemampuan siswa/siswi unggulan yang diasah lebih dari kelas reguler. Adapun pelajaran agama 70% dan umum 30% untuk siswa/i unggulan. Sedangkan untuk kelas reguler, pelajaran agama

⁸⁸ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Bapak H. Moh Ainun Na'im, M.Pd selaku Kepala Madrasah MTs Mambaus Sholihin, Gresik 22 Januari 2022 Pukul 09.30

40% dan umum 60%. Selain itu, di kelas unggulan pun terdapat pendalaman fiqh secara khusus, dari sinilah perbedaan kurikulum yang menonjol diantara keduanya...⁸⁹

Adapun MTs Mambaus Sholihin memiliki beberapa strategi dalam mempublikasikan madrasah kepada masyarakat, melalui publikasi ceramah ketika ada pertemuan dengan wali murid, melalui penyebaran pamflet atau brosur, juga melalui *website* madrasah. Sementara itu, lembaga pendidikan juga tidak lepas dari citra madrasah yang baik. Dalam usaha membangun citra madrasah ini, dibutuhkan suatu proses Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu yang dilakukan oleh lembaga, dengan adanya komitmen atau kerjasama yang baik antar pihak madrasah, dapat dipastikan terbangunnya citra madrasah yang baik dan dapat mencapai satu tujuan utama yaitu memuaskan pelanggan internal dan eksternal madrasah. Seperti apa yang telah diungkapkan oleh Bapak Kepala Madrasah:

“...dalam membangun citra madrasah, saya melihat dan memahami terlebih dahulu keadaan masyarakat seperti apa, agar dapat mengambil langkah yang tepat dan memaksimalkannya, kemudian apa yang menjadi program madrasah ini tidak luput dari kerjasama dan komitmen yang baik dari pihak madrasah. Supaya kita bisa memaksimalkan apa yang telah kita rencanakan di awal untuk kedepannya, dan bisa tercapai sesuai dengan visi, misi, dan tujuan madrasah...”⁹⁰

Dalam implementasi TQM ini, pihak madrasah selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan internal maupun eksternal

⁸⁹ Nur Arifah Dzul Qo’dah, wawancara dengan Bapak A. Najich Baihaqi, Lc selaku Waka Kurikulum, Gresik 23 April 2022 Pukul 08.15

⁹⁰ Nur Arifah Dzul Qo’dah, wawancara dengan Bapak H. Moh Ainun Na’im, M.Pd selaku Kepala Madrasah MTs Mambaus Sholihin, Gresik 22 Januari 2022 Pukul 09.30

madrasah. Adapun pelanggan eksternal madrasah, yaitu wali murid kelas unggulan merasa puas dengan adanya program kelas unggulan, terutama pihak madrasah selalu memperbaiki jika terdapat kekurangan untuk membangun inovasi yang lebih baik lagi. Hal ini disampaikan oleh Ibu Endang selaku perwakilan wali murid kelas unggulan:

“...memang benar dalam proses program kelas unggulan ini, ketika ada sesuatu yang kurang memuaskan, pihak madrasah memberikan timbal balik respon yang positif atau berusaha memperbaikinya. Disini juga sering diadakan pertemuan wali murid untuk silaturahmi sekaligus menindak lanjuti siswa atau anak kami yang merasa kurang dalam hal akademiknya...”⁹¹

Kepala Madrasah juga menuturkan bahwa madrasah yang bermutu ialah madrasah yang dari segala proses manajemennya baik, efektif, dan efisien, dan dapat melahirkan output-output yang berkualitas. Sehingga persepsi masyarakat atau pelanggan akan baik pula terhadap madrasah, dan merasa yakin, tidak ada keraguan untuk menyekolahkan anak-anak mereka ke madrasah tersebut. Kepala Madrasah pun berharap proses perencanaan awal ini dapat mencapai pada tujuan yang diharapkan oleh lembaga.

Hasil wawancara diatas sesuai dengan apa yang peneliti amati di lapangan, bahwasanya perencanaan TQM ini dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah dilandasi oleh visi, misi, dan tujuan yang mengacu pada peningkatan program kelas unggulan, terlihat pula kepala madrasah dalam menjalankan proses ini sangat antusias,

⁹¹ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Ibu Endang selaku perwakilan wali murid kelas unggulan. Gresik 26 Januari 2022 Pukul 12.30

memegang komitmen dan kerjasama yang baik antar warga madrasah, dan dari beberapa dokumentasi program-program lembaga dari tahun-tahun yang lalu. Sementara itu, penyebaran pamflet atau brosur madrasah ada dimana-mana, dan peneliti juga menelusuri beberapa akun media sosial madrasah untuk memastikan bahwa madrasah mempunyai akun media sosial yang mudah dijangkau oleh kalangan masyarakat.

2. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu proses perbaikan secara terus-menerus yang dilakukan oleh madrasah demi tercapainya madrasah yang bermutu. Peran Kepala Madrasah sangat penting dalam implementasi TQM di madrasah, karena beliau sebagai manajer atau pemimpin yang memegang kesuksesan madrasah. Tidak hanya Kepala Madrasah, akan tetapi semua warga madrasah perlu memahami dan mengerti apa harapan masyarakat terhadap madrasah. Penilaian madrasah akan dinilai oleh masyarakat, madrasah yang bermutu dan berkualitas akan dipandang baik oleh pelanggan eksternal madrasah. MTs Mambaus Sholihin mempunyai visi dan tujuan untuk membentuk peserta didik yang memiliki kemampuan akademik yang tinggi dan berpengetahuan agama yang mumpuni. Sesuai dengan visi dan tujuan madrasah tersebut, madrasah ini membentuk program kelas unggulan. Manajemen mutu terpadu dalam

mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah ini dilakukan dengan kerjasama dan komitmen yang baik antar pihak madrasah demi tercapainya satu tujuan utama yaitu untuk kepuasan pelanggan (internal dan eksternal madrasah).

Dalam pelaksanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu, seluruh warga madrasah khususnya siswa/siswi kelas unggulan melakukan kerjasama untuk menjalankan segala perencanaan yang telah ditetapkan oleh lembaga. Madrasah ini pun mempunyai struktur organisasi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan manajemen mutu yang mengandung suatu kontrol (pengukuran). Di bidang administrasi terdapat Kepala TU, komite madrasah, serta beberapa Waka yaitu waka kurikulum, waka kesiswaan, waka humas, dan waka sarana prasarana dengan penanggung jawab yang dipegang oleh Kepala Madrasah. Hal ini dilakukan agar kinerja atau jalannya aktivitas dapat terkontrol dan terkoordinasi dengan baik kepada Kepala Madrasah.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan mutu pendidikan yang berupa program atau Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan yang mengacu pada delapan SNP, akan tetapi menurut Bapak Sutarjo mengambil tiga poin penting dari SNP tersebut yaitu Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, dan Standar Sarana Prasarana. Adapun standar proses disini berkaitan dengan proses belajar mengajar. Di madrasah ini proses belajar mengajar diselenggarakan dengan interaktif, menyenangkan, memotivasi, dan juga menantang. Sedangkan standar kompetensi lulusan yang

bermutu selain mengacu pada sikap dan pengetahuan juga harus mencakup keterampilan. Seperti halnya di madrasah ini, yang mana tiga indikator tersebut (sikap, pengetahuan, dan keterampilan) terdapat dalam suatu program khusus yaitu program kelas unggulan yang mana memiliki kebijakan dalam mengembangkan bakat siswa. Dalam hal ini, dapat dilaksanakan dengan pembentukan program-program khusus untuk kelas unggulan yang dibentuk oleh tim kerja madrasah. Program disini mencakup program yang bersifat harian, bulanan, dan tahunan. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ibu Waka Kesiswaan:

“...beberapa program yang dibentuk untuk siswa/siswi unggulan aslinya tidak jauh beda dengan siswa reguler, hanya saja terdapat penambahan kegiatan di kelas unggulan, dan mereka dituntut untuk lebih aktif dalam kegiatan-kegiatan disini. Adapun beberapa program yang dilaksanakan, antara lain:”⁹²

Tabel 4.5 Program Kegiatan Khusus

No	Program Harian	Keterangan
1.	Salam, Senyum. Sapa, Sopan, Santun, dan Sedekah	Seluruh Siswa/i MTs
2.	Sholat Dhuha Berjamaah	Seluruh Siswa/i MTs
3.	Membaca do'a dan beberapa hadits (dari kitab Arbain Nawawi)	Siswa/i kelas unggulan
4.	Muroja'ah hafalan bersama wali kelas	Siswa/i kelas unggulan
5.	Mengaji Al-Qur'an bersama wali kelas	Siswa/i kelas unggulan
6.	Kelas Intensive (malam hari)	Siswa/i kelas unggulan
	Program Mingguan, Bulanan dan Tahunan	Keterangan

⁹² Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Ibu Siti Ruqoyyah, S.Ag selaku Waka Kesiswaan, Gresik 24 April 2022. Pukul 07.45

1.	PHBI	Seluruh siswa/i MTs
2.	Pondok Ramadhan	Seluruh siswa/i MTs
3.	Upacara Hari Santri & 17 Agustus	Seluruh siswa/i MTs
4.	Kursus 2 bahasa (Arab dan Inggris)	Siswa/i kelas unggulan
5.	Drill Vocabularies	Siswa/i kelas unggulan
6.	Setoran hafalan nadhom Imrithy dan Maqshud ke wali kelas	Siswa/i kelas unggulan
7.	Pendalaman ilmu fiqh secara khusus	Siswa/i kelas unggulan
8.	Muhadhoroh	Siswa/i kelas unggulan
9..	Sorogan (Pembelajaran Nahwu dan Shorof dengan metode Al-Miftah)	Siswa/i kelas unggulan

Dari program-program tersebut akan menjadi inovasi yang ditujukan untuk mengembangkan program kelas unggulan di MTs Mambaus Sholihin. Program tersebut akan menjadi program dalam implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah.



Gambar 4.2 Sorogan pagi

Program-program ini telah diterapkan di seluruh kegiatan akademik maupun non akademik, juga diharapkan dapat mengembangkan potensi dan kompetensi siswa/siswi unggulan karena mereka dituntut lebih aktif dalam melaksanakan program kegiatan tersebut. Hal ini sudah dibentuk oleh tim kerja madrasah dan disetujui pimpinan dan para guru lainnya. Dampak positif program kegiatan tersebut membawa siswa/siswi unggulan lebih aktif dan lebih mampu dalam kemampuan pembelajaran lainnya. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Waka Kurikulum:

“...untuk murid-murid kelas unggulan, biasanya mereka setelah menghafal hadits atau hafalan lainnya, tidak cuma sekedar dihafalkan saja, tetapi juga ada tahapannya yang mana diharuskan untuk selalu muroja’ah, mudarosah, dan muthola’ah. Beda dengan siswa/siswi reguler yang hanya setoran hafalan saja dan dibantu oleh kakak kelas mereka. Dari sini terlihat menonjol bahwa kemampuan baca kitab yang dimiliki siswa/siswi unggulan lebih bagus, kemampuan hafalan, dan lainnya juga lebih baik. Karena kurikulum dan pembelajaran mereka dituntut lebih dari siswa/siswi kelas reguler...”⁹³

Pembentukan kepribadian siswa unggulan demi menunjang kualitas dan kompetensi mereka melalui program-program kegiatan yang telah dibentuk oleh tim kerja madrasah membawa pesan moral tersendiri bagi mereka. Selain itu, mereka merasa lebih termotivasi dan lebih mandiri dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan tersebut. Hal ini dipertegas juga oleh Ibu Waka Kesiswaan:

“...tidak bisa dipungkiri lagi, bahwa perbedaan yang menonjol antara siswa/siswi unggulan dan reguler terletak pada segi

⁹³ Nur Arifah Dzul Qo’dah, wawancara dengan Bapak A. Najich Baihaqi, Lc selaku Waka Kurikulum, Gresik 23 April 2022 Pukul 08.15

pengetahuannya. Bisa dilihat dari hasil belajar dan perilaku individu. Karena mereka memang lebih unggul dan ditunjang dengan kurikulum yang muatannya berbeda dengan reguler. Untuk kepribadiannya, mereka lebih dewasa, lebih disiplin, dan lebih bisa mengendalikan diri. Program kegiatan tersebut sampai saat ini juga Alhamdulillah berjalan dengan baik dengan bantuan wali kelas dan beberapa ustad/ustadzah khusus yang memantau...”⁹⁴

Dari pelaksanaan Total Quality management atau Manajemen Mutu Terpadu yang mana mengacu pada kualitas dan peningkatan kompetensi siswa/siswi kelas unggulan, diharapkan dapat selalu berkembang, memuaskan pelanggan (internal dan eksternal madrasah), dan melahirkan output-output yang diharapkan oleh lembaga yang dihasilkan dari bibit-bibit unggul dari adanya program kelas unggulan ini. Tidak lepas pula dari peran Kepala Madrasah selaku manajer pemegang kekuasaan atau wewenang yang tetap memberi motivasi kepada guru dan staf agar tetap menjalin kerjasama dan konsisten dalam mensukseskan program madrasah. Juga mengadakan evaluasi secara berkala di madrasah ini dilakukan dalam bentuk rapat evaluasi yang diadakan setiap bulan untuk membahas terkait kendala-kendala dalam setiap program dan proses pembelajaran. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Kepala Madrasah:

“...seringkali saya mengadakan pertemuan dengan para guru baik itu pertemuan bulanan untuk membahas berbagai evaluasi kedepannya, juga pertemuan singkat sebelum memulai aktivitas di madrasah. Saya selalu berpesan agar para guru dalam kegiatan belajar mengajar dengan murid-murid, tidak lupa untuk menumbuhkan semangat dengan memberikan motivasi atau wejangan yang cukup kepada mereka. Selain itu, kepada murid-

⁹⁴ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Ibu Siti Ruqoyyah, S.Ag selaku Waka Kesiswaan, Gresik 24 April 2022. Pukul 07.45

murid, selalu saya ajarkan terkait *fastabiqul khoirot* (berlomba-lomba dalam kebaikan), karena mereka masih duduk di Madrasah Tsanawiyah yang mana terus-menerus diberikan dan ditumbuhkan rasa semangat dan motivasi khusus...⁹⁵

Dari pernyataan diatas, Kepala Madrasah MTs Mambaus Sholihin juga melakukan evaluasi tiap akhir tahun akademik untuk mengetahui mana program kerja yang telah berjalan dan mana yang masih banyak kendala agar tahun berikutnya dapat diperbaiki dan perbaikan tersebut dimasukkan dalam Rencana Kerja Madrasah (RKM) yang baru lagi. Kepala Madrasah telah melaksanakan salah satu prinsip dalam Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu di madrasah yaitu dengan memiliki sifat kepemimpinan yang demokratis dengan memberikan contoh dan teladan yang baik bagi para guru, staf, dan murid-murid. Ditujukan untuk membangun kerjasama dan komitmen yang baik bagi warga madrasah demi tercapainya madrasah yang bermutu dan berkualitas, khususnya yang didalamnya terdapat program kelas unggulan dan terciptanya citra madrasah yang baik pula. Selain adanya inovasi khusus untuk program kelas unggulan, pihak madrasah tidak luput pula untuk mengevaluasi kekurangan-kekurangan atau hambatan yang dialami siswa/siswi reguler. Meskipun mereka bukan siswa/siswi unggul atau pilihan, tetapi adanya berbagai program madrasah tetap dapat mendukung mereka dalam proses pembelajaran dan meningkatkan kompetensi mereka pula.

⁹⁵ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Bapak H. Moh Ainun Na'im, M.Pd selaku Kepala Madrasah MTs Mambaus Sholihin, Gresik 22 Januari 2022 Pukul 09.30



Gambar 4.3 Pertemuan Wali Santri dengan Pihak Madrasah

Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu yang mengacu pada kepuasan pelanggan (siswa/siswi, dan masyarakat) dapat menghasilkan atau menciptakan citra madrasah yang baik. Pihak madrasah merasa yakin bahwa program kelas unggulan disini telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak yang positif dan bermanfaat bagi pelanggan madrasah. Terbukti dari respon yang positif dari wali murid kelas unggulan, murid kelas unggulan, juga terlihat dari output-output madrasah yang dulunya dari kelas unggulan, dan sekarang menjadi orang yang bermanfaat dan mempunyai kualitas unggul di luar sana. Seperti apa yang disampaikan oleh Ibu Endang selaku perwakilan dari wali murid kelas unggulan:

“...alhamdulillah, saya merasa senang anak saya masuk (lolos) dalam kelas unggulan ini, saya merasakan ada perubahan dalam diri anak saya setelah masuk dalam kelas unggulan. Hasil belajar

dari raport anak saya juga memuaskan. Pokonya banyak hal positif yang dia dapatkan dari kelas unggulan ini...”⁹⁶

Dari pendapat Ibu Endang selaku perwakilan dari murid kelas unggulan, beliau juga mengatakan bahwa di kelas unggulan, pendidikan agamanya yang dinomor satukan, sehingga bukan saja pengetahuan umum yang peserta didik dapat, tetapi dalam hal keagamaan (iman dan taqwanya) juga mumpuni. Selain itu, beliau juga menuturkan bahwa MTs Mambaus Sholihin ini salah satu madrasah terbaik yang sangat banyak keunggulannya baik di tingkat MTs atau tingkat SMP yang setara dengannya. Keunggulan disini terdapat program kelas unggulan dan banyak prestasi yang diraih oleh siswa/siswi MTs Mambaus Sholihin.

Selain dalam hal pendidikannya yang unggul, program kelas unggulan ini pun difasilitasi dengan sarana prasarana yang nyaman untuk proses pembelajaran. Hal ini mengacu pada salah satu dari SNP penting yang terakhir yaitu Standar Sarana Prasarana Pendidikan. Adapun kelas-kelasnya pun disendirikan, tidak dicampur dengan kelas siswa/siswi reguler. Di dalam kelas pun terdapat AC, proyektor, meja dan kursi yang berbeda, lantai yang bersih dan suci, dan asrama untuk unggulan pun disendirikan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Ibu Waka Kesiswaan:

“...kami memfasilitasi khusus untuk siswa/siswi unggulan supaya mereka nyaman dalam pembelajaran. Untuk siswa unggulan ini apapun dibedakan, mulai dari kurikulumnya sampai sarana

⁹⁶ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Ibu Endang selaku perwakilan wali murid kelas unggulan. Gresik 26 Januari 2022 Pukul 12.30

prasarana. Di kelas pun kami memfasilitasi AC yang tidak ada di kelas-kelas reguler lainnya...⁹⁷

Demi kenyamanan siswa/siswi kelas unggulan dalam belajar, semuanya difasilitasi dengan baik dan istimewa. Hal ini pun tidak sia-sia, karena mereka merasa puas dan senang berada di kelas unggulan. Dapat menumbuhkan semangat belajar, serta mengembangkan kemampuan yang mereka miliki. Seperti yang dikatakan oleh Najdatul Muna selaku perwakilan dari murid kelas unggulan:

“...saya sangat bersyukur dan senang sekali masuk kelas unggulan. Pelajaran-pelajaran atau berbagai hafalan disini menyenangkan bagi saya, lebih mengasah otak. Fasilitasnya juga enak khusus untuk unggulan. Saya cuma bisa berkata bahwa program kelas unggulan ini sangat istimewa bagi kami...⁹⁸

Proses pelaksanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah ini berjalan sesuai dengan harapan lembaga. Dari berbagai program-program kegiatan yang ada, kepemimpinan yang demokratis, memiliki kerjasama dan komitmen yang baik antar pihak madrasah, sarana prasarana kelas unggulan yang mumpuni, serta tanggapan atau respon positif dari pelanggan madrasah (siswa dan wali murid), terlihat jelas sekali bahwa madrasah ini telah berhasil menerapkan TQM atau Manajemen Mutu Terpadu dengan baik. Sehingga untuk kedepannya, lebih ditingkatkan atau dikembangkan lagi supaya tetap menjadi Madrasah Tsanawiyah yang bermutu dan berkualitas.

⁹⁷ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Ibu Siti Ruqoyyah, S.Ag selaku Waka Kesiswaan, Gresik 24 April 2022. Pukul 07.45

⁹⁸ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Najdatul Muna selaku perwakilan dari murid kelas unggulan. Gresik 27 Januari 2022 Pukul 09.15

Dari beberapa hasil wawancara diatas terkait implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, hal ini sesuai dengan apa yang telah peneliti amati di lapangan, bahwa program-program kegiatan khusus kelas unggulan yang telah diterapkan di madrasah, telah diikuti oleh siswa/i kelas unggulan dengan baik, seperti terlaksananya program harian yang mereka lakukan di dalam kelas, juga melaksanakan sholat dhuha berjama'ah di musholla. Dan sebelum memulai aktivitas, terlihat pula kepala madrasah melakukan *training* awal terlebih dahulu untuk guru dan staf supaya mereka lebih siap dalam memberikan materi pembelajaran kepada siswa/i. Dalam proses pembelajaran di kelas pun, peneliti mengamati bahwa materi yang diajarkan berbeda dengan kelas reguler, seperti materi nahwu yang menggunakan metode bahasa arab, sedangkan kelas reguler berbahasa indonesia. Fasilitas di kelas unggulan pun dibedakan, terlihat pula siswa/siswi merasa nyaman dalam pembelajaran.

3. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu

Dalam suatu proses manajemen madrasah, pasti terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mencapai visi, misi, dan tujuan madrasah. Adapun faktor pendukung penerapan TQM atau MMP dalam mengembangkan program kelas unggulan dan Citra Madrasah.

1) Lingkungan Letak Madrasah

MTs Mambaus Sholihin ini merupakan sebuah lembaga pendidikan dalam naungan Pondok Pesantren Mambaus Sholihin yang terletak di Jl. KH. Syafi'i No.07, Desa Suci, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Kawasan ini merupakan kawasan pegunungan kapur yang termasuk kategori desa swasembada dan bersuhu udara cukup hangat, $\pm 25^{\circ}\text{C}$. Kawasan ini berada kurang lebih 3 km dari terminal Bunder (jalur utama Surabaya-Jakarta), 2 km dari pertigaan Desa Tenger Sukomulyo dan 4 km dari pusat Kecamatan Manyar.

Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin berdiri di dua areal Pondok Pesantren Mambaus Sholihin karena begitu banyaknya siswa di setiap pendaftaran siswa baru, maka lokasi tidak mencukupi sehingga gedung putra dan gedung putri terpisah. Diantara dua gedung tersebut dipisahkan oleh ruas jalan utama Bunder-Tenger menjadi dua bagian, untuk gedung putra berada di sebelah barat jalan, dan untuk gedung putri berada di sebelah timur jalan. Mengingat letaknya yang strategis (berada di ruas jalan utama) dan mudah dijangkau oleh beberapa masyarakat dari berbagai penjuru, maka MTs Mambaus Sholihin menjadi sebuah lembaga yang tergolong cepat perkembangannya.



Gambar 4.4 Madrasah Tampak dari Depan

2) Sumber Daya Manusia yang Unggul

Sumber Daya Manusia mulai dari para guru dan siswa/siswi di kelas unggulan ini memang tergolong dari kalangan yang unggul. Dari pihak madrasah memberikan kewenangan untuk para guru senior dan yang memiliki kemampuan lebih maksimal untuk mengajar di kelas unggulan. Juga dari siswa/siswi kelas unggulan yang memiliki kompetensi unggul, dari segi kepribadian masing-masing memang lebih disiplin, lebih aktif dari siswa/siswi reguler lainnya. Seperti apa yang disampaikan oleh Bapak Kepala Madrasah:

“...sumber Daya Manusia untuk kelas unggulan memang pilihan seperti guru-guru di kelas unggulan tidak sembarang guru yang mengajar, tetapi memang kami pilihkan yang kategori senior dan mempunyai kemampuan maksimal, kemudian dari murid-murid kelas unggulan pun sudah tidak diragukan lagi bahwa mereka memang mempunyai kompetensi lebih unggul...”⁹⁹

⁹⁹ Nur Arifah Dzul Qo’dah, wawancara dengan Bapak H. Moh Ainun Na’im, M.Pd selaku Kepala Madrasah MTs Mambaus Sholihin, Gresik 22 Januari 2022 Pukul 09.30

Bapak Kepala Madrasah juga menambahkan bahwa terdapat pelatihan-pelatihan khusus untuk guru-guru kelas unggulan ini, supaya mereka tetap konsisten dan kemampuan mereka dalam mengajar makin diperbaiki untuk pengajaran yang makin optimal. Selain pelatihan untuk para guru kelas unggulan, juga terdapat pelatihan untuk guru-guru lainnya. Pihak madrasah bekerja sama dan mempunyai komitmen yang kuat untuk mensukseskan madrasah khususnya program kelas unggulan yang bermutu dan berkualitas.

3) Sistem Pembelajaran yang berbeda

Dalam kurikulum disini, antara siswa/siswi kelas unggulan dan siswa/siswi reguler tidak ada perbedaan, hanya saja sistem pembelajaran atau pengajarannya yang berbeda. Di kelas reguler, mata pelajaran umum 60% sedangkan mata pelajaran agama 40%, di kelas unggulan sebaliknya, mata pelajaran umum 30%, dan mata pelajaran agama 70%. Seperti contoh, mata pelajaran Nahwu di kelas reguler menggunakan kaidah bahasa Indonesia, akan tetapi di kelas unggulan menggunakan kaidah bahasa Arab. Karena mengingat disini siswa/siswi pilihan yang mempunyai kemampuan lebih, maka sistemnya dibuat seperti itu. Dan dari beberapa pengalaman, siswa/siswi unggulan merasa mampu, terlatih dan terbiasa dengan menggunakan bahasa Arab.

4) Sarana dan Prasarana yang Memadai

Memiliki sarana prasarana yang memadai adalah keinginan semua lembaga, akan tetapi tidak semua lembaga pendidikan memiliki sarana prasarana yang memadai dan menunjang kenyamanan pembelajaran untuk peserta didiknya. Sementara di kelas unggulan ini, disini difasilitasi sarana prasarana yang memadai. Adapun di dalam kelas unggulan terdapat AC, proyektor, meja dan kursi yang berbeda dari kelas reguler lainnya, lantai yang bersih dan suci. Hal ini disampaikan oleh Ibu Waka Kesiswaan:

“...sarana prasarana kelas unggulan memang berbeda dari yang lain. Kami memfasilitasi kelas yang nyaman, asrama di ma’had disendirikan, dan program kegiatan mereka juga disendirikan. Hal ini demi menunjang kenyamanan pembelajaran siswa/siswi unggulan...”¹⁰⁰

Selain itu, asrama untuk kelas unggulan pun disendirikan dan dibedakan. Untuk lebih memudahkan dalam menjalankan kegiatan masing-masing antara unggulan dan reguler.



Gambar 4.5 Asrama Kelas Unggulan (warna pink)

¹⁰⁰ Nur Arifah Dzul Qo’dah, wawancara dengan Ibu Siti Ruqoyyah, S.Ag selaku Waka Kesiswaan, Gresik 24 April 2022. Pukul 07.45

5) Akun Madrasah yang Mudah Diakses di Media Sosial

Untuk memasarkan madrasah, tidak cukup hanya dengan penyebaran pamflet atau brosur, tetapi juga dengan memiliki akun madrasah yang dapat diakses di media sosial, seperti adanya blogspot atau website madrasah, akun di facebook, akun di instagram, akun channel youtube, dan lain-lain. Agar aktivitas atau kegiatan-kegiatan positif di madrasah dapat diketahui dan semakin berkembang di mata masyarakat, sehingga mereka tidak segan-segan untuk menyekolahkan anak mereka di madrasah yang dituju.

6) Output-output yang Berkualitas

Madrasah dikatakan bermutu jika dapat menghasilkan output atau lulusan yang unggul dan berkualitas. Maka dari itu, adanya program kelas unggulan ini untuk melahirkan bibit-bibit unggul madrasah. Dari beberapa pengalaman tahun lalu, lulusan kelas unggulan menjadi lulusan yang unggul dan berprestasi di luar sana. Ini menandakan bahwa madrasah ini telah mensukseskan program kelas unggulan, kepercayaan masyarakat terhadap madrasah pun akan semakin kuat dengan adanya output yang berkualitas.

Keberhasilan penerapan TQM atau MMT mengacu pada kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan madrasah (siswa, dan wali murid) sangat penting dalam memajukan dan menciptakan citra madrasah yang baik. Selain itu, alumni kelas unggulan juga mempunyai peran penting dalam menciptakan persepsi yang positif

untuk madrasah khususnya program kelas unggulan. Faktor pendukung disini juga didukung oleh persepsi atau tanggapan yang positif dari mereka (pelanggan internal dan eksternal madrasah). Seperti apa yang telah diungkapkan oleh Indah Nur Awalis selaku perwakilan dari alumni kelas unggulan:

“...program kelas unggulan selalu mempunyai sisi positif di mata kami. Dilihat dari manajemen madrasah untuk mengatur program kelas unggulan ini selalu baik dan berhasil dalam mensukseskan output-ouput yang berkualitas. Meskipun banyak yang ditekankan dalam program kelas unggulan ini, atau kita dulu dituntut untuk lebih aktif dalam segalanya, tapi Alhamdulillah kami bisa melewati semua itu. Dan sekarang sudah lulus lebih kerasa akan bermanfaatnya ilmu atau pengetahuan yang telah kita dapatkan dulu di kelas unggulan...”¹⁰¹

Dari beberapa faktor pendukung penerapan TQM atau MMT dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, terlihat jelas sekali bahwa program kelas unggulan di MTs Mambaus Sholihin ini memang madrasah yang bermutu dan berkualitas sehingga madrasah ini mempunyai pandangan yang baik pula menurut persepsi mereka (pelanggan madrasah). Lembaga berharap akan selalu bisa memajukan madrasah sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang diharapkan oleh lembaga, dan selalu bisa memuaskan pelanggan madrasah.

Sedangkan terdapat hambatan implementasi TQM atau MMT dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, seperti apa yang telah disampaikan oleh Ibu Waka Kesiswaan:

¹⁰¹ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Indah Nur Awalis selaku perwakilan dari alumni kelas unggulan. Gresik 27 Januari 2022 pukul 13.00

“...dari beberapa pengalaman sebelumnya, hambatan disini terkait tidak ada dorongan atau dukungan dari pihak keluarga untuk siswa/siswi yang lolos masuk di kelas unggulan. Sehingga mereka memutuskan untuk mengundurkan diri...”¹⁰²

Dukungan dan dorongan dari lingkungan internal maupun eksternal sangat penting dibutuhkan. Apalagi ini menyangkut pendidikan seseorang. Akan tetapi mereka berhak untuk memutuskan apakah berkeinginan untuk menjalani pendidikan di kelas unggulan atau tidak, meskipun mereka lolos dalam seleksi program kelas unggulan. Kebanyakan mereka tidak ingin atau keberatan untuk melanjutkan pendidikan sampai Madrasah Aliyah, kemudian banyaknya program kegiatan di kelas unggulan ini dan mereka merasa tidak mampu untuk menjalankannya. Sehingga mereka memutuskan untuk mengundurkan diri, dan ini membuat beberapa teman seperjuangannya merasa minder atau kurang percaya dalam menjalani pendidikan di kelas unggulan.

Hal ini diungkapkan juga oleh Raden Roro Girindra selaku perwakilan dari murid kelas unggulan:

“...menurut saya, hambatan disini itu program kegiatannya kan banyak, dituntut untuk hafalan ini itu dan ditarget pula, saya merasa keberatan dalam menghafal cepat dan minimalnya waktu dalam mengerjakan tugas karena benturan sama banyak kegiatan. Pelajarannya juga ada yang memakai bahasa arab, saya kurang mampu dalam memahaminya...”¹⁰³

Solusi dari beberapa hambatan ini yaitu siswa/siswi perlu dibimbing baik oleh keluarga, teman, dan dari lingkungan sekitarnya,

¹⁰² Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Ibu Siti Ruqoyyah, S.Ag selaku Waka Kesiswaan, Gresik 24 April 2022. Pukul 07.45

¹⁰³ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Raden Roro Girindra selaku perwakilan dari murid kelas unggulan. Gresik 27 Januari 09.45

bahwa kita menjalankan pendidikan dimanapun itu ada kemudahan dan kesulitannya, harus selalu didukung dan diyakini oleh orang-orang terdekat mereka juga. Seperti apa yang disampaikan oleh Siti Mar'atus Sholihah selaku perwakilan alumni murid unggulan:

“...memang di kelas unggulan ini harus siap mental dan pikiran, karena kita dihadapkan dengan tuntutan yang lebih dari kelas reguler. Dulu saya dan teman-teman saya juga mengalami hal yang sama, merasa kesulitan dalam belajar, akan tetapi kita menjalaninya dengan suka cita, bersama-sama niat belajar hanya Lillahi Ta'ala insya Allah akan Allah mudahkan segalanya...”¹⁰⁴

Dari penuturan perwakilan dari alumni murid kelas unggulan, bahwasanya siswa/siswi yang merasa keberatan akan kegiatan dan pelajarannya, diperlukan kesadaran dan ketekunan yang tinggi akan hak dan kewajibannya sebagai murid kelas unggulan. Dan untuk guru-guru kelas unggulan diharapkan selalu memantau, membimbing, dan mendampingi anak didiknya jika mereka merasa kesulitan.

Hasil wawancara diatas sesuai apa yang diamati oleh peneliti di lokasi penelitian terkait faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi TQM bahwasanya faktor pendukung ini adanya lokasi madrasah yang memang strategis dan mudah dijangkau, terlihat pula SDM, fasilitas pun memenuhi kualitas, materi yang diajarkan pun sesuai dengan kompetensi siswa/siswi meskipun ada perbedaan dengan kelas reguler. Peneliti juga mengamati dari segi informan ketika menyampaikan perspektif mereka terkait program kelas unggulan,

¹⁰⁴ Nur Arifah Dzul Qo'dah, wawancara dengan Siti Mar'atus Sholihah selaku perwakilan dari alumni kelas unggulan. Gresik 27 Januari 2022 pukul 13.30

penyampaian yang positif dengan wajah yang memuaskan dan senang, dari sini terlihat bahwa madrasah ini berhasil menciptakan citra madrasah yang baik yang memuaskan para pelanggannya. Sedangkan faktor penghambat disini, peneliti melihat dari sikap atau aktivitas yang dilakukan oleh salah satu murid kelas unggulan, dia merasa agak terbebani dengan banyaknya kegiatan yang ada karena dituntut juga untuk lebih aktif dari yang lain.

C. Temuan Penelitian

1. Proses Perencanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

- a. Adanya visi, misi kepemimpinan madrasah dan perumusan kebijakan mutu madrasah melalui mekanisme rapat bersama-sama yang mengacu pada program kelas unggulan
- b. Perumusan visi, misi, dan tujuan madrasah yang mengacu pada program kelas unggulan dengan melibatkan semua pihak madrasah melalui musyawarah secara bersama-sama terutama melibatkan pengasuh pondok pesantren, dewan agagis (gus-gus) karena madrasah ini berada dibawah naungan pondok pesantren.
- c. Merencanakan beberapa program kegiatan khusus untuk kelas unggulan.

- d. Pihak madrasah memiliki strategi dalam mempublikasikan madrasah kepada masyarakat sehingga dapat menimbulkan minat dan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah.
- e. Adanya komitmen dan kerjasama yang baik antar pihak madrasah untuk mensukseskan program lembaga khususnya program kelas unggulan demi tercapainya tujuan dan kepuasan pelanggan.

2. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

- a. Madrasah ini mempunyai struktur organisasi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan manajemen mutu yang mengandung suatu kontrol (pengukuran). Di bidang administrasi ada Kepala TU, komite madrasah, serta beberapa Waka yaitu waka kurikulum, waka kesiswaan, waka humas, dan waka sarana prasarana dengan penanggung jawab yang dipegang oleh Kepala Madrasah.
- b. Kebijakan mutu pendidikan yang berupa program atau Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan yang mengacu pada delapan SNP, dan diambil tiga poin penting dari SNP tersebut yaitu Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, dan Standar Sarana Prasarana.
- c. Kepala madrasah melakukan inovasi yang diimplementasikan melalui suatu program madrasah yaitu program kelas unggulan yang didalamnya terdapat beberapa program kegiatan untuk menunjang kompetensi siswa/siswi.

- d. Peran kepala madrasah sebagai *top leader* yang mampu mengelola madrasah terutama sumber daya manusia, guna membangun komitmen dan kerjasama yang baik. Dan juga memberikan contoh, teladan kepada guru, staf, dan peserta didik.
- e. Komite madrasah pun ikut andil dalam mengembangkan program kelas unggulan
- f. Adanya evaluasi tiap akhir tahun untuk mengetahui mana program kerja yang telah berjalan dan mana yang masih banyak kendala agar tahun berikutnya dapat diperbaiki dan perbaikan tersebut dimasukkan dalam Rencana Kerja Madrasah (RKM) yang baru lagi
- g. Tanggapan yang positif atau kepuasan tersendiri dari beberapa pelanggan madrasah bahwasanya program kelas unggulan memiliki banyak prestasi, pendidikan juga unggul, juga difasilitasi sarana prasarana yang nyaman.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu

a. Faktor Pendukung

- 1) Lingkungan madrasah yang strategis.
- 2) Sumber daya manusia yang unggul.
- 3) Sistem pembelajaran di kelas unggulan yang berbeda dengan kelas lainnya (reguler). Ini mengacu pada kompetensi siswa unggulan yang menjadikan mereka lebih terlatih dan lebih aktif.
- 4) Sarana prasarana yang memadai

- 5) Akun madrasah yang mudah diakses di media sosial
- 6) Output-output yang unggul dan berkualitas

b. Faktor Penghambat

- 1) Tidak ada dukungan dari lingkungan eksternal, bagi mereka yang lolos masuk kelas unggulan, sehingga mereka (siswa/siswi) memutuskan untuk memundurkan diri.
- 2) Program kegiatan yang padat. Salah satu siswi kelas unggulan mengeluh dengan adanya kegiatan yang padat, dituntut untuk menghafal beberapa pelajaran sesuai target yang ditentukan, dan minimalnya waktu dalam mengerjakan tugas karena benturan dengan banyaknya kegiatan.

BAB V

PEMBAHASAN

Total Quality Management atau yang biasa kita sebut dengan Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu proses manajemen madrasah yang secara terus menerus atau berkesinambungan dalam rangka mencapai madrasah yang bermutu. TQM atau Manajemen Mutu Terpadu ini dapat diimplementasikan dengan mengembangkan program kelas unggulan dan menciptakan citra madrasah yang baik demi tercapainya tujuan madrasah. Keberhasilan dalam pengembangan program kelas unggulan saat ini menjadi salah satu ciri madrasah yang bermutu. Terciptanya persepsi yang baik di mata masyarakat juga sangat diharapkan oleh lembaga. Program kelas unggulan dan citra madrasah ini merupakan dua aspek yang harus dikembangkan dalam lembaga pendidikan. Apabila lembaga berhasil mengelola program kelas unggulan dengan efektif dan dapat menciptakan citra madrasah yang baik, maka lembaga tersebut memang lembaga yang unggul dan berkualitas. Upaya-upaya untuk mewujudkan harapan tersebut yaitu dengan penerapan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab 1 bahwa tujuan penelitian ini untuk mengetahui Implementasi Total Quality Management dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, setelah peneliti memaparkan hasil wawancara kepada informan atau narasumber yang bersangkutan di bab 4 dan memahami bagaimana implementasi Total Quality Management dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, pengamatan yang sudah dilakukan dan dokumentasi untuk mendukung hasil

penelitian, maka peneliti memaparkan temuan penelitian secara deskriptif mengenai proses perencanaan Total Quality Management dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, proses implementasi Total Quality Management dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, dan faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi Total Quality Management dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah.

Dan pada bab ini, peneliti melakukan analisis hasil temuan secara deskriptif dengan dasar kajian-kajian teori dan juga berbagai fakta yang ada di lapangan, yaitu:

A. Proses Perencanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

Total Quality Management (TQM) atau biasa disebut dengan Manajemen mutu terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.¹⁰⁵ Semua usaha manajemen dalam TQM ini diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan. Baik pelanggan internal maupun eksternal madrasah. Adapun perencanaan awal TQM ini dalam mengembangkan program kelas unggulan diawali dengan adanya visi, misi awal Kepala Madrasah untuk kelangsungan lembaga, juga adanya perumusan kebijakan mutu madrasah melalui mekanisme rapat bersama-sama yang

¹⁰⁵ Yunni Rusmawati, Luluk Nur Azizah, dan Evi Fitrotun Najjah, *Total Quality Management*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021). Hal 26

melibatkan Wakil Kepala Madrasah, guru-guru, dan staf-staf yang mengacu pada program kelas unggulan. Kemudian perumusan visi, misi, dan tujuan madrasah. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Kepala Madrasah bahwasanya perumusan visi, misi dipimpin oleh Kepala pimpinan, kemudian dimusyawarahkan dengan para dewan guru, juga wali murid.

Salah satu unsur dalam TQM ini yaitu adanya kerjasama dan komitmen yang kuat antar pihak madrasah. Dalam perumusan visi, misi ini dirumuskan secara bersama-sama dengan melibatkan semua pihak madrasah. Kepala madrasah sangat memperhatikan dengan konsisten, karena disini dalam lingkup pesantren, maka beliau pun selalu melibatkan dengan pengasuh pondok pesantren, dewan agagis (gus-gus), dan dewan asatidz juga untuk memutuskan suatu keputusan. Adapun program kelas unggulan ini terbilang belum cukup lama, adanya program kelas unggulan juga dikarenakan dalam madrasah ini belum menemukan adanya bibit-bibit unggul dari siswa/siswi, kemudian beberapa guru mengusulkan untuk membuat program kelas unggulan yang merupakan wadah bagi siswa supaya mereka yang mempunyai minat dan kemampuan khususnya dalam hal ilmu agama dapat dikembangkan. Adanya program kelas unggulan ini sesuai apa yang tertera dalam visi, misi, dan tujuan madrasah.

Kemudian, langkah yang harus dilakukan oleh madrasah dalam implementasi TQM yaitu dengan melakukan perbaikan secara berkesinambungan (terus-menerus). Perbaikan secara terus menerus akan menyebabkan suatu lembaga pendidikan menemukan konsep atau teknik atau

strategi baru dalam memproduksi produk yang berkualitas atau yang lebih baik lagi. Dalam hal ini, Kepala Madrasah harus memiliki sifat kepemimpinan yang demokratis, bukan otoriter yang mana kepemimpinan ini senang menerima saran, pendapat, dan bahkan kritikan dari bawahannya, selalu berusaha mengutamakan kerjasama atau teamwork dalam usaha pencapaian tujuan.¹⁰⁶ Usaha perbaikan secara terus menerus ini harus melibatkan semua warga madrasah dan tidak memaksa guru dan staf untuk menerima dan melakukan semua gagasannya tanpa adanya musyawarah terlebih dahulu. Akan tetapi, Kepala Madrasah disini sangat memperhatikan dan melibatkan semua komponen madrasah.

Perbaikan secara terus menerus ini seringkali dalam hal kurikulum atau sumber daya manusia di kelas unggulan ini. Karena disini siswa/siswi kelas unggulan merupakan siswa/siswi pilihan yang lolos dalam tahap tes tulis dan lisan (baca kitab), maka sistem pembelajaran, para guru yang mengajar, asrama tempat tinggal mereka pun dibedakan dan diperbaiki atau dievaluasi sesering mungkin. Biasanya perbaikan ini dihandle oleh salah satu dari dewan guru, kemudian jika ada keluhan atau kekurangan akan disampaikan kepada Kepala Madrasah untuk proses selanjutnya. Karena segala keputusan dan wewenang apapun, Kepala Madrasah yang berhak untuk memutuskan. Beliau juga tidak segan-segan untuk selalu menanyakan dan mendengarkan saran dari guru-guru lainnya.

¹⁰⁶ Rivai Veithzal, *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014. Hal 20

Perencanaan TQM atau Manajemen Mutu Terpadu juga berorientasi pada peningkatan mutu produk (siswa) yang dihasilkan oleh lembaga. Pembentukan kepribadian siswa unggulan sebelum terbentuknya mutu produk yang berkualitas, maka dengan menerapkan aturan-aturan yang berbeda dengan siswa reguler. Adanya jadwal, kegiatan, dan aturan yang berbeda yang lebih menekankan pada kompetensi mereka, maka diharapkan dapat melahirkan output-output seperti yang diharapkan oleh lembaga. Peningkatan mutu produk (siswa) unggulan ini juga mengacu pada program-program dari madrasah yang telah direncanakan dan disesuaikan dengan kompetensi atau kemampuan siswa/siswi unggulan. Program utama dalam kelas unggulan ini berbeda dengan siswa/siswi yang lain (reguler), seperti:

1. Hafiah Khotmil Imrithy dan Maqshud (IMMAQ). Diikuti oleh seluruh siswa/siswi MTs Mambaus Sholihin
2. Hafiah Qiro'ati. Diikuti oleh seluruh siswa/siswi MTs Mambaus Sholihin
3. Hafiah Juz 'Ammah. Hanya diikuti oleh siswa/siswi kelas unggulan
4. Dan Kelas Intensive. Hanya diikuti oleh siswa/siswi kelas unggulan

Selain itu, kurikulum kelas unggulan dan reguler agak berbeda, karena melihat sasaran yang dituju juga berbeda. Seperti pelajaran agama 70% dan umum 30% untuk siswa/siswi unggulan, sedangkan untuk kelas reguler, pelajaran agama 40% dan umum 60%. Juga terdapat pendalaman fiqh secara khusus untuk siswa/siswi unggulan, dari sinilah perbedaan kurikulum yang menonjol antara keduanya.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa MTs Mambaus Sholihin memiliki beberapa strategi dalam mempublikasikan madrasah kepada masyarakat, melalui publikasi ceramah ketika ada pertemuan dengan wali murid, melalui penyebaran pamflet atau brosur, juga melalui *website* madrasah. Upaya pengenalan madrasah ini dilakukan oleh guru, staf, komite madrasah, juga bisa dilakukan oleh murid-murid (dengan bercerita atau saling sharing dengan temannya di luar sana).

Dalam menciptakan citra madrasah yang baik, diperlukan komitmen dan kerjasama yang baik antar pihak madrasah untuk mensukseskan program-program lembaga khususnya program kelas unggulan demi kepuasan pelanggan. Memahami dan melihat terlebih dahulu keadaan masyarakat seperti apa merupakan langkah awal untuk membangun citra madrasah, supaya dapat mengambil langkah tepat dan memaksimalkannya. Kepuasan pelanggan madrasah selalu menjadi yang nomor utama demi keberhasilan lembaga. Soebagio menjelaskan bahwa, terdapat beberapa manfaat apabila suatu lembaga pendidikan menampilkan citra positif diantaranya konsumen akan tumbuh sikap kepercayaan yang tinggi dan mampu menarik sanak famili jika citra lembaga pendidikan tersebut telah positif.¹⁰⁷ Menurut salah satu perwakilan dari wali murid kelas unggulan merasa puas dan senang dengan adanya program kelas unggulan. Pihak madrasah pun selalu memperbaiki jika terdapat kekurangan untuk membangun inovasi yang lebih baik lagi seperti mengadakan pertemuan wali murid untuk silaturahmi sekaligus menindak

¹⁰⁷ Soebagio Atmodiwiryo. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Ardadizya Jaya, 2000. Hal 71

lanjuti siswa/siswi yang merasa kurang dalam hal akademiknya. Dari perspektif atau tanggapan yang positif dari wali murid kelas unggulan tersebut, Kepala Madrasah berharap proses perencanaan awal ini dapat mencapai pada tujuan yang diharapkan oleh lembaga yaitu melahirkan output-output yang berkualitas dan memuaskan para pelanggan madrasah (internal maupun eksternal).

B. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

Implementasi Total Quality Management merupakan suatu proses manajemen yang berorientasi pada pelanggan dengan memperkenalkan perubahan manajemen secara sistematis dan perbaikan secara terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi. Proses TQM bermula dari pelanggan dan berakhir pada pelanggan pula.¹⁰⁸ Madrasah ini mempunyai struktur organisasi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan manajemen mutu yang mengandung suatu kontrol (pengukuran). Di bidang administrasi ada Kepala TU, komite madrasah, serta beberapa Waka yaitu waka kurikulum, waka kesiswaan, waka humas, dan waka sarana prasarana dengan penanggung jawab yang dipegang oleh Kepala Madrasah. Adapun kebijakan mutu pendidikan berupa program atau Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan yang mengacu pada delapan SNP, dan diambil tiga poin penting dari SNP tersebut yaitu Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, dan

¹⁰⁸ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2003). Hal 8

Standar Sarana Prasarana. Adapun fokus utama dari TQM ini adalah kualitas atau mutu. Agar visi, misi, dan tujuan madrasah bisa tercapai, maka madrasah melakukan inovasi yang diimplementasikan melalui suatu program madrasah yaitu program kelas unggulan yang didalamnya juga terdapat program-program kegiatan untuk menunjang kompetensi siswa/siswi kelas unggulan.

MTs Mambaus Sholihin mempunyai tujuan untuk membuat murid memiliki kemampuan akademik yang tinggi, juga berpengetahuan agama yang mumpuni. Dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu adanya program kelas unggulan yang didalamnya juga terdapat beberapa program kegiatannya, perilaku murid kelas unggulan, juga dukungan dan kerjasama yang baik oleh semua warga madrasah demi tercapainya apa yang diharapkan oleh lembaga. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah membentuk program-program khusus untuk kelas unggulan. Dikarenakan madrasah ini dibawah naungan pondok pesantren, maka program kegiatan kelas unggulan ini bercampur dengan kegiatan yang ada di pesantren. Program ini mencakup program yang bersifat harian, bulanan, dan tahunan, antara lain:

1. Program Harian

- a. Salam, senyum, sapa, sopan, santun, dan sedekah.
- b. Sholat Dhuha Berjamaah

Kegiatan ini diikuti oleh seluruh siswa/siswi MTs Mambaus Sholihin.

Biasanya dilaksanakan setelah pelajaran jam kedua di musholla.

Sholat dhuha berjamaah ini menjadi kegiatan rutin yang harus dilaksanakan, untuk membiasakan diri dalam hal baik serta meningkatkan rasa syukur kepada Allah Ta'ala.

c. Membaca do'a dan beberapa hadits (dari kitab Arbain Nawawi)

Setiap sebelum memulai pelajaran, di madrasah lainnya juga dibiasakan membaca do'a terlebih dahulu. Akan tetapi, di madrasah ini setelah membaca do'a, siswa/siswi kelas unggulan dibiasakan membaca dua sampai tiga hadits dari kitab Arbain Nawawi. Guna memperlancar mereka dalam membaca dan memahami hadits, juga diperuntukkan mereka untuk sekadar menghafal hadits dengan lancar di luar ingatan.

d. Muroja'ah hafalan dan mengaji Al-Qur'an

Muroja'ah hafalan ini dilakukan sebelum pembelajaran dimulai. Muroja'ah ini sama artinya dengan menelaah kembali pelajaran-pelajaran yang telah dilalui, agar dapat memperkuat ingatan dan tidak lupa dengan pelajaran kemarin. Mengaji Al-Qur'an juga menjadi rutinan setiap hari bersama wali kelas.

e. Kelas Intensive (malam hari)

Setiap malam, kelas intensive ini hanya diperuntukkan untuk siswa/siswi kelas unggulan. Kegiatan ini dengan mempelajari pelajaran-pelajaran yang sudah dilalui dan yang akan dipelajari besok. Para siswa/siswi dituntut untuk mengembangkan kemampuan mereka, dengan mengulas pelajaran-pelajaran dan mempelajarinya

dengan cara mereka sendiri. Jika ada kesulitan, mereka boleh menanyakannya kepada guru yang mengawasi.

2. Program Mingguan, Bulanan, dan Tahunan

a. PHBI

b. Pondok Ramadhan

Kegiatan ini menjadi kegiatan rutin tahunan untuk mengisi aktivitas di bulan suci Ramadhan. Biasanya kegiatan ini dilaksanakan dengan adanya mengaji Al-Qur'an, mengaji kitab kuning, dan lainnya.

c. Upacara Hari Santri & 17 Agustus

Upacara hari santri yang bertepatan pada tanggal 22 Oktober dan hari kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus diperingati dengan upacara di lapangan madrasah, dan diikuti oleh seluruh siswa/siswi MTs Mambaus Sholihin.

d. Kursus 2 bahasa (Arab dan Inggris)

Kursus 2 bahasa ini merupakan program kegiatan di pondok pesantren untuk siswa/siswi kelas unggulan yang dilaksanakan setiap minggu. Tutor atau ustadzah yang mengajar pun dari kalangan senior dan mempunyai kemampuan lebih dalam mengajar sesuai bidangnya.

e. Drill Vocabularies

Drill vocab berbahasa Inggris ini dilaksanakan setiap minggu. Merupakan program kegiatan untuk siswa/siswi unggulan di pesantren. Adapun yang memimpin kegiatan drill ini ada siswa/siswi

unggulan secara bergilir sesuai jadwal mereka, guna melatih sifat keberanian dan keterampilan dalam diri masing-masing.

f. Setoran hafalan nadhom Imrithy dan Maqshud

Imrithy dan Maqshud merupakan nadhom tentang Nahwu Shorof yang harus dihafalkan oleh siswa/siswi kelas unggulan. Jika mereka berhasil dan lolos dalam menghafal sesuai target, maka mereka berhak untuk diwisuda. Maka dari itu, setoran hafalan nadhom ini diadakan setiap minggu, agar mereka selalu istiqomah, konsisten dalam menghafalnya dan bisa lulus dalam tes yang diujikan diakhir kelas 3 MTs.

g. Sorogan (pembelajaran Nahwu dan Shorof dengan metode Al-Miftah)

Program kegiatan ini terbilang masih baru dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 3 bulanan yang diadakan seminggu sekali. Karena dahulu masih menggunakan metode biasa dalam sorogan, maka sekarang diganti dengan metode Al-Miftah dari pondok Sidogiri. Supaya materi-materi yang diajarkan dalam sorogan lebih detail, lebih mumpuni, dan lebih mudah dipahami oleh mereka.

h. Pendalaman ilmu Fiqh secara khusus

Banyak dari siswa/siswi yang merasa kurang akan ilmu fiqh, karena ilmu fiqh ini ilmu dalam sehari-hari mereka yang sangat penting untuk mempelajari dan memahaminya, maka dari itu terdapat

pendalaman ilmu fiqh secara khusus untuk siswa/siswi unggulan yang diadakan sebulan sekali.

i. Muhadhoroh

Muhadhoroh ini merupakan program kegiatan di pesantren untuk mengasah kemampuan siswa/siswi dalam hal praktik MC, Khitobah, Speech, dan lainnya dengan menggunakan 2 bahasa (Arab dan Inggris) yang diadakan sebulan sekali pula.

Menurut Syaiful Bahri, bahwasanya program pendidikan disusun untuk dijalankan demi kemajuan pendidikan. Keberhasilan pendidikan di madrasah tergantung dari baik atau tidaknya program yang dirancang.¹⁰⁹ Sesuai dengan hal tersebut, program-program ini telah dibentuk oleh tim kerja madrasah dan disetujui oleh pimpinan dan para guru lainnya. Program tersebut merupakan kegiatan yang dikhususkan untuk siswa/siswi kelas unggulan. Untuk terciptanya peserta didik yang berpengetahuan akademik tinggi dan memiliki ilmu agama yang mumpuni sesuai dengan visi, dan tujuan madrasah. Program tersebut juga akan menjadi program dalam implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu di madrasah. Agar materi atau program keagamaan tidak hanya bersifat kognitif, tetapi lebih mengarah kepada pembentukan perilaku islami yang menjadi pribadi siswa, maka titik fokus dari pembelajaran atau program keagamaan akan mengarah pada praktik peribadatan dan kegiatan sosial keagamaan.¹¹⁰

Dampak positif dari program kegiatan ini membawa siswa/siswi kelas

¹⁰⁹ Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002). Hal 146

¹¹⁰ Agus Maimun, dan Agus Zaenul Fitri, *Madrasah Unggulan, Lembaga Pendidikan Alternatif di Era Kompetitif*. (Malang: UIN Maliki Press, 2010). Hal 65

unggulan lebih aktif, kemampuan hafalannya lebih baik, juga lebih mengasah kemampuan mereka dalam memahami pelajaran-pelajaran lainnya khususnya dalam hal baca kitab, yang mana ditekankan dalam ilmu nahwu shorof yang menggunakan kaidah bahasa arab tersebut.

Kepala Madrasah yang berperan sebagai *top leader*, disamping memimpin, mengatur, dan memegang wewenang atau kekuasaan madrasah, beliau juga selalu memberikan contoh dan teladan yang baik bagi guru, staf, dan murid-murid. Ditujukan untuk membangun kerjasama dan komitmen yang baik bagi antar warga madrasah demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh lembaga. Menurut Mulyasa, Kepala Madrasah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberikan motivasi kepada para tenaga pendidik dan kependidikan dalam melakukan berbagai tugas dan fungsinya. Dapat ditumbuhkan melalui pengaturan lingkungan fisik, pengaturan suasana kerja, disiplin, dorongan, penghargaan secara efektif, dan lain-lain.¹¹¹ Selaras dengan hal tersebut, Kepala Madrasah sering mengadakan pertemuan bulanan dengan warga madrasah untuk membahas berbagai evaluasi kedepannya. Juga tidak lupa berpesan kepada para guru untuk selalu menumbuhkan semangat dan motivasi kepada murid-murid. *Fastabiqul Khoirot*, slogan yang selalu diajarkan oleh Kepala Madrasah kepada murid-muridnya untuk menumbuhkan semangat mereka juga dalam belajar.

Untuk lebih memaksimalkan dalam mensukseskan penerapan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, maka

¹¹¹ Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007). Hal 120

disini perspektif atau tanggapan yang baik dari pelanggan internal maupun eksternal madrasah sangat diperlukan. Dari beberapa respon positif dan kepercayaan dari pelanggan madrasah terkait program kelas unggulan, mereka mengatakan bahwa pengetahuan agama dinomor satukan, sehingga bukan saja pengetahuan umum yang didapatkan. Banyak prestasi juga yang didapat dari perwakilan siswa/siswi kelas unggulan untuk mewakili berbagai ajang lomba di luar madrasah. Selain dalam hal pendidikannya yang unggul, program kelas unggulan juga difasilitasi sarana prasarana yang nyaman.

Adapun Komite Madrasah MTs Mambaus Sholihin berperan aktif dan secara rutin dalam meninjau keadaan sarana dan prasarana yang ada di madrasah khususnya di kelas unggulan. Mulai dari keadaan bangunan, meja, kursi, fasilitas kelas dan lain-lain. Kemudian memberikan saran dan masukan terhadap Kepala Madrasah jika terdapat kekurangan sarana prasarana atau ketidak layakan untuk digunakan. Saran dan masukan ini akan dimusyawarahkan bersama-sama dan dicari solusi untuk kedepannya. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh perwakilan murid kelas unggulan, bahwasanya mereka sangat puas bisa lolos dalam kelas unggulan ini, dari pembelajarannya, guru-gurunya, juga fasilitas yang ada sudah disiapkan atau disediakan secara mumpuni, sehingga dapat menunjang kenyamanan mereka dalam belajar.

3. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu di MTs Mambaus Sholihin

Dalam suatu proses manajemen madrasah, pasti terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mencapai visi, misi, dan tujuan madrasah. adapun faktor pendukung penerapan TQM atau MMP dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah antara lain:

1. Lingkungan Letak Madrasah

Letak lokasi MTs Mambaus Sholihin yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Menjadikan madrasah ini sebuah lembaga yang tergolong cepat perkembangannya

2. Sumber Daya Manusia yang Unggul

Adanya kerjasama yang baik dan komitmen yang kuat antar warga madrasah, akan semakin besar pula peluang keberhasilan dalam mencapai visi, misi, dan tujuan madrasah. Khususnya tujuan dalam mensukseskan program kelas unggulan. Dalam kelas unggulan, SDM ini sangat diperhatikan, dimulai dari tenaga pendidik yang tidak sembarangan untuk mengajar di kelas unggulan. Mereka dipilih yang lebih senior dan mempunyai kemampuan lebih dalam mengajar sesuai bidangnya. Pengadaan pelatihan-pelatihan pula untuk seluruh guru MTs. Adapun peserta didik kelas unggulan pun terdapat proses input yang panjang. Karena mereka memang benar-benar dipilih yang lebih unggul

dalam kemampuan akademik, maupun non akademik. Kepribadian mereka juga lebih aktif dan disiplin dari siswa/i reguler.

3. Sistem Pembelajaran yang Berbeda

Materi pelajaran antara siswa unggulan dan reguler berbeda. Materi unggulan ini lebih ke bidang agama, dan sistem pembelajarannya pun berkaidah bahasa arab. Sistem seperti ini dikarenakan siswa/siswi unggulan lebih mampu dan menjadikan mereka merasa terlatih dan terbiasa dengan menggunakan bahasa arab, khususnya latihan untuk mendalami baca kitab kuning.

4. Sarana Prasarana yang Memadai

Di kelas unggulan, disediakan dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai guna menunjang kenyamanan pembelajaran peserta didik. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh perwakilan murid kelas unggulan bahwa mereka sangat senang dan merasa nyaman dengan fasilitas yang ada.

5. Akun madrasah yang mudah diakses di media sosial

Pemasaran madrasah tidak cukup hanya dalam bentuk pamflet atau brosur saja, akan tetapi lebih baik terdapat akun madrasah yang mudah diakses di media sosial dengan jangkauan orang banyak. Agar aktivitas atau perkembangan positif apapun di madrasah semakin diketahui oleh banyak orang, dan mereka berinisiatif untuk menyekolahkan anak mereka di madrasah yang dituju. Seperti adanya akun MTs Mambaus

Sholihin di *blogspot* atau *website*, akun di *facebook*, akun di *instagram*, akun di *youtube*, dan lain-lain.

6. Output-output yang berkualitas

Madrasah dikatakan bermutu jika dapat menghasilkan output atau lulusan yang unggul dan berkualitas. Maka dari itu, adanya program kelas unggulan ini untuk melahirkan bibit-bibit unggul madrasah. Dari beberapa pengalaman tahun lalu, lulusan kelas unggulan menjadi lulusan yang unggul dan berprestasi di luar sana. Yang terpenting tetap mempunyai kepribadian yang baik dan bermanfaat bagi orang lain.

Sementara itu, terdapat hambatan implementasi TQM atau MMT dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, antara lain:

1. Tidak ada dukungan dari lingkungan eksternal

Dukungan dan dorongan dari lingkungan internal maupun eksternal sangat penting dibutuhkan oleh peserta didik dalam proses pendidikannya. Akan tetapi, terdapat beberapa siswa/siswi yang sudah lolos seleksi kelas unggulan tidak disetujui atau tidak ada dukungan dari keluarga untuk melanjutkan pendidikan di unggulan. Sehingga mereka memutuskan untuk memundurkan diri, dari pengunduran ini mengakibatkan jumlah siswa/siswi yang asal targetnya 40 anak, jadi berkurang dan tidak bisa ditambah atau merekrut peserta didik lagi.

2. Program kegiatan yang padat

Dari beberapa program kegiatan kelas unggulan yang telah dipaparkan sebelumnya, membawa respon positif dan negatif dari siswa/siswi kelas unggulan. Salah satu dari mereka keberatan dan berpendapat bahwa program kegiatan terlalu banyak, dan dituntut untuk menghafal beberapa pelajaran sesuai target yang ditentukan. Selain itu, minimalnya waktu dalam mengerjakan tugas karena benturan dengan banyak kegiatan.

Adapun solusi dari beberapa hambatan ini yaitu siswa/siswi perlu dibimbing baik oleh keluarga, teman, dan dari lingkungan sekitarnya. Bahwasanya kita menjalankan pendidikan dimanapun dan kapanpun itu ada kemudahan dan kesulitannya, harus selalu didukung dan diyakini oleh orang-orang terdekat mereka juga. Dan siswa/siswi kelas unggulan perlu kesadaran dan ketekunan yang tinggi akan hak dan kewajibannya sebagai murid kelas unggulan. Dan guru-guru diharapkan selalu memantau, membimbing, dan mendampingi anak didiknya jika mereka merasa kesulitan.

Berdasarkan fakta dan perbandingan teori bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah sudah sesuai dengan teori menurut Syarifuddin S. Gassing bahwasanya program kelas unggulan, citra sebuah madrasah atau sekolah yang baik terbentuk oleh beberapa faktor antara lain: a) identitas fisik, b) identitas non fisik, c) kualitas hasil, mutu, dan pelayanan, d) aktivitas dan pola hubungan.¹¹² Sesuai dengan teori tersebut, faktor pendukung yang telah dijelaskan sebelumnya sudah relevan dengan apa yang

¹¹² Syarifuddin S. Gassing dan Suryanto, *Public Relations*. Yogyakarta: Andi, 2016. Hal 159-160

ada dalam teori. Diharapkan dari berbagai dukungan beberapa pihak internal maupun eksternal madrasah, akan menjadikan MTs yang lebih baik, lebih berkembang dan tetap dalam satu visi, misi, dan tujuan madrasah.

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM
MENGEMBANGKAN PROGRAM KELAS UNGGULAN DAN CITRA
MADRASAH**

Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management :

Teori Edward Sallis (manajemen fungsional dengan pendekatan yang berfokus secara berkesinambungan pada peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan)

Mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah: **Teori Aripin Silalahi** (kelas yang menawarkan program layanan khusus untuk siswa yang memiliki potensi kecerdasan dan bakatnya). **Siswanto Sutojo** (persepsi masyarakat terhadap identitas suatu lembaga)

Proses perencanaan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah:

1. Adanya visi, misi kepemimpinan madrasah dan perumusan kebijakan mutu madrasah melalui mekanisme rapat bersama-sama yang mengacu pada program kelas unggulan
2. Perumusan visi, misi dan tujuan madrasah yang mengacu pada peningkatan mutu program kelas unggulan
3. Merencanakan beberapa program kegiatan khusus untuk kelas unggulan
4. Pihak madrasah memiliki strategi dalam mempublikasikan madrasah kepada pelanggan
5. Adanya komitmen dan kerjasama

Implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah:

1. Madrasah mempunyai struktur organisasi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan manajemen mutu yang mengandung suatu kontrol (pengukuran).
2. Kebijakan mutu pendidikan yang berupa program atau Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan yang mengacu pada 8 SNP dan diambil 3 poin penting dari SNP tersebut
3. Adanya inovasi yang diimplementasikan melalui suatu program unggulan yang didalamnya terdapat beberapa kegiatan
4. Peran Kepala madrasah sebagai *top leader*
5. Komite madrasah ikut andil dalam pengembangan program kelas unggulan
6. Tanggapan yang positif dari beberapa pelanggan madrasah

Faktor pendukung dalam implementasi TQM:

1. Letak madrasah yang strategis
2. SDM yang unggul
3. Sistem pembelajaran di kelas unggulan berbeda dengan kelas reguler
4. Sarana prasarana memadai
5. Akun madrasah yang mudah diakses di medsos
6. Output yang unggul dan berkualitas

Faktor penghambatnya:

1. Tidak ada dukungan dari lingkungan eksternal
2. Program kegiatan yang padat

Solusinya yaitu siswa/i perlu arahan dari lingkungan internal atau eksternal, kesadaran dari diri siswa sendiri akan hak dan kewajibannya sebagai murid unggulan, juga guru diharapkan selalumemantau, membimbing mereka

Adanya proses perencanaan, implementasi dan faktor pendukung serta faktor penghambat TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah sehingga terciptanya *The Quality Management of Excellent Class Program and School Image*.

Gambar 5.1. kerangka Hasil Penelitian

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan uraian-uraian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Proses Perencanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

Proses perencanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah yang dilakukan oleh MTs Mambaus Sholihin sudah sesuai dengan langkah-langkah atau unsur implementasi TQM di sekolah. Adapun langkah awal yaitu perumusan visi, misi, dan tujuan madrasah yang mengacu pada program kelas unggulan dengan melibatkan semua pihak madrasah melalui musyawarah secara bersama-sama terutama melibatkan pengasuh pondok pesantren, dewan agagis karena madrasah ini dibawah naungan yayasan pondok pesantren. Langkah kedua yaitu merencanakan beberapa program kegiatan khusus untuk kelas unggulan. Kemudian pihak madrasah memiliki strategi dalam mempublikasikan madrasah kepada masyarakat sehingga dapat menimbulkan minat dan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah. Dalam penciptaan citra madrasah yang positif, diperlukan pula komitmen dan kerjasama yang baik

antar pihak madrasah untuk mensukseskan program lembaga khususnya program kelas unggulan demi tercapainya tujuan dan kepuasan pelanggan. Dan yang penting adanya visi, misi kepemimpinan madrasah terlebih dahulu kemudian perumusan kebijakan madrasah melalui mekanisme rapat bersama-sama yang mengacu pada program kelas unggulan.

2. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

Dalam proses implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin, mempunyai struktur organisasi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan manajemen mutu yang mengandung suatu kontrol (pengukuran). Di bidang administrasi ada Kepala TU, komite madrasah, serta beberapa Waka yaitu waka kurikulum, waka kesiswaan, waka humas, dan waka sarana prasarana dengan penanggung jawab yang dipegang oleh Kepala Madrasah. Kebijakan mutu pendidikan berupa program atau Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan yang mengacu pada delapan SNP, dan diambil tiga poin penting dari SNP tersebut yaitu Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, dan Standar Sarana Prasarana.

Kepala Madrasah melakukan inovasi yang diimplementasikan melalui suatu program madrasah yaitu program kelas unggulan yang didalamnya juga terdapat program kegiatan untuk menunjang kompetensi siswa/siswi.

Juga peran Kepala Madrasah sebagai *top leader* yang mampu mengelola madrasah terutama sumber daya manusia yang ada di madrasah, guna membangun komitmen dan kerjasama yang baik, memberikan teladan kepada guru, staf, dan peserta didik. Selain itu, tanggapan yang positif dan kepuasan dari beberapa pelanggan madrasah bahwa program kelas unggulan ini memiliki banyak prestasi, pendidikannya unggul, dan difasilitasi sarana prasarana yang nyaman. Komite madrasah pun ikut andil dalam mengembangkan program kelas unggulan.

3. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu di MTs Mambaus Sholihin

Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu di MTs Mambaus Sholihin yaitu: a) lingkungan strategis madrasah, b) sumber daya manusia yang unggul, c) sistem pembelajaran yang berbeda, d) sarana prasarana yang memadai, e) akun madrasah yang mudah diakses di media sosial, f) output-output yang berkualitas. Sementara itu, terdapat faktor penghambat antara lain: a) tidak ada dukungan dari lingkungan eksternal, b) program kegiatan yang padat.

Solusi dari hambatan-hambatan ini, perlu adanya bimbingan yang baik dari keluarga, teman, dan dari lingkungan sekitar siswa/siswi. Guru-guru diharapkan selalu memantau dan membimbing mereka jika terdapat kesulitan. Dan juga perlu adanya kesadaran dan ketekunan dalam belajar

sebagai siswa/siswi unggulan demi maksimalnya proses pembelajaran di kelas unggulan.

B. Saran

1. Kepala Madrasah dan guru MTs Mambaus Sholihin diharapkan lebih mempertahankan dan memaksimalkan apa yang telah diraih terkait implementasi total quality management atau manajemen mutu terpadu dalam mengembangkan program kelas unggulan di madrasah agar kedepannya lebih terfokus dengan apa yang menjadi tujuan lembaga
2. Guru MTs Mambaus Sholihin khususnya guru di kelas unggulan hendaknya lebih memperhatikan dan membimbing siswa/siswi, supaya mereka tidak ada kesulitan dalam belajar dan menghafal sesuai target yang ditentukan.
3. Pihak madrasah diharapkan dapat menjaga dan juga memperbaiki sarana prasarana madrasah jika terdapat kerusakan agar dapat mendukung pelaksanaan program.
4. Kepala madrasah hendaknya lebih memperhatikan terkait program kegiatan yang telah dilaksanakan agar tetap fokus pada visi, misi, dan tujuan madrasah.
5. Warga madrasah diharapkan dapat menjaga komitmen dan membangun kerjasama yang baik agar dapat mensukseskan program kelas unggulan dan dapat terciptanya citra madrasah positif yang mengacu pada kepercayaan dan tanggapan yang baik dari pelanggan madrasah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Ahmad. 2020. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: Nas Media Pustaka
- Ahmad Ibn Faris, Abu Husain. *Mu'jam Maqayis Al-Lughah. Juz IV*. Beirut: Dar-Al Fikr
- Ahmad, Ihsan Said, Mustari, dan Muhammad Hasan. 2020. *Pengantar Manajemen*. Bandung: CV Media Sains Indonesia
- Alika, Rizki. 2019. "Nadiem: Anak Indonesia Krisis Percaya Diri, Butuh Manajemen Talenta". <https://katadata.co.id/berita/2019/12/23/nadiem-anak-indonesia-krisis-percaya-diri-butuh-manajemen-talenta> (Diakses tanggal 6 Juni 2021)
- Al Ghazali, Abu Hamid. *Minhaj Al-Abidin*. Surabaya: Shirkah Bungkul Indah
- Alma. *Manajemen Corporative dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*.
- Atmodiwiryo, Soebagio. 2000. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Arbadizya
- Bafadal, Ibrahim. 2003. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Sentralisasi Menuju Desentralisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. 2012. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara
- Banawi, dan Muh. Arifin. 2015. *Branded School*. Jakarta: Ar-Ruzz Media
- Departemen Pendidikan Nasional. 2011. *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Departemen Agama RI. 1998. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Madinah: Mujamma Al-Malik Fahd Li Thiba'at Al-Mushaf
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2002. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Gassing, Syarifuddin S, dan Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: ANDI
- Ghony, Djunaidi, dan Fauzan Almansyur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Hasbullah. 2009. *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

- Handoko, Hani. 2013. *Manajemen Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hanik, Umi. 2011. *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*. Semarang: Rasail Media Group
- Ilyas, Mudafir. 1998. *Manajemen Mutu Terpadu (Buletin Pengawasan No.13 dan 14)*.
- Jefkins, Frank. 1992. *Public Relations Edisi Keempat, terj. Aris Munandar*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Makassar: CV Sah Media
- Koswara, Deni. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Kurniawan, Asep. 2010. *Manajemen Pendidikan Islam*. Cirebon: CV Hikmah
- Maimun, Agus, dan Agus Zaenul Fitri. 2010. *Madrasah Unggulan, Lembaga Pendidikan Alternatif di Era Kompetitif*. Malang: UIN Maliki Press
- Mudi Utomo, Amin. 2012. *Pengelolaan Pendidikan Karakter Kelas Unggulan di SMP Negeri 2 Cepu*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Mulyadi. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta: UGM
- Mulyasa. 2007. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Murata, Sachiko, dan William Chittick. 1997. *Trilogi Islam. Islam, Iman, dan Ihsan. Terj. Ghufron A.* Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gajah Mada Press
- _____ dan Mimi Martini. 1992. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Rajawali Press
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: Deepublish
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

- _____. 2005. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Rusmawati, Yunni, Luluk Nur Azizah, dan Evi Fitrotun Najjah. 2021. *Total Quality Management*. Bandung: Media Sains Indonesia
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrur Rozi. Jogjakarta: IRCiSoD
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Silalahi, Aripin. 2006. *Program Kelas Unggulan*. Jakarta: Sidikalang
- Subagyo, Joko. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhartono, dan Ngadirun. 2005. *Penyelenggaraan Program Kelas Unggulan di Sekolah Dasar*. Jurnal Pendidikan Vol 6 No 2. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sukmadinata, Dkk. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Supadi. 2020. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta Timur: UNJ Press
- Supriyono, Agus. 2009. *Tesis: Penyelenggaraan Kelas Unggulan di SMA Negeri 2 Ngawi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Suryadi. 2009. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah*. Bandung: Sarana Panca Karya Nusa
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka
- Sutrisno. 2008. *Pendidikan Islam Yang Menghidupkan*. Yogyakarta: Kota Kembang
- Syarifuddin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Tafsir Al-Qur'an. "Surat Al-Ahzab Ayat 35". <https://tafsirweb.com/7647-quran-surat-al-ahzab-ayat-35.html> (Diakses tanggal 5 Juni 2021)
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 Tahun 2003, Pasal 26 Ayat 1.
2003. Bandung: Citra Umbara
- Usman, Nasir, dan Murniati. 2019. *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Jakarta:
AnImage
- Veithzal, Rivai. 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta:
Rajawali Pers
- Widi Winarni, Endang. 2018. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,
PTK, R & D*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widoyoko, Eko Putro. 2012. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta:
Pustaka Belajar
- Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia
- Zamzam, Fakhry, dan Firdaus. 2018. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:
Deepublish

Lampiran I

Surat Izin Penelitian


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
 Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
 http://fik.uin-malang.ac.id email: fik@uin_malang.ac.id

Nomor : 2621/Un.03.1/TL.00.1/11/2021 24 November 2021
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : **Izin Penelitian**

Kepada
 Yth. Kepala MTs Mambaus Sholihin
 di
 Gresik

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Nur Arifah Dzul Qo'dah
 NIM : 18170055
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
 Semester - Tahun Akademik : Ganjil - 2021/2022
 Judul Skripsi : **Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik**

Lama Penelitian : **Desember 2021 sampai dengan Februari 2022 (3 bulan)**

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik

 Dr. Muhammad Walid, MA
 NIP. 19730823 200003 1 002

Tembusan :
 1. Yth. Ketua Program Studi MPI
 2. Arsip

Lampiran II

Surat Keterangan Selesai Penelitian (SKSP)
Atau
Surat Balasan Penelitian

 مدرسة تانية الصالحين الإسلامية السلفية MADRASAH TSANAWIYAH MAMBAUS SHOLIHIN <small>NAM : 121235250028 NIS : 210100 NPSN : 20582978</small> <small>STATUS : TERAKREDITASI</small> <small>No. Iba Operasional : M/ok. 25/0028 / 2017 Tanggal : 31 Agustus 2017</small> SECI MANYAR GRESIK JAWA TIMUR		
Nomor	256-MTS/536/20582978/PN/002/1/2022	Gresik, 30 Januari 2022
Sifat	Penting	
Lamp	-	
Hal	<u>Surat Keterangan Selesai Penelitian (SKSP)</u>	
<p>Awwalamm'alaikum, wr, wb.</p> <p>Yang bertanda tangan di bawah ini:</p> <p>Nama : H. Moh. Alim Na'im, MF NIP : - Jabatan : Kepala MTs Mambaus Sholihin Alamat : Ds Suci Kee, Manyar Kab. Gresik</p> <p>Menyerahkan kepada:</p> <p>Nama : NUR ARIFAH DZUL QO'DAH NIM : 18170005 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Semester Akademik : Ganjil / 2021-2022</p> <p>Judul Skripsi : Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Mengembangkan Kelas Unggulan Dan Citra Madrasah Di MTs Mambaus Sholihin Gresik.</p> <p>Telah selesai melakukan penelitian di Madrasah Tsanawiyah Mambaus Sholihin Gresik dalam rangka penyelesaian tugas akhir Pendidikan (Skripsi) selama 3 bulan.</p> <p>Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan dipergunakan sebagai mana mestinya.</p> <p>Wasalamulrahim, wr, wb.</p>		
 Kepala Madrasah Tsanawiyah H. Moh. Alim Na'im, MF, Pd.		

Lampiran III

Bukti Bimbingan Skripsi


KEMENTERIAN RIKAS REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
 Jalan Gupuh Madiq No. 1, Malang 65141-231304, Telp. (0341) 252344
 Website: <http://www.uin-malang.ac.id>

JURNAL SIMBOLAN SKRIPSI/TEKSI/DISERTASI

IDENTITAS MANAJEMEN

Nama : HAYATI
 NIM : 2021-01-01
 Fakultas : IAIN THARIRAH-DAIRY KULON
 Jurusan : MANAJEMEN PERENCANAAN DAN
 Sistem Perencanaan : Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd
 Sistem Perencanaan :
 Sistem Perencanaan :
 Sistem Perencanaan :

Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Pengembangan Program Studi S1 dengan Aspek Pemasaran di PT. Hartono Dutaan Gresik

IDENTITAS SIMBOLAN

No.	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Isi Bimbingan	Tahun Akademik	Status
1	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	Menentukan masalah dan bimbingan	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
2	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd		2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
3	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd		2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
4	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	Menentukan lokasi tak 1 dan tak 2	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
5	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	Menentukan tak 2	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
6	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	Menentukan tak 1, 2, dan 3 yang sudah diambil	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
7	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	ACC Proposal untuk lengkap	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
8	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd		2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
9	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	Menentukan lokasi untuk wawancara yang ada di tak 4	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
10	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	Menentukan tak 4 berdasarkan	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan

11	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	Menentukan tak 5	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
12	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	Menentukan tak 6	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
13	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	Menentukan tak 7, 8, dan 9	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan
14	2021-01-01	Dr. H. Anwar Tharrahudin, M.Pd	ACC Skripsi (dalam proses)	2021/2022 Ganjil	Berkas Dibawakan

Saya menyatakan
 telah melaksanakan atas bimbingan pembimbing

Disusun Perencanaan :

 Hayati

Malang, 10 April 2022
 Disusun Perencanaan :

 Dr. H. ANWAR THARRAHUDIN, M.Pd

Lampiran IV

INSTRUMEN WAWANCARA**Kepala Madrasah (MTs Mambaus Sholihin)**

A. Identitas Informan

1. Nama : H. Moh Ainun Na'im, M.Pd
2. Jabatan : Kepala Madrasah
3. Alamat : Gresik

B. Pertanyaan Wawancara

(Perencanaan) Program Kelas Unggulan

1. Bagaimana proses perencanaan manajemen mutu dalam mengembangkan program kelas unggulan atau Apa perencanaan awal dalam mengembangkan program kelas unggulan?
2. Apakah adanya program kelas unggulan ini sesuai dengan visi, misi madrasah? Dan apakah semua pihak madrasah terlibat dalam perumusan visi, misi?
3. Dalam salah satu langkah awal implementasi manajemen mutu terpadu, lembaga melakukan perbaikan secara terus-menerus. Nah, dalam perencanaan pengembangan program kelas unggulan ini, apa saja upaya-upaya untuk perbaikan dalam perencanaan program kelas unggulan? Dan siapa saja yang terlibat dalam perbaikan secara terus-menerus ini?
4. Manajemen mutu ini juga berorientasi pada peningkatan mutu dan kualitas siswa yang mana dalam hal ini terdapat dalam program kelas unggulan. Nah, apa saja kegiatan akademik maupun non akademik dalam program kelas unggulan ini?

(Pelaksanaan) Program Kelas Unggulan

5. Dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu, apakah dalam program kelas unggulan terdapat program harian/bulanan/tahunan yang dibentuk oleh tim kerja madrasah?
6. Dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu, untuk menunjang kualitas mutu madrasah khususnya kelas unggulan, bagaimana motivasi atau

apakah terdapat program khusus yang anda lakukan kepada guru dan staf madrasah agar mereka mempunyai motivasi dan tetap konsisten dalam mensukseskan program kelas unggulan yang berkualitas?

(Pelaksanaan) Citra Madrasah

7. Bagaimana respon atau tanggapan wali murid terhadap program kelas unggulan ini? Apakah setiap tahun terdapat pertemuan dengan wali murid untuk membahas inovasi atau evaluasi program kelas unggulan?

Waka Kurikulum MTs Mambaus Sholihin

A. Identitas Informan

1. Nama : A. Najich Baihaqi, Lc
2. Jabatan : Waka Kurikulum
3. Alamat : Gresik

B. Pertanyaan Wawancara

(Perencanaan) Program Kelas Unggulan

1. Bagaimana kurikulum yang digunakan dalam program kelas unggulan? Apa yang membedakan dengan kelas reguler?
2. Apa saja program kelas unggulan yang mana berorientasi/menunjang pada peningkatan mutu produk (siswa) yang dihasilkan oleh madrasah ini?

(Pelaksanaan) Program Kelas Unggulan

3. Apakah Kepala Madrasah dalam pengambilan keputusan melibatkan semua warga madrasah (guru, dan staf)? Jika iya, berarti tidak menerapkan kepemimpinan yang otoriter

(Pelaksanaan) Citra Madrasah

4. Apa saja dampak dari adanya kegiatan atau program kelas unggulan? Apakah sudah mencapai pada titik kepuasan pelanggan (baik internal maupun eksternal madrasah)?

Waka Kesiswaan MTs Mambaus Sholihin

A. Identitas Informan

1. Nama : Siti Ruqoyyah, S.Ag

2. Jabatan : Waka Kesiswaan

3. Alamat : Gresik

B. Pertanyaan Wawancara

(Perencanaan) Program Kelas Unggulan

1. Menurut Ibu, bagaimana peran anda selaku waka kesiswaan dalam membentuk kepribadian siswa unggulan demi menunjang kualitas dan kompetensi mereka? apakah pembentukan kepribadian ini berbeda dengan siswa reguler?

2. Bagaimana proses input siswa yang akan masuk kelas unggulan?

(Pelaksanaan) Program Kelas Unggulan

3. Apa saja sarana dan prasarana yang difasilitasi di program kelas unggulan ini?

4. Bagaimana pembiasaan-pembiasaan yang dilakukan oleh siswa unggulan untuk menunjang kompetensi mereka? Apakah hal tersebut sama dilakukan oleh siswa reguler?

Wali Murid Kelas Unggulan

A. Identitas Informan

1. Nama : Ibu Endang

2. Jabatan : Wali Murid Kelas Unggulan

3. Alamat : Gresik

B. Pertanyaan Wawancara

(Perencanaan) Citra Madrasah ➡Kepuasan Program Kelas Unggulan

1. Menurut anda, apakah pihak madrasah selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk program kelas unggulan ini? Misal, apakah selalu memperbaiki/ adanya perkumpulan wali murid kelas unggulan untuk membahas beberapa kekurangan untuk membangun suatu inovasi yang lebih baik lagi?

(Pelaksanaan) Citra Madrasah ➡Kepuasan Program Kelas Unggulan

2. Bagaimana tanggapan anda terkait program kelas unggulan yang telah diterapkan di madrasah ini? Apakah anda merasa senang dan puas putri anda masuk dalam kelas unggulan ini?

(Faktor Pendukung) Citra Madrasah ➡ Kepuasan Program Kelas Unggulan

3. Menurut anda, apa saja kelebihan di program kelas unggulan ini? Sehingga anda merasa yakin untuk memasukkan putri anda di program ini

(Faktor Penghambat) Citra Madrasah ➡ Kepuasan Program Kelas Unggulan

4. Menurut anda, apakah terdapat kekurangan di program kelas unggulan ini? Atau menurut anda, mungkin ada sesuatu yang kurang berkenan di program kelas unggulan ini?

Murid Kelas Unggulan

A. Identitas Informan

1. Nama : a) Raden Roro Girindra
b) Najdatul Muna
2. Jabatan : Murid Kelas Unggulan
3. Alamat : a) Bojonegoro
b) Gresik

B. Pertanyaan Wawancara

(Pelaksanaan) Citra Madrasah ➡ Kepuasan Program Kelas Unggulan

1. Apakah anda merasa senang dan puas terhadap adanya program kelas unggulan?
2. Bagaimana tanggapan anda terkait program kelas unggulan? Apakah pembelajaran yang diberikan sudah mumpuni?

(Faktor Pendukung) Citra Madrasah ➡ Kepuasan Program Kelas Unggulan

3. Mengapa anda berkeinginan untuk masuk dalam program kelas unggulan? Apakah ada sesuatu yang mendukung baik dari sisi madrasah ataupun dari sisi yang lain?

(Faktor Penghambat) Citra Madrasah ➡ Kepuasan Program Kelas Unggulan

4. Apa yang menjadi faktor penghambat anda menjadi siswa kelas unggulan? Atau kendala/kesulitan apa saja dalam program kelas unggulan ini?

Alumni Kelas Unggulan

A. Identitas Informan

1. Nama : a) Indah Nur Awalis
b) Siti Mar'atus Sholichah
2. Jabatan : Alumni Kelas Unggulan
3. Alamat : a) Gresik
b) Surabaya

B. Pertanyaan Wawancara

(Pelaksanaan) Citra Madrasah ➡ Kepuasan Program Kelas Unggulan

1. Bagaimana tanggapan anda sebagai alumni kelas unggulan terhadap program kelas unggulan yang ada di madrasah ini? Apakah anda selama menjadi siswi merasa puas dan senang?

(Faktor Pendukung) Citra Madrasah ➡ Kepuasan Program Kelas Unggulan

2. Menurut anda, kelebihan apa saja yang ada di program kelas unggulan ini?

(Faktor Penghambat) Citra Madrasah ➡ Kepuasan Program Kelas Unggulan

3. Dulu anda selama menjadi siswa kelas unggulan, apakah ada sesuatu yang kurang berkenan dalam program kelas unggulan ini? Mengapa/ alasannya?

Lampiran V

TRANSKIP WAWANCARA

Informan	Pertanyaan Wawancara	Data Hasil Wawancara
Kepala Madrasah	Bagaimana proses perencanaan manajemen mutu dalam mengembangkan program kelas unggulan?	“Dimulai dengan adanya visi, misi seorang pemimpin dan mengacu pada kebijakan mutu madrasah, kemudian perumusan visi, misi, dan tujuan madrasah”
	Apakah adanya program kelas unggulan ini sesuai dengan visi, misi madrasah? Dan apakah semua pihak madrasah terlibat dalam perumusan visi, misi?	“Perumusan visi, misi, dan tujuan madrasah ini mengacu pada program kelas unggulan di madrasah, yang mana perumusannya melibatkan semua warga madrasah dengan adanya musyawarah dahulu”
	Dalam perencanaan pengembangan program kelas unggulan ini, apa saja upaya-upaya untuk perbaikan dalam perencanaan program kelas unggulan? Dan siapa saja yang terlibat dalam perbaikan secara terus-menerus ini?	“Upaya perbaikan ini seperti adanya inovasi dalam setiap program kegiatan yang akan dijalankan, adanya perubahan dalam kurikulum juga karena perbedaan antara kelas unggulan dan reguler. Yang terlibat disini itu Kepala Madrasah, Waka Kurikulum, Waka Kesiswaan, serta guru dan staf.”
	Dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu, apakah dalam program kelas unggulan	“Ya terdapat program-program tersebut. Ada juga program kegiatan umum diikuti oleh

	terdapat program harian/bulanan/tahunan yang dibentuk oleh tim kerja madrasah?	seluruh siswa/i MTs dan ada pula beberapa program kegiatan khusus diikuti oleh siswa/i kelas unggulan”
	Dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu, untuk menunjang kualitas mutu madrasah khususnya kelas unggulan, bagaimana motivasi atau apakah terdapat program khusus yang anda lakukan kepada guru dan staf madrasah agar mereka mempunyai motivasi dan tetap konsisten dalam mensukseskan program kelas unggulan yang berkualitas?	“Biasanya kami adakan pelatihan khusus untuk guru-guru dan setiap sebelum memulai pembelajaran, kami adakan breaving beberapa menit untuk menambah semangat dan meningkatkan kemampuan mereka dalam proses pembelajaran”
	Bagaimana respon atau tanggapan wali murid terhadap program kelas unggulan ini? Apakah setiap tahun terdapat pertemuan dengan wali murid untuk membahas inovasi atau evaluasi program kelas unggulan?	“Alhamdulillah tanggapan mereka sangat baik dan kepuasan mereka yang menjadi patokan kami dalam meningkatkan mutu madrasah untuk menciptakan kepercayaan yang positif. Kami juga mengadakan pertemuan wali murid untuk membahas kendala-kendala dan evaluasi kedepannya.”
Waka	Bagaimana kurikulum yang	“Ada perbedaan antara

Kurikulum	digunakan dalam program kelas unggulan? Apa yang membedakan dengan kelas reguler?	kurikulum kelas unggulan dengan kelas reguler, seperti materi keagamaan dalam kelas unggulan lebih banyak dibandingkan kelas reguler. Dan beberapa mata pelajaran dengan menggunakan kaidah bahasa arab untuk kelas unggulan.”
	Apa saja program kelas unggulan yang mana berorientasi/menunjang pada peningkatan mutu produk (siswa) yang dihasilkan oleh madrasah ini?	“Terdapat program harian, mingguan, bulanan, dan tahunan. Seperti sholat Dhuha berjama’ah, PHBI, Kelas Intensive (malam hari), Kursus 2 bahasa, pendalaman ilmu fiqh secara khusus, sorogan, dan lain-lain.”
	Apakah Kepala Madrasah dalam pengambilan keputusan melibatkan semua warga madrasah (guru, dan staf)?	“Ya, beliau selalu mendiskusikan terlebih dahulu dan mempertimbangkan apapun dengan warga madrasah, tidak semena-mena mengambil keputusan sendiri tanpa adanya musyawarah.”
	Apa saja dampak dari adanya kegiatan atau program kelas unggulan? Apakah sudah mencapai pada titik kepuasan pelanggan (baik internal maupun eksternal madrasah)?	“Dampak disini mereka lebih aktif dan lebih rajin dalam mengikuti semua kegiatan, mereka tampak lebih antusias dalam pembelajaran, karena memang mereka dituntut untuk lebih aktif dari kelas reguler.”

Waka Kesiswaan	Menurut Ibu, bagaimana peran anda selaku waka kesiswaan dalam membentuk kepribadian siswa unggulan demi menunjang kualitas dan kompetensi mereka? apakah pembentukan kepribadian ini berbeda dengan siswa reguler?	“Disini dengan menerapkan aturan-aturan yang lebih berbeda, jadwal yang berbeda dengan siswa reguler. Sehingga kompetensi dan kemampuan mereka pun berbeda karena dituntut lebih aktif dalam pembelajaran dan kegiatannya.”
	Bagaimana proses input siswa yang akan masuk kelas unggulan?	“Penjaringan ini dimulai dari peringkat 70 siswa dari semua kelas di madrasah ini untuk mengikuti seleksi unggulan. Kemudian dari seleksi tersebut dipilih siswa dengan peringkat 40 untuk menjadi siswa unggulan.”
	Apa saja sarana dan prasarana yang difasilitasi di program kelas unggulan ini?	“Kami memfasilitasi kelas yang nyaman, didalamnya terdapat AC, lantai suci, meja dan kursi yang nyaman juga, dan penunjang lainnya. Mereka merasa nyaman dalam proses pembelajarannya.”
	Bagaimana pembiasaan-pembiasaan yang dilakukan oleh siswa unggulan untuk menunjang kompetensi mereka? Apakah hal tersebut sama dilakukan oleh siswa	“Sebelum memulai pembelajaran, mereka dibiasakan untuk muroja’ah pelajaran yang lalu dan selalu rutin untuk setoran nadhom IMMAQ kepada wali kelas, dan

	reguler?	pembiasaan lainnya yang jelas berbeda dengan kelas reguler.”
Wali Murid Kelas Unggulan	Menurut anda, apakah pihak madrasah selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk program kelas unggulan ini? Misal, apakah adanya perbaikan atau perkumpulan wali murid kelas unggulan untuk membahas beberapa kendala untuk membangun suatu inovasi yang lebih baik lagi?	“Ya, di madrasah ini sering mengadakan pertemuan wali murid, biasanya terdapat kendala dengan anak kami yang kurang dalam hal nilai belajar mereka, nah disini selalu ada perbaikan dan mendiskusikan semua kendala madrasah terhadap masyarakat.”
	Bagaimana tanggapan anda terkait program kelas unggulan yang telah diterapkan di madrasah ini? Apakah anda merasa senang dan puas putri anda masuk dalam kelas unggulan ini?	“Saya merasa senang dan puas dengan adanya kelas unggulan. Saya merasa ada perubahan positif dalam diri anak saya, hasil belajarnya pun baik, dan masih banyak hal positif lainnya yang didapat di kelas unggulan ini.”
	Menurut anda, apa saja kelebihan di program kelas unggulan ini? Sehingga anda merasa yakin untuk memasukkan putri anda di program ini	“Di madrasah ini sudah terkenal dengan output yang unggul dan berkualitas. Ditambah dengan masuknya anak saya di unggulan, saya merasa yakin bahwa kedepannya akan menjadi lulusan yang unggul.”
	Menurut anda, apakah terdapat	“Menurut saya, tidak ada

	kekurangan di program kelas unggulan ini? Atau menurut anda, mungkin ada sesuatu yang kurang berkenan di program kelas unggulan ini?	kekurangan yang menonjol, hanya saja kegiatan disini banyak dan anak saya merasa kurang mampu dituntut banyak hal. Tapi saya percaya, di kelas unggulan ini segala apapun itu adalah yang terbaik buat anak saya.”
Murid Kelas Unggulan	Apakah anda merasa senang dan puas terhadap adanya program kelas unggulan?	“Ya saya merasa senang dan puas masuk kelas unggulan.”
	Bagaimana tanggapan anda terkait program kelas unggulan? Apakah pembelajaran yang diberikan sudah mumpuni?	“Saya sangat bersyukur masuk di kelas unggulan. Pembelajaran yang diberikan mumpuni, lebih mengasah otak, fasilitasnya juga nyaman. Pokoknya disini istimewa bagi kami.”
	Mengapa anda berkeinginan untuk masuk dalam program kelas unggulan? Apakah ada sesuatu yang mendukung baik dari sisi madrasah ataupun dari sisi yang lain?	“Segala apapun di kelas unggulan ini berbeda dengan reguler membuat saya dari dulu ingin masuk disini, output atau lulusannya pun pintar-pintar. Dan juga didukung oleh keluarga, teman untuk meneruskan sekolah di kelas unggulan sampai jenjang aliyah.”
	Apa yang menjadi faktor penghambat anda menjadi siswa kelas unggulan? Atau	“Memang disini terlihat enak dan nyaman, tetapi karena kami dituntut untuk lebih aktif, jadi

	kendala/kesulitan apa saja dalam program kelas unggulan ini?	agak terbebani dalam masalah kegiatannya, hafalan sesuai target, dan minimnya waktu untuk mengerjakan tugas karena benturan dengan kegiatan yang padat.”
Alumni Kelas Unggulan	Bagaimana tanggapan anda sebagai alumni kelas unggulan terhadap program kelas unggulan yang ada di madrasah ini? Apakah anda selama menjadi siswi merasa puas dan senang?	“Alhamdulillah saya merasa puas di kelas unggulan, disini mempunyai banyak sisi positif di mata kami. Kurang lebih 5 tahun di kelas unggulan, banyak hal baru dan tidak akan pernah kami lupakan.”
	Menurut anda, kelebihan apa saja yang ada di program kelas unggulan ini?	“Menurut saya, dilihat dari manajemen madrasah yang mengatur program kelas unggulan ini selalu baik dan berhasil dalam melahirkan output yang berkualitas, guru-guru khusus yang selalu membimbing, dan pelayanan yang baik pula terhadap kami.”
	Dulu anda selama menjadi siswa kelas unggulan, apakah ada sesuatu yang kurang berkenan dalam program kelas unggulan ini?	“Memang di kelas unggulan ini harus siap mental dan pikiran, karena kita dihadapkan dengan tuntutan yang lebih dari kelas reguler. Merasa kesulitan dalam belajar, akan tetapi kami melaluinya dengan suka cita,

		dan sekarang sudah lulus lebih terasa akan bermanfaatnya ilmu yang kita dapatkan di kelas unggulan.”
--	--	--

Lampiran VI

FILE NOTE ATAU JURNAL HARIAN

Hari / Tanggal : Rabu, 24 November 2021

Lokasi : Resepsionis FITK

Pukul : 10.00 WIB

Sebelum melakukan penelitian untuk terjun ke lapangan, pastinya dibutuhkan surat izin terlebih dahulu dari instansi. Pada hari Rabu, saya mengambil surat izin penelitian di resepsionis FITK. Proses pembuatan surat izin pun tidak lama, hanya 2 hari dan langsung bisa diambil di admin resepsionis. Setelah mendapatkan surat izin penelitian, saya akan menjadwalkan penelitian saya ke lembaga yang dituju.

Hari / Tanggal : Kamis, 20 Januari 2022

Lokasi : MTs Mambaus Sholihin (lokasi penelitian)

Pukul : 08.45 WIB

Bismillah, langkah awal penelitian di madrasah ini tidak lupa saya berdoa supaya diberi kelancaran oleh Allah sampai akhir penelitian. Peneliti berangkat dari rumah pada pagi hari dan sebelumnya sudah membuat janji dengan salah satu pihak madrasah untuk menemui beliau pada hari ini. Alhamdulillah pertemuan pertama dengan beliau selaku waka kesiswaan dengan menyerahkan surat izin penelitian, kemudian diajukan kepada Kepala Madrasah dan diterima untuk melakukan penelitian disini. Pertemuan awal ini membahas jadwal penelitian yaitu wawancara dengan beberapa informan sesuai dengan hari dan jam yang telah ditentukan. Dan peneliti kembali lagi pada keesokan harinya.

Hari / Tanggal : Sabtu, 22 Januari 2022

Lokasi : MTs Mambaus Sholihin (lokasi penelitian)

Pukul : 09.30 WIB

Hari kedua penelitian. Pada hari ini, peneliti melakukan wawancara pertama kepada Kepala Madrasah. Sebelumnya peneliti sudah membuat janji terlebih dahulu, dan beliau menyempatkan waktunya untuk melakukan wawancara pada hari ini.

Hari / Tanggal : Minggu, 23 Januari 2022

Lokasi : MTs Mambaus Sholihin (lokasi penelitian)

Pukul : 08.15 WIB

Hari ketiga penelitian. Peneliti berangkat dari rumah ke lokasi penelitian menggunakan angkutan umum. Dan pada hari ini, peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Baihaqi selaku waka kurikulum. Wawancara ini dilakukan di kantor madrasah.

Hari / Tanggal : Senin, 24 Januari 2022

Lokasi : MTs Mambaus Sholihin (lokasi penelitian)

Pukul : 07.45 WIB

Hari keempat penelitian. Pada hari ini, peneliti berangkat lebih pagi ke lokasi penelitian, karena Ibu Siti Ruqoyyah selaku waka kesiswaan terdapat jam mengajar sekitar jam 9 an, maka beliau menyempatkan untuk melakukan wawancara sebelum jam 9. Dan alhamdulillah wawancara berjalan dengan lancar dan beliau sudah menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dengan tepat waktu sebelum jam 9.

Hari / Tanggal : Rabu, 26 Januari 2022

Lokasi : MTs Mambaus Sholihin (lokasi penelitian)

Pukul : 12.30 WIB

Hari kelima penelitian. Pada hari ini, penelitian dilakukan di siang hari dengan wawancara kepada Ibu Endang selaku perwakilan dari wali murid kelas unggulan.

Wawancara ini dilakukan di dalam pondok ketika Ibu Endang sedang mengunjungi anaknya. Dan beliau menyempatkan waktunya untuk melakukan wawancara.

Hari / Tanggal : Kamis, 27 Januari 2022

Lokasi : MTs Mambaus Sholihin (lokasi penelitian)

Pukul : 09.45 WIB

Hari terakhir penelitian. Sebelum melakukan penelitian ke kelas unggulan dan melakukan wawancara kepada murid, peneliti izin terlebih dahulu kepada wali kelas untuk melakukan penelitian pada hari ini. Beliau pun mengizinkan dan peneliti langsung melakukan wawancara kepada 2 murid kelas unggulan di sela-sela pembelajaran.

Hari / Tanggal : Kamis, 27 Januari 2022

Lokasi : MTs Mambaus Sholihin (lokasi penelitian)

Pukul : 13.30 WIB

Setelah melakukan wawancara dengan murid kelas unggulan di pagi hari, kemudian peneliti melakukan wawancara dengan alumni kelas unggulan di siang hari. Karena posisi mereka sedang mengabdikan di pondok, maka wawancara dilakukan di dalam pondok pula dengan menyempatkan waktu mereka untuk wawancara.

Lampiran VII

Dokumentasi Penelitian





Lampiran VIII

BIODATA PENULIS

Nama : Nur Arifah Dzul Qo'dah
NIM : 18170055
TTL : Gresik, 6 Maret 2000
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Tahun Masuk : 2018
Alamat Rumah : Dsn Plapan Rt 5 Rw 2 Kec. Duduk Sampeyan Kab. Gresik
Email : nada.arifah0603@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

1. MI Nurul Huda
2. MTs Mambaus Sholihin
3. MA Mambaus Sholihin
4. Institut Keislaman Abdullah Faqih (INKAFA)
5. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang