

---

## TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PEMBELAJARAN JARAK JAUH DI SMKN 1 KARANGGAYAM

<sup>1</sup>Sulis Rokhmawanto, <sup>2</sup>Ahmad Alif Syafii, Agus Salim Chamidi

<sup>1,3</sup>Dosen <sup>2</sup>Mahasiswa Pascasarjana IAINU Kebumen  
[sulisrokhmawanto@gmail.com](mailto:sulisrokhmawanto@gmail.com)

### Abstract

This research-based article aims to identify, describe, and analyze the planning, implementation, and implementation of the concept of total quality management in distance learning during the covid19 pandemic. The research location is SMK Negeri 1 Karanggayam Kebumen. The research is qualitative. Data collection was taken by the method of observation, in-depth interviews and documentation. Analysis of the validity of the data is done by triangulation technique. The results of the research are that (a)the management process takes place in the stages of preparation, system development, and system implementation; (b)elements of total quality management in the form of focus on customers, obsession with quality, and teamwork. Efforts to improve the quality of learning are in the form of (a)improving the quality of service to school customers and (b)increasing school human resources through in-house training (IHT) Microfot Office 365.  
**Keywords:** total quality management, distance learning

### Abstrak

Artikel berbasis penelitian thesis ini bertujuan untuk mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis perencanaan, pelaksanaan, dan implementasi konsep *total quality management* dalam pembelajaran jarak jauh di masa pandemi covid19. Lokasi penelitian SMK Negeri 1 Karanggayam Kebumen. Penelitian bersifat kualitatif. Pengumpulan data diambil dengan metode observasi, wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Analisa validitas data dilakukan dengan teknik triangulasi. Hasil penelitian adalah bahwa (a)proses manajemen berlangsung dalam tahap persiapan, pengembangan sistem, dan implementasi sistem; (b)unsur total quality management berupa fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas dan kerjasama team. Upaya perbaikan mutu pembelajarannya berupa: (a)peningkatan mutu layanan kepada pelanggan (customers) sekolah dan (b)peningkatan SDM sekolah melalui pelatihan *in house training* (IHT) Microfot Office 365.

**Katakunci:** *Total Quality Management, Pembelajaran Jarak Jauh*

## PENDAHULUAN

Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Pendidikan dengan kata lain merupakan upaya pengembangan mutu (*quality*) peserta didik. Hal ini sesuai dengan tujuan pendidikan, bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Oleh karenanya suatu upaya manajemen yang berorientasi pada pengembangan mutu pendidikan secara menyeluruh menjadi penting dilakukan. Pendekatan manajemen berbasis mutu *total quality management* (TQM) dalam penyelenggaraan pendidikan menjadi urgen disini.

Pandemi covid19 melanda sejak 2019, yang kemudian pemerintah memutuskan untuk diselenggarakannya kegiatan pembelajaran jarak jauh (PJJ) secara daring (dalam jaringan) internet, termasuk di wilayah Kebumen dan SMK Negeri 1 Karanggayam. Persoalan manajemen mutu pun menjadi semakin urgen diteliti. Oleh karenanya penelitian ini mencoba untuk menelisik bagaimana total quality management dalam pembelajaran jarak jauh (PJJ) di SMK N 1 Karanggayam. Tujuannya untuk mengetahui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi perbaikan total quality management (TQM) dalam PJJ di SMK N 1 Karanggayam di masa pandemi covid19.

Secara teoritis, menurut GR Terry, manajemen merupakan proses khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggiatan, dan pengawasan dalam rangka mencapai sasaran dan tujuan melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki (Mulyono, 2008:16). Sedangkan total quality manajemen (TQM), Menurut Ralp G.Lewis dan Douglas H.Smith sebagaimana dikutip Syafarudin (2002:29), mencakup tiga pengertian, yaitu, mencakup semua proses (*every proses*), mencakup setiap pekerjaan (*every job*), dan setiap orang (*every person*), yang terpadu dalam setiap proses yang dimulai dari rancangan, kontruksi, penelitian dan pengembangan, keuangan,

pemasaran, perbaikan dan fungsi lainnya yang harus terlibat didalamnya, yang juga mencakup pembuatan produk jadi, sedemikian sehingga setiap orang bertanggung jawab terhadap mutu produk, dengan falsafah 'do the right thing, first time, everytime' (kerjakan sesuatu yang benar, sejak pertama kali, setiap waktu). Sedangkan prinsip TQM menurut Hensler dan Brunnel (Usman, 2008:607-609) adalah kepuasan pelanggan, perbaikan berkesinambungan, respek terhadap setiap orang, dan manajemen berdasarkan fakta. Sedangkan komponen-komponennya menurut Goetsch dan Davis (Usman, 2008:609-611) meliputi: fokus pada pelanggan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, teamwork, perbaikan sistem terus-menerus, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan. Dalam kaitannya dengan dunia pendidikan sekolah, Edward Sallis (Hardjosoedarmo, 1996:3) menyebutkan bahwa TQM menyangkut perbaikan terus-menerus dan pengutamaan pelanggan, yang dalam pendidikan berarti menyangkut perbaikan program sekolah dan pengutamaan peserta didik dan orangtuanya. Artinya alur manajemen difokuskan pada keduanya.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu, suatu penelitian yang mengkaji mengenai status kelompok manusia atau masyarakat serta perilaku, perbuatan, sikap dan tindakan pada peristiwa yang sedang berlangsung pada masa sekarang ini, dan bersifat naturalistik (Sugiyono, 2010:1) Artinya, penelitian akan memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah, dengan metodenya yang digunakan adalah studi lapangan (Moleong, 2014:6). Lokasi penelitian di SMKN 1 Karanggayam dengan fokus pada implementasi TQM dalam pengelolaan pembelajaran jarak jauh (PJJ). Informan penelitian ini adalah Kepala SMKN 1 Karanggayam, wakil kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan sejumlah siswanya. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan metode snowball sampling yang berawal dari kepala sekolah dan terus bertambah dan berkembang. Triangulasi data dilakukan dengan melakukan *check and recheck* terhadap informan/narasumber sehingga validitas dan kesahihannya dapat diperoleh dengan tepat. Strategi pelaksanaan penelitiannya disesuaikan dengan alur prosedural manajemen yang terdiri dari bagian

perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), pengawasan (controlling), terkait dengan implementasi pada persoalan layanan pelanggan, obsesi kualitas, dan teamwork, pada pelaksanaan pembelajaran jarak jauh (PJJ).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Lokasi**

SMKN 1 Karanggayam berdiri 2011. Kurikulumnya menggunakan kurikulum yang berlaku 2013, dengan memperhatikan 8 standar nasional pendidikan (SNP). Visinya, menghasilkan lulusan yang berakhlak mulia, siap bekerja, siap berwirausaha, dan siap melanjutkan. Sedangkan misinya adalah meningkatkan kualitas proses pembelajaran, meningkatkan akhlak mulia, bimbingan dan layanan, serta kegiatan pengembangan diri siswa, 3) Meningkatkan akhlak mulia, kompetensi guru dan tenaga kependidikan, serta pemenuhan sarana dan prasarana pendidikan, meningkatkan kerjasama dengan dunia usaha, dunia industri, wali siswa, dan mengembangkan koperasi, menerapkan sistem penjaminan mutu sekolah, dan meningkatkan kualitas administrasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah. Tahun 2020/2021 sekolah ini memiliki 947 siswa, yang terbagi dalam 30 kelas. Adapun kompetensi keahliannya berupa Teknik Kendaraan Ringan (TKR) 11 kelas, Tata Busana 8 kelas, Multimedia 8 kelas, dan Geologi Pertambangan 3 kelas.

### **Implementasi TQM**

Sehubungan dengan kebijakan pembelajaran di masa pandemi covid19, maka sekolah ini menyusun perencanaan pembelajaran jarak jauh (PJJ). Perencanaan ini menyangkut perencanaan kurikulum, perencanaan kompetensi peserta didik, perencanaan guru dan staf, dan perencanaan pengelolaan PJJ. Perencanaan ini termasuk didalamnya menyangkut kegiatan perencanaan supervisi PJJ.

Sebelum mengimplementasikan TQM dalam pengelolaan pembelajaran jarak jauh guna meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan dan terpadu, SMKN 1 Karanggayam menempuh tiga tahapan sebagai berikut. *Pertama*, Persiapan. Tahapan persiapan adalah aktivitas pertama dan utama yang harus dilakukan sebelum TQM dikembangkan dan dilaksanakan dalam pembelajaran jarak jauh (PJJ). Beberapa langkah yang dilakukan pihak sekolah adalah: (a) membentuk tim yang bertugas merumuskan model atau sistem yang akan dikembangkan untuk implementasi TQM

dalam pengelolaan pembelajaran jarak jauh, (b)membuat kebijakan berkaitan dengan komitmen anggota Sekolah untuk mendukung mengimplementasikan TQM dalam pengelolaan jarak jauh, (c)mengkomunikasikan kepada semua guru, tenaga administrasi, karyawan, orang tua murid berkaitan dengan pembelajaran jarak jauh dengan adanya perubahan pembelajaran dari tatap muka menjadi jarak jauh, dan (d)sosialisasi kepada siswa terkait teknis pembelajaran jarak jauh.

*Kedua*, Pengembangan sistem. Berdasarkan tahapan persiapan, pengembangan sistem dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: (a)peninjauan dan pengembangan model atau sistem dalam pembelajaran jarak jauh yang ada melalui penyusunan dokumen sistem kualitas, (b)melakukan pelatihan dan sosialisasi prosedur dan petunjuk kerja kepada tim-tim yang ditentukan secara tuntas, dan (c)melakukan penyiapan akhir baik sumber daya manusia maupun non-manusianya secara cermat dan akurat dalam rangka memasuki tahapan implementasi TQM dalam pengelolaan pembelajaran jarak jauh. *Ketiga*, implementasi sistem. Tim mengumpulkan data dan informasi dari pelanggan, melakukan tindakan koreksi dan pencegahan sesuai dengan harapan pelanggan, dan mendiskusikan dan melaksanakan rapat pemimpin dan pelaksana sistem jaminan kualitas berkaitan dengan seluruh pembelajaran jarak jauh yang ada untuk menghasilkan atau membuat modifikasi proses pembelajaran yang diharapkan selama masa pandemi agar dapat tercapainya proses pembelajaran dan tujuan yang berkesinambungan.

Implementasi TQM dalam pengelolaan pembelajaran jarak jauh di SMKN 1 Karanggayam Kebumen sesuai dengan sebagian unsur- unsur TQM, yaitu, *pertama*, Fokus Pada Pelanggan. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut untuk memenuhi suatu standar kualitas pendidikan tertentu untuk mencapai tujuan pendidikan sesuai keinginannya. Dilihat jenis pelanggannya, makasekolah dikatakan berhasil jika: (a)peserta didik puas dengan produk sekolah, antara lain puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan oleh guru maupun pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah. Adapun pelaksanaan TQM dalam pengelolaan pembelajaran jarak jauh di SMK Negeri 1 Karanggayam dapat dibuktikan dari ungkapan siswa melalui wawancara yang menyampaikan beberapa kepuasannya dengan inovasi pembelajaran yang diberikan di SMK Negeri 1 Karanggayam ini, dan (b)orang tua peserta didik puas dengan produk terhadap anaknya maupun produk kepada orang tua berupa laporan perkembangan pembelajaran.

*Kedua*, Obsesi Terhadap Kualitas. Pihak pemakai atau penerima lulusan

(sekolah tingkat lanjutannya) puas karena menerima lulusan dengan kualitas sesuai harapan yaitu menjadi pribadi berakhlakul karimah, siap bekerja dan siap melanjutkan sesuai visi misi SMKN 1 Karanggayam, sementara itu out put atau lulusan dari SMKN 1 Karanggayam bisa menjadi pribadi yang tanggung jawab, profesional dan dapat diterima kerja di perusahaan perusahaan favorit di Indonesia dan juga tidak ketinggalan siap melanjutkan sekolah ke perguruan tinggi. *Ketiga*, Kerja Sama Tim (*Teamwork*). Di SMKN 1 Karanggayam terjalin kerjasama yang baik dalam rangka memajukan sekolah, perhatian dari komite dan pengawas yang baik yang senantiasa memantau perkembangan sekolah dan memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana, dan kebutuhan guru dan karyawan.

Setelah proses implementasi, kemudian dilakukan upaya perbaikan mutu proses pembelajaran jarak jauh di sekolah ini. Untuk meningkatkan mutu pada proses pembelajaran jarak jauh berbasis Total Quality Manajemen, terdapat dua langkah yang ditempuh dalam meningkatkan mutu, yaitu, peningkatan mutu layanan sekolah terkait dengan pelaksanaan PJJ, dan peningkatan mutu SDM sekolah. Upaya yang kedua dilakukan dengan mengadakan pelatihan inhouse training (IHT) Microsoft Office 365.

TQM merupakan salah satu pendekatan manajemen untuk kepentingan kepuasan pengguna (*users*) dan pelanggan (*customers*) dalam jangka panjang program sekolah/madrasah. Berhadapan dengan pandemi covid19 atau wabah lainnya tentunya kepentingan tersebut harus terus diperjuangkan segenap komponen sekolah/madrasah baik pada level pimpinan maupun karyawan, dari tahap persiapan sampai tahap perbaikan berkelanjutan. Apalagi pada saat yang sama berhadapan juga dengan kemajuan era industry 4.0 dan society 5.0, TQM tentunya seharusnya diselenggarakan secara faktual, sistemik, dan integratif.

## **KESIMPULAN**

Perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran jarak jauh (PJJ) pada saat masa pandemi covid19 berjalan dengan baik. Manajemen PJJ diselenggarakan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembelajaran jarak jauh, termasuk diselenggarakan supervisi. Sedangkan implementasi total quality management dalam pengelolaan pembelajaran jarak jauh dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu, tahap persiapan, pengembangan sistem dan implementasi sistem, evaluasi perbaikan secara terus-menerus melalui tindak assesmen diri yang meliputi pemenuhan kepuasan pelanggan,

pemantauan dan pengukuran proses pembelajaran jarak jauh, pemantauan dan pengukuran hasil proses pembelajaran jarak jauh, evaluasi data, perbaikan dan tindakan pencegahan. Sementara itu ada tiga unsur total quality management yang dilakukan, yaitu, fokus pada pelanggan (peserta didik dan orangtuanya), obsesi terhadap kualitas PJJ, dan kerjasama tim kerja. Upaya perbaikan dilakukan melalui peningkatan mutu layanan dan peningkatan SDM.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al Quran dan Terjemahannya (Bandung, Diponegoro, 2005)
- Hardjosoedarmo, Soewarso. *Total Quality Manajemen*. (Yogyakarta: Andy Offset,1990)
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Remaja Rosdakarya, Cet.III, 2014)
- Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2008)
- Peraturan Pemerintah 19/2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Rochaety, Ety, dkk. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. (Jakarta, Bumi Aksara, 2008)
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta:IRCiSoD, Cet. VIII , 2008)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori Praktek dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara,2008)