

JURNAL TAWAZUN
ISSN: 3064-206X

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PROSES BELAJAR
MENGAJAR DI MAN 1 NAGAN RAYA**

Rahmi Fadia, Tihalimah

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Email: rahmifadiaa@gmail.com, tihalimah@ar-raniry.ac.id

Abstract

Quality education implements Total Quality Management (TQM) to improve effective teaching and learning processes and focus on student satisfaction. MAN 1 Nagan Raya has demonstrated the application of TQM principles in various programs, but several aspects still require strengthening, such as increasing student participation in the educational process and a better quality management system to continuously improve learning quality. The objectives of this study are: (1) To determine the principles of Total Quality Management in the teaching and learning process at MAN 1 Nagan Raya, (2) To determine the role of teachers in the teaching and learning process through the application of Total Quality Management at MAN 1 Nagan Raya, (3) To determine the challenges faced by teachers in the teaching and learning process through the application of Total Quality Management at MAN 1 Nagan Raya. The research method used is descriptive qualitative with the research subjects being the Principal of MAN 1 Nagan Raya, the Deputy Head of Curriculum, and two teachers. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out through data collection, data reduction, presentation, drawing conclusions, and testing data validity. The results of the study indicate that (1) the implementation of Total Quality Management principles at MAN 1 Nagan Raya has been effective in the teaching and learning process through the application of four main principles of TQM, namely customer satisfaction, respect for everyone, fact-based management, and continuous improvement. (2) the role of teachers is very strategic in supporting the implementation of TQM supported by training, technical guidance, and the use of technology that strengthens teacher capacity. (3) Challenges in implementing TQM include limited infrastructure, low mastery of technology, diverse student characteristics, and the influence of external factors from the surrounding environment.

Keywords: Implementation, Total Quality Management, Teaching and Learning Process

Abstrak

Pendidikan berkualitas menerapkan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan proses belajar mengajar yang efektif dan berorientasi pada kepuasan siswa. MAN 1 Nagan Raya telah menunjukkan indikasi penerapan prinsip-prinsip TQM dalam berbagai program, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penguatan seperti perlunya peningkatan partisipasi siswa dalam proses pendidikan dan sistem manajemen mutu yang lebih baik agar kualitas pembelajaran dapat terus ditingkatkan. Tujuan penelitian ini (1) Untuk mengetahui prinsip *Total*

Quality Management dalam proses belajar mengajar di MAN 1 Nagan Raya, (2) Untuk mengetahui peran guru dalam proses belajar mengajar melalui penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya, (3) Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi guru dalam proses belajar mengajar melalui penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian Kepala MAN 1 Nagan raya, Wakil kepala bidang kurikulum, dan 2 orang guru, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian, penarikan kesimpulan dan dilakukan uji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan (1) Implementasi prinsip-prinsip *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya telah berjalan secara efektif dalam proses belajar mengajar melalui penerapan empat prinsip utama TQM yaitu kepuasan pelanggan, rasa hormat terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. (2) Peran guru sangat strategis dalam mendukung implementasi TQM didukung oleh pelatihan, bimbingan teknis, dan pemanfaatan teknologi yang memperkuat kapasitas guru. (3) Tantangan dalam penerapan TQM meliputi keterbatasan infrastruktur, rendahnya penguasaan teknologi, keberagaman karakteristik peserta didik, serta pengaruh faktor eksternal dari lingkungan sekitar.

Kata Kunci: Penerapan, *Total Quality Management*, Proses Belajar Mengajar

A. Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin kompetitif, kualitas menjadi faktor utama bagi keberhasilan sebuah organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Kualitas tidak hanya dipahami sebagai hasil akhir, tetapi juga sebagai proses berkelanjutan yang melibatkan seluruh komponen dalam organisasi. Pendidikan sebagai institusi pengembang sumber daya manusia memiliki tanggung jawab besar dalam menghasilkan lulusan yang unggul, berdaya saing, dan berintegritas tinggi. Oleh sebab itu, lembaga pendidikan perlu mengadopsi sistem manajemen yang berorientasi pada mutu secara menyeluruh agar mampu menjawab tantangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Salah satu pendekatan manajemen yang relevan untuk tujuan tersebut adalah *Total Quality Management* (TQM).

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu merupakan pendekatan sistematis yang menekankan pada peningkatan kualitas secara terus-menerus melalui partisipasi seluruh anggota organisasi. Konsep ini mengedepankan tiga elemen utama, yaitu "total", "quality", dan "management", yang berarti upaya peningkatan mutu dilakukan oleh seluruh pihak secara menyeluruh dan terencana dengan melibatkan seluruh komponen organisasi. Dalam konteks pendidikan, TQM bertujuan menciptakan proses belajar mengajar yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan peserta didik sebagai pelanggan utama lembaga pendidikan.

Implementasi TQM dalam lembaga pendidikan Islam menjadi semakin penting mengingat madrasah memiliki peran strategis dalam membentuk karakter peserta didik yang beriman, berilmu, dan berakhhlak mulia. Namun demikian, pelaksanaan TQM di lingkungan pendidikan Islam masih menghadapi tantangan, baik dari segi manajerial, sumber daya

manusia, maupun sarana pendukung. TQM dalam pendidikan menuntut perubahan paradigma, dari sistem pengajaran konvensional yang berpusat pada guru menuju sistem pembelajaran yang berorientasi pada siswa (student centered learning). Dalam sistem ini, guru tidak hanya berperan sebagai penyampai ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai fasilitator, pembimbing, dan motivator dalam menciptakan suasana belajar yang aktif dan bermakna.

Penerapan TQM di dunia pendidikan pada dasarnya memiliki sasaran utama untuk meminimalkan kesenjangan dalam berbagai aspek akademik dan meningkatkan kualitas pembelajaran. Upaya peningkatan mutu pendidikan melalui TQM dilakukan dengan menekankan pada tiga dimensi utama, yaitu kualitas proses pembelajaran, kualitas materi ajar, dan kualitas hasil belajar. Ketiga dimensi ini menjadi indikator penting dalam menentukan keberhasilan pendidikan. Dalam konteks lembaga pendidikan Islam, TQM tidak hanya difokuskan pada peningkatan aspek akademik, tetapi juga pada penguatan nilai-nilai spiritual dan moral peserta didik, yang menjadi ciri khas pendidikan berbasis keislaman.

Pendidikan Islam di Indonesia, termasuk Madrasah Aliyah Negeri (MAN), memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional yang menekankan pada pembentukan manusia seutuhnya. Pemerintah melalui berbagai kebijakan, seperti Kurikulum 2013 dan Kurikulum Merdeka, telah mendorong lembaga pendidikan untuk mengimplementasikan pendekatan pembelajaran yang berorientasi pada mutu. Hal ini sejalan dengan prinsip TQM yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan (*Continuous improvement*), komitmen terhadap kualitas, dan partisipasi seluruh unsur sekolah dalam proses manajemen mutu.

MAN 1 Nagan Raya sebagai lembaga pendidikan Islam tingkat menengah atas telah menunjukkan komitmen terhadap penerapan prinsip-prinsip TQM dalam kegiatan belajar mengajar. Berdasarkan hasil observasi, penerapan TQM di madrasah ini tercermin melalui beberapa program unggulan seperti pelatihan berkelanjutan bagi guru, supervisi pembelajaran secara terjadwal, evaluasi kinerja berdasarkan data hasil belajar siswa, serta peningkatan sarana dan prasarana pembelajaran yang mendukung aktivitas belajar aktif dan kreatif. Selain itu, madrasah juga mengembangkan berbagai kegiatan ko-kurikuler dan ekstrakurikuler seperti Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila (P5), budidaya ikan lele, dan keterampilan vokasional lainnya yang tidak hanya menumbuhkan kompetensi siswa tetapi juga mengasah nilai tanggung jawab, kemandirian, dan kerja sama.

Kepemimpinan kepala madrasah dan kolaborasi antar guru menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi TQM di MAN 1 Nagan Raya. Budaya kerja kolaboratif, komunikasi terbuka, serta evaluasi berkelanjutan menjadi bagian dari proses manajemen mutu yang diterapkan. Namun demikian, beberapa tantangan masih dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya penguasaan teknologi informasi di kalangan tenaga pendidik, serta perlunya peningkatan partisipasi aktif siswa dalam proses pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penerapan TQM telah berjalan dengan baik, masih diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan agar manajemen mutu dapat berjalan secara

lebih optimal.

Dalam kerangka tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* dalam proses belajar mengajar di MAN 1 Nagan Raya. Fokus penelitian mencakup tiga aspek utama, yaitu: (1) prinsip-prinsip TQM yang diterapkan dalam pembelajaran, (2) peran guru dalam mendukung pelaksanaan TQM, dan (3) tantangan yang dihadapi guru dalam proses belajar mengajar berbasis TQM. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan teori manajemen pendidikan, khususnya dalam penerapan TQM di lembaga pendidikan Islam.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman mengenai penerapan manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikan. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi madrasah dalam meningkatkan mutu pembelajaran, menjadi pedoman bagi guru dalam melaksanakan tugas secara profesional, serta memperkuat sistem manajemen mutu pendidikan berbasis nilai-nilai Islam. Dengan demikian, penerapan *Total Quality Management* diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses belajar mengajar, tetapi juga menghasilkan peserta didik yang unggul, berkarakter, dan siap menghadapi tantangan zaman modern tanpa kehilangan jati diri keislamannya.

B. Tinjauan Pustaka

Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu merupakan pendekatan manajerial yang menekankan pada perbaikan kualitas secara menyeluruh dan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh komponen dalam organisasi. Dalam dunia pendidikan, TQM dipandang sebagai filosofi dan strategi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan melalui keterlibatan aktif seluruh pihak, baik kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, siswa, maupun masyarakat.

Menurut Sallis (2011), *Total Quality Management* merupakan suatu filosofi perbaikan berkelanjutan yang menyediakan seperangkat alat praktis bagi lembaga pendidikan untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan serta harapan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, pelanggan tidak hanya berarti peserta didik, tetapi juga orang tua, masyarakat, dan pihak pengguna lulusan. Dengan penerapan TQM, lembaga pendidikan diarahkan untuk berorientasi pada kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu proses belajar mengajar, efektivitas pengelolaan, serta relevansi hasil pendidikan terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Mulyadi (1998), TQM merupakan suatu sistem manajemen yang menempatkan manusia sebagai pusat penggerak utama dan berorientasi pada kepuasan pelanggan secara konsisten. Penerapan TQM menuntut adanya budaya organisasi yang adaptif terhadap perubahan, penggunaan data dan fakta dalam

pengambilan keputusan, serta kolaborasi yang sinergis antar unsur lembaga pendidikan. Dengan demikian, TQM tidak hanya sekadar strategi administrasi, tetapi juga merupakan filosofi yang membentuk pola pikir, sikap, dan perilaku seluruh warga sekolah terhadap mutu.

Dalam perspektif lembaga pendidikan Islam, penerapan TQM memiliki arti yang lebih luas karena mutu tidak hanya diukur dari aspek akademik, tetapi juga dari segi moral dan spiritual. Kualitas pendidikan Islam ditentukan oleh keseimbangan antara kemampuan intelektual, emosional, dan spiritual yang harus ditanamkan kepada peserta didik. Oleh karena itu, penerapan TQM di lembaga pendidikan Islam tidak hanya menekankan pada hasil belajar (output), tetapi juga pada proses pembentukan karakter yang berlandaskan nilai-nilai keislaman seperti kejujuran, tanggung jawab, disiplin, dan kerja sama.

TQM dalam lembaga pendidikan menuntut keterlibatan semua pihak secara menyeluruh. Kepala sekolah sebagai pemimpin manajemen mutu berperan dalam merancang kebijakan, sedangkan guru menjadi pelaksana utama yang menerapkan prinsip mutu dalam kegiatan pembelajaran. Selain itu, partisipasi siswa juga menjadi bagian penting karena mereka merupakan penerima layanan sekaligus mitra aktif dalam mencapai tujuan pembelajaran.

Dengan kata lain, *Total Quality Management* dapat dipahami sebagai pendekatan sistemik dan integratif yang berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan secara terus-menerus dengan fokus utama pada kepuasan pelanggan, partisipasi total seluruh komponen, dan perbaikan berkesinambungan (*Continuous improvement*). Dalam konteks lembaga pendidikan Islam seperti MAN 1 Nagan Raya, konsep ini sejalan dengan nilai-nilai Islam yang mengajarkan ihsan, yakni bekerja dengan sungguh-sungguh untuk menghasilkan yang terbaik serta prinsip islah atau perbaikan yang berkelanjutan.

Implementasi Total Quality Management di Lembaga Pendidikan Islam

Penerapan TQM dalam lembaga pendidikan Islam memerlukan strategi yang sistematis agar setiap elemen organisasi dapat bergerak dalam satu arah untuk mencapai tujuan mutu. Menurut Hardjosoedarmo (2004), implementasi TQM tidak bisa dilakukan secara instan, tetapi harus melalui tahapan yang terencana mulai dari komitmen pimpinan, pembentukan budaya mutu, hingga pengendalian proses secara berkelanjutan.

Dalam konteks madrasah, implementasi TQM mencakup beberapa tahapan penting. Pertama, menanamkan filosofi kualitas pada seluruh warga madrasah. Kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan harus memahami bahwa peningkatan mutu bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi merupakan kebutuhan moral dan profesional. Kedua, membangun kepemimpinan yang berorientasi pada mutu. Pemimpin lembaga pendidikan Islam perlu memberikan contoh nyata dalam

mengutamakan kualitas, menghargai ide-ide inovatif, dan memberikan dukungan terhadap setiap bentuk perbaikan yang muncul dari bawah (bottom-up improvement).

Ketiga, melakukan pelatihan dan pemberdayaan (empowerment) bagi guru serta staf agar memiliki kemampuan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Prinsip partisipatif ini menjadi inti dari TQM karena setiap anggota lembaga dianggap memiliki kontribusi penting dalam keberhasilan organisasi. Keempat, melakukan evaluasi secara sistematis terhadap proses pembelajaran maupun kinerja lembaga melalui data yang terukur. Pengambilan keputusan berbasis fakta ini memungkinkan lembaga untuk melakukan analisis terhadap kelemahan dan merancang langkah perbaikan yang konkret.

Dalam lembaga pendidikan Islam, implementasi TQM juga dihubungkan dengan nilai-nilai keagamaan seperti kejujuran, amanah, dan tanggung jawab. Setiap upaya peningkatan mutu bukan hanya dilihat sebagai strategi organisasi, melainkan sebagai bentuk ibadah dan tanggung jawab moral terhadap peserta didik dan masyarakat. Dengan demikian, madrasah dapat membangun budaya mutu yang tidak hanya unggul dalam aspek akademik, tetapi juga dalam pembinaan akhlak dan karakter.

Strategi Implementasi TQM dalam Proses Pembelajaran

Strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam proses pembelajaran di madrasah merupakan langkah penting untuk mewujudkan sistem pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Strategi ini dimulai dengan perencanaan pembelajaran yang berorientasi pada mutu. Guru perlu menyusun rencana pelaksanaan pembelajaran yang matang dengan mempertimbangkan kebutuhan peserta didik, karakteristik materi ajar, serta tujuan pendidikan madrasah. Perencanaan ini harus mengakomodasi aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik siswa agar kegiatan belajar tidak hanya menekankan pada pengetahuan, tetapi juga pada sikap dan keterampilan. Rencana pembelajaran yang baik juga harus fleksibel agar dapat disesuaikan dengan kondisi nyata di lapangan dan perkembangan karakter peserta didik.

Selain itu, pelaksanaan pembelajaran harus dilakukan secara efektif, inovatif, dan berorientasi pada hasil belajar yang bermakna. Guru diharapkan mampu menerapkan berbagai pendekatan pembelajaran aktif seperti *Project-based learning*, *Contextual teaching and learning*, maupun pembelajaran berbasis kolaborasi. Penggunaan metode tersebut dapat meningkatkan partisipasi siswa serta menciptakan suasana belajar yang interaktif dan menyenangkan. Dalam konteks madrasah, pelaksanaan pembelajaran tidak terlepas dari nilai-nilai Islam yang menekankan keseimbangan antara ilmu pengetahuan dan akhlak. Oleh karena itu, setiap proses pembelajaran harus disertai penanaman nilai-nilai keagamaan, kedisiplinan, dan tanggung jawab moral agar peserta didik tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga berakhlak mulia.

Evaluasi menjadi bagian penting dalam strategi penerapan TQM. Evaluasi dalam sistem TQM bukan hanya sekadar menilai hasil akhir, melainkan juga meninjau kembali proses yang telah dilaksanakan untuk menemukan kelemahan dan merancang perbaikan. Guru perlu melakukan refleksi terhadap efektivitas metode yang digunakan, tingkat ketercapaian tujuan pembelajaran, serta kepuasan peserta didik terhadap kegiatan belajar. Evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan memungkinkan lembaga pendidikan untuk terus memperbaiki diri sehingga mutu pembelajaran dapat meningkat dari waktu ke waktu.

Peningkatan profesionalisme guru juga merupakan bagian integral dari penerapan TQM. Guru dituntut untuk terus mengembangkan kompetensinya melalui berbagai pelatihan, seminar, dan kegiatan ilmiah yang relevan. Guru yang profesional akan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi pendidikan, mengelola kelas secara efektif, dan menciptakan pembelajaran yang inovatif. Selain itu, lembaga pendidikan juga perlu memberikan dukungan dalam bentuk supervisi akademik, penghargaan atas kinerja, serta lingkungan kerja yang kondusif agar guru memiliki motivasi tinggi dalam menjalankan perannya.

Budaya mutu menjadi elemen kunci dalam strategi implementasi TQM di madrasah. Budaya ini mencerminkan komitmen seluruh warga madrasah terhadap peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Kepala madrasah harus mampu menjadi teladan dalam membangun budaya mutu melalui sikap terbuka terhadap kritik, keinginan untuk terus belajar, serta kemampuan memotivasi seluruh staf agar berorientasi pada hasil terbaik. Budaya mutu yang kuat akan menciptakan sinergi antara pimpinan, guru, siswa, dan masyarakat, sehingga lembaga pendidikan dapat berkembang secara berkelanjutan sesuai prinsip *Continuous improvement*.

Dengan demikian, strategi penerapan *Total Quality Management* dalam proses pembelajaran tidak hanya bertumpu pada aspek teknis dan administratif, tetapi juga menekankan pembentukan kesadaran bersama bahwa mutu adalah tanggung jawab setiap individu dalam lembaga pendidikan. Melalui perencanaan yang matang, pelaksanaan yang inovatif, evaluasi berkelanjutan, dan penguatan budaya mutu, madrasah dapat mewujudkan sistem pembelajaran yang efektif, adaptif, dan bernilai spiritual tinggi.

Implikasi Penerapan TQM terhadap Mutu Pembelajaran

Penerapan TQM membawa dampak positif terhadap peningkatan mutu pembelajaran di madrasah. Secara umum, TQM mendorong terciptanya proses pembelajaran yang lebih terstruktur, partisipatif, dan berorientasi pada hasil yang bermakna. Guru menjadi lebih reflektif dan terbuka terhadap umpan balik, siswa menjadi lebih aktif dalam proses belajar, dan lembaga pendidikan secara keseluruhan menjadi lebih adaptif terhadap perubahan.

Dalam jangka panjang, penerapan TQM dapat meningkatkan reputasi madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam yang unggul dalam kualitas akademik maupun karakter. Madrasah yang menerapkan prinsip mutu terpadu juga lebih mampu menghadapi tantangan era digital dan memenuhi harapan masyarakat terhadap pendidikan yang bermutu tinggi, islami, dan berdaya saing global.

Dengan demikian, penerapan *Total Quality Management* dalam proses belajar mengajar bukan hanya menjadi strategi peningkatan mutu, tetapi juga sebagai wujud nyata dari tanggung jawab moral lembaga pendidikan Islam dalam melahirkan generasi berilmu, berakhlak, dan siap menghadapi perkembangan zaman.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami secara mendalam fenomena sosial yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menggambarkan bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam proses belajar mengajar di MAN 1 Nagan Raya dilakukan secara nyata, alami, dan kontekstual. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna di balik tindakan dan perilaku manusia yang terjadi dalam konteks tertentu. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna dari pengalaman para informan dan menafsirkan bagaimana prinsip-prinsip TQM diimplementasikan dalam proses pembelajaran di madrasah tersebut.

Jenis penelitian deskriptif dipilih karena penelitian ini tidak berupaya menguji hipotesis atau membangun teori baru, melainkan memaparkan keadaan yang sebenarnya terjadi di lapangan. Tujuan utamanya adalah menggambarkan kondisi penerapan prinsip TQM di lingkungan pendidikan Islam serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses tersebut. Pendekatan deskriptif kualitatif juga memungkinkan peneliti menyajikan data yang kaya konteks, mencakup pandangan, sikap, dan perilaku para pelaku pendidikan dalam menjalankan manajemen mutu di madrasah.

Objek penelitian ini adalah penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* dalam proses belajar mengajar di MAN 1 Nagan Raya, sedangkan subjek penelitian meliputi Kepala Madrasah, Wakil Kepala Bidang Kurikulum, dan dua orang guru yang aktif dalam kegiatan pembelajaran. Pemilihan subjek dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik ini digunakan agar peneliti dapat memperoleh informasi dari pihak yang benar-benar memahami dan mengalami langsung proses implementasi TQM di madrasah. Informan utama dipilih karena mereka memiliki peran strategis dalam pengelolaan mutu pembelajaran dan kebijakan madrasah.

Lokasi penelitian berada di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Nagan Raya, Kabupaten Nagan Raya, Provinsi Aceh. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja karena

madrasah ini dikenal sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam yang berupaya menerapkan prinsip manajemen mutu dalam kegiatan pembelajaran. MAN 1 Nagan Raya juga memiliki struktur organisasi dan budaya sekolah yang mendukung penerapan nilai-nilai perbaikan berkelanjutan (*Continuous improvement*), seperti pelaksanaan supervisi akademik, pembinaan guru secara periodik, dan pengembangan kegiatan ko-kurikuler. Lingkungan madrasah yang kondusif serta partisipasi aktif tenaga pendidik menjadi alasan kuat mengapa lokasi ini dipilih sebagai fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama (key instrument). Hal ini berarti peneliti menjadi perancang, pengumpul, penganalisis, sekaligus penafsir data selama proses penelitian berlangsung. Keterlibatan langsung peneliti dalam situasi alami di madrasah membantu memperkuat pemahaman terhadap konteks sosial dan budaya lembaga pendidikan yang diteliti. Untuk membantu proses pengumpulan data, peneliti juga menggunakan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumen resmi madrasah.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai penerapan TQM dalam proses pembelajaran. Peneliti mengamati bagaimana guru melaksanakan kegiatan belajar mengajar, interaksi antar siswa, serta peran kepala madrasah dalam menciptakan budaya mutu di lingkungan sekolah. Observasi dilakukan baik secara partisipatif maupun nonpartisipatif agar peneliti dapat menangkap dinamika perilaku yang muncul secara alami tanpa mengganggu aktivitas pembelajaran.

Untuk menjamin keabsahan data (validitas dan reliabilitas), penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan seperti kepala madrasah, wakil kurikulum, dan guru, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik ini bertujuan memperkuat keandalan temuan agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi nyata. Selain itu, peneliti juga melakukan member checking dengan mengonfirmasi hasil interpretasi data kepada informan untuk memastikan tidak terjadi kesalahpahaman atau bias penafsiran.

Penelitian ini dilakukan selama beberapa minggu dengan jadwal pengumpulan data yang terencana. Peneliti menjaga etika penelitian dengan meminta izin resmi kepada pihak madrasah, menjelaskan tujuan penelitian, serta menjaga kerahasiaan identitas para informan. Pendekatan etis ini penting agar penelitian tidak hanya menghasilkan data yang valid, tetapi juga menghormati hak dan kenyamanan pihak yang diteliti.

Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang terstruktur dan berlandaskan prinsip-prinsip keilmuan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana *Total Quality Management* diterapkan dalam proses belajar mengajar di MAN 1 Nagan Raya. Lebih dari itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan mutu pendidikan Islam di

masa depan, dengan menekankan pentingnya sinergi antara kepemimpinan madrasah, profesionalisme guru, serta partisipasi seluruh warga sekolah dalam membangun budaya mutu yang berkelanjutan.

D. Hasil Penelitian

Penerapan Prinsip Total Quality Management (TQM) dalam Proses Belajar Mengajar di MAN 1 Nagan Raya

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di MAN 1 Nagan Raya, dapat diketahui bahwa penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dalam proses belajar mengajar telah berlangsung secara sistematis dan terarah. Meskipun belum sepenuhnya sempurna, madrasah ini telah berupaya mengimplementasikan empat prinsip utama TQM, yaitu kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap individu, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkelanjutan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman dalam seluruh kegiatan pendidikan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pembelajaran.

Prinsip kepuasan pelanggan di MAN 1 Nagan Raya diwujudkan melalui upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik sebagai pengguna utama jasa pendidikan. Kepala madrasah menegaskan bahwa peserta didik merupakan fokus utama dalam setiap kegiatan pembelajaran. Kepuasan siswa menjadi ukuran penting bagi keberhasilan pelaksanaan program belajar mengajar. Hal ini terlihat dari bagaimana guru berusaha memahami karakteristik, minat, dan potensi peserta didik secara individual. Dalam observasi yang dilakukan, guru tampak berupaya menciptakan suasana belajar yang kondusif, menyenangkan, dan interaktif. Pembelajaran tidak lagi bersifat satu arah, melainkan mengedepankan partisipasi aktif siswa melalui kegiatan diskusi, presentasi, dan kerja kelompok.



Gambar 1. Kegiatan Rapat Penyampaian Hasil Rakernas dan Arah kebijakan Menteri Agama kepada ASN dan Non ASN di MAN 1 Nagan Raya

Selain itu, kepuasan pelanggan juga tercermin dari layanan pendidikan yang diberikan madrasah di luar kelas. Misalnya, adanya program pembinaan karakter, kegiatan ekstrakurikuler, dan pengembangan keterampilan vokasional seperti budidaya ikan lele dan pelatihan kewirausahaan. Program-program ini bertujuan membentuk peserta didik yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga memiliki keterampilan hidup dan kepekaan sosial. Kepala madrasah menyebutkan bahwa setiap program dirancang berdasarkan aspirasi dan kebutuhan siswa, yang diperoleh melalui forum musyawarah, rapat OSIS, dan evaluasi rutin akhir semester. Pendekatan ini menunjukkan bahwa MAN 1 Nagan Raya telah menempatkan siswa sebagai mitra aktif dalam pengambilan keputusan pendidikan, sejalan dengan prinsip TQM yang menekankan *Customer focus*.

Prinsip berikutnya, yaitu penghargaan terhadap setiap individu, juga diimplementasikan dengan baik di MAN 1 Nagan Raya. Kepala madrasah memberikan perhatian besar terhadap kesejahteraan, pengembangan diri, dan motivasi guru maupun tenaga kependidikan. Guru diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan profesional, workshop kurikulum, dan kegiatan Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) baik di tingkat kabupaten maupun provinsi. Setiap guru juga dilibatkan dalam penyusunan kebijakan pembelajaran dan pengembangan kurikulum madrasah, sehingga muncul rasa memiliki terhadap lembaga tempat mereka bekerja.



Gambar 2. Penghargaan Juara III MAN Inovasi dari Kakanwil Kemenag Aceh

Dalam konteks hubungan antara guru dan siswa, penghargaan terhadap individu tercermin dari cara guru memperlakukan peserta didik dengan sikap adil, menghargai perbedaan kemampuan, dan mendorong partisipasi aktif tanpa diskriminasi. Guru memahami bahwa setiap siswa memiliki latar belakang dan potensi yang berbeda, sehingga strategi pembelajaran disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Misalnya, bagi siswa yang berprestasi diberikan kesempatan untuk menjadi mentor sebaya (*Peer tutor*), sedangkan bagi siswa yang mengalami kesulitan belajar diberikan bimbingan khusus di luar jam pelajaran. Pendekatan yang humanis ini menciptakan hubungan yang harmonis antara guru dan siswa, serta membentuk iklim belajar yang positif dan inklusif.

Prinsip ketiga, yaitu manajemen berdasarkan fakta (*Fact-based management*), diterapkan melalui kebijakan madrasah yang menekankan pentingnya data dan bukti dalam setiap proses pengambilan keputusan. Kepala madrasah menjelaskan bahwa setiap evaluasi program dilakukan berdasarkan hasil observasi, laporan pembelajaran, dan hasil belajar

siswa. Data absensi, nilai, serta hasil supervisi guru dikompilasi secara berkala dan menjadi dasar dalam menyusun strategi perbaikan. Misalnya, apabila hasil ujian siswa menurun pada satu mata pelajaran, maka dilakukan analisis terhadap metode pembelajaran, tingkat kesulitan soal, dan motivasi belajar siswa. Hasil analisis tersebut kemudian dijadikan bahan diskusi antara guru dan wakil kepala bidang kurikulum untuk menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Selain itu, dalam kegiatan pembelajaran, guru juga melakukan pengambilan keputusan berbasis data melalui evaluasi formatif dan sumatif. Guru menggunakan berbagai instrumen penilaian seperti lembar observasi, kuis, dan penugasan proyek untuk memantau kemajuan belajar siswa. Hasil evaluasi tidak hanya digunakan untuk menentukan nilai akhir, tetapi juga untuk memperbaiki proses belajar selanjutnya. Pendekatan berbasis data ini sesuai dengan karakteristik manajemen mutu, di mana setiap tindakan didasarkan pada informasi yang valid dan objektif, bukan hanya pada intuisi atau kebiasaan.

Prinsip keempat, yaitu perbaikan berkelanjutan (*Continuous improvement*), menjadi nilai inti dalam sistem manajemen mutu di MAN 1 Nagan Raya. Kepala madrasah menekankan pentingnya semangat untuk terus memperbaiki kualitas layanan pendidikan, baik dari aspek pembelajaran, administrasi, maupun pengelolaan sumber daya manusia. Perbaikan dilakukan secara bertahap dan terencana melalui mekanisme evaluasi rutin. Misalnya, setelah setiap semester berakhir, madrasah mengadakan rapat refleksi bersama seluruh guru untuk membahas pencapaian dan kendala yang dihadapi selama proses pembelajaran. Dari hasil rapat tersebut, ditetapkan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pembelajaran pada semester berikutnya.

Selain itu, guru juga didorong untuk melakukan inovasi dalam metode mengajar. Beberapa guru mengintegrasikan teknologi informasi seperti penggunaan *Google Classroom* dan *PowerPoint* interaktif untuk membuat pembelajaran lebih menarik. Madrasah juga mengadakan kegiatan pelatihan internal seperti *Lesson study* dan *peer observation*, di mana guru dapat saling berbagi pengalaman dan memberikan masukan terhadap proses pembelajaran rekan sejawatnya.

Semangat perbaikan berkelanjutan ini tidak hanya terjadi di tingkat guru, tetapi juga di tingkat manajemen madrasah. Kepala madrasah secara rutin melakukan peninjauan ulang terhadap visi, misi, dan program kerja agar tetap relevan dengan kebutuhan zaman. Upaya ini mencerminkan adanya kesadaran bahwa mutu pendidikan bukanlah hasil akhir, melainkan proses yang terus diperbarui dari waktu ke waktu.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya telah berjalan secara konsisten dan terarah. Keempat prinsip utama TQM, kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap individu, manajemen berbasis fakta, dan perbaikan berkelanjutan telah terimplementasi dalam aktivitas pembelajaran maupun kebijakan kelembagaan. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan sumber daya, semangat seluruh warga madrasah untuk terus memperbaiki mutu menunjukkan bahwa budaya kualitas sudah mulai tertanam kuat dalam

sistem pendidikan di MAN 1 Nagan Raya.

Peran Guru dalam Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 1 Nagan Raya

Guru merupakan ujung tombak pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 1 Nagan Raya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peran guru sangat dominan dalam mengimplementasikan nilai-nilai mutu di ruang kelas maupun di lingkungan madrasah secara keseluruhan. Guru tidak hanya bertanggung jawab dalam penyampaian materi pelajaran, tetapi juga menjadi agen perubahan (*Change agent*) yang berperan aktif dalam membangun budaya mutu, membimbing peserta didik, serta memastikan setiap kegiatan belajar mengajar mencerminkan prinsip-prinsip TQM.

Dalam konteks penerapan TQM, guru di MAN 1 Nagan Raya menjalankan peran strategis sebagai perencana, pelaksana, pengendali, dan evaluator proses pembelajaran. Sebagai perencana, guru merancang kegiatan belajar dengan mempertimbangkan kebutuhan, minat, dan kemampuan siswa. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) disusun tidak hanya untuk memenuhi kewajiban administratif, tetapi benar-benar dijadikan pedoman dalam menciptakan pembelajaran yang efektif dan berorientasi pada mutu. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu guru, setiap awal semester para guru melakukan koordinasi untuk menyusun perangkat ajar yang sesuai dengan karakteristik siswa serta menyesuaikan dengan arah kebijakan kurikulum madrasah. Dalam proses penyusunan tersebut, guru didorong untuk mengembangkan ide-ide inovatif agar pembelajaran menjadi menarik dan bermakna bagi peserta didik.

Sebagai pelaksana pembelajaran, guru berupaya mengaplikasikan metode pembelajaran yang aktif, kreatif, dan kontekstual. Berdasarkan hasil observasi di kelas, sebagian besar guru telah menggunakan variasi metode seperti diskusi kelompok, presentasi, pembelajaran berbasis proyek (*Project-based learning*), dan pendekatan kontekstual (*Contextual teaching and learning*). Guru tidak hanya menyampaikan materi pelajaran, tetapi juga mengajak siswa untuk berpikir kritis, bekerja sama, dan menghubungkan pelajaran dengan situasi kehidupan nyata. Dalam proses pembelajaran, guru juga menanamkan nilai-nilai keislaman seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan kejujuran. Misalnya, sebelum memulai pelajaran guru membiasakan membaca doa bersama dan mengaitkan materi dengan hikmah yang terdapat dalam ajaran Islam.

Peran guru sebagai pelaksana juga tampak dalam kemampuannya menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan inklusif. Guru memahami bahwa keberhasilan pembelajaran tidak hanya ditentukan oleh penguasaan materi, tetapi juga oleh kemampuan menciptakan interaksi yang positif dengan peserta didik. Guru di MAN 1 Nagan Raya menggunakan pendekatan yang persuasif dan empatik dalam berinteraksi dengan siswa. Hal ini terlihat dari cara guru memberikan bimbingan, mendengarkan keluhan siswa, serta memberikan umpan balik yang membangun. Sikap terbuka dan ramah yang ditunjukkan guru membuat peserta didik merasa dihargai dan termotivasi untuk belajar dengan sungguh-

sungguh.



Gambar 3. Proses Belajar Mengajar di Lab Komputer

Sebagai pengendali, guru berperan dalam memastikan bahwa proses pembelajaran berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Guru melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pembelajaran di kelas, mengelola waktu dengan baik, serta menjaga kedisiplinan peserta didik. Selain itu, guru juga berkoordinasi dengan wakil kepala bidang kurikulum untuk memantau pelaksanaan program pembelajaran di tingkat madrasah. Berdasarkan hasil wawancara, guru secara rutin melakukan rapat mingguan untuk mengevaluasi kendala yang dihadapi dalam kegiatan belajar, seperti keterbatasan sarana pembelajaran, tingkat partisipasi siswa, dan efektivitas metode yang digunakan. Melalui kegiatan ini, guru dapat memperbaiki strategi pengajaran agar lebih sesuai dengan kebutuhan siswa.



Gambar 4. Pembelajaran di Lab Komputer Menggunakan Infokus

Peran guru sebagai evaluator tampak dalam kegiatan penilaian hasil belajar dan refleksi pembelajaran. Evaluasi tidak hanya dilakukan di akhir pembelajaran, tetapi juga selama proses berlangsung. Guru menggunakan berbagai instrumen penilaian seperti tes formatif, penugasan proyek, observasi perilaku, serta portofolio siswa. Hasil evaluasi kemudian dianalisis untuk melihat tingkat pencapaian kompetensi dan memahami area yang perlu diperbaiki. Guru juga memberikan umpan balik secara langsung kepada siswa mengenai kemajuan belajar mereka. Berdasarkan hasil observasi, beberapa guru bahkan mengadakan sesi refleksi bersama siswa di akhir minggu untuk membahas pengalaman

belajar, hambatan yang dihadapi, dan ide-ide untuk perbaikan di pertemuan berikutnya.

Selain empat peran utama tersebut, guru juga berfungsi sebagai pembimbing dan motivator bagi peserta didik. Guru tidak hanya mentransfer pengetahuan, tetapi juga menumbuhkan nilai-nilai spiritual dan moral. Dalam wawancara, salah satu guru menyebutkan bahwa “setiap proses belajar harus dimulai dengan niat yang baik, karena mengajar dan belajar adalah bagian dari ibadah.” Pernyataan ini menunjukkan bahwa guru memahami esensi pendidikan Islam yang menempatkan pembelajaran sebagai amal yang bernilai ibadah. Melalui pendekatan spiritual ini, guru membangun kedekatan emosional dengan siswa sehingga suasana kelas menjadi harmonis dan produktif.



Gambar 5. Rapat Guru MAN 1 Nagan Raya

Peran guru dalam penerapan TQM juga terlihat dari komitmen mereka terhadap profesionalisme dan pembelajaran berkelanjutan. Guru di MAN 1 Nagan Raya berupaya meningkatkan kompetensi dengan mengikuti berbagai pelatihan dan seminar pendidikan. Madrasah secara rutin mengadakan kegiatan *In House Training (IHT)* dan *Lesson study* yang bertujuan memperkuat kemampuan guru dalam mengembangkan strategi pembelajaran modern. Guru-guru yang mengikuti pelatihan kemudian diminta untuk menularkan pengetahuannya kepada rekan sejawat melalui forum diskusi internal. Sistem seperti ini mencerminkan adanya semangat berbagi pengetahuan dan kolaborasi antar guru, sesuai dengan prinsip *Continuous improvement* dalam TQM.

Selain pengembangan profesional, guru juga berperan dalam menjaga dan memperkuat budaya mutu di lingkungan madrasah. Budaya mutu ini tercermin dalam kedisiplinan, tanggung jawab, dan etos kerja yang tinggi. Guru menjadi teladan dalam hal kehadiran, kesiapan mengajar, serta komitmen terhadap nilai-nilai keislaman. Berdasarkan hasil observasi, para guru datang tepat waktu, mempersiapkan bahan ajar dengan baik, serta melibatkan diri dalam kegiatan madrasah di luar jam pelajaran seperti pembinaan kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan sosial keagamaan.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa peran guru dalam penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya sangat sentral dan multifungsional. Guru tidak hanya sebagai pelaksana teknis pembelajaran, tetapi juga sebagai penggerak budaya

mutu, pembimbing moral, dan inovator pendidikan. Seluruh aktivitas guru baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi pembelajaran selaras dengan prinsip-prinsip TQM, yaitu fokus pada pelanggan (peserta didik), penghargaan terhadap individu, manajemen berbasis data, dan perbaikan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa guru di MAN 1 Nagan Raya telah menjalankan perannya secara optimal dalam menciptakan sistem pembelajaran yang bermutu, berkarakter, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pendidikan Islam yang berkelanjutan.

Tantangan Guru dalam Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 1 Nagan Raya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di MAN 1 Nagan Raya, diketahui bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam proses belajar mengajar telah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Namun, dalam pelaksanaannya, para guru menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks dan beragam. Tantangan tersebut bersumber dari faktor internal yang berasal dari dalam lembaga madrasah maupun faktor eksternal yang berasal dari lingkungan sekitar. Meskipun semangat guru dalam menjalankan prinsip TQM sangat tinggi, masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas implementasinya di lapangan.

Salah satu tantangan utama yang sering dihadapi guru adalah keterbatasan sarana dan prasarana pembelajaran yang mendukung pelaksanaan kegiatan belajar berbasis mutu. Berdasarkan hasil observasi, sebagian ruang kelas belum dilengkapi dengan fasilitas teknologi pembelajaran modern seperti proyektor dan jaringan internet yang stabil. Akibatnya, guru mengalami kesulitan dalam memanfaatkan media digital sebagai alat bantu pembelajaran. Dalam beberapa kasus, guru terpaksa menggunakan perangkat pribadi atau membuat alat peraga sederhana untuk memperkaya proses pembelajaran. Keterbatasan ini menuntut kreativitas guru untuk terus berinovasi meski dalam kondisi yang serba terbatas. Meskipun demikian, semangat mereka untuk tetap memberikan pembelajaran yang bermutu menunjukkan komitmen kuat terhadap prinsip *Continuous improvement* dalam TQM.

Selain faktor sarana, tantangan lain yang cukup menonjol adalah perbedaan kompetensi guru dalam memahami dan menerapkan konsep TQM secara menyeluruh. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat guru yang memandang TQM sebatas kegiatan administrasi atau penilaian formal, bukan sebagai budaya mutu yang mencakup seluruh aspek pembelajaran. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman teoretis dan praktik lapangan yang memadai terkait manajemen mutu di bidang pendidikan. Selain itu, perkembangan teknologi yang sangat cepat juga menambah tantangan baru bagi guru, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan pembelajaran berbasis digital. Beberapa guru senior mengaku masih kesulitan dalam menggunakan media pembelajaran modern seperti *Google Classroom*, *Quizizz*, atau *Canva for Education*. Kondisi ini berdampak pada variasi kualitas pembelajaran antar guru di lingkungan madrasah.

Keragaman karakteristik dan motivasi peserta didik juga menjadi faktor yang

menantang bagi guru dalam mengimplementasikan TQM. Siswa MAN 1 Nagan Raya memiliki latar belakang sosial, ekonomi, dan akademik yang sangat beragam. Ada siswa yang memiliki motivasi belajar tinggi dan aktif berpartisipasi dalam pembelajaran, namun ada juga yang cenderung pasif dan memerlukan perhatian khusus. Berdasarkan wawancara, sebagian guru menjelaskan bahwa rendahnya motivasi belajar beberapa siswa dipengaruhi oleh faktor lingkungan keluarga, ekonomi, dan keterbatasan fasilitas belajar di rumah. Kondisi ini menuntut guru untuk mampu menerapkan pendekatan pembelajaran yang fleksibel dan adaptif agar seluruh peserta didik dapat terakomodasi secara optimal.

Selain itu, beban kerja dan tanggung jawab administratif yang cukup besar juga menjadi tantangan tersendiri bagi guru. Dalam penerapan TQM, guru tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga sebagai perencana, pelaksana, pengendali, dan evaluator proses pembelajaran. Guru harus menyiapkan perangkat ajar, melakukan penilaian, menyusun laporan hasil belajar, serta mengikuti berbagai kegiatan pengembangan profesional. Tugas administratif ini sering kali menyita waktu yang cukup banyak sehingga mengurangi kesempatan guru untuk melakukan refleksi mendalam terhadap praktik pembelajaran yang telah dilaksanakan. Beberapa guru menyebutkan bahwa mereka sering kesulitan menyeimbangkan antara kewajiban mengajar dan kebutuhan untuk melakukan inovasi pembelajaran.

Dukungan eksternal dari orang tua dan masyarakat juga menjadi faktor penting yang belum sepenuhnya optimal dalam mendukung keberhasilan penerapan TQM. Beberapa guru menyampaikan bahwa masih ada orang tua yang kurang terlibat dalam proses pendidikan anak di rumah. Mereka cenderung menyerahkan sepenuhnya tanggung jawab pembelajaran kepada pihak madrasah. Minimnya komunikasi antara guru dan orang tua kadang menyebabkan kesenjangan dalam upaya peningkatan mutu belajar siswa. Selain itu, sebagian peserta didik tinggal di lingkungan dengan akses internet yang terbatas, sehingga kesulitan mengikuti pembelajaran berbasis teknologi. Kondisi sosial ini menuntut guru untuk melakukan berbagai penyesuaian dalam penyampaian materi agar pembelajaran tetap berjalan efektif meski dalam keterbatasan.

Meskipun menghadapi berbagai tantangan tersebut, para guru di MAN 1 Nagan Raya tetap menunjukkan semangat dan komitmen yang tinggi dalam menjalankan prinsip-prinsip TQM. Mereka terus berupaya memperbaiki kualitas pembelajaran melalui refleksi, kolaborasi, dan inovasi. Pihak madrasah pun memberikan dukungan dengan menyelenggarakan pelatihan peningkatan kompetensi guru, melakukan supervisi akademik secara berkala, serta memperkuat komunikasi antara guru, siswa, dan orang tua. Upaya-upaya tersebut menjadi bukti nyata bahwa meskipun penerapan TQM tidak lepas dari hambatan, komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan telah menjadi bagian dari budaya kerja madrasah.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan dalam penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya tidak hanya bersumber dari keterbatasan fasilitas atau kemampuan teknis guru, tetapi juga berkaitan dengan faktor budaya, sosial, dan lingkungan eksternal. Namun semangat guru untuk terus beradaptasi dan memperbaiki diri

menunjukkan bahwa nilai-nilai TQM telah mulai terinternalisasi dalam sistem pendidikan di madrasah. Dengan dukungan yang berkesinambungan dari seluruh pihak, penerapan TQM di MAN 1 Nagan Raya memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan memperkuat mutu pendidikan Islam di masa mendatang.

E. Pembahasan Hasil

Penerapan Prinsip Total Quality Management (TQM) dalam Proses Belajar Mengajar di MAN 1 Nagan Raya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam proses belajar mengajar di MAN 1 Nagan Raya telah berjalan secara sistematis melalui penerapan empat prinsip utama, yaitu kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap individu, pengambilan keputusan berbasis fakta, dan perbaikan berkelanjutan. Prinsip-prinsip ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis (2014), yang menjelaskan bahwa TQM merupakan suatu pendekatan manajemen menyeluruh yang berfokus pada peningkatan kualitas secara terus-menerus dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, pelanggan dapat dimaknai sebagai siswa, orang tua, dan masyarakat pengguna jasa pendidikan.

Penerapan prinsip kepuasan pelanggan di MAN 1 Nagan Raya terlihat dari orientasi madrasah terhadap kebutuhan dan harapan siswa. Kepala madrasah bersama guru berupaya menciptakan pembelajaran yang relevan dengan kebutuhan peserta didik, baik dalam aspek akademik maupun karakter. Hal ini sejalan dengan pandangan Deming (1986) bahwa kualitas harus dimulai dari pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam praktiknya, guru di MAN 1 Nagan Raya tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga pada bagaimana siswa dapat memahami, menerapkan, dan menginternalisasi nilai-nilai yang diajarkan. Program kegiatan seperti Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila dan Rahmatan Lil Alamin (P5RA) merupakan wujud nyata dari penerapan prinsip kepuasan pelanggan, di mana siswa tidak hanya memperoleh pengetahuan tetapi juga pengalaman belajar yang membentuk karakter dan kompetensi sosial.

Prinsip penghargaan terhadap individu tercermin dari komitmen madrasah dalam membangun hubungan yang harmonis antarwarga sekolah. Kepala madrasah memberikan kesempatan yang luas bagi guru untuk berinovasi, mengembangkan kemampuan, dan berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan. Ini sejalan dengan teori Juran (1993) yang menyatakan bahwa dalam organisasi berbasis mutu, setiap individu memiliki peran penting dalam menciptakan kualitas, dan organisasi harus memberikan penghargaan atas kontribusi setiap anggota. Guru-guru di MAN 1 Nagan Raya merasakan adanya kepercayaan dan dukungan dari pimpinan dalam melaksanakan inovasi pembelajaran, seperti penerapan *Project-based learning*, penggunaan media digital, serta integrasi nilai-nilai Islam dalam setiap kegiatan belajar. Hubungan antara guru dan peserta didik juga dibangun atas dasar saling menghargai, di mana guru tidak hanya menjadi pengajar, tetapi juga pembimbing dan

motivator bagi siswa.

Sementara itu, penerapan prinsip manajemen berbasis fakta terlihat dari kebijakan madrasah yang selalu berorientasi pada data dan hasil evaluasi. Setiap keputusan, baik yang berkaitan dengan pembelajaran maupun manajemen kelas, didasarkan pada informasi yang diperoleh melalui proses observasi, supervisi, dan penilaian kinerja. Prinsip ini mendukung gagasan yang dikemukakan oleh Ishikawa (1991), bahwa pengambilan keputusan yang efektif dalam manajemen mutu harus dilandasi oleh fakta dan data yang akurat. Di MAN 1 Nagan Raya, hasil evaluasi pembelajaran menjadi acuan utama dalam merancang strategi peningkatan kualitas belajar siswa. Misalnya, jika ditemukan adanya penurunan hasil belajar dalam satu mata pelajaran, guru bersama wakil kepala bidang kurikulum melakukan analisis terhadap faktor penyebabnya, kemudian menyusun langkah-langkah perbaikan yang terencana.

Prinsip terakhir, yaitu perbaikan berkelanjutan (*Continuous improvement*), menjadi inti dari budaya mutu di MAN 1 Nagan Raya. Kepala madrasah dan guru memahami bahwa kualitas pendidikan tidak bisa dicapai secara instan, tetapi melalui proses perbaikan yang berkesinambungan. Hal ini sejalan dengan konsep *Kaizen* yang dikemukakan oleh Imai (1986), yang menekankan pentingnya perbaikan terus-menerus dalam setiap aspek organisasi. Implementasi prinsip ini terlihat dari berbagai kegiatan refleksi dan evaluasi yang dilakukan secara rutin oleh madrasah. Setiap akhir semester, guru melakukan rapat evaluasi pembelajaran untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam proses belajar, kemudian menyusun strategi untuk peningkatan di periode berikutnya.

Selain itu, semangat perbaikan berkelanjutan juga ditunjukkan melalui partisipasi aktif guru dalam pelatihan dan pengembangan profesional. Madrasah mengadakan kegiatan *In House Training (IHT)* serta peer observation yang memungkinkan guru untuk saling belajar dan bertukar pengalaman. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kompetensi pedagogik, tetapi juga memperkuat kolaborasi dan solidaritas antar guru sebagai bagian dari sistem mutu pendidikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM di MAN 1 Nagan Raya telah berjalan sesuai dengan teori manajemen mutu modern. Madrasah telah berupaya menciptakan ekosistem belajar yang berfokus pada kepuasan peserta didik, penghargaan terhadap individu, serta pengambilan keputusan yang didasarkan pada data dan fakta. Upaya perbaikan berkelanjutan yang dilakukan secara konsisten menunjukkan bahwa nilai-nilai TQM telah diinternalisasi dalam budaya kerja madrasah. Walaupun masih menghadapi kendala dari segi sarana dan sumber daya, penerapan TQM di MAN 1 Nagan Raya telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pembelajaran dan profesionalisme guru.

Peran Guru dalam Penerapan Total Quality Management (TQM) di MAN 1 Nagan Raya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru memiliki peran yang sangat penting

dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) di MAN 1 Nagan Raya. Penerapan TQM di lingkungan pendidikan tidak dapat berhasil tanpa adanya keterlibatan aktif dan kesadaran mutu dari para pendidik. Hal ini sejalan dengan pendapat Sallis (2012) yang menyatakan bahwa keberhasilan penerapan TQM dalam lembaga pendidikan sangat bergantung pada komitmen seluruh komponen, terutama guru sebagai pelaksana utama proses pembelajaran. Guru tidak hanya menjadi pelaku teknis di kelas, melainkan juga berfungsi sebagai inovator, pembimbing, penggerak perubahan, serta penjaga mutu pembelajaran.

Dalam pelaksanaan prinsip TQM, guru di MAN 1 Nagan Raya berperan sebagai perencana, pelaksana, pengendali, dan evaluator pembelajaran. Sebagai perencana, guru merancang pembelajaran berdasarkan analisis kebutuhan peserta didik dan tujuan kurikulum. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang disusun tidak hanya berorientasi pada pencapaian kompetensi dasar, tetapi juga diarahkan pada peningkatan kualitas pengalaman belajar siswa. Hal ini sejalan dengan pandangan Deming (1986) yang menekankan bahwa mutu hanya dapat dicapai apabila setiap proses dirancang secara matang dan didasarkan pada pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan – dalam konteks ini adalah siswa. Guru berusaha menyesuaikan strategi pembelajaran dengan karakteristik siswa, sehingga tercipta proses belajar yang efektif dan bermakna.

Sebagai pelaksana, guru berperan penting dalam mengimplementasikan nilai-nilai mutu di kelas. Berdasarkan hasil observasi, guru-guru di MAN 1 Nagan Raya telah menerapkan berbagai metode pembelajaran aktif seperti diskusi kelompok, *Project-based learning*, dan *contextual learning*. Strategi ini bertujuan untuk menumbuhkan partisipasi aktif siswa dan mengembangkan kemampuan berpikir kritis. Upaya tersebut mencerminkan prinsip TQM yang dikemukakan oleh Crosby (1996), yaitu “*doing it right the first time*,” yang berarti setiap kegiatan harus dilakukan dengan perencanaan dan pelaksanaan yang optimal agar hasilnya sesuai standar mutu yang diharapkan. Dalam praktiknya, guru juga menanamkan nilai-nilai keislaman seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan kejujuran sebagai bagian dari pembentukan karakter siswa. Pendekatan spiritual ini tidak hanya meningkatkan mutu akademik, tetapi juga membentuk kepribadian peserta didik yang berakhhlak mulia sesuai visi pendidikan Islam.

Guru juga berperan sebagai pengendali yang memastikan setiap proses pembelajaran berjalan sesuai rencana dan tujuan. Dalam hal ini, guru menerapkan fungsi kontrol terhadap jalannya kegiatan belajar, kehadiran siswa, serta ketercapaian target kompetensi. Setiap permasalahan yang muncul selama proses belajar, seperti rendahnya partisipasi siswa atau keterbatasan sarana, segera ditindaklanjuti dengan diskusi antar guru dan pihak kurikulum. Langkah ini mencerminkan penerapan prinsip *Fact-based management* dalam TQM, di mana setiap keputusan diambil berdasarkan data dan hasil observasi nyata di lapangan. Pengawasan internal semacam ini juga menunjukkan bahwa guru berperan tidak hanya sebagai pelaksana, tetapi juga sebagai bagian dari sistem manajemen mutu madrasah.

Sebagai evaluator, guru melakukan penilaian hasil belajar dengan menggunakan

berbagai instrumen seperti tes formatif, tugas proyek, observasi, dan portofolio. Evaluasi ini dilakukan tidak hanya untuk memberikan nilai, tetapi juga untuk mengetahui efektivitas metode pembelajaran yang digunakan. Prinsip evaluasi berkelanjutan ini sejalan dengan teori *Continuous improvement* (Imai, 1986), yang menekankan perlunya perbaikan berkesinambungan berdasarkan hasil evaluasi yang objektif. Hasil penilaian siswa di MAN 1 Nagan Raya menjadi dasar bagi guru untuk melakukan refleksi dan menyesuaikan pendekatan mengajar di pertemuan berikutnya. Dengan demikian, kegiatan evaluasi bukan hanya menjadi alat pengukur hasil, melainkan juga sarana pembelajaran bagi guru untuk memperbaiki kualitas proses belajar.

Selain empat peran utama tersebut, guru juga memiliki tanggung jawab moral dan sosial dalam menciptakan lingkungan belajar yang positif. Dalam teori TQM, aspek budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi mutu (Oakland, 2014). Di MAN 1 Nagan Raya, guru tidak hanya dituntut untuk menguasai materi pelajaran, tetapi juga menjadi teladan bagi peserta didik dalam hal etika, disiplin, dan spiritualitas. Guru menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai mutu dengan datang tepat waktu, mempersiapkan materi secara matang, dan menjaga komunikasi yang baik dengan siswa maupun sesama guru. Etos kerja yang tinggi dan keteladanan inilah yang kemudian membentuk budaya mutu di madrasah secara menyeluruh.

Selain itu, guru juga memainkan peran penting dalam pengembangan profesional berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian, guru-guru di MAN 1 Nagan Raya secara rutin mengikuti pelatihan, seminar, dan kegiatan *Lesson study* sebagai bagian dari peningkatan kompetensi. Kegiatan tersebut tidak hanya meningkatkan pengetahuan pedagogik dan profesional, tetapi juga memperkuat semangat kolaboratif antar guru. Hal ini sesuai dengan prinsip empowerment dalam TQM yang menekankan pentingnya pemberdayaan sumber daya manusia agar memiliki kemampuan dan motivasi yang tinggi untuk berkontribusi terhadap peningkatan mutu (Juran, 1993).

Guru juga menjadi motor penggerak dalam menjaga keberlanjutan budaya mutu di madrasah. Mereka tidak hanya menjalankan instruksi, tetapi juga berinisiatif melakukan inovasi yang sesuai dengan konteks pembelajaran. Misalnya, beberapa guru mengembangkan media ajar sederhana berbasis lokal untuk menyesuaikan dengan kondisi fasilitas yang terbatas. Ada pula guru yang memanfaatkan teknologi digital secara kreatif untuk membuat materi interaktif. Upaya semacam ini menunjukkan bahwa guru memiliki kesadaran mutu yang kuat dan berorientasi pada solusi, bukan pada hambatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran guru dalam penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya sangatlah strategis dan multidimensional. Guru bukan hanya pelaksana kebijakan, tetapi juga agen perubahan yang berperan dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi mutu pendidikan. Komitmen guru terhadap peningkatan profesionalisme, inovasi pembelajaran, serta penguatan budaya mutu menunjukkan bahwa nilai-nilai TQM telah diinternalisasi dalam praktik pendidikan di madrasah. Dengan peran yang kuat dari para guru, madrasah mampu mewujudkan

pembelajaran yang efektif, berkarakter, dan berorientasi pada peningkatan kualitas berkelanjutan.

Tantangan Guru dalam Penerapan *Total Quality Management (TQM)* di MAN 1 Nagan Raya

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pendidikan, khususnya di MAN 1 Nagan Raya, menghadapi berbagai tantangan yang muncul dari faktor internal dan eksternal madrasah. Berdasarkan hasil penelitian, tantangan tersebut meliputi keterbatasan sarana prasarana, variasi kompetensi guru, perbedaan karakteristik peserta didik, beban administratif, serta dukungan lingkungan eksternal yang belum maksimal. Tantangan-tantangan ini menjadi faktor penghambat sekaligus peluang bagi madrasah untuk memperkuat sistem manajemen mutu agar lebih adaptif dan berkelanjutan.

Menurut Sallis (2012), salah satu kunci keberhasilan penerapan TQM di lembaga pendidikan adalah ketersediaan sumber daya yang memadai, baik dari segi sarana, tenaga pendidik, maupun dukungan lingkungan. Namun, kondisi di MAN 1 Nagan Raya menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran berbasis teknologi masih terbatas. Sebagian ruang kelas belum dilengkapi dengan perangkat seperti proyektor dan koneksi internet yang stabil. Kondisi ini berdampak langsung pada kemampuan guru dalam melaksanakan pembelajaran inovatif berbasis digital. Guru harus berimprovisasi dengan menggunakan media sederhana atau perangkat pribadi agar proses belajar tetap berjalan efektif. Situasi ini sejalan dengan pendapat Juran (1993) bahwa keterbatasan sumber daya merupakan salah satu faktor krusial yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem mutu di organisasi.

Selain faktor sarana, tantangan lain yang signifikan adalah perbedaan kompetensi dan kesiapan guru dalam memahami serta menerapkan prinsip TQM. Tidak semua guru memiliki pemahaman yang mendalam mengenai konsep manajemen mutu. Sebagian masih menganggap TQM sebagai sekadar sistem administratif, bukan budaya kerja yang terintegrasi dalam seluruh proses pembelajaran. Menurut Goetsch dan Davis (2014), pemahaman yang tidak merata di antara anggota organisasi dapat menghambat efektivitas penerapan TQM karena menciptakan ketidaksinambungan dalam praktik mutu. Di MAN 1 Nagan Raya, guru-guru muda cenderung lebih cepat beradaptasi dengan teknologi dan pendekatan pembelajaran modern, sementara sebagian guru senior masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan media digital. Akibatnya, kualitas pembelajaran antar kelas menjadi bervariasi dan belum sepenuhnya konsisten.

Keragaman karakteristik peserta didik juga menjadi tantangan tersendiri bagi guru. Peserta didik di MAN 1 Nagan Raya berasal dari latar belakang sosial dan ekonomi yang berbeda, sehingga tingkat motivasi belajar mereka pun beragam. Ada siswa yang memiliki semangat tinggi untuk berprestasi, namun tidak sedikit pula yang kurang antusias dan membutuhkan perhatian lebih. Teori motivasi pendidikan yang dikemukakan oleh Herzberg (1959) menegaskan bahwa keberhasilan pembelajaran bergantung pada kemampuan pendidik dalam menciptakan motivasi internal pada peserta didik. Dalam konteks TQM,

guru dihadapkan pada tantangan untuk menyesuaikan metode pembelajaran yang tidak hanya efektif secara akademik, tetapi juga mampu menumbuhkan minat belajar siswa. Upaya seperti pembelajaran berbasis proyek, pembimbingan personal, dan penanaman nilai spiritual merupakan langkah strategis yang dilakukan guru untuk mengatasi perbedaan tersebut.

Selain itu, beban kerja dan tanggung jawab administratif juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan TQM di madrasah. Berdasarkan hasil wawancara, banyak guru mengeluhkan tugas administratif yang menumpuk, mulai dari penyusunan perangkat pembelajaran, laporan evaluasi, hingga kegiatan dokumentasi mutu. Kondisi ini sering kali menyita waktu guru, sehingga kesempatan untuk melakukan inovasi dan refleksi terhadap praktik pembelajaran menjadi terbatas. Hal ini sejalan dengan pendapat Oakland (2014), yang menyatakan bahwa dalam sistem TQM, keseimbangan antara tugas administratif dan peningkatan mutu proses sangat penting. Jika keseimbangan tersebut tidak tercapai, maka semangat *Continuous improvement* sulit untuk diwujudkan secara optimal.

Faktor eksternal juga turut memengaruhi efektivitas penerapan TQM di MAN 1 Nagan Raya. Salah satunya adalah dukungan orang tua dan lingkungan masyarakat yang belum maksimal. Beberapa guru menyampaikan bahwa masih ada orang tua yang kurang terlibat dalam kegiatan pendidikan anak, seperti pengawasan belajar di rumah atau komunikasi dengan guru. Padahal, dalam sistem manajemen mutu terpadu, peran pelanggan eksternal (dalam hal ini orang tua dan masyarakat) sangat penting untuk menciptakan kesinambungan mutu (Sallis, 2012). Selain itu, sebagian siswa tinggal di daerah dengan keterbatasan akses teknologi, yang menyulitkan mereka dalam mengikuti kegiatan belajar berbasis digital. Kondisi lingkungan ini menuntut madrasah untuk terus berinovasi dalam menyediakan sistem pembelajaran yang adaptif dan inklusif.

Meskipun menghadapi berbagai kendala, guru di MAN 1 Nagan Raya menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap prinsip-prinsip TQM. Mereka terus berupaya mencari solusi kreatif, seperti memanfaatkan bahan ajar sederhana, membentuk kelompok belajar, serta melakukan kolaborasi antar guru untuk berbagi praktik baik. Pihak madrasah juga berperan aktif dalam mendukung para guru melalui kegiatan pelatihan, supervisi akademik, serta penyediaan ruang diskusi profesional. Upaya ini sejalan dengan pandangan Imai (1986) bahwa semangat *Kaizen* atau perbaikan berkelanjutan hanya dapat tumbuh apabila organisasi menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tantangan guru dalam penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya bukanlah penghambat utama, melainkan bagian dari proses menuju peningkatan mutu pendidikan. Keterbatasan sarana, variasi kompetensi guru, dan faktor lingkungan eksternal menjadi cerminan bahwa sistem mutu harus terus dikembangkan secara dinamis sesuai konteks organisasi. Melalui kolaborasi, pelatihan berkelanjutan, serta komitmen terhadap perbaikan terus-menerus, guru dan madrasah mampu memperkuat budaya mutu yang berakar pada nilai-nilai Islam dan profesionalisme pendidikan. Tantangan yang dihadapi justru menjadi motivasi untuk mengembangkan

sistem manajemen mutu yang lebih adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kualitas pembelajaran yang berkelanjutan.

F. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Proses Belajar Mengajar di MAN 1 Nagan Raya, dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM di madrasah ini telah berjalan cukup efektif meskipun masih menghadapi berbagai tantangan. Penerapan prinsip-prinsip TQM yang meliputi kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap individu, pengambilan keputusan berbasis fakta, dan perbaikan berkelanjutan telah terintegrasi dalam seluruh kegiatan pembelajaran dan manajemen madrasah. Keempat prinsip tersebut telah menjadi dasar bagi pengembangan sistem pembelajaran yang berorientasi pada mutu, keefektifan, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia di lingkungan pendidikan Islam.

Prinsip kepuasan pelanggan diwujudkan melalui orientasi madrasah terhadap kebutuhan peserta didik sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Guru berperan aktif dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif, interaktif, dan sesuai dengan potensi siswa. Penghargaan terhadap individu terlihat dari adanya upaya madrasah dalam memberikan ruang bagi guru dan siswa untuk berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan pembelajaran dan pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan berbasis fakta diterapkan melalui analisis data hasil belajar, observasi, dan refleksi pembelajaran yang digunakan untuk merumuskan strategi peningkatan mutu. Sedangkan prinsip perbaikan berkelanjutan tercermin dari semangat seluruh warga madrasah untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan melalui pelatihan, inovasi pembelajaran, serta kegiatan supervisi dan evaluasi rutin.

Peran guru menjadi elemen kunci dalam keberhasilan penerapan TQM di MAN 1 Nagan Raya. Guru tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana pembelajaran, tetapi juga sebagai inovator, pembimbing, dan penggerak budaya mutu. Mereka melaksanakan peran strategis mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, hingga evaluasi kegiatan belajar. Guru juga menjadi teladan dalam disiplin, profesionalisme, dan nilai-nilai keislaman yang menjadi ciri khas madrasah. Melalui komitmen dan tanggung jawab moral yang tinggi, guru berhasil menanamkan semangat mutu dalam diri peserta didik, menciptakan suasana belajar yang produktif, serta memperkuat integrasi antara pendidikan akademik dan karakter spiritual.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa penerapan TQM di MAN 1 Nagan Raya belum sepenuhnya bebas dari hambatan. Tantangan utama yang dihadapi antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pembelajaran berbasis teknologi, variasi kemampuan guru dalam menerapkan pendekatan mutu, keragaman karakteristik peserta didik, serta beban administratif yang cukup tinggi. Selain itu, dukungan eksternal dari orang tua dan masyarakat belum sepenuhnya optimal. Meskipun demikian, seluruh komponen madrasah

menunjukkan semangat kolaboratif dan komitmen tinggi untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai TQM telah mengakar dan menjadi bagian integral dari budaya kerja madrasah.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Nagan Raya telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas proses belajar mengajar, penguatan profesionalisme guru, dan pembentukan budaya mutu dalam pendidikan Islam. Madrasah ini telah membuktikan bahwa penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu tidak hanya relevan dalam dunia industri, tetapi juga efektif dalam meningkatkan mutu pendidikan yang berorientasi pada nilai spiritual, intelektual, dan moral.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak madrasah, guru, maupun pemangku kebijakan pendidikan untuk meningkatkan penerapan *Total Quality Management* di lingkungan pendidikan Islam, khususnya di MAN 1 Nagan Raya.

1. Bagi Kepala Madrasah, diharapkan dapat terus memperkuat sistem manajemen mutu dengan menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran yang lebih modern dan mendukung penerapan teknologi digital di kelas. Kepala madrasah juga perlu memperluas program pengembangan profesional bagi guru melalui pelatihan, workshop, dan kegiatan kolaboratif agar pemahaman terhadap TQM semakin merata dan terinternalisasi dalam setiap aspek kegiatan madrasah.
2. Bagi Guru, disarankan untuk terus mengembangkan kompetensi profesional dan pedagogik dengan berorientasi pada prinsip *Continuous improvement*. Guru perlu memanfaatkan berbagai sumber daya dan teknologi pembelajaran agar proses belajar menjadi lebih efektif, menarik, dan relevan dengan perkembangan zaman. Selain itu, guru diharapkan dapat meningkatkan kemampuan reflektif terhadap praktik pembelajaran dan memperkuat kolaborasi dengan rekan sejawat untuk berbagi pengalaman serta strategi peningkatan mutu.
3. Bagi Peserta Didik, diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam proses belajar. Siswa perlu memandang kegiatan belajar bukan hanya sebagai kewajiban akademik, tetapi juga sebagai bagian dari pembentukan karakter dan pengamalan nilai-nilai keislaman. Dengan demikian, kepuasan pelanggan sebagai salah satu prinsip TQM dapat tercapai secara menyeluruh.
4. Bagi Pemerintah dan Kementerian Agama, perlu memperhatikan peningkatan Melalui penerapan rekomendasi tersebut, diharapkan MAN 1 Nagan Raya dapat terus meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu dan menjadi contoh bagi lembaga pendidikan Islam lainnya dalam menerapkan prinsip *Total Quality Management* secara konsisten dan berkelanjutan. TQM tidak hanya menjadi

instrumen administratif, tetapi menjadi budaya kerja yang menjiwai seluruh aktivitas pendidikan, sehingga tujuan akhir berupa mutu pendidikan yang unggul, berkarakter, dan berdaya saing dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Crosby, P. B. (1996). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality*. Pearson Education.
- Hasanuddin, H., & Rijal, F. (2025). Pengembangan Kemampuan Public Speaking dan Kepercayaan Diri Peserta Didik Madrasah Aliyah di Aceh. *Jurnal Ilmiah Guru Madrasah*, 4(1), 243-267.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Idris, T., Mutia, J., Rijal, F., & Furqan, M. (2024). Humanistic Education in the Dayah Teaching System in Aceh. *Tadrib: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 10(1), 239-247.
- Idris, T., Rijal, F., Hanum, R., & Mardhiah, A. (2024). A Multicultural Approach in Islamic Education Learning to Strengthen the Islamic Identity of Moderate Students in PTKIN Aceh. *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*, 5(3), 478-493.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The key to Japan's competitive success*. McGraw-Hill.
- Irwandi, I., Nurmalina, N., & Rijal, F. (2025). Integrating Sharia Values into Education in Aceh: A Qualitative Case Study of Policy, Curriculum, and Pedagogical Practice. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 17(3).
- Ishikawa, K. (1991). *What is total Quality control? The Japanese way*. Prentice Hall.
- Juran, J. M. (1993). *Quality planning and analysis: From Product development through use*. McGraw-Hill.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and operational excellence: Text with cases* (4th ed.). Routledge.
- Rijal, F., & Dewi, N. (2025). REVITALISASI KEARIFAN LOKAL DALAM MENEGUHKAN MODERASI BERAGAMA DI ACEH SINGKIL. *AR-RA'YU: Jurnal Hukum Keluarga Islam*, 4(2), 55-73.
- Rijal, F., Hasanuddin, H., & Mardhiah, A. (2025). Digital Innovation in Islamic Religious Education: A Study of Madrasah Aliyah in Banda Aceh. *Sinthop: Media Kajian Pendidikan, Agama, Sosial dan Budaya*, 4(1), 181-189.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in education* (3rd ed.). RoutledgeFalmer.
- Silahuddin, S., Saiful, S., Rijal, F., Lismijar, L., & Zarrazir, A. (2024). Entrepreneurship Education: Fostering the Entrepreneurial Spirit of Higher Education Tarbiyah Faculty Students in Aceh. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 16(3), 3905-3913.