

---

## ANALISIS MANFAAT TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN (STUDI KASUS SANGGAR IMBINGAN SUNGAI BULOH, SUNGAI BULOH, SELANGOR, MALAYSIA)

Oleh

Agus Sulisjiono<sup>1</sup>, Siti Musharofah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad

Dahlan Lamongan

Email: <sup>1</sup>[agussulisjiono1@gmail.com](mailto:agussulisjiono1@gmail.com), <sup>2</sup>[sitimusarofah254@gmail.com](mailto:sitimusarofah254@gmail.com)

---

### **Article History:**

Received: 18-04-2025

Revised: 26-04-2025

Accepted: 21-05-2025

### **Keywords:**

Total Quality Management,  
Layanan Akademik, Era  
Digital, Pengawasan,  
Pendidikan

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) pada Sanggar Bimbingan Sungai Buloh dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan observasi, serta melibatkan kepala sekolah, guru, orang tua, dan siswa sebagai partisipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik di sanggar bimbingan ini telah memenuhi bahkan melampaui harapan para pemangku kepentingan melalui penyediaan fasilitas belajar yang memadai dan komitmen para pengajar. Selain itu, tantangan di era digital menuntut adanya pengawasan yang lebih optimal untuk membimbing siswa dalam mengakses informasi. Dengan penerapan TQM yang berkelanjutan serta adaptasi terhadap perubahan zaman, kualitas layanan pendidikan di Sanggar Bimbingan Sungai Buloh dapat terus ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

---

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan proses pembelajaran yang membantu peserta didik memahami berbagai hal dan menjadi pribadi yang kritis dalam berpikir dan bertindak. Pendidikan adalah suatu upaya yang dilakukan secara sistematis untuk menciptakan lingkungan belajar yang mendukung pengembangan potensi siswa secara optimal. Melalui pendidikan, seseorang dapat meningkatkan kecerdasan, akhlak, kepribadian, kekuatan spiritual, serta keterampilan yang bermanfaat bagi dirinya sendiri maupun masyarakat. Untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas, diperlukan penerapan manajemen mutu terpadu (Total Quality Management/TQM) yang baik guna mengatur penyelenggaraan pendidikan secara tertib, sistematis, dan logis (Ahsan, 2025).

Penerapan TQM dalam lembaga pendidikan melibatkan seluruh elemen sekolah, termasuk kepala sekolah, guru, siswa, dan tenaga kependidikan, dengan tujuan meningkatkan kualitas secara berkelanjutan. Pendekatan ini menekankan pada peningkatan kualitas melalui perbaikan berkelanjutan, keterlibatan semua pihak, dan fokus pada

kepuasan pelanggan, dalam hal ini siswa dan orang tua. Dalam konteks era digital, tantangan baru muncul yang menuntut lembaga pendidikan untuk beradaptasi dan mengintegrasikan teknologi dalam proses pembelajaran. Oleh karena itu, TQM menjadi strategi yang relevan untuk menghadapi dinamika tersebut dan memastikan bahwa pendidikan yang diberikan tetap berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan zaman (Nugraha, 2022).

Zona pendidikan merupakan salah satu sektor utama dalam perekonomian secara keseluruhan, khususnya dalam wilayah pendampingan dan pengembangan sumber daya manusia. Saat ini, telah disadari bahwa pendidikan atau pelatihan memiliki peran yang sangat krusial di berbagai bidang kehidupan. Pendidikan dan Total Quality Management (TQM) memiliki pendekatan yang berbeda, namun keduanya dapat saling melengkapi. Dengan semakin meluasnya penerapan TQM yang bertujuan untuk terus meningkatkan mutu pendidikan, nilai-nilai pengajaran di sekolah menjadi isu utama dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas bagi pembangunan bangsa (Wahyuni, Fangestu, Wanda, & Asy, 2025).

Peningkatan penerapan nilai-nilai pendidikan secara berkelanjutan dapat dicapai melalui perubahan strategi instruksional yang selaras dengan tujuan pembelajaran, perbaikan lingkungan belajar, dan pengembangan organisasi pendidikan. Dalam konteks ini, penting untuk mengidentifikasi karakteristik kegiatan pembelajaran dan memastikan keterlibatan aktif pendidik dalam proses tersebut. Penerapan prinsip TQM yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan dalam pendidikan telah terbukti dalam berbagai penelitian dapat meningkatkan kesetaraan akses terhadap pendidikan, mengurangi waktu dan biaya pembelajaran, meningkatkan jumlah tenaga ahli, serta memperkuat perhatian sosial terhadap peserta didik (Winingsih, 2020).

Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu strategi manajemen mutu yang menekankan keterlibatan semua pihak dalam organisasi untuk mencapai peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Dalam konteks pendidikan, TQM menjadi pendekatan yang sangat relevan karena melibatkan seluruh pemangku kepentingan (stakeholders), mulai dari manajemen, tenaga pendidik, peserta didik, hingga orang tua dan masyarakat. Pengelolaan mutu dalam TQM dilakukan secara sistematis, bertahap, menyeluruh, dan berkelanjutan, dengan tujuan utama memastikan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Pendidikan (Wahyuni et al., 2025).

TQM memiliki landasan filosofis yang kuat, yaitu bahwa kualitas tidak hanya menjadi tanggung jawab individu tertentu, tetapi merupakan hasil kolaborasi seluruh komponen dalam organisasi. Oleh karena itu, lembaga pendidikan yang menerapkan TQM akan senantiasa menyesuaikan proses pembelajaran, fasilitas, kurikulum, dan sumber daya manusia dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan pendidikan. Konsep ini penting karena lembaga pendidikan tidak hanya bertugas mentransfer pengetahuan, tetapi juga membentuk karakter dan kompetensi peserta didik agar mampu bersaing dalam dunia global. Fokus pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan—dalam hal ini siswa dan orang tua—menjadikan TQM sebagai fondasi utama dalam membangun pendidikan yang berkualitas, adaptif, dan relevan dengan perkembangan zaman.

Upaya meningkatkan kualitas pendidikan dilakukan dengan intensitas tinggi oleh pihak penyelenggara. Salah satu cara untuk meningkatkan mutu adalah dengan menerapkan Total Quality Management (TQM) guna mendorong peningkatan kualitas secara

berkelanjutan di masa depan. TQM berkaitan dengan penciptaan budaya mutu agar penyelenggara pendidikan dapat memuaskan pelanggan, seperti orang tua siswa, sehingga mereka merasa senang mendaftarkan anak-anak mereka ke sekolah tersebut. Keberhasilan penerapan TQM juga didukung oleh struktur organisasi yang mendukung budaya mutu tersebut.

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, penerapan TQM sangat penting, terutama dalam bidang pendidikan, guna meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Sebelumnya, pihak penyelenggara pendidikan harus lebih memperhatikan kebutuhan para pendidik agar proses pemenuhan kebutuhan tersebut dapat berjalan lebih efektif. Penggunaan TQM sangat membantu dalam pengelolaan pendidikan karena berfokus pada peningkatan mutu secara menyeluruh dan berkelanjutan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sanggar bimbingan yang menjadi lokasi penelitian, melalui penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management.

## LANDASAN TEORI

Istilah Total Quality Management (TQM) merujuk pada konsep manajemen mutu yang mengandung kata-kata seperti "total", "kualitas", dan "manajemen", yang secara keseluruhan berarti pengelolaan mutu secara menyeluruh. Karena itu, manajemen mutu total sering juga dikenal dengan istilah Integrated Quality Management (IQM).

Menurut Candradewi dan Rahyuda (2019), kualitas adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Istilah "kualitas" sendiri memiliki makna yang luas dan dapat merujuk pada berbagai aspek abstrak, namun biasanya digunakan untuk menggambarkan karakteristik nyata seperti efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, daya tarik, dan sebagainya (Hasibuan et al., 2021).

TQM menekankan pentingnya kualitas di seluruh bagian organisasi, mulai dari pemasok hingga pelanggan akhir. Perhatian manajemen terhadap pengelolaan mutu sangat penting agar seluruh produk dan layanan yang diterima pelanggan dapat terus ditingkatkan. Menurut Abdelfattah dan Aboud (2020), TQM merupakan alat yang efektif untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dengan meningkatkan efisiensi bisnis secara menyeluruh.

Selain itu, Juran mengemukakan konsep Trilogi Juran, yaitu tiga proses manajerial utama dalam organisasi atau institusi yang berkaitan dengan pengelolaan mutu, yaitu: perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan peningkatan mutu. Menurut Juran, terdapat tiga proses manajerial utama yang dikenal dengan istilah Trilogi Juran, yaitu:

1. Perencanaan Kualitas (Quality Planning) Proses ini melibatkan identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan (customer). Hasil dari proses ini menjadi acuan dalam merancang produk atau layanan yang memiliki karakteristik tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Selanjutnya, pengetahuan ini disebarkan ke seluruh cabang perusahaan agar tercapai kepuasan pelanggan (customer satisfaction).
2. Pengendalian Kualitas (Quality Control) Pada tahap ini, produk atau layanan secara rutin diperiksa dan dievaluasi untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Masalah yang muncul akan segera diidentifikasi dan diselesaikan, misalnya jika terjadi kerusakan mesin, perbaikan dilakukan dengan cepat agar proses produksi tidak terganggu.

3. Peningkatan Kualitas (Quality Improvement) Merupakan proses berkelanjutan yang bertujuan mempertahankan dan meningkatkan mutu secara konsisten. Hal ini meliputi pengalokasian sumber daya, penugasan tenaga kerja khusus untuk proyek peningkatan mutu, pelatihan bagi karyawan yang terlibat, serta pemeliharaan mutu yang telah dicapai pada tahap sebelumnya (Fahrudin, A. A., 2020).

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Dr. Sudaryono (2017:97), penelitian kualitatif adalah penelitian yang berupaya menganalisis kehidupan sosial dengan menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atau interpretasi individu (informan) dalam konteks ilmiah. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling, tepatnya metode snowball sampling. Menurut Dr. Sudaryono (2017:183), snowball sampling adalah metode penarikan sampel di mana responden yang telah berhasil diperoleh diminta untuk menunjukkan responden lain secara berantai.

### 2. Wawancara

Penelitian ini menggunakan metode wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Wawancara merupakan teknik penelitian di mana pewawancara berdialog dengan responden secara langsung maupun tidak langsung (tatap muka) atau melalui media tertentu untuk memperoleh sumber data. Menurut Sugiono (2016:317), wawancara adalah pertemuan antara dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab, sehingga dapat membentuk pemahaman yang mendalam tentang suatu topik. Seluruh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dikumpulkan, dipelajari, dan dianalisis oleh peneliti. Hasil pengumpulan data kemudian disusun secara sistematis dan kronologis dalam artikel ini. Penjelasan hasil tersebut disampaikan berdasarkan urutan pencapaian tujuan penelitian.

### 3. Observasi

Artikel ini juga menggunakan metode observasi sebagai teknik pengumpulan data. Observasi merupakan cara mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung atau tidak langsung, serta mencatat hasil pengamatan menggunakan alat observasi (Sanjaya, 2013:270). Peneliti mengamati berbagai hal yang terjadi di sekitar objek penelitian untuk memperoleh data secara sistematis dan kronologis. Data hasil observasi ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam menentukan dan mencapai tujuan penelitian.

### 4. Sumber Data

**Tabel 1. Partisipan**

No.	Nama Lengkap	Jabatan	Jumlah
1	Wiffy Zalina Putri	Kepala Sekolah SB Sungai Buloh	1
2	Riri Harika	Guru SB Sungai Buloh	1
3	Siti Len Sfitri	Orang Tua Siswa	1
4	Luluk Putri	Siswa SB Sungai Buloh	1

Sanggar Bimbingan Sungai Buloh terletak Jalan Khalifah Zakaria 1, Sungai Buloh, Selangor, Malaysia

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil analisis data dan penelitian terkait penerapan Total Quality Management (TQM) dalam bidang pendidikan di Sanggar Bimbingan Sungai Buloh, terdapat beberapa tema pembahasan utama, yaitu mengenai layanan akademik, tantangan di era digital, serta pentingnya pengawasan (controlling) dalam menjaga kualitas pendidikan.

### Layanan Akademik

Peneliti melakukan wawancara terkait layanan akademik. Menurut Pakpahan (2021), layanan akademik adalah perbandingan antara bagaimana pelanggan atau pemangku kepentingan (stakeholders) merasakan layanan akademik yang diberikan dengan kualitas layanan akademik yang mereka harapkan. Jika kualitas layanan akademik yang dirasakan sama dengan atau lebih baik dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas. Sementara itu, menurut Lupiyoadi (2020), kualitas layanan akademik adalah sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat partisipan, yaitu kepala sekolah, guru, wali murid, dan siswa, layanan akademik di Sanggar Bimbingan Sungai Buloh dinilai sangat memadai bahkan melampaui harapan. Kepala sekolah mengungkapkan bahwa fasilitas seperti ruang belajar ber-AC, layanan antar-jemput siswa, dan kantin meskipun kecil telah tersedia untuk mendukung proses pembelajaran. Guru yang diwawancarai juga menegaskan komitmennya untuk memberikan layanan akademik sesuai standar yang diharapkan. Sementara itu, wali murid merasa terbantu dengan adanya layanan antar-jemput yang memudahkan akses siswa ke tempat belajar. Di sisi lain, siswa menyatakan bahwa fasilitas belajar yang memadai di Sanggar Bimbingan Sungai Buloh meningkatkan semangat mereka untuk belajar.

Secara keseluruhan, layanan akademik di Sanggar Bimbingan Sungai Buloh dinilai telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi para pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) berhasil dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan akademik. Temuan ini menegaskan bahwa layanan berkualitas tercipta dari keselarasan antara harapan stakeholders dan layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Dengan menjaga konsistensi serta terus beradaptasi terhadap kebutuhan di era digital, Sanggar Bimbingan Sungai Buloh dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pendidikannya di masa depan.

Peneliti Juga Melakukan Wawancara terkait Era digital yang ada di sanggar bimbingan Sungai Buloh, Di zaman digital ini, sangat mudah untuk menemukan informasi di internet. Pendidik dan orangtua perlu mengawasi serta membimbing anak-anak dalam mengakses informasi di era digital karena anak-anak belum mampu membedakan mana yang baik dan buruk.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan Total Quality Management (TQM) di Sanggar Bimbingan Sungai Buloh telah berhasil meningkatkan kualitas layanan pendidikan, khususnya dalam aspek layanan akademik. Layanan akademik di sanggar ini dinilai memadai bahkan melampaui harapan para pemangku kepentingan, seperti kepala sekolah, guru, wali murid, dan siswa. Fasilitas pendukung, komitmen tenaga pengajar, serta layanan tambahan seperti antar-jemput siswa menjadi faktor utama dalam menciptakan layanan yang

berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan TQM yang diterapkan efektif dalam menyelaraskan harapan pengguna dengan kualitas layanan yang diberikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahsan, Muhammad Nur. (2025). Penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Lembaga Pendidikan Swasta Islam : Resiliensi Terhadap Keterbatasan Anggaran. 6(1), 21–36.
- [2] Nugraha, Paulus. (2022). Penerapan Manajemen Mutu Terpadu. Dimensi Teknik Sipil, VOL. 2, NO(4), 65–70.
- [3] Wahyuni, Indra, Fangestu, Firli, Wanda, Amelia Ayu, & Asy, Hasyim. (2025). Penerapan Total Quality Management ( TQM ) dalam Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi di SMK Informatika Prima Unggul Tangerang Selatan. 5, 196–205.
- [4] Winingsih, S. Rahayu & L. H. (2020). Implementasi Total Quality Management (TQM) di Perguruan Tinggi. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 21(2).(4), 351–367. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v2i4.679>
- [5] Ahsanulhaq, M. (2019). Membentuk karakter religius peserta didik melalui metode pembiasaan. Jurnal Prakarsa Paedagogia, 2(1).
- [6] Kenmandola, D. (2022). Kualitas pendidikan di Indonesia.
- [7] Lindriany, J., Mahmudah, F. N., & Nasaruddin, D. M. (n.d.). TQM sebagai cara peningkatan mutu layanan akademik di STIT Muhammadiyah Tanjung Redeb.
- [8] Marpaung, F. N., Nadeak, B., & Naibaho, L. (2023). Teknik peningkatan mutu pendidikan. Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK), 5(1), 3761-3772.
- [9] Purnasari, P. D., & Sadewo, Y. D. (2021). Strategi pembelajaran pendidikan dasar di perbatasan pada era digital. Jurnal Basicedu, 5(5), 3089-3100.
- [10] Suwono, S., & Reza Rahmadi Hasibuan. (2022). Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja keuangan dengan kualitas kerja sebagai variabel mediasi pada perusahaan manufaktur. Jurnal E-Bis, 6(2), 606-619. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v6i2.1019>
- [11] Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran, J., Asmawati Teknologi Pembelajaran Pascasarjana Universitas Sultan Ageng Tirtayasa JIRaya Jakarta Km, L, & Kota Serang, P. (n.d.). LAYANAN AKADEMIK DAN KINERJA DOSEN PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PEMBELAJARAN PASCASARJANA (Monitoring and Evaluation for Improving Academic Services and Lecturer Performance of Postgraduate Learning Technology Study Programs.
- [12] Tuerah, F. F. R., Manancke, L., & Tawas, H. N. (2020). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Jurnal EMBA, (Vol. 422).
- [13] Hendrian, H. (2024). Analisis Total Quality Management (TQM) dalam manajemen pendidikan tinggi terhadap peningkatan mutu pendidikan Indonesia. Indo-MathEdu Intellectuals Journal, 5(2), 2146-2161.
- [14] Anwar, S. (2020). Implementasi total quality management (TQM) dalam bisnis pendidikan. EDUKA: Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Βππες, 4(2), 46-52.
- [15] Fahrudin, A. A. (2020). Implementasi Total Quality Management dalam meningkatkan mutu pendidikan di MA Mamba'ul Hisan Sidayu Gresik. JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management, 2(1), 1-12.
- [16] Sudaryono, D. (2017). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan mix method (hal. 97).