

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menempuh produktifitas di segala sektor kehidupan, bahkan untuk menanamkan *life skill* kepada generasi muda sebagai penerus pelaksana pendidikan seutuhnya di Indonesia. Masyarakat dalam prakteknya ikut terlibat dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa ini, baik dari segi moril, materil, dan pesantren punya andil besar dalam pendidikan di Indonesia. Seiring dengan keinginan dan niat yang luhur dalam membina dan mengembangkan masyarakat dengan mandiri, pesantren secara terus menerus melakukan upaya pengembangan dan penguatan diri. Walaupun terlihat berjalan secara lamban, kemandirian yang di dukung keyakinan yang kuat, ternyata pesantren mampu mengembangkan kelembagaan dan eksistensi dirinya secara berkelanjutan (Alam, 2011)

Pesantren telah menjadi *center of excellence* bagi pengembangan sumber daya manusia yang memiliki basis moralitas dalam kehidupan sosial. Berdasarkan pertimbangan tersebut, pesantren seharusnya memposisikan diri sebagai industri jasa, yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai keinginan pelanggan. Untuk mewujudkan hal tersebut, pesantren dapat mengadaptasi *Total Quality Management* (TQM) (Siswanto, 2016). Pendidikan Islam mempunyai sebuah paradigma tertentu. Paradigma pendidikan Islam adalah paradigma pendidikan yang berlandaskan pada al-Quran dan Hadits. Paradigma semacam ini akan melahirkan sebuah asumsi konsepsi pendidikan yang diturunkan dari pernyataan-pernyataan Tuhan yang berada pada al-Quran (Sanusi, 2013).

Manajemen menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan, teori manajemen dapat membantu memajukan profesi manajemen, Kerjasama antara teoritis dan praktisi manajemen dapat membuahkan hasil yang maksimal (Badrudin, 2015). Perhatian ilmu manajemen terhadap peningkatan mutu suatu produk dalam dua dasa warsa ini meningkat pesat. Salah

satu bentuk manajemen yang berupaya untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas atau mutu industri tersebut adalah *Total Quality Management (TQM)* yang diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen kendali mutu, dan ada pula yang mengatakannya Manajemen Mutu Terpadu (MMT) (Prabowo, 2012). Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan. Pandangan mutu di atas mengimplikasikan bahwa barang atau jasa yang diproduksi harus selalu mengutamakan kesesuaian antara kebermutuan dalam perspektif absolut dan relatif. Mutu dipandang sebagai kondisi terkait kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh produsen. Lebih luas dari itu, konsep mutu juga ditetapkan oleh produsen sebagai pembuat atau pemberi jasa yang didasarkan pada spesifikasi yang telah ditentukan oleh produsen (Tim Dosen, 2011).

Lembaga pendidikan pesantren dengan berbagai keragamannya, maka harus mampu mengelola dirinya sendiri sesuai dengan kondisi lingkungan dan kebutuhan santrinya sehingga *output* yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumennya. Untuk mencapai tujuan pendidikan yang bermutu tersebut, maka satuan/program pendidikan tentunya memerlukan pengelola yang memiliki kemampuan dan keterampilan tentang manajemen. Tujuan manajemen adalah mencapai kinerja organisasi secara produktif, efektif, efisien dan berkualitas. Pendekatan manajemen dapat dilakukan melalui studi empiris, perilaku individu, perilaku kelompok, sistem sosial, teori keputusan, peranan manajerial, matematikal atau *management science*, manajemen operasional, dan kontingensi atau situasional (Tim Dosen, 2011).

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan berorientasi pada pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu institusi. Proses TQM memiliki input yang spesifik pada keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Tujuan utama TQM adalah perbaikan mutu secara terus menerus. Jadi dapat disimpulkan bahwa dasar pemikiran perlunya TQM yaitu merupakan salah satu cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan

menghasilkan kualitas yang terbaik, maka diperlukan upaya perbaikan yang berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Dalam hal ini TQM berusaha menciptakan suatu sistem organisasi yang dapat mengantisipasi perubahan-perubahan pada lingkungan eksternal yang mempengaruhi harapan-harapan serta kebutuhan-kebutuhan pelanggan (Debi, 2018).

Berdasarkan hal itu *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan secara berkesinambungan sangat diperlukan untuk membantu proses meningkatkan mutu layanan administrasi, sehingga mampu menghasilkan *output* yang berkualitas. Kaitannya dengan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di pondok pesantren Tarbiyatul Huda Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor untuk dijadikan sumber penelitian, dimana pondok pesantren tersebut merupakan pondok pesantren salafiyah yang telah bertransformasi menjadi sistem pendidikan dan manajemen modern.

Berdasarkan hasil studi eksplorasi yang dilakukan pada tanggal 17 Januari 2021 melalui wawancara dengan salah satu staf pengajar Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda yaitu Bapak Rizal Abdul, bahwa Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda awal mulanya menggunakan sistem *salaf* yaitu dengan senantiasa lekat dengan khazanah Islam klasik yang lazim dikenal dengan kitab kuning. Kitab kuning ini menjadi sumber utama yang diaji dan dikaji di pesantren hingga saat ini. Adapun metode pembelajaran yang lazim diterapkan di pesantren adalah metode *bandhongan* dan *sorogan*.

Seiring perkembangan zaman dan tuntutan yang ada pada masyarakat kini pondok pesantren Tarbiyatul Huda telah mulai menerapkan sistem pendidikan dan manajemen modern, yang diperbaiki pertama kali adalah manajemen. Manajemen pesantren modern sudah diterapkan di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda, dengan visi misi yang jelas serta struktur yang rapi berikut dengan tugas-tugas yang diembannya. Selain itu, dapat dilihat dari telah diadakannya lembaga pendidikan formal yaitu Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Taman Kanak-kanak (TK Tarbiyatul Huda), Madrasah Ibtidaiyah (MI Tarbiyatul Huda), Sekolah Menengah

Pertama (SMP Tarbiyatul Huda dan MTs Tarbiyatul Huda), dan Sekolah Menengah Atas (SMK Tarbiyatul Huda, dan MA Tarbiyatul Huda).

Menurut pengamatan peneliti ditemukan fenomena bahwa di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda terdapat beberapa unsur TQM yaitu perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan dan berfokus pada pelanggan. Beberapa unsur tersebut sejalan dengan model yang dikembangkan oleh Jerome S. Alcaro dalam buku terjemahan Iriantara (2006) bahwa pesantren bermutu total berfokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberdayaan. Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda dilihat dari proses yang selalu mengutamakan pelanggan, komitmen terhadap tim kerja, komitmen dalam kepemimpinan, dan peningkatan yang berkesinambungan. Maka dari itu peneliti ingin melihat apakah model TQM diimplementasikan dan dilakukan berjangka panjang demi perbaikan pelayanan administrasi kedepannya.

Berdasarkan fenomena diatas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan terkait bertransformasinya pesantren tersebut, bagaimana pesantren tersebut bisa eksis memberikan pelayanan administrasi yang selalu mengutamakan pelanggan dan pesantren dapat mencapai tujuannya, serta adakah keterkaitan antara transformasi dari sistem *salafi* menjadi manajemen modern terhadap kualitas layanan di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda.

Berangkat dari masalah yang ada di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda, maka itulah yang melatar belakangi dan mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Implementasi Model *Total Quality Management* (TQM) dengan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi”, yang nantinya penelitian yang dilakukan tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat bagi upaya pengembangan pendidikan di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda dan semoga dapat memberikan kontribusi positif bagi sistem pendidikan di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi model *Total Quality Management* (TQM) di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda?
2. Bagaimana pelayanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda?
3. Bagaimana hubungan antara implementasi model *Total Quality Management* (TQM) dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini menghasilkan suatu tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan implementasi model *Total Quality Management* (TQM) di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda.
2. Untuk mendeskripsikan pelayanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda.
3. Untuk menguji hipotesis hubungan antara implementasi model *Total Quality Management* (TQM) dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda.

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan ilmu manajemen pendidikan khususnya dalam Pendidikan Islam, dan untuk mengembangkan wawasan dan pengetahuan khasanah keIslaman dalam pendidikan. Selain itu, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dalam prakteknya diharapkan bermanfaat untuk:

- a. Manfaat bagi tenaga pendidik dan kependidikan yaitu diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemimpin, tenaga pendidik, maupun tenaga

kependidikan dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi persoalan *Total Quality Management* (TQM) dengan kualitas layanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda.

- b. Manfaat bagi institusi/sekolah yaitu sebagai wacana dalam *Plan, Do, Check, Action*, untuk meningkatkan mutu pendidikan di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda.
- c. Manfaat bagi peneliti yaitu untuk pengembangan ilmu manajemen yang spesifik khususnya tentang hubungan implementasi model *Total Quality Management* (TQM) dengan kualitas layanan administrasi, selain itu peneliti sendiri memperoleh pengalaman empirik di lapangan sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktik di lapangan, dan penelitian ini berguna sebagai bahan penelitian sejenis atau bahkan penelitian yang lebih lanjut sebagai referensi.

E. Kerangka Berfikir

1. *Total Quality Management* (TQM)

Manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu maupun kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen berorientasi pada proses (*process oriented*) yang berarti bahwa manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan agar aktivitas lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan (Torang, 2013).

Mutu adalah ide yang sudah ada dihadapan kita. Saat ini kesadaran baru terhadap mutu mulai merambah dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu, institusi-institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem-sistem mutunya, agar dapat memberikan kepada publik bahwa mereka dapat memberikan layanan yang bermutu. Mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan (Sallis, 2012). Secara operasional mutu ditentukan oleh dua faktor yaitu:

- a) *Quality in fact* (mutu sesungguhnya), adalah standar mutu produksi dan pelayanan diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan

tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat dan selalu baik sejak awalan. Seperti contoh dalam pendidikan, profil lulusan institusi pendidikan sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan, yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasai oleh peserta didik.

- b) *Quality in perception* (mutu persepsi), adalah mutu dalam persepsi, artinya diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan (Torang, 2013).

Mutu dalam konteks pendidikan, konsep mutu adalah elite karena hanya sedikit institusi yang dapat memberikan pengalaman dengan mutu tinggi kepada peserta didik. Mutu juga digunakan sebagai suatu konsep yang relatif. Definisi relatif memandang bukan sebagai atribut produk atau layanan. Mutu dapat dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Mutu merupakan sebuah cara yang menentukan apakah produk terakhir sudah sesuai standar atau belum (Zazim, 2017).

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa *Total Quality Management* (TQM) dalam pendidikan adalah acuan dalam pengelolaan lembaga pendidikan yang berbasis kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota, organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat.

Total Quality Management (TQM) hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan mutu tersebut. Suatu produk di buat semaksimal atau seoptimal mungkin agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan *customer*/ pelanggan. Titik temunya antara harapan dan kebutuhan *customer* dengan hasil produk itulah yang disebut bermutu (Ibrahim & Rusdiana, 2021). Jadi, ukuran bermutu tidaknya suatu produk adalah pada terpenuhi tidaknya harapan dan kebutuhan pelanggan, semakin tinggi tuntutan pelanggan maka semakin tinggi kualitas mutu tersebut.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam institusi manapun diperlukan aktualisasi dari 10 indikator utamanya yang dikemukakan oleh Goets dan Davis dalam buku (Sutarto, 2015) , yaitu: 1) fokus pada pelanggan; (2) obsesi

mutu; (3) pendekatan ilmiah; (4) komitmen jangka panjang; (5) kerja tim; (6) sistem peningkatan mutu berkesinambungan; (7) pendidikan dan pelatihan; (8) kebebasan yang terkendali; (9) penyatuan tujuan; (10) pelibatan dan pemberdayaan karyawan.

Adapun strategi penerapan *Total Quality Management* (TQM) di madrasah dapat diidentifikasi melalui kesatuan tujuan, fokus pada kualitas, fokus pada peserta didik, komitmen yang dibangun berdurasi waktu yang panjang, jalinan kerjasama yang dibangun dalam tim (*teamwork*), sistem diperbaiki secara terus menerus dengan melibatkan dan memberdayakan seluruh *stakeholder* atau sumber daya manusia yang ada di madrasah (Priatna, 2018).

2. Kualitas Layanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi merupakan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh organisasi guna memenuhi harapan pelanggan melalui perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, penilaian, penyusunan, pencatatan data dan informasi secara sistematis dan berkelanjutan guna mencapai kepuasan pelanggan (Silalahi, 2009).

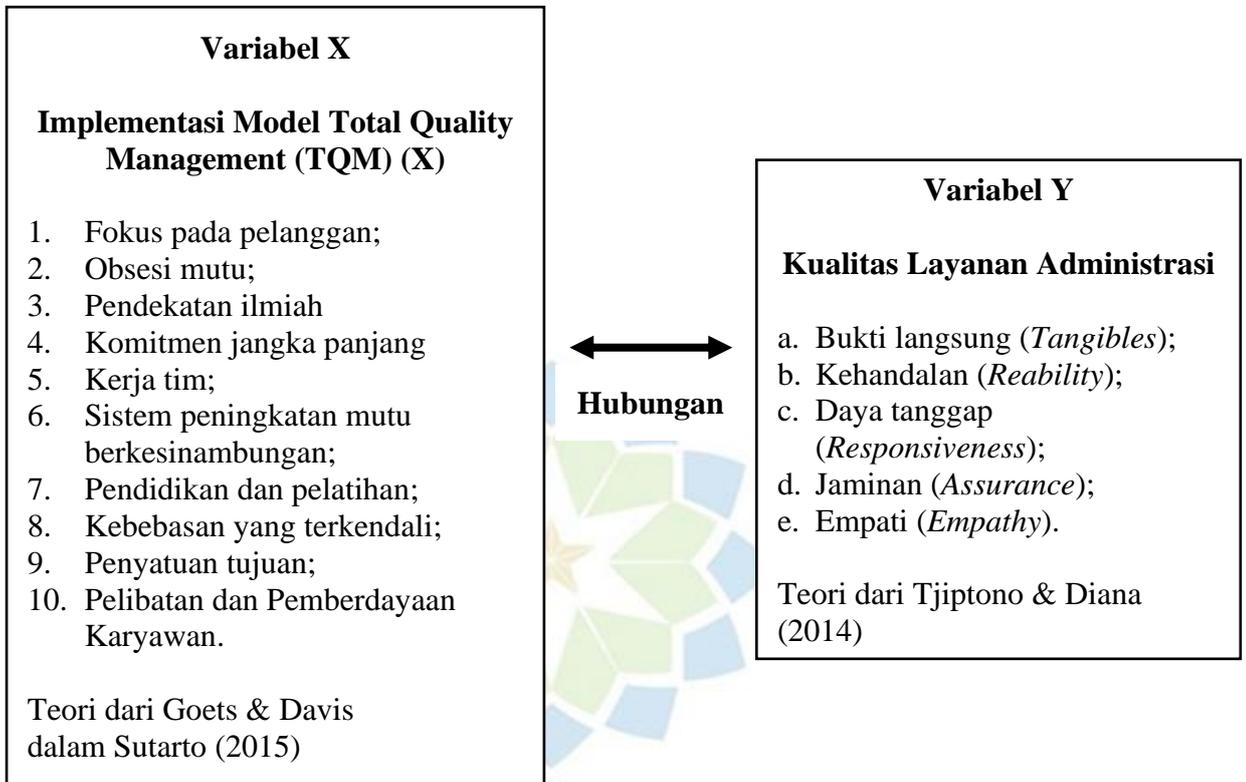
Pelayanan adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa sedangkan administrasi merupakan penyusunan, pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Dengan demikian pelayanan administrasi merupakan pengumpulan data dan informasi berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern maupun kepentingan ekstern (Rivai & Sylviana, 2010). Jadi kualitas pelayanan administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tatausaha yang memberikan pelayanan maksimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Menurut (Tjiptono & Diana, 2014) mengemukakan lima dimensi pokok atau karakteristik kualitas jasa yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a) Bukti langsung (*tangible*), merupakan penampilan fisik/bukti langsung mencakup perlengkapan/peralatan, penampilan personil dan media komunikasi yang dapat diandalkan
- b) Keandalan/Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen. Hasil riset membuktikan bahwa keandalan biasanya merupakan dimensi paling penting bagi kebanyakan jasa.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kemampuan dan keinginan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tanggap dan sesegera mungkin. Standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan tanggapan yang diinginkan konsumen.
- d) Jaminan (*assurance*), yaitu adanya pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki para karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan pelanggan atas pelayanan.
- e) Kemudahan akses (*emphaty*), adalah adanya hubungan kepada pelanggan dengan melakukan kontak dan komunikasi yang baik dengan pelanggan serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan

Berdasarkan uraian diatas, berhasil atau tidaknya penerapan TQM salah satunya bergantung pada bagaimana kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh lembaga pendidikan tersebut. Akan tetapi peneliti belum mengetahui fakta dilapangan mengenai hubungan *Total Quality Management* (TQM) dengan kualitas layanan administrasi di Pondok Pesantren Tarbiyatul Huda, oleh sebab itu peneliti akan melakukan penelitian tersebut di lapangan.

Berdasarkan penjelasan kerangka berfikir diatas, maka skema dari kerangka berfikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berfikir

Keterangan:

X : Implementasi Model Total Quality Management (TQM)

Y : Kualitas Layanan Administrasi

↔ : Hubungan

F. Hipotesis

Hipotesis menurut (Sugiyono, 2019a) merupakan suatu jawaban sementara atau dugaan sementara yang masih perlu dibuktikan kebenarannya. Berkaitan dengan definisi tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H_a = terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengimplementasian model *Total Quality Management* (TQM) dengan kualitas layanan administrasi

H_0 = tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengimplementasian model *Total Quality Management* (TQM) dengan kualitas layanan administrasi.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu merupakan sumber lampau dari penelitian orang lain yang relevan dan dapat dijadikan landasan serta titik tolak penulis dalam penelitian yang baru dengan fokus yang berbeda. Adapun hasil penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Khairani Sakdiah dan Mhd Zulkifli Hasibuan, yang berjudul “Hubungan Implementasi Total Quality Management (TQM), Kinerja Pegawai Dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara implementasi *Total Quality Management* dengan kualitas pelayanan administrasi di SMK Al-washliyah 3 Medan sudah mulai cukup baik dan para karyawan dapat melaksanakan tugasnya penuh dengan komitmen. Hubungan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi di SMK Al-washliyah 3 Medan juga menunjukkan baik karena banyak karyawan yang bekerja dengan baik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah tersebut. Hubungan antara implementasi TQM, kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari hasil analisis olah data diatas maka dengan adanya penerapan TQM maka kinerja pegawai akan semakin baik, dengan kinerja pegawai yang baik tentu kualitas dari pelayan di sekolah tentu juga akan sangat baik. Karena di dalam penerapan TQM ini merupakan alat ukur dalam keberhasilan sebuah sekolah atau organisasi dalam meningkatkan mutu sekolah yang akan mengikuti standar pembelajaran menuju revolusi industri (Sakdiah & Hasibuan, 2019).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Tedi Priatna yang berjudul, “*Total Quality Management* untuk Peningkatan Mutu Madrasah”. Hasil penelitian melalui metode analitis kritis menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) untuk peningkatan mutu madrasah dapat diidentifikasi dari karakteristik TQM di madrasah meliputi Efektifitas proses belajar mengajar tinggi; kepemimpinan madrasah kuat; manajemen tenaga kependidikan berlandaskan efektifitas; budaya mutu madrasah; kompaknya *teamwork* yang dimiliki oleh madrasah, dinamis dan cerdas; kemandirian yang dimiliki oleh madrasah; peran warga madrasah; manajemen madrasah yang transparan; madrasah memiliki keinginan untuk berkembang; perbaikan yang berkelanjutan oleh madrasah berdasarkan pada evaluasi; madrasah responsip dan adaptif terhadap keinginan dan kebutuhan pengguna; madrasah memiliki akuntabilitas. Strategi penterapan TQM di madrasah dapat diidentifikasi melalui kesatuan tujuan, fokus pada kualitas, fokus pada peserta didik, komitmen yang dilakukan berdurasi jangka panjang, kerjasama yang dibangun berdasarkan pada tim yang kuat (*teamwork*), sistem yang diperbaiki secara terus menerus dengan melibatkan seluruh sumber daya manusia (Priatna, 2018).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Hidayat, yang berjudul “Manajemen Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam di Kota Medan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga mampu mengelola seluruh potensi secara optimal mulai dari tenaga kependidikan, peserta didik, proses pembelajaran, sarana pendidikan, keuangan dan termasuk hubungannya dengan masyarakat. Lembaga pendidikan Islam di Indonesia khususnya di Medan pada umumnya belum memenuhi standar nasional pendidikan yang sudah ditentukan oleh pemerintah, Hal tersebut disebabkan belum maksimalnya pemerataan pendidikan, adanya ketidaksesuaian lembaga pendidikan Islam dengan lapangan pekerjaan yang dibutuhkan, sering berubahnya kebijakan yang bersifat reaktif tidak solutif. Oleh karena itu, dalam pengelolaan lembaga pendidikan Islam membutuhkan komitmen

yang kuat dalam rangka meningkatkan dan optimalisasi mutu pendidikan khususnya pendidikan tingkat Aliyah (Hidayat, 2016).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Zjulla, yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management* sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah salah satu pendekatan manajemen yang diterapkan oleh perpustakaan perguruan tinggi, dimana peningkatan kepuasan penggunaannya terhadap kualitas layanan adalah hasil akhir yang diharapkan. Unsur-unsur yang harus diperhatikan dalam menerapkan *Total Quality Management* (TQM) pada perpustakaan perguruan tinggi adalah perencanaan kualitas, pengendalian mutu, dan perbaikan mutu. Barometer terhadap kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan masih menimbulkan penilaian yang agak abstrak, hal ini menunjukkan bahwa ukuran-ukuran tersebut sangat kondisional dan tidak ada ukuran yang relatif sama, namun bagaimanapun konsep-konsep TQM saat ini masih sangat relevan untuk peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada perpustakaan perguruan tinggi dan dalam dunia pendidikan pada umumnya, walaupun masih perlu melengkapi konsep tersebut dari segala kekurangannya (Zjulla, 2015).
5. Penelitian yang dilakukan oleh Ratnaningrum dan Muh. Nasron, yang berjudul “Praktik TQM, Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengunjung Suatu Analisis dengan Pendekatan *Partial Least Square*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan TQM merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas layanan. Konstruksi TQM dibentuk oleh lima dimensi yaitu: dimensi komitmen manajemen puncak, *benchmarking*, fokus karyawan, pelatihan, dan fokus pengunjung. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan koefisien sebesar 0.497 dan nilai R- square 0.249. Pihak pengelola TSTJ hendaknya mempertimbangkan kelima dimensi variabel berikut ini: komitmen manajemen puncak, *benchmarking*, fokus pada kesejahteraan karyawan, pelatihan, dan fokus pada pengunjung

dalam mengoptimalkan penerapan TQM, sehingga diharapkan terjadi peningkatan kualitas layanan yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pengunjung (Ratnaningrum & Nasron, 2013).

6. Penelitian yang dilakukan oleh Chintia Enjelina Gaspar, Indrie Debbie Palandeng, dan Jessy J. Pondaag, yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kualitas Layanan pada PT.PLN (PERSERO) Area Manado”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim dan komitmen jangka panjang secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, karena penerapan *Total Quality Management (TQM)* dianggap efektif dalam meningkatkan setiap aspek kualitas layanan di PT.PLN (Persero) Area Manado (Gaspar et al., 2019).
7. Penelitian yang dilakukan oleh Sarah Paskalia Afridianayu Fiestasari, Fathorrahman, Ike Kusdyah Rachmawati, yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management*, Kualitas Pelayanan, dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Program Guru Merdeka Belajar di *Platform Sekolah.mu*”. Penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Sekolah.mu program Guru Merdeka Belajar (GMB) bersifat positif dan signifikan. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Sekolah.mu program Guru Merdeka Belajar (GMB) dimana pengaruh tersebut bersifat positif dan signifikan. Harga produk terhadap kepuasan pelanggan Sekolah.mu program Guru Merdeka Belajar (GMB) baik dan bersifat positif (Fiestasari et al., 2021).
8. Penelitian yang dilakukan oleh Sidadio, yang berjudul “Kontribusi Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Abad 21 Era Revolusi Industri 4.0”. hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kontribusi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan nonformal abad 21 era revolusi 4.0 di Provinsi Banten, dapat dinyatakan berkontribusi cukup baik, yang dinyatakan yaitu rerata kontribusi manajemen pendidikan dalam menyumbang mutu hasil belajar dengan rerata nilai pada Paket A, Pakeb B

dan Paket C; adalah 8,13 ini berarti manajemen mutu jasa terpadu berkontribusi cukup baik yaitu; paket A 0,193, Paket B 0,217 dan paket C 0,199, rerata kontribusi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan nonformal adalah 0,203 (Sudadio, 2018).

9. Penelitian yang dilakukan oleh Ainal Wardana, yang berjudul “Hubungan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 11 Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management* di SMA Negeri 11 Makassar berada dalam kategori sedang, dan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 11 Makassar berada dalam kategori sedang. Hubungan antara implementasi TQM dengan kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan rumus *product moment* diperoleh 0,975. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara implementasi TQM dengan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 11 Makassar (Wardana, 2017).
10. Penelitian yang dilakukan oleh Choirun Ahmadi, S.Ag. yang berjudul “Implementasi Sistem Manajemen Mutu di SMKN 2 Wonosari Gunung Kidul (Analisis Pelayanan Terhadap Pelanggan Eksternal Primer)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu dan pelayanan mutu terhadap pelanggan eksternal primer (murid) di SMKN 2 Wonosari dikelola dengan manajemen yang sangat bagus, sehingga sekolah menjadi kuat sedangkan pelayanannya terhadap siswa sangat baik hanya ada beberapa kekurangan di bagian staf administrasi berupa peningkatan kualifikasi akademik, dan kecepatan dan ketanggapan pelayanannya terhadap siswa. Implementasi sistem manajemen mutu di SMKN 2 bila ditinjau dari unsur-unsur dalam *total quality management* (TQM) yang meliputi (1) focus pada pelanggan, (2) obsesi terhadap kualitas, (3) pendekatan ilmiah, (4) komitmen jangka panjang. (5) kerjasama tim (*team work*) (6) perbaikan sistem secara berkelanjutan (7) pendidikan dan pelatihan, (8) kebebasan yang terkendali, (9) kesatuan tujuan, (10) adanya

keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dari 10 unsur TQM yang digunakan untuk mengukur implementasi sistem manajemen mutu di SMKN 2 Wonosari, maka dapat dikatakan bahwa sekolah tersebut benar-benar menerapkan manajemen mutu. Sedangkan mengenai pelayanan mutu yang dilakukan SMKN 2 terhadap pelanggan eksternal primer dengan menggunakan angket maka dapat disimpulkan keterpercayaan (*reliability*), keterjaminan (*assurance*), bukti langsung yang ditampilkan (*tangible*), perhatian (*empathy*), tanggapan (*responsiveness*) dalam dataran memuaskan (Ahmadi, 2009).

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka yang menjadi pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian ini dilakukan pada lembaga pendidikan Islam karena sesuai dengan jurusan yang menjadi fokus peneliti. Selain itu, penelitian terdahulu lebih memfokuskan penelitian dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam implementasi TQM, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memfokuskan bagaimana model *Total Quality Management* (TQM) diterapkan yang hubungannya langsung dengan kualitas layanan administrasi.

