BAB II

KAJIAN TEORI

A. Tinjauan Tentang TQM

1. Pengertian dan Beberapa Pandangan Tentang TQM

Untuk memahami Total Quality Management, terlebih dahulu perlu dijabarkan pengertian kualitas *(quality)*, kualitas terpadu *(Total Quality)* dan manajemen kualitas terpadu *(Total Quality Management).*

a. Kualitas *(Quality)*

Istilah kualitas menjadi sering digunakan untuk menggambarkan lambang-lambang seperti; kecantikan, kebaikan, kemahalan, kesegaran dan di atas semua itu, kemewahan. Karena itu, kualitas menjadi konsep yang sulit dimengerti dan hampir tidak mungkin ditangani. Bagaimana mungkin menangani sesuatu yang tidak jelas dan mempunyai arti demikian banyak.[1]

Kualitas (quality) sering disama artikan dengan mutu. Kualitas sebenarnya menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Tetapi, sampai sekarang, dalam dunia industri, belum ada definisi yang sama tentang kualitas. Goetsch dan Davis mengibaratkan kualitas itu seperti halnya pornografi, yaitu

---

[1] Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, (London: Kogan Page Limited. 1993), h. 35

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sulit didefinisikan, tetapi fenomenanya atau tanda-tandanya dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan nyata.[2]

Menurut General Servis Administration (GSA) kualitas adalah pertemuan kebutuhan customer pada awal mula dan setiap saat. Sementara menurut W. Edward Deming, salah seorang pioner kualitas menyatakan bahwa kualitas itu memiliki banyak kriteria yang selalu berubah. Namun demikian, definisi kualitas yang diterima secara umum mencakup elemen-elemen berikut: 1) mempertemukan harapan pelanggan (customer), 2) menyangkut aspek produk, servis, orang, proses dan lingkungan, dan 3) kriteria yang selalu berkembang yang berarti bahwa sebuah produk sekarang termasuk berkualitas, tetapi di lain waktu mungkin tidak lagi berkualitas. Jadi, kualitas adalah sesuatu yang dinamis yang selalu diasosiasikan dengan produk, servis, orang, proses, dan lingkungan.[3]

Sedangkan menurut Edward Sallis, kualitas itu memang sesuatu yang tarik menarik antara sebagai konsep yang absolut dan relatif. Namun, ia menegaskan bahwa kualitas sekarang ini lebih digunakan sebagai konsep

---

[2] Lesley Munro dan Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu,* (Jakarta: PT Gramedia, (Terjemahan), Cet. ke-3, 2002), h. 6

[3] Goetsch, David L dan Stanley B. Davis, *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Service,* (New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2000), h. 47

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang absolut. Karena itu, kualitas mempunyai kesamaan arti dengan kebaikan, keindahan, dan kebenaran; atau keserasian yang tidak ada kompromi. Standar kualitas itu meliputi dua, yaitu; kualitas yang didasarkan pada standar produk/jasa; dan kualitas yang didasarkan pada pelanggan *(customer)*. Kualitas yang didasarkan pada produk/jasa, memiliki beberapa kualifikasi: 1) sesuai dengan spesifikasi, 2) sesuai dengan maksud dan kegunaannya, 3) tidak salah atau cacat, dan 4) benar pada saat awal dan selamanya. Sementara itu, kualitas yang didasarkan pada customer, mempunyai kualifikasi; 1) memuaskan pelanggan (*costomer satisfaction),* 2) melebihi harapan pelanggan, dan 3) mencerahkan pelanggan.[4]

b. Kualitas Terpadu (Total Quality)

Seperti halnya dengan definisi kualitas, bahwa definisi kualitas terpadu (total) juga memiliki pengertian yang bermacam-macam. Menurut Departemen Pertahanan Amerika, kualitas terpadu itu mencakup aktivitas perbaikan secara terus menerus yang melibatkan semua orang di dalam organisasi, baik manajer maupun semua staf-stafnya dalam berusaha secara terintegrasi mencapai kinerja yang terus meningkat pada setiap tingkatan.[5]

---

[4] Lesley Munro dan Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu,* , h. 6

[5] Goetsch, David L dan Stanley B. Davis, *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Service*, h. 47

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi, kualitas terpadu pada dasarnya adalah sebuah pendekatan untuk melakukan sesuatu yang berusaha untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif organisasi melalui perbaikan terus menerus dalam hal produk, servis, orang, proses dan lingkungannya. Secara sistematis, kualitas total memiliki karakteristik sebagai berikut: 1) dasar-dasar yang strategis, 2) fokus pada pelanggan (internal dan eksternal), 3) obsesi dengan kualitas, 4) pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan memecahkan masalah, 5) komitmen jangka panjang, 6) kerja tim, 7) perbaikan proses secara kontinyu, pendidikan dan pelatihan, 9) kebebasan yang terkontrol, 10) kesatuan tujuan, dan 11) pelibatan dan pemberdayaan tenaga.[6]

c. Total Quality Management (TQM)

Definisi TQM bermacam-macam. Ada yang mengartikan TQM sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, pengertian serta kepuasan pelanggan. Definisi yang lain menyatakan bahwa TQM merupakan system manajemen yang menyangkut kualitas sebagai

[6] Goetsch, David L dan Stanley B. Davis, *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Service*, h. 47

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

strategi usaha dan berorientasi kepada kepuasaan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.[7]

Selain pengertian diatas ada juga yang mendefinisikan TQM sebagai suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas usaha, baik secara kulitas maupun kuantitas.[8] TQM atau manajemen kualitas mutu juga diartikan sebagai suatu filsafat manajemen atau komitmen budaya organisasi untuk memuaskan pelanggan secara konstan lewat perbaikan terus-menerus atas semua proses oeganisasional, sehingga bisa menghasilkan produk dan jasa yang bermutu tinggi.[9]

Adapun syarat-syarat bermutu menurut Deming adalah sebagai berikut:

- Pimpinan menentukan kebutuhan sekarang dan mendatang
- Mutu ditentukan customer internal/external
- Adanya standart
- Didesain memenuhi kebutuhan pelanggan
- Kepuasan pelanggan
- Mutu menentukan harga/nilai produk atau jasa

---

[7] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi,* (Yogyakarta: ANDI, 2002)h.4

[8] Nanang Fattah, *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah(MBS) Dan Dewan Sekolah,* (Bandung:Pustaka Bani Quraisy,2004)h.117

[9] Benyamin Molan, *Glosarium Prentice Untuk Manajemen Dan Pemasaran,* (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002)h.154

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Sejarah singkat perkembangan TQM

Evolusi gerakan total quality mulai dari masa studi waktu dan gerak oleh bapak manajemen ilmiah Frederick Taylor pada tahun 1920-an. Sekalipun konsep TQM banyak yang dipengaruhi oleh perkembangan-perkembangan di Jepang , tetapi tidak dapat dinyatakan bahwa TQM 'Made in Japan'. Hal ini dikarenakan banyak aspek TQM yang bersumber dari Amerika , diantaranya:

a. Manajemen ilmiah, yaitu berupaya menemukan satu cara terbaik dalam melakukan suatu pekerjaan
b. Dinamika kelompok, yaitu mengupayakan dan mengorganisasikan kekuatan pengalaman kelompok
c. Pelatihan dan pengembangan yang merupakan investasi dalam sumber daya manusia
d. Motivasi prestasi
e. Keterlibatan karyawan
f. System sosioteknikal, dimana organisasi beroperasi sebagai system yang terbuka
g. Pengembangan organisasi
h. Budaya organisasi, yakni menyangkut keyakinan, mitos dan nilai-nilai yang mengarhkan perilaku setiap orang dalam organisasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

i. Teori kepemimpinan baru, yakni menginspirasikan dan memberdayakan orang lain untuk bertindak
j. Konsep *linking-pin* dalam organisasi, yaitu membentuk tim fungsional silang
k. Perencanaan strategic.[10]

e. Latar belakang perlunya TQM

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kulitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah menerapkan TQM.[11]

f. Perbedaan TQM dengan metode manajemen lainnya

Ada empat perbedaan pokok antara TQM dengan metode manajemen lainnya. Pertama, asal intelektualnya, karena sebagian besar teori dan teknik manajemen berasal dari ilmu-ilmu social. Ilmu ekonomi mikro merupakan dasar dari sebagian besar teknik-teknik manajemen keuangan, ilmu psikologi

[10] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, TQM Total Quality Management Edisi Revisi,h.5-6
[11] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*,h.10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendasari teknik pemasaran dan sosiologi memberikan dasar konseptual bagi desain organisasi. Sementara itu dasar teoritis dari TQM adalah sastistika.

Perbedaan kedua yakni sumber inovasinya. Jika sebagian besar ide dan teknik manajemen bersumber dari sekolah bisnis dan perusahaan konsultan manajemen terkemuka, maka inovasi TQM sebagian besar dihasilkan oleh para pioner yang pada umumnya adalah insinyur teknik industri dan ahli fisika yang bekerja disektor industri.

Perbedaan ketiga yakni asal negara kalahirannya. Kebanyakan konsep dan teknik manajemen keuangan, pemasaran, manajemen strategic, dan desain organisasi berasal dari Amerika Serikat dan kemudian tersebar keseluruh dunia. Sebaliknya TQM semula berasal dari Amerika Serikat, kemudian lebih banyak dikembangkan di Jepang dan kemudian berkembang ke Amerika Utara dan Eropa.

Sedangkan perbedaan keempat adalah proses esiminasi atau penyebaran. Penyebaran sebagian besar manajemen modern bersifat hirarkis dan *top-down* yang dipelopori perusahan-perusahaan raksasa seperti general electric dan IBM. Sedangkan gerakan perbaikan kualitas merupakan proses *botton-up*, yang dipelopori perusahaan-perusahaan kecil. Dalam implementasi TQM, penggerak utamanya tidak selalu CEO, tetapi seringkali malah manajer departemen atau manajer divisi.[12]

---

[12] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*,h.10-13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Prinsip dan unsur pokok dalam TQM

Menurut Hensler dan Brunell (dalam Scheuing dan Christopher, 1993, pp. 165-166) ada empat prinsip utama dalam TQM. Keempat prinsip tersebut adalah:

a. Kepuasaan pelanggan
b. Respek terhadap setiap orang
c. Manajemen berdasarkan fakta
d. Perbaikan berkesinambungan.[13]

Lebih lanjut, Fandy Ciptono dan Anastasia menjelaskan bahwa prinsip dan unsur pokok dalam TQM, sebagai berikut: *Pertama,* kepuasan pelanggan. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas itu ditentukan oleh pelanggan (internal maupun eksternal). Kepuasan pelanggan harus dipenuhi dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu.

Kedua, respek terhadap setiap orang. Setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas tersendiri yang unik. Dengan begitu, setiap karyawan dipandang sebagai sumber daya organisasi yang paling bernilai. Karena itu, setiap karyawan dalam organisasi diperlakukan secara baik dan diberi kesempatan untuk mengembangkan diri, berbartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

---

[13] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*,h.14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketiga, manajemen berdasarkan fakta. Organisasi berorientasi pada fakta. Artinya bahwa setiap keputusan organisasi harus didasarkan pada data, bukan pada perasaan (feeling). Dua konsep pokok berkait dengan fakta; 1) prioritisasi (prioritization), yaitu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakaukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Dengan demikian, dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. 2) variasi (variation), atau variabilitas kinerja manusia. Data dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap system organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

Keempat, perbaikan berkesinambungan. Perbaikan berkesinambungan merupakan hal yang penting bagi setiap lembaga. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA.[14]

h. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kegagalan TQM

TQM merupakan suatu pendekatan baru dan menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan pelatihan-pelatihan khusus.

[14] http://mahalaniraya.wordpress.com/2008/03/01/pendekatan-total-quality-management-tqm-dalam-pendidikan/

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain dikarenakan usaha pelaksanaan yang setengah hati dan harapan-harapan yang tidak realistis, ada pula beberapa kesalahan yang secara umum dilakukan pada saat organisasi memulai inisiatif perbaikan kualitas. Beberapa kesalahan yang sering dilakukan antara lain:

- Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajmen senior
- Team mania
- Proses penyebarluasan
- Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis
- Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis
- Empowerment yang bersifat premature[15]

i. Unsur-unsur falsafah TQM

a. Standar mutu yang memperhatikan pelanggan *(costumer – driven quality standard)*

b. Hubungan antar pemasok-pelanggan

c. Orientasi pencegahan

d. Mutu pada sumber *(quality at the source)*

e. Perbaikan yang berkesinambungan *(continuous improvement).*[16]

---

[15] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*,h.19-21

[16] Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993)h.11-20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Implementasi TQM dalam Lembaga Pendidikan

Dalam rangka mengimplementasikan TQM sekolah dapat menggerakkan hal-hal berikut:

a. Mengoptimalkan Peran Kepemimpinan

Dalam mengoptimalkan peran kepimimipinan dapat dilakukan dengan cara:

- Kepala sekolah harus mampu merumuskan dan mensosialisasikan visi dan misi sekolah kepada seluruh staf dan guru, serta mengembangkan filsafat mutu.
- Kepala sekolah hendaknya mampu menggerakkan dan mengarahkan segala komponen dalam mencapai tujuan sekolah.
- Mengembangkan pola kepemimpinan demokratis dan partisipatif dengan memberikan peran serta anggota secara aktif dalam perencanaan dan keputusan organisasi.

b. Peubahan Budaya

Terkiat dengan perubahan budaya dalam TQM ada tiga langkah yang harus diperhatikan, yaitu: *freezing*, *moving*, dan *refreezing*. Artinya jika kepala sekolah hendak mengadakan perubahan budaya (kualitas)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam organisasi sekolah yang harus dilakukan adalah "melelehkan" status quo, yang kemudian digerakkan kearah budaya yang baru.

c. Memfokuskan Kebutuhan Masyarakat Tentang Mutu Pendidikan

Yang dimaksud dengan focus kepada kebutuhan masyarakat tentang mutu pendidikan adalah focus kepada:

- Posisi strategis kebutuhan masyarakat dalam menentukan orientasi dan tujuan pendidikan
- Masyarakat terdiri dari *customer* dan *suplier* pendidikan yang merupakan pengguna jasa pendidikan secara tidak langsung akan menentukan kemajuan lembaga.

d. Memfokuskan Pada Proses dan mewujudkan tujuan organisasi pendidikan

Dengan memfokuskan pada proses dan mewujudkan tujuan organisasi pendidikan maksudnya adalah:

- Setiap anggota harus memiliki sense of belonging, sense of responbility dan mengetahui fungsi masing-masing
- Memusatkan perhatian pada proses pbm; sarana prasarana diupayakan maksimal
- Kunci budaya TQM; suatu hubungan yang efektif secara internal, external, antara customer dan suplier

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Iklim yang kondusif dan tercipta jaringan komunikasi yang baik.

e. Inovasi Terus Menerus terhadap mutu

Inovasi secara continyu terhadap mutu dilakukan dengan cara:

- Meningkatkan fungsi sumber-sumber pendidikan
- Melakukan perbaikan terus menerus
- Proaktif terhadap perubahan (responbility parties) yaitu guru, orang tua, administrator, semua bertanggung jawab.
- Pimpinan mampu menciptakan peningkatkan budaya peningkatan, mau mendelegasikan keputusan pada tingkat yang sesuai.

f. Profesionalisme dan focus kepada pelanggan

Menyatukan unsur terbaik dari profesionalisme dengan total quality merupakan modal penting mencapai tujuan lembaga pendidikan Islam. Focus keprofesionalan itu adalah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan (siswa, orang tua siswa dan masyarakat) dalam jangka panjang, dengan implikasi opini pelanggan terhadap sistem layanan jasa pendidikan di madrasah atau sekolah menjadi terbentuk dengan baik.

g. Kolega sebagai pelanggan

Focus TQM dalam lembaga pendidikan bukan sekedar memenuhi pelanggan dari luar akan tetapi kolega-kolega yang ada didalam lembaga pendidikan juga sebagai pelanggan. Keseimbangan dalam memenuhi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semua pelanggan baik internal maupun external harus dilakukan secara professional.

h. Kualitas belajar

Implementasi TQM di LPI diperlukan arah kulaitas sistem layanan pengalaman belajar. Peserta didik memiliki karakteristik yang berbeda-beda, dan belajar yang baik adalah belajar yang sesuai dengan kebutuhan dan kecenderungan mereka. Oleh karena itu sekolah yang menerapkan TQM sebaiknya mengantisipasi sistem belajar secara serius, sehingga mendapatkan strategi yang baik untuk melayani masing-masing individu yang memiliki perbedaan belajar.

i. Pemasaran internal

Pemasaran internal adalah alat untuk mengkomunikasikan berbagai informasi kepada staf guna meyakinkan tentang apa yang terjadi disekolah, sehingga staf memiliki kesempatan untuk memberi umpan balik.[17]

---

[17] Ma'arif, Samsul, *Upaya Peningkatan Kualitas Manajerial Lembaga Pendidikan Islam Melalui TQM*, Nizamia, VII, 1(2004)h. 89-94

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Tinjauan Tentang Prestasi Belajar

1. Pengertian Prestasi Belajar

Sebelum menjelaskan apa itu prestasi belajar akan dibahas dulu apa itu prestasi dan apa itu belajar. Kata prestasi berasal dari bahasa Belanda yaitu prestatie yang dalam bahasa Indonesia menjadi "prestasi" yang artinya "hasil usaha".[18] Sedangkan belajar adalah modifikasi atau memperteguh kelakuan melalui pengalaman.[19] Dan Lester D. Crow dan Alice Crow mengemukakan belajar sebagai perubahan individu dalam kebiasaan, pengetahuan dan sikap.[20]Selain itu belajar juga merupakan kegiatan untuk mendapatkan pengetahuan, pemahaman tentang suatu hal, atau penguasaan kecakapan dalam suatu hal atau bidang hidup tertentu lewat usaha, pengajaran atau pengalaman.[21]

Prestasi belajar merupakan suatu masalah yang bersifat perennial dalam sejarah kehidupan manusia karena sepanjang rentang kehidupannya manusia selalu mengejar prestasi menurut bidang dan kemampuan masing-masing.

Prestasi belajar semakin terasa penting untuk dipermasalahkan, karena mempunyai fungsi utama, antara lain:

---

[18] Zainal Arifin, *Evaluasi Instruksional Prinsip-Teknik-Prosedur,* (Bandung: PT. Rosdakarya, 1991)h.2-3

[19] M. Joko Susilo, *Gaya Belajar Menjadikan Makin Pintar*, (Yogyakarta:Pinus, 2006)h.23

[20] Roestiyah, *Didaktik Metodik,* (Jakarta: Bumi Aksara, 1994)h.8

[21] Agus M. Hardjana, *Kiat Sukses Studi di Perguruan Tinggi,* (Yogyakarta: Kanisius, 1994)h.81

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Prestasi belajar sebagai indicator kualitas dan akuantitas pengetahuan yang telah dukuasai anak didik.
b. Prestasi belajar sebagai lambang pemuasan hasrat ingin tahu. Hal ini didasarkan atas asumsi bahwa para ali psikologi biasanya menyebut hal ini sebagai tendensi keingintahuan *(couriosity)* kebutuhan umum pada manusia (Abraham H. Moslow, 1984), termasuk kebutuhan anak didik dalam suatu program pendidikan.
c. Prestasi belajar sebagai bahan informasi dalam inovasi pendidikan. Asumsinya adalah bahwa prestasi belajar dapat dijadikan pendorong bagi anak didik dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi, dan berperan sebagai umpan balik *(feed back)* dalam meningkatkan mutu pendidikan.
d. Prestasi belajar sebagai indicator intern dan ekstern dari suatu institusi pendidikan. Indicator intern dalam arti bahwa prestasi belajar dapat dijadikan indicator tingkat produktivitas suatu institusi pendidikan. Asumsinya adalah bahwa kurikulum yang digunakan relevan dengan kebutuhan masyarakat dan anak didik. Indicator ekstern dalam arti bahwa tinggi-rendahnya prestasi belajar dapat dijadikan indicator kesuksesan anak didik dimasyarakat. Asumsinya adalah bahwa kurikulum yang digunakan relevan pula dengan kebutuhan pembangunan masyarakat.
e. Prestasi belajar dapat dijadikan indicator terhadap daya serap (kecerdasan) anak didik. Dalam proses belajar mengajar anak didik merupakan masalah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang utama dan pertama karena anak didiklah ynag diharapkan dapat menyerap seluruh materi pelajaran yang telah diprogramkan dalam kurikulum.[22]

2. Jenis-jenis prestasi belajar

Secara garis besar Benyamin Bloom membagi hasil belajar dalam tiga ranah, yaitu ranah kognitif, afektif dan psikomotorik.

a. Ranah kognitif

Ranah kognitif berkenaan dengan hasil belajar intelektual yang terdiri dari enam aspek, yakni pengetahuan atau ingatan, pemahaman, aplikasi, analisis, sintesis, dan evaluasi. Kedua aspek pertama disebut kognitif tingkat rendah dan keempat aspek berikutnya termasuk kognitif tingkat tinggi.

b. Ranah afektif

Ranah afektif berkenaan dengan sikap yang terdiri dari lima aspek, yakni penerimaan, jawaban atau reaksi, penilaian, organisasi, dan internalisasi.

c. Ranah psikomotorik

Ranah psikomotorik berkenaan dengan hasil belajar keterampilan dan kemampuan bertindak. Ada enam aspek ranah psikomotoris, yaitu gerakan refleks, keterampilan gerakan dasar, kemampuan perceptual,

---

[22] Zainal Arifin, *Evaluasi Instruksional Prinsip-Teknik-Prosedur*,h.3-4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keharmonisan atau ketepatan, gerakan keterampilan kompleks dan gerakan ekspresif dan interpretatif.[23]

3. Factor-faktor yang mempengaruhi belajar dan Factor-faktor yang memepengaruhi proses dan hasil belajar

Factor-faktor yang mempengaruhi belajar dapat dibedakan menjadi dua golongan, yaitu:

a. Factor yang ada pada diri organisme itu sendiri yang kita sebut factor individual, dan
b. Factor yang ada di luar individu yang kita sebut factor sosial. Yang termasuk kedalam factor individual antara lain adalah factor kematangan, kecerdasan, latihan, motivasi, dan factor pribadi. Sedangkan yang termasuk factor sosial antara lain factor keluarga / keadaan rumah tangga, guru dan cara mengajarnya, alat-alat yang dipergunakan dalam belajar mengajar, lingkungan dan kesempatan yang tersedia, dan motivasi sosial.[24]

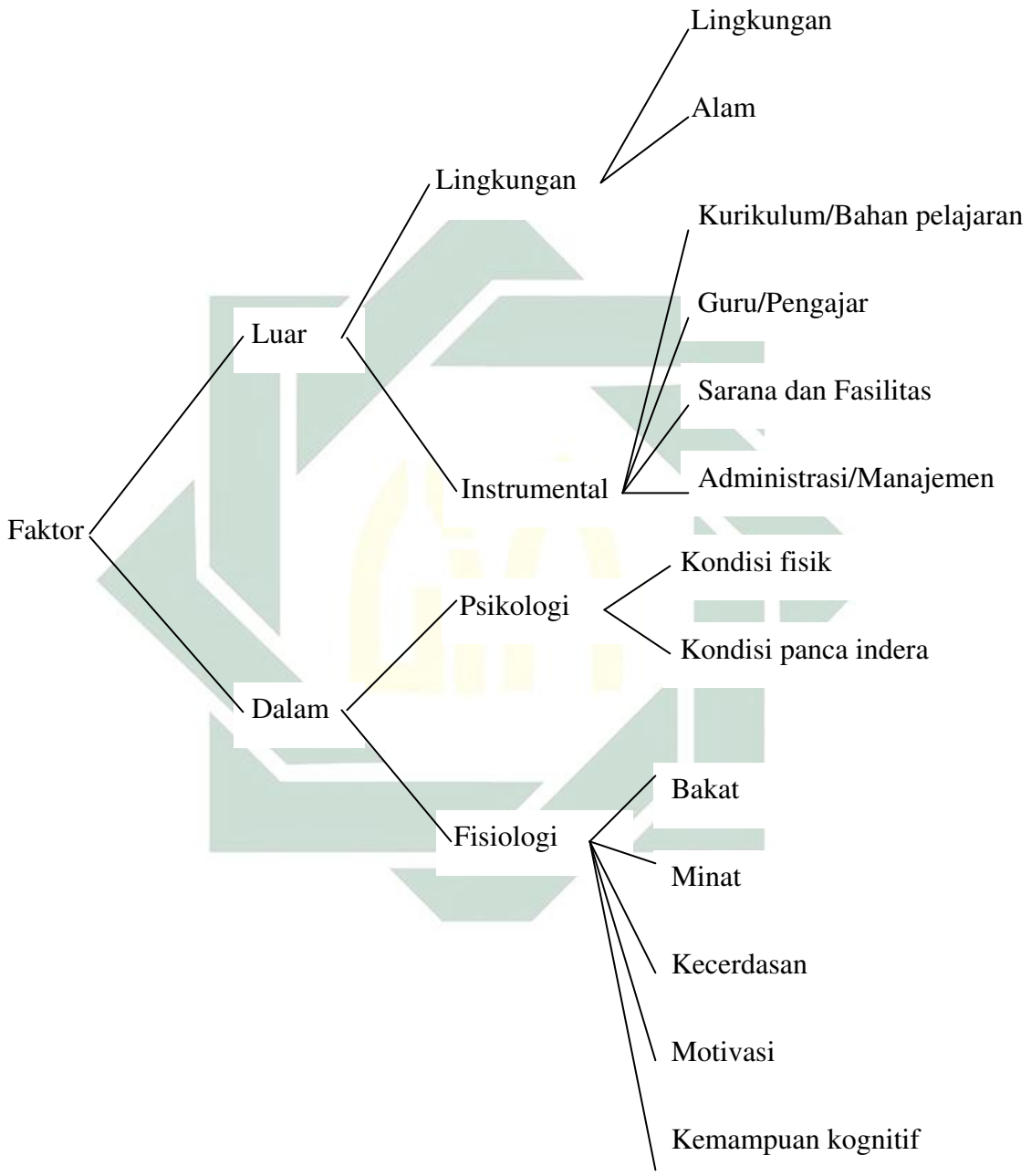
Sedangkan factor-faktor yang dapat mempengaruhi proses dan hasil belajar pada setiap orang dapat diikhtisarkan sebagai berikut:

---

[23] Nana Sudjana, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1995)h.22-23

[24] M. Ngalim Purwanto, *Psikologi Pendidika*n, (Badung: PT Rosdakarya, 1996)h.102

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tinjauan Tentang Tqm Dalam Meningkatlkan Mutu Pendidikan

1. Aspek-Aspek TQM Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar

Bersamaan dengan perkembangan masyarakat yang kian kompetitif, maka organisasi pendidikan dituntut mampu memberikan atau menghasilkan produk yang berkualitas. Produk di organisasi pendidikan utamanya berbentuk jasa.

Dalam konteks ini, jasa sebagai produk layanan dalam organisasi pendidikan yang memenuhi kualitas atau mutu dapat dilihat dari beberapa aspek berikut; 1) komunikasi *(communication)*, yaitu komunikasi antara penerima jasa dengan pemberi jasa, 2) kredibilitas *(credibility)*, yaitu kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa, 3) keamanan *(security)*, yaitu keamanan terhadap jasa yang ditawarkan, 4) pengetahuan kustomer *(knowing the customer),* yaitu pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa, 5) standar *(tangibles)*, yaitu bahwa dalam memberikan pelayanan kepada kustomer harus dapat diukur atau dibuat standarnya, 6) reliabilitas *(realiability),* yaitu konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa, 7) tanggapan *(responsivenerss),* yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa, kompetensi *(competence),* yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasi untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9) akses *(access),* yaitu kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak penerima jasa. 10) tata krama *(courtesy),* yaitu kesopanan, aspek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personel.[25]

2. **Sistem Kualitas Dalam Pendidikan**

Untuk mendesain sistem kualitas dalam pendidikan, perlu melibatkan sejumlah langkah-langkah penting berikut: 1) mengetahui apa yang kamu akan kerjakan, 2) mempertanyakan prosedur dan metode yang kamu gunakan, 3) mendokumentasi apa yang kamu maksudkan, 4) memberikan bukti bahwa kamu menyelesaikan apa yang kamu telah lakukan.

Sementara itu, sistem jaminan kualitas pendidikan harus berisi elemen-elemen berikut:[26]

a. Pengembangan institusi atau rencana strategis
b. Kebijakan kualitas
c. Tanggungjawab manajemen
d. Pengorganisasian kualitas
e. Pemasaran dan publisitas
f. Penyelidikan dan pendaftaran
g. Wisuda/pelantikan

---

[25]Ariani, DW, *Manajemen Kualitas*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 1999)h.9

[26] Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*,h.131

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. Pelahiran kurikulum

i. Bimbingan dan konseling

j. Manajemen pembelajaran

k. Desain kurikulum

l. Staffing, training dan pengembangan

m. Kesempatan yang seimbang

n. Monitoring dan evaluasi

o. Perancangan administrasi

p. Review organisasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id