

# ninit lasiana

*by Ninit Lasiana*

---

**Submission date:** 02-Mar-2022 07:50AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1774245738

**File name:** ARTIKEL-NINIT\_LASIANA\_REVISI.docx (286.95K)

**Word count:** 5684

**Character count:** 38123



## Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) dan Six Sigma Dalam Proses Pembelajaran Di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo

Ninit Lasiana<sup>1)</sup>, Hidayatulloh<sup>\*, 2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email: pascaumsida@umsida.ac.id

**Abstract.** *Implementation of Total Quality Management (TQM) and Six Sigma in the Learning Process at SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo*

*The purpose of this study is to describe the implementation of TQM and Six Sigma in the learning process at SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo because the indicators of the failure of the learning process are the teachers have not mastered the learning material, have not been able to manage the class, have not mastered technology, and have not implemented learning strategies/methods. This research used a qualitative approach and data collection techniques using observation, interviews, and documentation. Sources of data for this research were principal, vice principal, quality assurance, teachers, students, and parents/guardians. The research data were analyzed and concluded. The results of the showed that: (1) The implementation of TQM in the learning process at SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo was carried out according to the indicators of TQM success, including school services in meeting community needs and expectations, handling student complaints, and fulfilling infrastructure facilities to support teaching and learning activities ( KBM), increasing time discipline and work discipline, reducing complaints from the community by developing the best service culture and conducting evaluations; (2) The implementation of Six Sigma at SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo was carried out using the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) method, so that the learning process goes well, problems that occur gradually go down and do not reappear.*

**Keywords:** *Total Quality Management (TQM); Six Sigma; Learning Process*

**Abstrak.** *Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) dan Six Sigma Dalam Proses Pembelajaran Di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi TQM dan Six Sigma dalam proses pembelajaran di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo karena indikator gagalnya proses pembelajaran adalah guru belum menguasai materi pembelajaran, belum mampu mengelola kelas, belum menguasai teknologi, dan belum menerapkan strategi/metode pembelajaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, penjamin mutu, guru, siswa, dan orang tua/wali. Data hasil penelitian dianalisis kemudian disimpulkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Implementasi TQM dalam proses pembelajaran di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo dilaksanakan sesuai indikator keberhasilan TQM, meliputi pelayanan sekolah dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat, penanganan keluhan peserta didik, dan pemenuhan sarana prasarana untuk mendukung kegiatan belajar mengajar (KBM), meningkatkan disiplin waktu dan disiplin kerja, mengurangi komplain dari masyarakat dengan mengembangkan kultur pelayanan terbaik dan mengadakan evaluasi; (2) Implementasi Six Sigma di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo dilaksanakan dengan metode DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control), sehingga proses pembelajaran berjalan dengan baik, permasalahan yang terjadi berangsur-angsur turun dan tidak muncul kembali.*

**Kata Kunci:** *Total Quality Manajemen (TQM); Six Sigma; Proses Pembelajaran*

### I. PENDAHULUAN

Maju atau tidaknya mutu pendidikan terletak pada kinerja organisasi sekolah. Oleh sebab itu, sekolah memiliki fungsi sebagai lembaga yang berperan dalam mengupayakan peserta didik untuk memperoleh fasilitas dan pelayanan yang baik dalam mendukung kegiatan belajar. Untuk mencapai mutu pendidikan yang baik, sekolah membutuhkan manajemen komprehensif yang diistilahkan sebagai Total Quality Manajemen (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu. Kata **Total** dalam TQM artinya adalah setiap unsur dalam sekolah harus berperang aktif dalam meningkatkan mutu secara terus menerus. Sedangkan **Manajemen** dalam TQM artinya setiap bagian dalam sekolah adalah manajer

dan bertanggung jawab pada tugasnya masing-masing. Menurut Mulyadi TQM adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan Customers pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus-menerus [1]. Menurut Jerome S. Arcaro TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. TQM adalah merupakan suatu pendekatan sistematis dan hati-hati untuk mencapai tingkatan kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan[2]. Maka pengertian pokok TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk meningkatkan daya saing melalui perbaikan atas produk, pelayanan, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi atau suatu sistem manajemen yang berfokus pada kualitas pendidikan atau mutu pendidikan yang bertujuan untuk peningkatan secara berkelanjutan pada kepuasan konsumen (Customers).

TQM bidang pendidikan menggunakan 3 prinsip Dr. W. Edward Deming, antara lain: (1) Pimpinan, guru dan administrasi sekolah harus menentukan dan menerapkan tujuan mutu yang akan dicapai; (2) Penekanan pada upaya mencegah kegagalan pada siswa, bukan mencari kegagalan setelah *peristiwanya* terjadi; (3) Diterapkan dengan pengawasan, menggunakan metode kontrol statistik agar dapat membantu memperbaiki *outcomes* peserta didik dan administrasi [3]. Menurut Edi Mulyasa penyelenggaraan pendidikan mengadopsi 4 prinsip TQM yang diperlukan dalam merubah budaya dan sistem nilai suatu lembaga, yaitu: (1) Kepuasan pelanggan. Kualitas itu ditentukan oleh pelanggan (internal maupun eksternal); (2) Respek terhadap setiap orang. Setiap guru dan karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas sehingga harus diperlakukan secara baik dan diberi kesempatan untuk mengembangkan diri, berpartisipasi dalam mengambil keputusan. (3) Manajemen berdasarkan fakta. Setiap keputusan lembaga sekolah harus didasarkan pada fakta dan data, bukan pada perasaan (*feeling*). Maka, diperlukan dua konsep pokok terkait dengan fakta, yaitu: (a) Prioritisasi (*prioritization*), artinya perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada; (b) Variabilitas kinerja manusia. Suatu data memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian dari setiap sistem organisasi untuk memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan berhasil atau tidak; (4) Perbaikan berkesinambungan. Dalam pelaksanaannya menggunakan konsep siklus PDCA (*plan, do, check, act*) yang diartikan adanya langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif atas hasil yang didapat [4].

Strategi yang diperlukan untuk mengembangkan mutu lembaga pendidikan dalam menghadapi suasana kompetitif dan orientasi di masa depan, adalah sebagai berikut: (1) Menyusun visi dan misi yang jelas; (2) Fokus pada kustomer; (3) Mempunyai metode dan strategi untuk pencapaian misi; (4) Melibatkan semua kustomer, baik internal maupun eksternal, dalam menjalankan strategi; (5) Memberikan penguatan staf dalam memperbaiki kelemahan dengan membuat kelompok kerja yang efektif; (6) Menilai dan mengevaluasi keefektifan dalam menghadapi tujuan yang diharapkan oleh customer [5].

Menurut Hadari Nawawi, TQM dikatakan sukses bagi lembaga sekolah, jika menunjukkan: (1) Tingkat konsisten dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus menerus; (2) Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang; (3) Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat; (4) Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali dan tidak berkurang/hilang tanpa diketahui sebab-sebabnya; (5) Kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan; (6) Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah; (7) Peningkatan keterampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu yang paling efektif, efisien dan produktif [6]. Lanjut Hadari Nawawi mengatakan bahwa sekolah akan sukses jika dapat memberi pelayanan sesuai keinginan customer dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan, seperti: (1) Siswa puas dengan layanan sekolah, misalnya: puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan oleh guru maupun pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah; (2) Orang tua siswa puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua, misalnya puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maupun program-program sekolah; (3) Pihak pemakai/penerima lulusan (*perguruan tinggi, industri, masyarakat*) puas karena menerima lulusan dengan kualitas sesuai harapan; (4) Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah, misalnya pembagian kerja, hubungan antar guru/karyawan/pimpinan, gaji/honorarium, dan sebagainya [7].

Selain TQM, saat ini metode mempertahankan kualitas yang sedang berkembang adalah Six Sigma. Six Sigma tidak bermaksud menggantikan TQM, karena dua teori ini memiliki banyak kesamaan dan kompatibel dalam berbagai lingkungan bisnis, termasuk industri manufaktur dan bidang jasa dan masi jarang digunakan dalam dunia pendidikan. Metode Six Sigma mengintegrasikan pengetahuan yang mendalam tentang sistem, proses, teknik, statistik, dan manajemen proyek, untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan, mengurangi biaya, mengembangkan produk dan proses yang kuat, untuk meningkatkan dan mempertahankan keunggulan kompetitif organisasi melalui sistem perbaikan terus-menerus dalam organisasi [8]. Strategi Six Sigma dirumuskan dalam beberapa aspek, yaitu: fokus terhadap kepuasan dan kebutuhan konsumen, menurunkan tingkat kegagalan produk, berkisar di sekitar pusat target,

dan menurunkan tingkat variasi. Konsep dasar Six Sigma sebenarnya adalah kombinasi total quality Management dan statistical process control [9].

Six Sigma menyediakan metode yang dinamakan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). DMAIC dijabarkan sebagai berikut: (1) *Define* adalah memvalidasi masalah; (2) *Measure* adalah mengukur masalah; (3) *Analyze* mencari sumber atau akar permasalahan; (4) *Improve* menentukan, memprioritaskan, dan mengimplementasi solusi dari tiap masalah yang sudah tervalidasi; (5) *Control* adalah menjaga agar solusi yang sudah diterapkan tetap berjalan agar permasalahan tidak muncul kembali [9].

Kunci sukses penerapan Six Sigma dalam suatu lembaga sekolah ditentukan 5 hal, yaitu: (1) Dukungan dari top leader dengan menyiapkan visi misi dan menyalurkan ide untuk mengatasi hambatan serta resistensi; (2) Membentuk tim yang hebat (the cross functional teams); (3) Mempekerjakan ahli dengan kontrak outsourcing; (4) Menggunakan alat ukur yang relevan; (5) Menerapkan budaya kerja secara terus menerus [10]. Penerapan Six Sigma dalam dunia pendidikan memang belum lazim adanya. Namun jika diterapkan mempunyai dampak sedikitnya sebagai berikut: (1) Resistensi pada penerapan kebijakan dan keputusan menjadi lebih terarah; (2) Peningkatan kualitas pendidikan secara umum karena bekerjanya system absolut-relatif; (3) Memberi peringatan dini tentang masalah yang muncul; (4) Mengontrol pembiayaan pendidikan menjadi lebih efisien; (5) Menjaga kedisiplinan stakeholder pendidikan; (6) Mematahkan kebiasaan-kebiasaan lama, pada metode DMAIC harus mengubah solusi lama yang sudah tidak dapat dipakai. Solusi ini harus menggunakan proses-proses baru yang relevan dengan zaman [11].

Menurut Miarso (dikutip oleh Eveline Siregar dan Hartini Nara), pembelajaran adalah usaha pendidikan yang dilaksanakan secara sengaja, dengantujuan yang telah ditetapkan sebelum proses dilaksanakan serta pelaksanaannya terkendali [12]. Sedangkan menurut Gagne dan Briggs, pembelajaran merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk membantu proses belajar anak didik, yang dirancang, sedemikian rupa untuk mendukung terjadinya proses belajar anak didik yang bersifat internal [13]. Dari beberapa pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa, pembelajaran merupakan proses yang dilakukan oleh pendidik untuk membelajarkan peserta didik pada lingkungan belajar tertentu dan akhirnya terjadi perubahan tingkah laku. Oleh karena pembelajaran merupakan proses, tentu dalam sebuah proses terdapat komponen-komponen yang saling terkait. Komponen-komponen pokok dalam pembelajaran mencakup tujuan pembelajaran, pendidik, peserta didik, kurikulum, strategi pembelajaran, media pembelajaran, dan evaluasi pembelajaran [14].

Di Indonesia Proses pembelajaran pada satuan pendidikan dasar dan menengah diatur dalam standar proses. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standart Nasional Pendidikan (NSP) pada bagian standar proses untuk satuan pendidikan dasar dan menengah, dinyatakan bahwa standar proses berisi kriteria minimal proses pembelajaran berdasarkan jalur, jenjang, dan jenis pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Standar proses sebagaimana dimaksud, meliputi: (1) Perencanaan pembelajaran; (2) Pelaksanaan pembelajaran; (3) Penilaian proses pembelajaran [15]. Senada dengan PP No. 57 Tahun 2021.

Teori Rusman juga menyampaikan, “3 indikator dalam manajemen pembelajaran, yaitu: (a) Perencanaan pembelajaran; (b) Pelaksanaan pembelajaran, meliputi: kegiatan pendahuluan, kegiatan inti, kegiatan penutup; (c) evaluasi/penilaian hasil Pembelajaran [16].

SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo yang kemudian disebut SMK DUTA merupakan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan yang terdapat 5 program keahlian diantaranya adalah teknik ketenagalistrikan, teknik mesin, teknik otomotif, teknik elektronika, dan desain komunikasi visual. SMK DUTA mempunyai visi “Mewujudkan Insan Yang Cerdas, Kreatif, Inovatif, Berjiwa Islam, dan Berwawasan Wira Usaha. SMK DUTA juga menciptakan kader-kader Muhammadiyah yang mempunyai keahlian lebih dan enterpreneur-entrepreneur muda yang berjiwa Islam dan berbasis “Siap Kerja” sesuai dengan tag line sekolah adalah Islamic Entrepreneur School. Untuk mewujudkan visi tersebut, sekolah selalu berusaha melakukan rekontruksi, evaluasi, pengembangan dan pembaharuan dalam tahapan dan persiapan di berbagai bidang, baik sarana prasarana, kurikulum pendidikan, sumber daya pelaksana maupun kultur serta proses pembelajaran yang dikembangkan secara terus menerus. Proses pembelajaran di SMK DUTA, umumnya menerapkan pembelajaran ke peserta didik dalam menguasai materi pembelajaran sampai tuntas. Dengan harapan, peserta didik dapat menguasai materi pembelajaran sampai mereka menyelesaikan studinya dari sekolah dan dapat diaplikasikan dalam Dunia Usaha/Dunia Industri (DU/DI). Dengan demikian guru perlu memiliki beberapa prinsip mengajar yang mengacu pada peningkatan kemampuan internal peserta didik dalam merancang starategi, metode pembelajaran, pengelolaan kelas, penguasaan materi, dan melaksanakan pembelajaran dengan menyenangkan, ada tantangan, efektif, dan efisien. Indikator gagalnya proses pembelajaran adalah guru belum menguasai materi pembelajaran, belum mampu mengelola kelas, belum menguasai teknologi, dan belum menerapkan strategi/metode pembelajaran.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan implementasi Total Quality Manajemen (TQM) dan Six Sigma pada proses pembelajaran di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo.



## II. METODE

### A. Pendekatan penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, penjamin mutu, guru, siswa, dan orang tua/wali. Data hasil penelitian dianalisis secara deskriptif kemudian disimpulkan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

1. Implementasi TQM di SMK Muhammadiyah 2 Taman, sebagai berikut:

a. Pelayanan sekolah dalam kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan sekolah memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam proses pembelajaran adalah dengan adanya pemenuhan kebutuhan buku mata pelajaran dan buku penunjang di perpustakaan, penyediaan bahan dan alat praktik dibengkel dan laboratorium serta kegiatan yang dilakukan sekolah dalam melakukan sinkronisasi kurikulum antar mata pelajaran dan sinkronisasi dengan dunia usaha/dunia industri (DU/DI) pada 4 kompetensi keahlian, yaitu: Teknik Kendaraan Ringan Otomotif (TKRO), Multimedia (MM), Teknik Instalasi Tenaga Listrik (TITL), Teknik Pemesinan (TPm). Dengan adanya sinkronisasi ini diharapkan kurikulum disekolah sesuai dengan kebutuhan DU/DI sehingga setelah menyelesaikan studi kelak, peserta didik dapat diterima di perusahaan sesuai bidangnya atau berwirausaha sendiri karena skill yang diperoleh disekolah, serta dapat melanjutkan ke Perguruan Tinggi (PT).

b. Penanganan keluhan peserta didik.

Penanganan keluhan peserta didik dalam Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) di SMK DUTA adalah dilakukan oleh tim kesiswaan dalam melakukan proses pelayanan bimbingan dan konseling dalam motivasi belajar peserta didik, mengontrol daftar hadir peserta didik, mengontrol kedatangan peserta didik. Tim kesiswaan berkolaborasi dengan wali kelas dan guru untuk memantau ketertiban dan kedisiplinan peserta didik serta permasalahan dalam pembelajaran dikelas. Untuk mempermudah komunikasi antara wali kelas, guru, BP/BK dengan peserta didik, yang dilakukan wali kelas adalah membuat grup WA kelas dengan tujuan grup tersebut sebagai ruang segala informasi dari: (1) Sekolah, contohnya share jadwal mata pelajaran, jadwal PTS/PAS; (2) Guru pengajar, contohnya share yang belum mengumpulkan tugas, share link google classroom, share kisi-kisi soal, room sebagai ruang diskusi untuk peserta didik dan guru; (3) BP/BK contohnya share yang tidak masuk per harinya, panggilan peserta didik untuk bimbingan konseling. Sedangkan untuk mempermudah komunikasi antara wali kelas dengan orang tua/wali, yang dilakukan wali kelas adalah membuat grup wali peserta didik, ini dilakukan dengan tujuan untuk melaporkan perkembangan siswanya selama proses pembelajaran, menyampaikan segala informasi dan kegiatan sekolah ke orang tua/wali, dan menyampaikan segala sesuatu kegiatan sekolah. Adapun penanganan terhadap siswa yang memiliki motivasi belajar yang rendah adalah kegiatan yang dilakukan wali kelas bersama tim kesiswaan (Tatib dan guru BK) bersama guru pengajar memanggil siswa ke sekolah bersama orangtuanya untuk diadakan bimbingan dan konseling terhadap masalah yang dihadapinya dan mencari solusi yang baik untuk menyelesaikannya.

c. Pemenuhan sarana prasarana untuk mendukung kegiatan belajar mengajar (KBM).

Pemenuhan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan belajar mengajar (KBM) adalah sekolah melalui wakil kepala bidang sarana prasarana melakukan kegiatan inventarisasi aset SMK DUTA yang tertib dan teratur, dengan tujuan untuk mengontrol aset yang dimiliki, apa saja yang perlu dirawat dan diperbaiki, apa saja yang perlu dijual dan ditukarkan dengan yang sesuai spesifikasi sesuai perkembangan jaman, alat mana yang perlu menyewa, dan atau perlu membeli untuk menambah aset, serta alat dan bahan mana yang diperoleh dari hibah atau bantuan.

d. Proses Pembelajaran

SMKM DUTA dalam proses pembelajaran menganut teori Rusman, bahwa manajemen pembelajaran terdapat 3 indikator, yaitu:

1) Perencanaan pembelajaran

Dalam Perencanaan Pembelajaran ada beberapa yang harus dipersiapkan oleh guru yaitu menyiapkan perangkat pembelajaran. Perangkat pembelajaran terdiri dari Silabus dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang memuat identitas mata pelajaran, Standar Kompetensi (SK), Kompetensi Dasar (KD), indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metode pembelajaran, media pembelajaran, kegiatan pembelajaran, penilaian hasil belajar, dan sumber belajar.

Maka setiap guru SMK DUTA bertanggung jawab menyusun Rencana Pelaksanaan Pembelajaran atau Modul Ajar secara lengkap sistematis agar pembelajaran berlangsung secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik agar berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik, serta psikologis peserta didik. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran atau Modul Ajar disusun untuk setiap kompetensi dasar yang dapat dilaksanakan dalam satu kali pertemuan atau lebih.

2) Pelaksanaan pembelajaran, meliputi: kegiatan pendahuluan, kegiatan inti, kegiatan penutup

Dari hasil supervisi kepala sekolah, beberapa guru dalam memulai pelajaran tidak melakukan pendahuluan, tidak mengaitkan pelajaran sebelumnya dengan pelajaran yang akan di bahas. tetapi langsung kepada materi pelajaran yang akan di pelajari, dan hanya memberikan tugas di buku atau Lembar Kerja Siswa (LKS) sehingga dapat dilihat dalam dokumentasi diatas, bahwa kesiapan peserta didik dalam belajar pun tidak diperhatikan oleh guru.

Pada kegiatan inti tersebut diketahui guru dalam penyampaian materi dilaksanakan cukup baik, yaitu: guru memberikan materi yang sederhana terlebih dahulu sampai yang kompleks, guru selalu memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk menanyakan materi yang belum dipahami, dan/atau menyampaikan permasalahan/pendapat/ide peserta didik yang sesuai materi yang dibahas.

Guru juga terlihat sabar dalam penyampaian materi kepada peserta didik yang belum mengerti. Dalam penggunaan metode mengajar guru masih belum menggunakan metode yang bervariasi, hanya menggunakan metode ceramah, penugasan, hafalan dan diskusi. Metode pembelajaran yang inovatif belum diterapkan dalam proses belajar mengajar di kelas, untuk fasilitas pendukung di setiap kelas penulis melihat sudah di lengkapi televisi sebagai media pembelajaran pendukung. Dari segi kemampuan sebenarnya guru mampu untuk menggunakan metode yang bervariasi hanya saja guru menggunakan metode tersebut secara monoton dan itu-itu saja, ketika guru melaksanakan kegiatan pembelajaran, guru tersebut terpaku dengan buku paket, atau buku pelajaran serta cara menjelaskan isi materi kepada peserta didik pun terpaku dengan cara membaca buku, sehingga peserta didik kurang memahami apa yang disampaikan. Suasana kelas pun menegangkan, tidak adanya inovasi, dalam kreatifitas dalam proses pembelajaran serta penggunaan alokasi waktu yang kurang efektif.

Kegiatan penutup dilakukan oleh guru dengan memberikan rangkuman atau kesimpulan, umpan baik serta pendalaman. Ini bisa dilihat dari hasil kegiatan supervisi kepala sekolah. Dalam kegiatan penutup di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo sudah terlaksana dengan baik. Terbukti dalam kegiatan penutup guru memberikan rangkuman atau kesimpulan, umpan balik, serta memberikan tugas yang sifatnya memberikan pengayaan dan pendalaman.

3) Evaluasi/penilaian hasil pembelajaran

Kegiatan penilaian yang dilakukan oleh guru secara mandiri, meliputi nilai tugas harian yang bentuk tes tertulis/hafalan, tes formatif, tes modul akhir, ulangan harian yang dilakukan setelah satu bab materi pada mata pelajaran, Penilaian Tengah Semester (PTS) ganjil dan genap, Penilaian Akhir Semester (PAS) ganjil dan genap, Ujian praktik bertajuk Ujian Kompetensi Keahlian (UKK) khusus untuk akhir semester kelas XII, Ujian Sekolah Berbasis Android (USBA) khusus untuk akhir semester kelas XII. Pelaksanaan PTS atau PAS di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo sudah menggunakan aplikasi sasis, bentuk soal boleh pilihan ganda, menjodohkan, dan uraian singkat. Setelah nilai masuk dan disimpan oleh tim IT akan dikirimkan ke guru mata pelajaran untuk diolah dengan nilai yang di miliki peserta didik yang tercatat guru. Guru akan mengirimkan ke staf kurikulum untuk dikelompokkan sesuai kelasnya dan dikirim kembali ke wali kelas beserta form raport agar segera terisi dan diprint untuk disampaikan ke orang tua/wali peserta didik. Penilaian hasil belajar ini ada nilai KKM yang ditentukan sekolah dan masing-masing guru mata pelajaran. Jika nilai dibawah KKM, maka peserta didik wajib untuk melakukan remedial ke guru mata pelajarannya.

2. Implementasi Six Sigma di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo

Implementasi Six Sigma di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo, dalam perencanaan pembelajaran, waka. kurikulum bersama staf memetakan: (1) guru yang mahir, sedang, dan belum bisa IT; (2) guru yang memiliki SK/KD atau Capaian Pembelajaran (CP), (3) guru yang belum bisa menyusun Rencana Pekan Efektif (RPE) dan indikator dalam penyusunan RPP. Kemudian dilanjutkan dengan mengumpulkan data bahwa ada beberapa guru termasuk usia tua yang gaptek dalam mengoperasikan laptop dan ada pula guru yang tidak memiliki laptop. Selanjutnya tim kurikulum mengadakan rapat koordinasi untuk mencari solusi dalam penyusunan perangkat bersama nantiakan disediakan laptop bagi yang belum memiliki laptop, mengirimkan SK/KD atau CP semua mata pelajaran ke email/WA group agar bisa didownload masing-masing guru, dan menyediakan form contoh item yang terdapat pada perangkat pembelajaran. Langkah berikutnya adalah merencanakan waktu penyusunan perangkat pembelajaran dengan kegiatan yang bertajuk workshop penyusunan perangkat pembelajaran SMK PK dengan mendatangkan nara sumber yang kompeten yaitu pengawas provinsi dan dilanjutkan dengan pendampingan guru yang masih belum paham oleh guru yang paham dan telah menyelesaikan perangkatnya dengan benar. Setelah itu, diberikan batas waktu pengumpulan perangkat ke staf kurikulum dan dilanjutkan merekapitulasi guru yang

mengumpulkan dan yang belum mengumpulkan. Bagi guru yang sudah mengumpulkan sesuai batas waktu yang ditentukan akan mendapatkan reward sesuai item yang dikumpulkan sedangkan yang belum mengumpulkan pada batas waktu yang ditentukan akan mendapatkan punishment yaitu tetap mengumpulkan tetapi tidak mendapatkan reward.

## B. Pembahasan

### 1. Implementasi TQM di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo, meliputi:

#### a. Pelayanan sekolah dalam kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kegiatan yang dilakukan SMK DUTA dalam memberikan pelayanan ke peserta didik secara umum dan dalam pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori Hadari Nawawi, yang menyatakan bahwa bagi organisasi pendidikan perlu adaptasi manajemen mutu terpadu/TQM agar dapat dikatakan sukses, maka harus menunjukkan tingkat konsisten dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas proses pembelajaran terus meningkat.

Teori Hadari Nawawi ini diperkuat oleh yang disampaikan Wickof (dalam Tjiptono, 2000) bahwa kualitas jasa/pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendali atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan yang dalam hal ini adalah siswa, orang tua/wali, dan DU/DI. Jadi kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan atas manfaat atau kinerja ekonomi yang diharapkan konsumen dari penawaran, dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten, serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan tersebut [17].

Hal ini diperkuat lagi dalam firman Allah, tentang konsep dasar mutu, mutu dalam perspektif Islam, khususnya konsep dasar mutu berdasarkan Qs. Ar-Ra'du ayat 11:

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا  
يُغَيِّرُ مَا يَقُومُ حَتَّىٰ يَبْدُرَ مَا يَنْقَسِبُهُمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ يَقُومَ سُوءًا فَلَا  
مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya: Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia [18].

Kandungan dalam Qs. Ar-Ra'du ayat 11 ini dapat dijadikan dasar dalam pencapaian mutu pendidikan madrasah, terlepas dari kontroversi ayat ini yang kerap ditafsirkan salah sebagai ayat motivasi, Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Ayat ini menurut ulama tafsir sering dijadikan landasan mengubah keburukan menjadi kebaikan, padahal sebenarnya dari banyak tafsir telah dijelaskan jika Allah sudah menganugerahkan kenikmatan kepada manusia. Manusia sendiri lah yang sebenarnya mengubah kenikmatan itu menjadi keburukan dengan tingkah laku salah yang dilakukannya.

#### b. Penanganan keluhan peserta didik.

Penanganan keluhan peserta didik di SMK DUTA sesuai dengan teori Hadari Nawawi yang menyatakan bahwa bagi organisasi pendidikan dalam manajemen mutu terpadu/TQM agar dapat dikatakan sukses, maka harus meminimalkan kesalahan dalam bertugas yang berimbas pada ketidaknyamanan publik [19]. Teori Hadari Nawawi ini diperkuat oleh Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat layanan pendidikan dalam penanganan keluhan peserta didik, yaitu: (1) Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan; (2) Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa [20]. Hal ini juga sejalan dengan konsep mutu dalam perspektif Islam yang terdapat QS. Ar-Ra'du ayat 11.

#### c. Pemenuhan sarana prasarana untuk mendukung kegiatan belajar mengajar (KBM).

Pemenuhan sarana prasarana untuk mendukung kegiatan belajar mengajar (KBM) sesuai dengan teori Hadari Nawawi yang menyatakan bahwa bagi organisasi pendidikan dalam manajemen mutu terpadu/TQM agar dapat dikatakan sukses, maka pendataan kekayaan sekolah yang membaik. Teori Hadari Nawawi diperkuat oleh Bafadal mengungkapkan bahwa ada tiga hal pokok yang perlu dilakukan oleh personal sekolah yang akan memakai perlengkapan di sekolah, yaitu memahami petunjuk penggunaan perlengkapan pendidikan, menata perlengkapan pendidikan, memelihara baik secara kontinu maupun berkala terhadap perlengkapan pendidikan [21]. Hal ini juga sejalan dengan konsep mutu dalam perspektif Islam yang terdapat QS. Ar-Ra'du ayat 11.







dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk. Kandungan dalam An-Nahl ayat 125 ini dapat dijadikan dasar dalam menentukan metode pembelajaran pada kegiatan belajar mengajar. Apabila dalam proses pendidikan tidak menggunakan metode yang tepat maka harapan akan tercapainya tujuan pembelajaran akan sulit untuk dicapai. Dari surah An-Nahl ini tercantum metode pembelajaran, diantaranya: metode hikmah (bijaksana), metode nasihat/pengajaran yang baik (mauizhah hasanah), metode diskusi (jidal), metode teladan/meniru, metode ceramah, metode pengalaman praktis dan metode berpikir.

Kegiatan penutup sesuai dengan teori Rusman kegiatan penutup merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengakhiri aktivitas proses pembelajaran yang dapat dilakukan dalam bentuk rangkuman atau kesimpulan, penilaian dan refleksi, umpan balik, serta tindak lanjut. Teori Rusman tersebut diperkuat oleh Abdul Gafur tentang kegiatan penutup merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengakhiri aktivitas pembelajaran yang dapat dilakukan dalam bentuk rangkuman atau kesimpulan, penilaian dan refleksi, umpan balik, dan tindak lanjut. Jadi pada kegiatan penutup ini, pembelajaran diakhiri dengan melihat kembali pelajaran yang telah dilakukan dan mempersiapkan materi pelajaran berikutnya.

### 3) Evaluasi/penilaian hasil pembelajaran

Evaluasi/penilaian hasil pembelajaran yang sudah dilakukan di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo relevan dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Standar Penilaian Pendidikan pada Bab V tentang Bentuk Penilaian pasal 6 dan 7. Hal ini diperkuat dalam al Qur'an Qs. Al Ankabut ayat 2-3, sebagai berikut:

أَحْسِبُ النَّاسَ أَنْ يُلَاقُوا رَبَّهُمْ غَيْرَ مَدْرَبِينَ  
وَلَقَدْ فَتَنَّا الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ فَلَيَعْلَمَنَّ اللَّهُ الَّذِينَ صَدَقُوا وَلَيَعْلَمَنَّ  
الْكَاذِبِينَ

Artinya: Apakah manusia mengira bahwa mereka akan dibiarkan hanya dengan mengatakan, "Kami telah beriman," dan mereka tidak diuji. Dan sungguh, Kami telah menguji orang-orang sebelum mereka, maka Allah pasti mengetahui orang-orang yang benar dan pasti mengetahui orang-orang yang dusta. Berdasarkan ayat di atas juga seorang pendidik mesti mampu menanamkan nilai-nilai kesadaran kepada peserta didik untuk mengevaluasi dirinya sendiri. Dorongan evaluasi yang dilakukan peserta didik mesti dorongan untuk menghisab diri sendiri, dan itu akan mendorong keberhasilan sebuah pendidikan.

## 2. Implementasi Six Sigma di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo

"Six Sigma belum banyak diterapkan dalam dunia pendidikan, tetapi SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo bertekad menerapkan dengan metode DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) dengan adanya bukti keberhasilan dan kejelasan tolok ukur yang diusung. Sekolah tidak beranggapan bahwa penerapan Six Sigma sebagai sebuah kekurangan melainkan peluang kelebihan yang bisa dirasakan oleh sekolah."

DMAIC merupakan metode proses memecahkan masalah dalam perspektif Six Sigma. Dalam memecahkan masalah tersebut terdapat 7 langkah, yaitu: (1) Mengukur masalah, ketika memprediksikan sebuah masalah harus disertakan bukti yang nyata atau sesuai dengan fakta-fakta; (2) Memfokuskan pada pelanggan dan pengguna jasa adalah hal terpenting dalam usaha untuk menghemat biaya dalam sebuah proses; (3) Membuktikan akar masalah, pada perspektif Six Sigma dibuktikan melalui data dan fakta; (4) Mematahkan kebiasaan-kebiasaan lama, artinya metode DMAIC harus mengubah solusi lama yang sudah tidak dapat dipakai dengan menggunakan proses-proses baru yang relevan dengan zaman; (5) Mengelola resiko, menguji dan menyempurnakan solusi; (6) Mengukur hasil, tindakan lanjut dari semua solusi; (7) Mempertahankan perubahan, melakukan perubahan membuat perubahan terus menerus berlanjut pendekatan pemecahan masalah yang lebih memberikan pencerahan.

Implementasi Six Sigma di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo memiliki peningkatan yang baik pada kinerja manajerial yang optimal dengan membagi tugas dalam menyelesaikan masalah/komplain sampai masalah/komplain hilang dan tidak muncul kembali. Hal ini diperkuat lagi dalam firman Allah, tentang konsep dasar mutu, mutu dalam perspektif Islam, khususnya konsep dasar mutu berdasarkan Qs. Ar-Ra'du ayat 11.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data tentang Implementasi Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo, maka penulis menyimpulkan bahwa: Implementasi TQM dalam proses pembelajaran di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo dilaksanakan sesuai indikator keberhasilan TQM, meliputi pelayanan sekolah dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat, penanganan keluhan peserta didik, dan pemenuhan sarana prasarana untuk mendukung kegiatan belajar mengajar (KBM), meningkatkan disiplin waktu dan disiplin kerja, mengurangi komplain dari masyarakat dengan

mengembangkan kultur pelayanan terbaik dan mengadakan evaluasi, pengumpulan perangkat pembelajaran guru semakin sempurna, karena kontrol berlangsung efektif terutama dari atasan langsung melalui pengawasan secara langsung, dan peningkatan keterampilan dan keahlian dalam mengajar terus ditingkatkan. Sedangkan implementasi Six Sigma di SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo telah dilaksanakan dengan metode DMAIC (Desain, Measure, Analysis, Improve, Control), sehingga proses pembelajaran berjalan dengan baik, permasalahan yang terjadi berangsur-angsur tidak muncul kembali.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan tuntasnya penulisan artikel ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT., atas limpahan nikmat, karunia dan hidayahnya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan artikel ilmiah ini.
2. Emak, Bapak, Suami, Kakak Queen, dan keluarga besarku yang selalu mensupport dan mendoakan aku.
3. Keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian artikel ilmiah ini.
4. Guru SMK Muhammadiyah 2 Taman Sidoarjo yang telah mendoakan dan mendukungku dalam penyelesaian artikel ilmiah ini.

## VI. REFERENSI

- [1] Mulyadi, Total Quality Manajemen (Yogyakarta: UGM, 1998), 10.
- [2] Jerome S. Arcaro., Pendidikan Berbasis Mutu, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 76.
- [3] Ibid, 8.
- [4] Edi Mulyasa, Menjadi Kepala Sekolah Profesional, cet. ke-2, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), 225.
- [5] Khamim Zarkasih Putro, TQM Dalam Pendidikan (Januari 10, 2020). <http://www.TQM dalam Pendidikan-com/>
- [6] Hadari Nawawi, Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan, (Yogyakarta: Gajah MadaUniversity Press), 2012, 46.
- [8] Jessihana Morgan Manurung, Kajian Implementasi Mutu dengan pendekatan Integrasi Six Sigma dan TQM Melalui Penilaian Malcolm Baldrige Di Rumah Sakit Charitas Palembang. (Palembang: Jurnal ARSI, Februari 2017), 127.
- [9] Craig Kent Gygi, Six Sigma For Dummies, (Canada: Wiley Publishing Inc.2005), 13.
- [10] Pete Pande dan Larry Holpp, What Is Six Sigma Berpikir cepat Six Sigma, (Yogyakarta: Andi, 2005), 20.
- [11] D. Bloom, The Excellent Education System Using Six Sigma To Transform Schools. (Boca Raton: CRC Press, 2018), 78.
- [12] Eveline Siregar dan Hartini Nara, Teori Belajar dan Pembelajaran, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 12.
- [13] Syaiful Bahri Djamarah, Guru dan Anak Didik, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 325.
- [14] Glendoni, Komponen-Komponen Pembelajaran, diakses 30 Oktober 2013
- [15] Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standart Nasional Pendidikan (NSP) pada bagian Standar Proses untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.
- [16] Rusman, Model-model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme guru (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), h. 5
- [17] Tjiptono, Fandy, Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. (Yogyakarta: Andi), 2000, 54
- [18] Yasmina Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: Sigma Creative Media Corp, 2009), 543.
- [19] Hadari Nawawi, Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan, (Yogyakarta: Gajah MadaUniversity Press), 2012, 46.
- [20] Marzuki Mahmud, Manajemen Mutu Perguruan Tinggi, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 63-65.
- [21] Artikel jurnal M. Ridho Ilahi, Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan, (Padang: 2019)
- [22] Lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 22 Tahun 2016 tentang Standar Proses untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.
- [23] Wina Sanjaya. Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran. (Jakarta: Kencana), 2015, 38-40.
- [24] Depag. RI. Al-Qur'an dan Terjemahnya, PT. Intermassa, (Jakarta: 1986), 919.
- [25] Abdul Gafur. Desain Pembelajaran: Konsep, Model, dan Aplikasinya dalam Perencanaan Pelaksanaan Pembelajaran. (Yogyakarta: Ombak. 2012), 174.

# ninit lasiana

---

## ORIGINALITY REPORT

---

8%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1

Submitted to Universitas Muhammadiyah  
Sidoarjo

Student Paper

5%

---

2

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

Internet Source

2%

---

3

[repository.radenintan.ac.id](http://repository.radenintan.ac.id)

Internet Source

2%

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On