

**STRATEGI PENERIMAAN SISWA BARU
DI MI PLUS NUR RAHMA KOTA BENGKULU
DALAM PERSPEKTIF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT***



TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd)**

OLEH:

**Debi Nopriantoni
NIM.2163040897**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCA SARJANA (S2)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
2018**



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
PROGRAM PASCASARJANA (S2)

Jl. Raden Fatah KM 10 Pagar dewa kota bengkulu. tlp (0736) 53848. Fax. (0736) 53848

PERSETUJUAN PEMBIMBING
HASIL PERBAIKAN SETELAH UJIAN TESIS

Tesis yang berjudul :
STRATEGI PENERIMAAN SISWA BARU DI MI PLUS NUR RAHMA
KOTA BENGKULU DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT.

Yang ditulis oleh :

Nama : Debi Nopriantoni

NIM : 2163040897

Jenjang : Magister

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Hari /Tanggal Lulus : Senin, 30 Juli 2018

Pembimbing I

Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd.
NIP. 19620101 199403 1 001

Pembimbing II

Dr. Syamsul Rizal, M.Pd.
NIP. 19690129 199903 1 001

Bengkulu, Agustus 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi MPI PPs IAIN Bengkulu

Dr. Syamsul Rizal, M.Pd.
NIP. 19690129 199903 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
PROGRAM PASCASARJANA (S2)

Jl. Raden Fatah KM 10 Pagar dewa kota Bengkulu. tlp (0736) 53848. Fax. (0736) 53848

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS

Tesis yang berjudul :

**STRATEGI PENERIMAAN SISWA BARU DI MI PLUS NUR RAHMA
KOTA BENGKULU DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT.**

Yang ditulis oleh :

Nama : Debi Nopriantoni
NIM : 2163040897
Jenjang : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana (S2) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang dilaksanakan pada hari Jum'at tanggal 30 Juli 2018.

NO	NAMA PENGUJI	TANGGAL	TANDA TANGAN
1	Dr. Syamsul Rizal, M.Pd NIP. 19690129 199903 1 001 (Ketua Penguji)	15/8 2018	
2	Dr. Husnul Bahri, M.Pd NIP. 19620905 199002 1 001 (Pembimbing I/Sekretaris)	13-8-2018	
3	Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd. NIP. 19620101 199403 1 001 (Penguji Utama)	16/8 2018	
4	Dr. Ahmad Suradi, M.Ag NIP. 19760119 200701 1 018 (Pembimbing II/Penguji)	10-8-2018	

Bengkulu, Agustus 2018
Direktur Pascasarjana
IAIN Bengkulu



Menggetahui,
Rektor IAIN Bengkulu

Prof. Dr. H. Sirajuddin M., M.Ag. MH
NIP. 19600307 199202 1 001

Prof. Dr. F. Rohimin, M.Ag
NIP. 19640331 199103 1 001

MOTTO

*BERTAQWALAH KAMU DIMANAPUN KAMU BERADA, IRINGI
KEBURUKAN DENGAN KEBAIKAN, NISCAYA KEBAIKAN ITU
MENGHAPUSKANNYA DAN PERGAULILAH MANUSIA DENGAN
AKHLAK YANG BAIK*

(HR. TIRMIZI)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang amat dalam kepada Allah SWT, dengan rahmat dan taufiq ini, maka penulis karya tulis tesis saya ini selesai dengan baik dan sesuai tepat waktunya. Untuk itu saya persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Ayahanda Irman Suandi dan Ibunda Herma Nurhaili yang telah menghabiskan waktu, perhatian dan kasih sayang, mendidik dan mengasuhku sedari kecil hingga dewasa.
2. Adik-adik saya yang selalu memberikan motivasi dan dorongan serta inspirasi perjuangan menempuh pendidikan ini.
3. Istri saya Yuniarti SE yang senantiasa mendampingi dan menyertai serta memberikan motivasi penyelesaian studi di pascasarjana (S2) IAIN Bengkulu.
4. Keponakan-keponakan saya yang menjadi penyemangat bagi saya.
5. Bapak Ujang Dahlan dan Ibu Hendri Yani sebagai mertua yang senantiasa memberikan dukungannya.
6. Seluruh dosen, serta civitas akademika Program Pascasarjana (S2) IAIN Bengkulu
7. Rekan-rekan seperjuangan Program Pascasarjana (S2) IAIN Bengkulu
8. Almamater

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini berjudul “STRATEGI PENERIMAAN SISWA BARU DI MI PLUS NUR RAHMA KOTA BENGKULU DALAM PERSPEKTIF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasa, pemikiran dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali atas arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam karya ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar saya yang diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan hokum dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 07 Agustus 2018

Saya yang menyatakan



DEBI NOPRIANTONI

NIM. 2163040897

ABSTRAK

Debi Nopriantoni
(NIM: 2163040897)

“Strategi Penerimaan Siswa Baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu Dalam Perspektif Total Quality Management”.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih banyak Madrasah yang kurang maksimal dalam menerapkan strategi-strategi penerimaan siswa baru, sementara di MI Plus Nur Rahma sudah maksimal dalam menerapkan strategi penerimaan siswa baru. Penelitian ini bertujuan untuk Menemukan dan mendeskripsikan bagaimana strategi penerimaan siswa baru di Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek Perbaikan terus menerus dan berkelanjutan, dari aspek Focus pada kostumer/ mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan dari aspek Keterlibatan total.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) Data-data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. data yang terkumpul dari tehnik tersebut dianalisis dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data, keabsahan data diperoleh dengan menggunakan triangulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Strategi penerimaan siswa baru di Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma Kota Bengkulu telah menggunakan prinsip-prinsip dari *Total Quality Management*. Adapun prinsip yang dimaksud yaitu: perbaikan terus-menerus dan berkelanjutan, fokus pada kostumer/mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan keterlibatan total. Adapun indikatornya yang berkaitan dengan perbaikan terus menerus meliputi perbaikan kualitas dan kompetensi guru, kualitas pembelajaran sampai kepada perbaikan sarana dan prasarana. Indikator yang berkaitan dengan fokus pada costumer/ mempertahankan hubungan dengan pelanggan berkaitan dengan adanya semacam jaminan mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Sedangkan keterlibatan total didasari dengan adanya upaya melibatkan seluruh stakeholder di madrasah dalam upaya memajukan kualitas madrasah.

Kata kunci : *Total Quality Management, penerimaan siswa baru, dan Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma*

الملخص

إستراتيجية قبول الطلاب الجديدة في المدرسة الابتدائية "نور رحمة"
من منظور إدارة الجودة الشاملة

ديبي نوفريانطوني

رقم التسجيل : 2163040897

الهدف لهذا البحث لتبيين ما زالت أقل بكثير من الحد الأقصى المدارس الدينية في تنفيذ استراتيجيات القبول الجديدة، بينما في المدرسة الابتدائية بالإضافة إلى نور الرحمة هي القصوى في تنفيذ استراتيجيات للطلاب الجدد. تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد ووصف كيف أن استراتيجية طالب جديد في المدرسة الابتدائية بالإضافة "نور الرحمة" بنجكولو في منظور إدارة الجودة الشاملة من جانب من جوانب التحسين المستمر والمتواصل، من جانب من جوانب التركيز على علاقات مع اشتراكات ومن الجانب من الكل المشاركة. يستخدم هذا البحث بطريقة الملاحظة والمقابلة والتوثيق. يتم تحليل البيانات التي تم جمعها من التقنية باستخدام الحد من البيانات، وعرض البيانات والتحقق من البيانات، ويتم الحصول على صلاحية البيانات باستخدام تثلث البيانات. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن: إستراتيجية قبول الطلاب الجدد في المدرسة الابتدائية "نور رحمة" استخدمت مبادئ إدارة الجودة الشاملة. المبادئ المعنية هي: التحسينات المستمرة والمستدامة، والتركيز على العلاقات مع العملاء والمشاركة الشاملة. وتشمل المؤشرات المتعلقة بالتحسين المستمر تحسين نوعية وكفاءة المعلمين ونوعية التعلم لتحسين المرافق والبنية التحتية. تتعلق المؤشرات المتعلقة بالتركيز على علاقات العملاء بنوعية ضمان الجودة الموجهة لرضا العملاء. في حين أن المشاركة الكلية

تقوم على الجهود المبذولة لإشراك جميع أصحاب المصلحة في المدرسة في محاولة لتحسين نوعية المدرسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، القبول الجديد، والمدرسة ابتدائية بالإضافة إلى نور رحمة

ABSTRACT

Debi Nopriantoni
(NIM: 2163040897)

"New Student Admission Strategy at MI Plus Nur Rahma Bengkulu City In Perspective of Total Quality Management".

The problem in this research is that there are many *Madrasahs* which are not maximal in applying new admissions strategies, while in MI Plus Nur Rahma has been maximal in applying new student acceptance strategy. This research aims to find out and describe how the strategy of new admission in Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma Bengkulu City applied in the perspective of Total Quality Management in terms of continuous and sustainable Improvement, from the Focus aspect of the customer / maintain relationships with the customers and from the Total Involvement aspect.

In doing this research used qualitative approach with qualitative descriptive method. While the type of this research is field research (Field Research) The research data collected by using the method of observation, interview and documentation. Data collected from the technique is analyzed by using data reduction, data presentation and verification data, validity of data obtained by using data triangulation .

The results of this study indicated that: The strategy of admission of new students in Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma Bengkulu City has used the principles of Total Quality Management. The principles in question are: continuous and sustainable improvements, focus on customer / maintain relationships with customers and total engagement. The indicators related to continuous improvement include improving the quality and competence of teachers, the quality of learning to the improvement of facilities and infrastructure. Indicators relating to focus on customer / maintaining customer relationships relate to a kind of quality assurance oriented to customer satisfaction. While total involvement is based on the effort to involve all stakeholders in *Madrasah* in an effort to improve the quality of *Madrasah*.

Keywords: Total Quality Management, new admissions, and Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, yang menganugrahkan Al Quran yang berisi berbagai ilmu pengetahuan yang menjadi petunjuk dan pedoman dalam hidup manusia. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada yang kami rindukan Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membimbing kami menjalani kehidupan di dunia ini dalam kaidah-kaidah islam demi mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

Alhamdulillah dengan izin Allah swt, dan didorong oleh semangat dan usaha untuk maju, serta bantuan dari berbagai pihak, maka tesis yang berjudul” Strategi Penerimaan Siswa Baru di MI Plus Nur Rahma dalam Perspektif *Total Quality Management*” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Dengan selesainya tesis ini kami berharap semoga dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dunia ilmu pengetahuan sehingga menimbulkan minat untuk membacanya, terkhusus dapat diterima sebagai proposal tesis penyelesaian tugas akhir.

Selaku manusia yang penuh keterbatasan penulis menyadari bahwa tesis ini memiliki banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca sangatlah diharapkan guna menyempurnakan kekurangan dan kelemahan tersebut. Kepada semua pihak yang telah membantu saya demi kelancaran penyusunan tesis ini, penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih terkhusus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sirajudin M, M.Ag.M.H selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan izin, dorongan dan bantuan kepada penulis, selama penulis mengikuti perkuliahan di IAIN ini.
2. Bapak Prof. Dr. Rohimin, M.Ag selaku Direktur Program Pascasarjana IAIN Bengkulu.
3. Bapak Dr.H. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I penulisan tesis ini yang telah banyak memberikan motivasi, bimbingan dan arahan penulisan ini sampai dengan selesai.
4. Bapak Dr. Syamsul Rizal, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan masukan yang berarti kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Harapan dan doa penulis semoga amal dan jasa baik semua pihak yang telah diberikan kepada penulis senantiasa menjadi amal ibadah dan mendapat pahala dari Allah SWT. Dan semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya maupun pembaca umumnya. Aamiin

Bengkulu, Agustus 2018
Penulis

Debi Nopriantoni
NIM. 2163040897

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
TAJRID.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Strategi.....	9
B. Konsep Siswa dan Penerimaan Siswa Baru.....	10
1. Pengertian Siswa.....	10

2.	Konsep Penerimaan Siswa Baru	12
C.	Konsep <i>Total Quality Management</i>	19
1.	Pengertian <i>Total Quality Management</i>	19
2.	Prinsip Utama dalam <i>Total Quality Management</i>	26
D.	Penelitian Yang Relevan	31
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis Penelitian.....	39
B.	Subjek dan Objek Penelitian	39
C.	Lokasi dan waktu penelitian.....	40
D.	Jenis Data	41
E.	TEknik Pengumpulan Data	42
F.	Instrumen Pengumpulan Data	44
G.	Teknik Analisa Data.....	50
BAB IV PEMBAHASAN		
A.	Deskripsi Wilayah Penelitian.....	54
1.	Profil Madrasah	54
2.	Visi, misi dan tujuan madrasah	55
3.	Keadaan guru dan pegawai.....	55
4.	Keadaan jumlah siswa	57
5.	Keadaan sarana dan prasarana.....	66
B.	Temuan Penelitian	
1.	Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif <i>Total Quality Management</i> ditinjau dari aspek Perbaikan terus menerus dan berkelanjutan	67
2.	Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif <i>Total Quality Management</i> ditinjau dari aspek Focus pada kostumer/mempertahankan hubungan dengan pelanggan ...	74

3. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif <i>Total Quality Management</i> ditinjau dari aspek Keterlibatan total	82
C. Analisis Data Penelitian	85
1. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif <i>Total Quality Management</i> ditinjau dari aspek Perbaikan terus menerus dan berkelanjutan	85
2. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif <i>Total Quality Management</i> ditinjau dari aspek Focus pada kostumer/mempertahankan hubungan dengan pelanggan ...	88
3. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif <i>Total Quality Management</i> ditinjau dari aspek Keterlibatan total	89

BAB V PENUTUP

A. KESimpulan.....	91
B. Saran.....	92

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu dan Penelitian yang akan dilakukan.....	38
Tabel 3.1 : Jadwal Kegiatan Penelitian.....	41
Tabel 3.2 : Instrumen Observasi letak geografis dan keadaan lingkungan MI Plus NUr Rahma	44
Tabel 3.3 : Instrumen observasi manajemen peningkatan mutu pembelajaran Di MI Plus Nur Rahma	45
Tabel 3.4 : Instrumen observasi sarana penunjang pembelajaran secara Langsung.....	46
Tabel 3.5 : Instrumen wawancara kepala madrasah.....	46
Tabel 3.6 : Instrumen wawancara wali murid.....	47
Tabel 3.7 : Instrumen wawancara dewan guru.....	48
Tabel 3.8 : Instrumen wawancara anak.....	49
Tabel 3.9 : Instrumen dokumentasi.....	49
Tabel 4.1 : Data Keadaan Guru.....	56
Tabel 4.2 : Data Jumlah siswa dari tahun 2016/2017, 2017/2018, 2018/2019 ...	57
Tabel 4.3 : Data siswa tahun 2016/2017	58
Tabel 4.4 : Data siswa tahun 2017/2018	60
Tabel 4.5 : Data siswa tahun 2018/2019	63
Tabel 4.6 : Keadaan sarana dan prasarana	66
Tabel 4.7 : Sarana dan prasarana pendukung lainnya	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan hal yang sangat fundamental dalam kehidupan manusia. Melalui pendidikan manusia yang pada awalnya tidak mengetahui menjadi tahu. Sehingga tidak berlebihan jika dikatakan bahwa nasib seseorang bisa dirubah melalui pendidikan. Pendidikan itu sendiri adalah proses pembelajaran pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan yang diturunkan dari satu generasi ke generasi, baik itu melalui pengalaman maupun melalui lembaga-lembaga pendidikan.

Saat ini banyak sekali lembaga-lembaga pendidikan yang bermunculan. Baik itu yang formal, informal maupun non formal. Lembaga pendidikan itu sendiri ada yang negeri dan ada yang swasta. Ada yang di kelolah oleh pemerintah ada juga yang di kelola oleh swasta (yayasan). Salah satu bentuk lembaga pendidikan formal yang dikelola oleh swasta (yayasan) yaitu Madrasah.

Istilah madrasah sudah lama dikenal terutama oleh kaum muslimin sejak zaman kejayaan Islam klasik. Madrasah merupakan *isim makan* dari “*darasa*” yang berarti “tempat duduk untuk belajar”. Istilah madrasah ini sekarang menyatu dengan istilah sekolah atau perguruan (terutama perguruan Islam).¹ Dalam

¹ Hasbullah, *Sejarah Pendidikan Islam di Indonesia: Lintasan Sejarah Pertumbuhan dan Perkembangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,1999), hlm.160.

konteks masyarakat Indonesia, Madrasah cenderung diartikan sebagai sekolah yang berbasis islam (sekolah agama islam).

Pengertian tersebut dapat dipahami bahwa madrasah adalah penekanannya sebagai suatu lembaga yang mengajarkan ilmu-ilmu keislaman. Istilah Madrasah dalam bahasa Arab ditunjukkan untuk semua sekolah secara umum, akan tetapi di Indonesia ditujukan untuk sekolah-sekolah yang mempelajari ajaran-ajaran Islam. Madrasah pada prinsipnya adalah kelanjutan dari sistem pesantren. Madrasah sendiri terbagi menjadi 3 jenjang yaitu madrasah ibtidaiyah setingkat Sekolah dasar , madrasah tsanawiyah setingkat SMP dan madrasah aliyah setingkat SMA.

Madrasah merupakan lembaga pendidikan yang mempunyai ciri khas Islam. Madrasah memiliki peran yang sangat penting dalam proses pembentukan kepribadian anak didik. Hal ini karena melalui pendidikan madrasah ini para orang tua berharap agar anak-anaknya memiliki dua kemampuan sekaligus, tidak hanya pengetahuan umum (IPTEK) tetapi juga memiliki kepribadian dan komitmen yang tinggi terhadap agamanya (IMTAQ). Dengan memahami keinginan orang tua ini bisa dipahami bahwa sebenarnya madrasah memiliki prospek yang cerah.

Dari sisi lain, jika dilihat dari sejarahnya madrasah memiliki akar budaya yang kuat di tengah-tengah masyarakat, sebab itu madrasah sudah menjadi milik masyarakat. Jika saat ini banyak ahli berbicara tentang inovasi pendidikan nasional untuk melahirkan pendidikan yang dikelola masyarakat (*community based management*), maka madrasah dan termasuk juga pesantren merupakan model dari pendidikan tersebut.

Namun kemudian dalam perkembangannya Madrasah mengalami banyak kendala. Dari sekian banyak madrasah di seluruh Indonesia sebagian besar masih bergumul dengan persoalan berat yang sangat menentukan hidup dan matinya madrasah, sehingga nilai tawar semakin rendah dan semakin termarginalkan. Fenomena ini setidaknya disebabkan dan dipengaruhi oleh dua hal, yaitu kaitannya dengan problem internal kelembagaan dan popularitas serta marginalitas lembaga pendidikan.

Dalam hal permasalahan internal kelembagaan, bahwa masalah internal madrasah yang selama ini dirasakan, meliputi seluruh sistem kependidikannya, terutama sistem manajemen dan etos kerja madrasah, kualitas dan kuantitas guru, kurikulum, dan sarana fisik dan fasilitasnya, masalah dana yang kurang memadai, pendidikan apa adanya, kualitas rendah, semangat rendah, inovasi rendah, dan peminat kurang.

Jika dianalisis masalah klasik yang kemudian menjadi ancaman dalam keberlangsungan madrasah adalah kurangnya peminat. Hal ini cenderung dipengaruhi oleh masih kuatnya anggapan masyarakat bahwa madrasah merupakan lembaga pendidikan kelas dua. Banyak masyarakat yang memasukkan anaknya ke madrasah karena terpaksa dan tidak diterima di sekolah negeri. Padahal dari segi kualitas madrasah tidak kalah dari sekolah negeri ataupun sekolah islam terpadu. Materi yang diberikan di madrasahpun lebih beragam jika di bandingkan dengan sekolah dasar yang hanya mengajarkan pelajaran agama dengan jam tatap muka yang lebih sedikit. Mata pelajaran di Madrasah terdiri dari

fiqih, aqidah akhlak, qur'an hadis, sejarah kebudayaan islam sampai dengan bahasa arab. Namun kenyataannya mata pelajaran yang beragam tersebut tetap saja bukanlah merupakan sebuah daya tarik bagi masyarakat.

Saat ini di kota Bengkulu sendiri ada 13 Madrasah Ibtidaiyah yang sudah berdiri.² Dari 13 itu hanya 2 Madrasah Ibtidaiyah yang berstatus sebagai Madrasah Ibtidaiyah Negeri. Sedangkan sisanya berstatus sebagai Madrasah Ibtidaiyah Swasta yang bernaung di bawah yayasan. Semua Madrasah Ibtidaiyah tersebut rata-rata mengalami kesulitan untuk mendapatkan murid terutama di awal-awal perkembangannya.

MI Ja Al Haq di tahun pertamanya mendapatkan 9 orang siswa.³ MI Al Baani hanya mendapatkan 13 siswa.⁴ MI Djauhariah hanya mendapatkan 14 siswa⁵ dan MI Mutiara Assyifa yang hanya mendapatkan 13 siswa.⁶ Dengan melihat fenomena ini menunjukkan bahwa keberadaan Madrasah cenderung kurang begitu diminati oleh masyarakat.

Namun, dari sejumlah madrasah tersebut ada satu madrasah yang cukup menonjol dalam penerimaan siswa baru. Madrasah tersebut bernama Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma. Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma merupakan madrasah swasta yang bernaung di bawah yayasan Nur Rahma. Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma terletak di jalan Setia Negara No. 16 Rt.15 Rw.05 Kel.

² Kemenag Kota Bengkulu, *Bidang Pendidikan Madrasah*, tahun 2018.

³MI Ja Al Haq, *Data Statistik jumlah siswa*, tahun 2017.

⁴MI Al Baani, *Data Statistik jumlah siswa*, tahun 2017.

⁵MI Ikhwanul Djauhariah, *Data Statistik Jumlah siswa*, tahun 2017.

⁶MI Mutiara Assyifa, *Data Statistik Jumlah siswa*, tahun 2017.

Kandang Mas Kec. Kampung Melayu Kota Bengkulu. Madrasah tersebut mulai beroperasi kurang lebih dua tahun. Namun yang menarik adalah dalam jangka waktu dua tahun, Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma sudah sudah mampu bersaing dengan sekolah-sekolah lain. Tahun pertama saja Madrasah tersebut sudah berhasil mendapatkan 63 siswa yang terbagi dalam 2 rombel. Di tahun yang kedua MI Plus Nur Rahma bisa mendapatkan 83 siswa yang terbagi dalam 3 rombel.⁷Padahal Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma sendiri di apit oleh 3 sekolah dasar dan 3 Madrasah Ibtidaiyah.

Berdasarkan wawancara singkat dengan kepala MI Plus Nur Rahma diketahui bahwa dalam hal menarik minat masyarakat, MI Plus Nur Rahma melakukan sosialisasi besar-besaran dengan menyampaikan visi dan misi sekolah, memberikan jaminan mutu dan berorientasi pada kepuasan orang tua siswa. Strategi lain yang dilakukan adalah dengan melakukan promosi ke sekolah-sekolah (TK/PAUD) di sekitar Madrasah, membuat spanduk/poster yang dipasang di tempat-tempat strategis. Dan terakhir yaitu dengan memperkuat kerja sama team (guru) dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan.⁸

Dilihat dari perspektif manajemen, maka apa yang telah diterapkan di MI Plus Nur Rahma tersebut sebenarnya merupakan salah satu bentuk penerapan *Total Quality Management*. Orientasi dari TQM salah satunya adalah dengan

⁷MI Nur Rahma, *Data Statistik Jumlah Siswa*, tahun 2017

⁸Wawancara dengan Bapak Muhammad Rofi'i sebagai Kepala Madrasah , Jum'at 19 Januari 2018.

mengedepankan kepuasan pelanggan. Pelanggan utama dalam hal ini adalah orang tua siswa.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dengan harapan bisa diterapkan di Madrasah lain, maka peneliti tertarik untuk menyusun tesis dengan judul *Strategi Penerimaan Siswa Baru Di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam Perspektif Total Quality Management*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Rendahnya minat masyarakat dalam menyekolahkan anaknya di madrasah.
2. Kurangnya popularitas madrasah di masyarakat.
3. Masih banyak madrasah yang kurang maksimal dalam menerapkan strategi-strategi penerimaan siswa baru, sementara di MI Plus Nur Rahma sudah maksimal dalam menerapkan strategi penerimaan siswa baru.
4. Rendahnya pemahaman tentang *Total Quality Management*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, untuk lebih memperjelas dan memberi arah yang tepat dalam penelitian ini, maka penulis memberikan batasan pada Strategi Penerimaan Siswa Baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu Dalam Perspektif *Total Quality Management*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu Bagaimana penerapan strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management*. Rumusan masalah ini kemudian dibagi atas beberapa pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek Perbaikan terus menerus dan berkelanjutan?
2. Bagaimana Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek Focus pada kostumer/mempertahankan hubungan dengan pelanggan?
3. Bagaimana Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek Keterlibatan total?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menemukan dan mendeskripsikan bagaimana strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek Perbaikan terus menerus dan berkelanjutan .

2. Menemukan dan mendeskripsikan bagaimana strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek Focus pada kostumer/mempertahankan hubungan dengan pelanggan.
3. Menemukan dan mendeskripsikan bagaimana strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek Keterlibatan total.

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini yaitu :

a. Secara Teoritis

Sebagai bahan informasi dan menambah pengetahuan dalam memahami bahwa Bagaimana Strategi Penerimaan Siswa Baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam Perspektif *Total Quality Management*.

b. Secara praktis

- Memberikan sumbangan kepada IAIN Bengkulu melalui penelitian ilmiah yang penulis lakukan.
- Sebagai bahan referensi bagi madrasah-madrasah lain dalam penerimaan siswa baru sehingga kedudukan madrasah bisa sejajar dengan sekolah dasar.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Strategi

Strategi adalah sekumpulan hipotesis tentang hubungan sebab akibat yang dinyatakan dengan suatu urutan jika-maka (if-then)⁹. Strategi adalah sebuah rencana yang komprehensif mengintegrasikan segala *resources* dan *capabilities* yang mempunyai tujuan jangka panjang untuk memenangkan kompetisi¹⁰. Strategi adalah ‘*terma*’ ketiga yang digunakan untuk mewujudkan inti tujuan dan arah dalam organisasi. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, ia dibedakan oleh pendekatan holistiknya terhadap manajemen dan skala atau jangka waktunya yang panjang. Ia juga diupayakan untuk menjadi nilai-nilai yang diarahkan dan dikaitkan dengan visi dan misi.¹¹

Dengan demikian bisa dipahami bahwa hakikat dari strategi adalah upaya, cara, atau langkah yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam ranah organisasi berarti upaya yang dilakukan oleh seluruh anggota organisasi dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai tujuan, visi dan misi dari organisasi tersebut yang telah ditetapkan sebelumnya.

⁹ Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung : ALFABETA, 2006),h.141.

¹⁰*Ibid.*h.137.

¹¹Tony Bush & Marianne Coleman, *Manajemen Strategis Kepemimpinan Pendidikan*, (Jogjakarta : IRCiSoD,2008) h.48.

B. Konsep Siswa dan Penerimaan Siswa Baru

1. Pengertian Siswa

Siswa atau murid atau peserta didik merupakan item penting dalam dunia pendidikan. Tidak ada pendidikan tanpa peserta didik. Murid merupakan komponen yang menempati posisi sentral dalam pendidikan. Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.¹²

Dalam undang-undang pendidikan, murid merupakan bagian yang paling penting dari sistem pendidikan, sehingga indikator sukses atau tidaknya dunia pendidikan adalah keberhasilan atau kegagalan murid setelah menempuh proses pendidikan. Murid atau anak adalah pribadi yang unik yang mempunyai potensi dan mengalami proses berkembang. Dalam proses berkembang itu anak atau murid membutuhkan bantuan yang sifat dan coraknya tidak ditentukan oleh guru tetapi oleh anak itu sendiri, dalam suatu kehidupan bersama dengan individu-individu yang lain.

Dalam proses belajar-mengajar yang diperhatikan pertama kali adalah murid/anak didik, bagaimana keadaan dan kemampuannya, kemudian setelah itu menentukan komponen-komponen yang lain. Apa bahan yang diperlukan, bagaimana cara yang tepat untuk bertindak, alat atau fasilitas apa yang cocok

¹² Diknas. *Undang-undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*.h.2.

dan mendukung, semua itu harus disesuaikan dengan keadaan/karakteristik murid. Oleh sebab itu murid atau anak didik adalah merupakan subjek belajar. Sehingga, tidak tepat apabila dikatakan bahwa murid atau anak didik itu sebagai objek (dalam proses belajar-mengajar). Murid adalah pihak yang ingin menyelesaikan kurikulum dan berusaha mencapai tujuan atau cita-cita.

Dalam berbagai statement dikatakan bahwa murid/anak didik dalam proses belajar-mengajar sebagai kelompok manusia yang belum dewasa dalam artian jasmani maupun rohani. Oleh karena itu, memerlukan pembinaan, pembimbingan dan pendidikan serta usaha orang lain yang dipandang dewasa, agar anak didik dapat mencapai tingkat kedewasaannya. Hal ini dimaksudkan agar anak didik kelak dapat melaksanakan tugasnya sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, warga negara, warga masyarakat dan pribadi yang bertanggung jawab. Sebagaimana tujuan dari pendidikan yaitu usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.¹³

Pernyataan mengenai anak didik sebagai kelompok yang belum dewasa tersebut, bukan berarti bahwa anak didik sebagai makhluk yang lemah, tanpa memiliki potensi dan kemampuan. Anak didik secara kodrati telah memiliki

¹³*Ibid.* h.1

potensi dan kemampuan-kemampuan atau talent tertentu. Namun memang sebagian murid belum mencapai tingkat optimal dalam mengembangkan talenta, potensi dan kemampuan yang dimilikinya. Oleh karena itu, lebih tepat apabila siswa dikatakan sebagai subjek dalam proses belajar-mengajar, sehingga murid/anak didik disebut sebagai subjek belajar.

2. Konsep Penerimaan Siswa Baru

Penerimaan siswa baru merupakan titik awal dalam proses pembelajaran. Penerimaan siswa baru ini sendiri merupakan bagian dari manajemen pendidikan. Penerimaan siswa baru adalah proses pendaftaran, penyeleksian, siswa dari sekolah lama untuk menjadi siswa baru di satu sekolah dengan beberapa persyaratan yang telah ditentukan oleh sekolah. Penerimaan siswa baru merupakan salah satu kewajiban pihak sekolah dan Dinas Pendidikan setiap tahun ajaran baru.

Pengelolaan penerimaan siswa baru harus dilakukan sedemikian rupa. Menurut Drs. Ismed Syarif Cs, langkah-langkah penerimaan murid baru pada garis besarnya adalah sebagai berikut :¹⁴

a. Membentuk panitia penerimaan murid

Panitia penerimaan murid baru terdiri dari kepala sekolah dan beberapa guru yang ditunjuk untuk mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan yakni :

¹⁴ Drs. Ismed Syarif, dalam Drs. B Suryosubroto. *Manajemen Pendidikan di sekolah*. (Jakarta : Rineka Cipta,2004). h.74 – 85.

- Syarat – syarat pendaftaran murid baru
 - Formulir pendaftaran
 - Pengumuman
 - Buku pendaftaran
 - Waktu pendaftaran
 - Jumlah calon yang diterima.
- b. Menentukan syarat pendaftaran calon
- Pada prinsipnya syarat untuk masuk sekolah dasar adalah :
- Sudah berumur 7 tahun
 - Bila semua anak yang berusia 7 tahun sudah tertampung, maka prioritas penerimaan adalah anak yang berusia 8 tahun, 9 tahun, 10 tahun, 11 tahun, 12 tahun dan 6 tahun.
- c. Menyediakan Formulir Pendaftaran
- Formulir ini bertujuan untuk mengetahui identitas calon dan untuk kepentingan pengisian buku induk sekolah.
- d. Pengumuman pendaftaran calon
- Hal ini bertujuan agar kesempatan dan syarat pendaftaran calon murid baru di sekolah tersebut bisa diketahui oleh masyarakat luas khususnya para orang tua yang berkepentingan.
- e. Menyediakan buku pendaftaran
- Buku ini digunakan untuk mencatat para calon siswa yang mendaftarkan ingin masuk ke sekolah itu.

f. Waktu pendaftaran

Penentuan waktu atau lama pendaftaran calon tergantung pada kebutuhan. Waktu bisa diperpanjang apabila target belum terpenuhi dan sebaliknya mungkin dipersiapkan apabila target sudah terpenuhi.

g. Penentuan calon yang diterima

Penentuan calon yang diterima ini lebih banyak terikat syarat dan daya tampung kelas. Perhitungan daya tampung ini dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$DT = B \times M - TK$$

Keterangan :

DT = Daya tampung

B = Banyak bangku di kelas itu

M = Muatan bangku (=kapasitas)

TK = Jumlah murid yang tinggal kelas pada kelas 1

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana Tugas Panitia Penerimaan yaitu :¹⁵

a. Menentukan banyaknya siswa yang diterima

¹⁵ Prof. Dr. Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana. *Manajemen Pendidika*. (Yogyakarta : Aditya Media Yogyakarta, 2012), h.32.

Secara umum siswa baru diterima hanya untuk kelas I. Tetapi apabila masih ada tempat untuk kelas-kelas lain atau karena perluasan, dapat juga diterima untuk siswa baru di kelas II dan III.

b. Menentukan syarat-syarat penerimaan siswa baru

Menentukan syarat-syarat penerimaan siswa baru ada dua macam yaitu syarat umum dan syarat khusus. Syarat umum adalah hal-hal yang harus dipenuhi untuk mendaftarkan diri sebagai calon siswa yang berlaku hampir untuk semua sekolah sejenis dan setingkat. Syarat tersebut antara lain :

- Umur sesuai dengan tingkat sekolah
- Salinan surat tanda tamat belajar
- Salinan raport kelas tertinggi
- Mengisi formulir yang disediakan
- Salinan surat kelahiran
- Surat kelakuan baik dari pamong praja
- Surat kesehatan (kadang-kadang merupakan syarat khusus)
- Membayar uang pendaftaran

Adapun yang dimaksud dengan syarat khusus yaitu syarat yang hanya berlaku untuk suatu sekolah, misalkan untuk AKABRI harus laki-laki dan lain sebagainya.

c. Melaksanakan penyaringan

Penyaringan siswa baru didasarkan atas dua pertimbangan yaitu :

- Atas pertimbangan target

- Atas pertimbangan nilai atau tingkat kemampuan yang telah ditetapkan

d. Mengadakan pengumuman penerimaan

Berdasarkan pertimbangan yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengumuman bagi calon siswa yang telah memenuhi syarat bahwa dirinya mempunyai hak untuk mengikuti pelajaran di sekolahnya.

e. Mendaftar kembali calon yang sudah diterima

Untuk memperoleh kepastian atau keseriusan apakah seseorang betul – betul akan mengikuti pelajaran disekolahnya, maka panitia penerimaan meminta kepada calon yang di terima untuk mendaftarkan kembali. Hal ini di perlukan terutama bila ada kemungkinan bagi calon untuk mendaftarkan ke lebih dari satu sekolah.

f. Melaporkan hasil pekerjaannya kepada pimpinan sekolah

Oleh panitia penerimaan siswa baru atau sifatnya sementara dan bekerjanya dilakukan atas dasar perintah / penunjukan, maka setelah selesai bekerja mempunyai kewajiban melapor.

Dalam hal penerimaan siswa baru ada banyak strategi yang bisa dilakukan, mulai dari promosi ke sekolah-sekolah, membagikan brosur, mengadakan perlombaan-perlombaan, memasang spanduk dan masih banyak lainnya. Semua ini merupakan upaya yang dilakukan agar masyarakat yang memiliki anak yang akan bersekolah merasa tertarik. Hal lain yang tidak kalah pentingnya adalah promosi melalui orang tua siswa. Tentunya promosi ini bisa

terlaksana dengan baik dan berhasil jika lembaga pendidikan tersebut mampu untuk menunjukkan dan mempertahankan kualitasnya.

Manajemen kesiswaan juga sering disebut dengan manajemen murid menunjuk kepada pekerjaan-pekerjaan atau kegiatan-kegiatan pencatatan murid semenjak dari proses penerimaan sampai saat murid meninggalkan sekolah karena sudah tamat mengikuti pendidikan disekolah itu.

Ada beberapa kegiatan dalam manajemen kesiswaan ini yaitu :

- a. Penerimaan murid baru
- b. Pencatatan murid dalam buku induk
- c. Buku klaper
- d. Tata tertib murid
- e. Daftar presensi¹⁶

Mulyono menjelaskan bahwa manajemen pendidikan kesiswaan dikenal dengan manajemen peserta didik. Manajemen peserta didik adalah seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja serta pembinaan secara kontinu terhadap seluruh peserta didik dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan) agar dapat mengikuti proses PBM dengan efektif dan efisien.¹⁷

¹⁶ Drs. B. Suryosubroto. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. (Jakarta : PT. Rineka Cipta,2004), h.74-85.

¹⁷ Mulyono. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. (Jogjakarta :Ar-Ruzz Media,2008), h.178.

Hal ini berarti manajemen peserta didik atau manajemen kesiswaan merupakan proses yang secara sengaja dilakukan terhadap peserta didik melalui proses pembinaan secara terus menerus mulai dari kegiatan penerimaan siswa baru sampai dengan siswa tersebut tamat dengan tujuan agar siswa tersebut bisa mengikuti kegiatan pembelajaran secara efektif dan efisien sehingga pada akhirnya siswa tersebut bisa mencapai tujuan dari pada pendidikan itu sendiri secara maksimal.

Manajemen kesiswaan bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di sekolah dapat berjalan lancar, tertib dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan sekolah/sekolah islam.¹⁸

Adapun kegiatan-kegiatan dalam manajemen peserta didik meliputi dua kegiatan yaitu :

- a. Kegiatan di luar kelas, meliputi penerimaan peserta didik, pencatatan peserta didik, pembagian seragam sekolah, penyediaan sarana olahraga dan seni, perpustakaan, dan lain-lain.
- b. Kegiatan di dalam kelas, meliputi pengelolaan kelas, interaksi belajar mengajar yang positif, penyediaan media pembelajaran dan lain-lain.¹⁹

Maka dari itu disimpulkan bahwa ruang lingkup manajemen peserta didik sedikitnya memiliki tiga tugas utama yang harus diperhatikan yaitu

¹⁸ Sulistyorini, M.Pd. *Manajemen Pendidikan Islam : Konsep, Strategi dan Aplikasi*. (Yogyakarta : Teras,2009), h. 100.

¹⁹Mulyono.....h. 179.

penerimaan mrid baru, kegiatan kemajuan belajar, serta bimbingan dan pembinaan disiplin. Berdasarkan tiga tugas utama tersebut ruang lingkup manajemen kesiswaan berkaitan erat denga hal-hal sebagai berikut :

- a. Perencanaan kesiswaan
- b. Penerimaan siswa baru
- c. Pengelompokan siswa
- d. Kehadiran siswa di sekolah islam
- e. Pembinaan disiplin siswa
- f. Kegiatan ekstrakurikuler
- g. Organisasi siswa intra sekolah
- h. Evaluasi kegiatan siswa
- i. Perpindahan siswa
- j. Kenaikan kelas dan penjurusan
- k. Kelulusan dan alumni²⁰

C. Konsep *Total Quality Management*

1. Pengertian *Total Quality Management*

Total Quality Manajemen merupakan sebuah proses manajemen yang berkelanjutan dan kontinu dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam dunia pendidikan manajemen mutu terpadu merupakan proses manajemen yang berkelanjutan dan terus menerus dalam rangka

²⁰*Ibid*.h.104-105

meningkatkan kualitas pendidikan sehingga kepuasan pelanggan (guru, wali murid, dan masyarakat) bisa terpenuhi secara maksimal.

Mulyadi menjelaskan dalam bukunya *Total Quality Manajemen* bahwa *TQM* adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan Customers pada biaya yang sesungguhnya secara berkelanjutan dan terus-menerus.²¹ *TQM* adalah sebuah tujuan atau sasaran untuk meningkatkan produk dan pelayanan secara terus-menerus untuk kepuasan pelanggan.

Marshall Sashkin and Kenneth J. Kiser berpendapat seperti yang dikutip oleh Richard L. Williams menyatakan bahwa :

*“TQM means that the organization's culture is defined by and supports the constant attainment of customer satisfaction through an integrated system of tools, techniques, and training. This involves the continuous improvement of organizational processes, resulting in high quality products and services”.*²²

Richard menjelaskan bahwa *TQM* berarti bahwa budaya organisasi didefinisikan oleh dan mendukung pencapaian kepuasan pelanggan secara konstan melalui sistem alat, teknik, dan pelatihan yang terintegrasi. Ini melibatkan perbaikan berkelanjutan dari proses organisasi, menghasilkan produk dan layanan berkualitas tinggi.

Jadi menurut Richard dalam sebuah konsep *TQM* ada semacam upaya yang dilakukan dengan menggunakan teknik dan alat tertentu untuk

²¹Mulyadi. *Total Quality Manajemen*. (Yogyakarta: UGM, 1998), h.10.

²² Marshall Sashkin and Kenneth J. Kiser dalam Richard L. Williams, *Essentials Of Total Quality Management*, (Newyork : AMACOM, 1994),h.5

menghasilkan suatu produk dan layanan yang berkualitas tinggi. Produk dan layanan yang berkualitas ini tentu hanya bisa dicapai melalui proses berkepanjangan dengan pelatihan dan pembinaan. Sehingga dengan adanya proses yang berkelanjutan ini kemudian dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan harapan dan keinginan dari pelanggan.

Sementara itu Mars J berpendapat sebagaimana yang dikutip oleh Tony Bush dan Marianne Coleman, TQM adalah sebuah filosofi dengan alat-alat dan proses-proses implementasi praktis yang ditujukan untuk mencapai sebuah kultur perbaikan terus menerus yang digerakkan oleh semua pekerja sebuah organisasi, dalam rangka memuaskan pelanggan.²³ Deming dalam teorinya menekankan perbaikan-perbaikan yang tidak pernah henti, dan setiap apa yang dikerjakan selalu diawali dengan perencanaan, dan perencanaan tersebut diilhami dengan hasil yang telah tercapai sebelumnya, sehingga ada perbaikan-perbaikan untuk implementasi rencana berikutnya.²⁴

Edward Sallis, mengatakan bahwa *Total Quality Management* (Manajemen Mutu Terpadu) merupakan sebuah konsep yang mengaplikasikan konsep berbagai mutu untuk menjamin suatu produk barang/jasa memiliki spesifikasi mutu sebagaimana ditetapkan secara menyeluruh dan

²³Tony Bush & Marianne Coleman, *Manajemen Strategis Kepemimpinan Pendidikan*, (Jogjakarta : IRCiSoD), h.192.

²⁴Dede Rosyada, *PARADIGMA PENDIDIKAN DEMOKRATIS : Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta : Kencana, 2007), h.261

berkelanjutan.²⁵ Lebih lanjut Edward Sallis menjelaskan bahwa TQM adalah sebuah filosofi tentang sebuah perbaikan terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.²⁶

Edward Sallis mendefinisikan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) sebagai usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan²⁷. Sedangkan menurut Bounds, manajemen mutu terpadu adalah sistem manajemen yang terfokus kepada orang, bertujuan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan dan kepuasan pelanggan. Manajemen mutu terpadu juga dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Selain itu manajemen mutu terpadu juga didefinisikan sebagai sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.²⁸

²⁵ Edward Sallis. *Total Quality Manajemen in Education*. Terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi (Yogyakarta : IRCiSoD,2008), h.6.

²⁶*Ibid.* h.73.

²⁷*Ibid.* h.59

²⁸Luk-Luk Nur Mufidah, *Aktualisasi TQM dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru di Lembaga Pendidikan Islam, Jurnal Tadris* Nomor 1, Volume 4 tahun 2009 h.92

Sementara itu menurut *The US Department of Defense* sebagaimana yang dikutip oleh Carlos Noronha dari Umeda mengatakan bahwa TQM adalah:

*“TQM is ‘a disciplined management process under the leadership of the top executive, involving everyone in the organization in a cooperative effort to achieve a quality product or service through continuous process improvement combined with continuous life cycle cost reduction to satisfy customer needs and maximize combat capability’”.*²⁹

Dari pernyataan ini dipahami bahwa menurut *The US Department of Defense* TQM adalah proses manajemen yang disiplin di bawah kepemimpinan eksekutif puncak, yang melibatkan semua orang dalam organisasi dalam upaya kerja sama untuk mencapai produk atau layanan berkualitas melalui perbaikan proses berkelanjutan yang dikombinasikan dengan pengurangan biaya siklus hidup yang berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memaksimalkan kemampuan tempur.

Meskipun pada intinya konsep yang disampaikan oleh *The US Department of Defense* ini berkaitan dengan militer tetapi setidaknya bisa dipahami bahwa hakikat dari TQM ini mencakup beberapa hal yaitu yang 1) berkaitan dengan kepemimpinan. 2) kerjasama dan keterlibatan total, 3) proses panjang yang berkelanjutan, 4) jaminan kualitas dan 5) kepuasan pelanggan.

²⁹ Umeda, dalam Carlos Noronha. *The Theory of Culture-specific Total Quality Management Quality management in Chinese regions* (Newyork : PALGRAVE Houndmills,2002),h.33.

Dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu atau TQM ini tentunya melibatkan seluruh *stakeholder* ataupun karyawan yang berada di dalam lembaga tersebut. Hal yang sangat menonjol dalam TQM ini adalah keterlibatan secara total disertai dengan perbaikan yang dilakukan terus menerus dan berkelanjutan. Sehingga dengan adanya perbaikan terus menerus ini diharapkan ada peningkatan kualitas pendidikan sehingga pada akhirnya pelanggan (masyarakat) merasa puas akan kualitas yang diberikan.

Aktualisasi TQM dalam lembaga pendidikan didasarkan pada lima kata kunci, yaitu: visi (*vision*), strategi dan tujuan (*strategy and goals*), tim (*teams*), alat (*tools*), dan *three Cs of TQM* (3 Cs), yang meliputi budaya (*culture*), komitmen (*commitment*), dan komunikasi (*communication*). Kelima kata kunci tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Visi (*vision*), merupakan suatu pikiran yang melampaui realitas sekarang, yaitu angan-angan yang ingin dicapai oleh suatu lembaga yang sifatnya masih abstrak dan merupakan cermin masa depan.
- b. Strategi dan tujuan (*strategy and goals*). Strategi merupakan program luas untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi, respon organisasi pada lingkungannya sepanjang waktu. Tujuan (*goals*), merupakan sasaran yang diusahakan untuk dicapai oleh suatu lembaga. Lembaga seringkali mempunyai lebih dari satu sasaran, dimana sasaran merupakan elemen dasar suatu lembaga.

- c. Tim (*teams*), terdiri dari dua orang atau lebih yang saling berinteraksi dan mempengaruhi menuju ke sasaran yang sama.
- d. Alat (*tools*) adalah sarana fisik seperti komputer, buku, printer atau berupa rumus, bagan, diagram, grafik dan sebagainya yang berfungsi untuk memecahkan persoalan yang ada.
- e. *Three C of TQM* (3Cs) yang meliputi: (a) budaya (*culture*) adalah aturan-aturan, asumsi-asumsi dan nilai-nilai implisit yang menyatukan lembaga atau organisasi. Menurut Murga troyd dan Morgan, suatu organisasi TQM adalah organisasi yang telah menciptakan sebuah budaya, dimana inovasi sangat dihargai; status merupakan pelengkap bagi kinerja dan kontribusi; kepemimpinan merupakan fungsi aksi, bukan posisi; hadiah dibagi rata atas kerja tim; pengembangan program belajar dan pelatihan dipandang sebagai suatu yang penting bagi kelanjutan organisasi atau lembaga; pemberdayaan kembali dalam mencapai tujuan yang menantang dan didukung oleh pengembangan dan kesuksesan yang berkelanjutan yang memungkinkan keadaan dalam memotivasi diri. (b) komitmen (*commitment*), dalam arti yang luas adalah mengambil resiko guna mencapai tujuan, bekerja dengan sistematis demi menjaga yang lain dan kesempatan untuk memotivasi dan berkembang. (c) komunikasi (*communication*), dalam menjalankan organisasi TQM dengan sukses, komunikasi di dalam dan antar anggota kuat, sederhana dan efektif serta

berdasarkan kenyataan dan saling memahami, bukan berdasarkan rumor atau asumsi. Artinya, komunikasi berjalan dengan apa adanya.³⁰

2. Prinsip Utama dalam *Total Quality Management*

Mutu pada hakikatnya adalah komitmen pada kepuasan pelanggan dan komitmen untuk menciptakan sebuah lingkungan yang memungkinkan para staf dan siswa menjalankan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Pada dasarnya ada 5 pilar dalam sebuah sekolah bermutu yaitu :³¹

a. Fokus pada Kostumer

Dalam sebuah sekolah bermutu terpadu, setiap orang menjadi kostumer dan pemasok sekaligus. Secara khusus, kostumer sekolah adalah siswa dan keluarganya. Sekolah memiliki kostumer internal dan eksternal. Kostumer internal adalah orang tua, siswa, guru, administrator, staf dan dewan sekolah yang berada di dalam system pendidikan. Kostumer eksternal adalah masyarakat, perusahaan, keluarga, militer dan perguruan tinggi yang berada di luar organisasi, namun memanfaatkan *output* proses pendidikan.

b. Keterlibatan total

Setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu. Mutu bukan hanya tanggung jawab dewan sekolah atau pengawas. Mutu merupakan

³⁰ Luk-Luk Nur Mufidah,h.94

³¹ Jerome S. Arcaco, *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2007), h. 38-42.

tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang memberi kontribusi bagi upaya mutu.

c. Pengukuran

Ini merupakan bidang yang sering kali gagal di banyak sekolah. Banyak hal yang baik terjadi dalam pendidikan sekarang ini, namun para profesional pendidikan yang terlibat dalam prosesnya begitu terfokus pada pemecahan masalah yang tidak bisa mereka ukur dengan efektivitas upaya yang dilakukannya. Dengan kata lain, anda tidak dapat memperbaiki apa yang tidak dapat anda ukur.

d. Komitmen

Para pengawas sekolah dan dewan sekolah harus memiliki komitmen pada mutu. Bila mereka tidak memiliki komitmen, proses transformasi mutu tidak akan dapat dimulai karena walaupun dijalankan pasti gagal. Setiap orang perlu mendukung upaya mutu.

e. Perbaikan Berkelanjutan

Intinya adalah bahwa sekolah harus melakukan sesuatu lebih baik esok hari dibandingkan dengan kemarin.

Sejalan dengan prinsip tersebut Edward Sallis menyatakan bahwa prinsip TQM adalah sebagai berikut :³²

³²Edward Sallis. *Total Quality Management in Education*....., h.76-84

a. Perbaikan terus menerus

Sebagai sebuah pendekatan, TQM mencari sebuah perubahan permanen dalam tujuan sebuah organisasi, dari tujuan 'kelayakan' jangka pendek menuju tujuan 'perbaikan mutu' jangka panjang. Institusi yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah, dan mempraktekkan TQM, akan mengalami siklus perbaikan secara terus menerus.

b. Perbaikan sedikit demi sedikit (*Kaizen*)

Filosofi TQM memang berskala besar, inspirasional dan menyeluruh, namun implementasi praktisnya justru berskala kecil, sangat praktis dan berkembang.

c. Perubahan kultur

TQM memerlukan perubahan kultur. TQM juga membutuhkan perubahan sikap dan metode. Staf dalam institusi harus memahami dan melaksanakan pesan moral TQM agar bisa membawa dampak.

d. Organisasi terbalik

Kunci sukses kultur TQM adalah mata rantai internal-eksternal yang efektif antara pelanggan-produsen.

e. Menjaga hubungan dengan pelanggan

Misi utama TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Organisasi yang unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu.

f. Kolega sebagai pelanggan

Aspek fokus pelanggan TQM tidak hanya melibatkan perlunya pemenuhan kebutuhan pelanggan eksternal. Kolega dalam institusi adalah juga pelanggan, yang memerlukan pelayanan internal agar mereka mampu mengerjakan tugas secara efektif.

Sementara itu Goetsch and Davis (1994: 14–18) sebagaimana yang dikutip oleh Carlos Noronha mengatakan bahwa ada sepuluh kunci dalam TQM yaitu :

“1. Customer focus: Internal and external customers form the driver for total quality. 2. Obsession with quality: The organization must become obsessed with meeting or exceeding the definition of quality. 3. Scientific approach: In addition to people’s skills, involvement, and empowerment, the scientific approach in structuring work and in decision-making, and problem solving must be adopted. 4. Long-term commitment: Total quality management is not just another management innovation which reaps short term results. It is a whole new philosophy. 5. Teamwork: The quality company fosters teamwork and partnership with the workforce and their representatives for creating external competitiveness. 6. Continual improvement systems: Continual improvement of the system is fundamental to continually improving the quality of products and services. 7. Education and training: In a quality organization, everyone is constantly learning. 8. Freedom through control: Involving and empowering employees through well-planned and carried out control is fundamental to total quality. 9. Unity of purpose: Adversarial management–labor relations are irrelevant when there is unity of purpose for total quality. 10. Employee involvement and empowerment: Employee involvement and empowerment increases the likelihood of good decisions and promotes ownership of decisions.”³³

³³ Goetsch and Davis, dalam Carlos Noronha. *The Theory of Culture-specific Total Quality Management Quality management in Chinese regions* (Newyork : PALGRAVE Houndmills,2002),h.41

Jadi menurut Goetsch and Davis ada 10 prinsip yang menjadi kunci dari TQM yaitu

1. Fokus pelanggan dalam hal ini yaitu Pelanggan internal dan eksternal membentuk driver untuk kualitas total.
2. Obsesi dengan kualitas: Organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melampaui definisi kualitas.
3. Pendekatan ilmiah: Selain keterampilan, keterlibatan, dan pemberdayaan manusia, pendekatan ilmiah dalam penataan pekerjaan dan pengambilan keputusan, serta penyelesaian masalah harus diadopsi.
4. Komitmen jangka panjang: Manajemen kualitas total bukan hanya inovasi manajemen lain yang menuai hasil jangka pendek. Ini adalah filosofi baru.
5. Kerja tim: Perusahaan yang berkualitas menumbuhkan kerja tim dan kemitraan dengan tenaga kerja dan perwakilan mereka untuk menciptakan daya saing eksternal.
6. Sistem peningkatan berkelanjutan: Perbaikan berkelanjutan pada sistem merupakan hal mendasar untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan.
7. Pendidikan dan pelatihan: Dalam organisasi yang berkualitas, setiap orang terus belajar.
8. Kebebasan melalui kontrol: Melibatkan dan memberdayakan karyawan melalui pengendalian yang terencana dan dilaksanakan merupakan hal mendasar bagi kualitas total.
9. Kesatuan tujuan: Hubungan manajemen-perburuhan adversarial tidak relevan ketika ada kesatuan tujuan untuk kualitas total.
10. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan: Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan meningkatkan kemungkinan keputusan yang baik dan meningkatkan kepemilikan keputusan.”

D. PENELITIAN YANG RELEVAN

Berikut ini penulis sampaikan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yang peneliti temukan, terkait dengan *Total Quality Management* sebagai berikut :

1. Kurniawan, 2016, Mahasiswa Program Pasca Sarjana IAIN Bengkulu dengan tesis berjudul "*Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pada Fakultas Tarbiyah Dan Tadris IAIN Bengkulu (Perspektif Teori Total Quality management)*". Penelitian ini dilatarbelakangi oleh analisis peneliti yaitu jika satu lembaga pendidikan ingin menerapkan dan menjadikan Total Quality Management sebagai pola manajemennya, maka salah satu prinsip yang paling penting dilakukan adalah mengedepankan rasionalitas dalam bekerja. Tujuan penelitian ini adalah menggambarkan strategi manajemen peningkatan mutu di fakultas tarbiyah dan tadris IAIN Bengkulu dalam perspektif teori *Total Quality management*. Dan menggambarkan efektifitas strategi manajemen peningkatan mutu di fakultas tarbiyah dan tadris IAIN Bengkulu dalam perspektif teori *Total Quality management*. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara atau interviu, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu dengan analisis kualitatif non statistic.

Setelah dilakukan penelitian hasilnya yaitu strategi manajemen peningkatan mutu yang diterapkan di fakultas tarbiyah dan tadris IAIN Bengkulu sesungguhnya relevan dan sesuai dengan prinsip atau nilai-nilai

Total Quality management. Dan penerapan strategi manajemen peningkatan mutu yang diterapkan di fakultas tarbiyah dan tadriss IAIN Bengkulu dapat dikatakan efektif hal ini ditandai oleh terpenuhinya indikator-indikator dalam penerapan dengan prinsip atau nilai-nilai *Total Quality management*.³⁴

2. Azhar, 2011. Mahasiswa Pascasarjana UIN Suska Riau dengan tesis berjudul ***“Peranan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir”***. Dalam penelitian ini ada beberapa permasalahan yaitu (1) Rendahnya mutu dan kualitas pelayanan akademik yang diberikan madrasah kepada pelanggan baik guru maupun siswa di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok di Kabupaten Indragiri Hilir, (2) Lemahnya manajemen mutu dan kualitas di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok di Kabupaten Indragiri Hilir. (3) Persepsi masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam di Kuala Enok di Kabupaten Indragiri Hilir. (4) Image madrasah sebagai satuan pendidikan alternatif (kedua) sehingga mempengaruhi minat masyarakat untuk memilih madrasah sebagai sarana pendidikan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah peranan *Total Quality Management* dalam meningkatkan pelayanan akademik di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Sementara manfaat penelitian ini adalah (1) Manfaat secara teoritis dari penelitian ini

³⁴Kurniawan, *Strategi Manajemen Peningkatan Mutu pada Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu* (Bengkulu : Program Pascasarjana IAIN Bengkulu, 2016), h.V.

adalah memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu pendidikan, terutama berkaitan dengan Manajemen Pendidikan Islam, (2) Dapat dijadikan sebagai acuan bagi semua lembaga pendidikan termasuk lembaga pendidikan islam untuk lebih berorientasi pada kualitas serta kepuasan pelnggan baik secara internal maupun eksternal, dan (3) Manfaat secara praktis adalah memberikan informasi untuk memuaskan dalam upaya peningkatan kualitas pengelolaan Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok di Kabupaten Indragiri Hilir, khususnya di bidang pelayanan guru dan karyawan. Lebih dari itu, diharapkan ada pemecahan-pemecahan yang mungkin diterapkan untuk penyelesaian masalah ketidakpuasan ataupun kekurangpuasan mereka.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir, sementara objek penelitiannya adalah pelayanan akademik di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Populasi adalah seluruh siswa yang berjumlah 160 orang. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian adalah teknik *random sampling*, sehingga sampel penelitian berjumlah 62 orang. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data di lapang melalui teknik observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data diperoleh, selanjutnya dilakukan analisis bersifat deskriptif.

Setelah data terkumpul, dan dilakukan analisis maka diperoleh hasil, yaitu: berdasarkan hasil persentase yang diperoleh dengan menggunakan rumus di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Total Quality Management (TQM) berperan dalam meningkatkan pelayanan akademik di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Pelayanan akademik dan Manajemen Akademik di MAN Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir dalam perspektif Total Quality Management (TQM) adalah baik. Dimana, dari analisis persentase 81,32%. Berdasarkan analisis persentase di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management Berperan Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Karena persentase tersebut terletak antara 76%-100% yang dinyatakan baik.³⁵

3. Ngatiman, 2010 dengan Judul tesis ***“Pengelolaan Dalam Perspektif Total Quality Management (TQM) Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Boyolali”***. Tesis ini bertujuan untuk meneliti pengelolaan MAN 2 Boyolali dengan menggunakan perspektif Total Quality Management (TQM) dengan suatu harapan dapat meningkatkan kualitas dan layanan jasa pendidikan menengah keagamaan. Karena luasnya pembahasan tentang TQM, maka penerapan TQM tersebut lebih pada substansinya sebagai sebuah pendekatan manajemen yang berorientasi pada kualitas dan kepuasan pelanggan. Luasnya

³⁵Azhar, *Peranan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir*” (Riau : Program Pasca Sarjana UIN Suska Riau, 2011), h.V.

jenis dan ragam aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan MAN 2 Boyolali maka yang menjadi fokus dalam tesis ini adalah pada substansi kegiatan MAN 2 Boyolali sebagai lembaga penyelenggaraan pendidikan menengah keagamaan, yaitu layanan pembelajaran (kurikuler dan ekstrakurikuler) serta layanan administrasi.

Tesis dengan fokus pada aktivitas manajerial untuk kepuasan pelanggan eksternal primer digunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Adapun lokasi penelitian dilaksanakan di MAN 2 Boyolali dengan subyek penelitian para pengelola, pejabat struktural, fungsional (guru) dan tenaga administrasi pendukung sebagai subyek sekunder dan para pelanggan terutama pelanggan eksternal primer (subyek primer), yang diambil secara sampel (bukan purposive). Sedangkan data penelitian ini dikumpulkan dan diperoleh melalui observasi, dokumentasi, interview dan angket (khusus siswa). Tingkat eksplanasi hasil analisis adalah diskriptif dengan cara membandingkan realitas pengelolaan MAN 2 Boyolali dengan kriteria kualitas data layanan jasa yang telah ditetapkan.

Dari hasil analisis atas data penelitian yang telah terkumpulkan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: pertama, perubahan status MAN 2 Boyolali merupakan kebijakan yang sangat menguntungkan bagi perkembangan MAN 2 Boyolali. Kesimpulan didasarkan atas fenomena semakin meningkatnya animo masyarakat (calon siswa) yang mendaftar dengan angka kenaikan yang cukup signifikan, dibanding dengan jumlah

siswa ketika masih belum menyanggah status Negeri (Filial) , dimana pendaftar calon siswa berkisar pada angka rata-rata dibawa 89 orang setiap tahun. Sejak berubah menjadi Negeri,tahun ajaran 1998 sampai sekarang diatas 300 orang.

Kedua: jumlah pendaftar yang terus meningkat dari tahun ke tahun tersebut ternyata tidak diterima, melainkan disesuaikan dengan kebutuhan daya tampung secara fisik, memenuhi standar maupun kesiapan SDM yang ada. Keadaan tersebut mengakibatkan kegiatan layanan pembelajaran (kurikuler dan ekstrakurikuler) pembelajaran dan jasa administrasi tersebut baik dari segi kepercayaan, keterjaminan, penampilan perhatian maupun ketanggapan, sehingga mengakibatkan munculnya kepuasan di kalangan pelanggan eksternal primer (siswa). Kepuasan pelanggan eksternal primer tersebut berkaitan dengan cukup tingginya kualitas isi (substansi jasa) dan cara penyajiannya. Misalnya, jumlah dan kualitas SDM, ruang belajar laboratorium workshop yang sesuai dengan kebutuhan dan jumlah siswa yang ada, sehingga menyebabkan layanan jasa proses belajar mengajar menjadi optimal bahkan cenderung maksimal.

Sebagai upaya lebih lanjut, ada rekomendasi bagi guru dan karyawan (seluruh pelanggan internal MAN 2 Boyolali umumnya) agar segera membuka diri untuk menerapkan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) dalam memberikan layanan jasa pendidikan kepada pelanggan-pelanggan eksternal primer utamanya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan

dan keinginan mereka. Dari segi sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki sebaiknya lebih dilengkapi lagi, seperti perputakaan, laboratorium, wokshop, olahraga dan kegiatan ekstrakurikuler lainnya, sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikan di MAN 2 Boyolali untuk kepuasan pelanggan.³⁶

Berdasarkan analisis peneliti, ada persamaan dan perbedaan antara dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ini. Persamaannya yaitu sama-sama mengkaji tentang konsep daripada *Total Quality Management* . sedangkan perbedaannya yaitu Pertama dari aspek objeknya yaitu penelitian yang sebelumnya dilakukan di Perguruan Tinggi dan Sekolah Menengah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti ini di Sekolah tingkat dasar. Kedua, penelitian-penelitian terdahulu berusaha mengkaji strategi manajemen peningkatan mutu secara global sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini berorientasi pada strategi penerimaan siswa baru.

Berikut ini penulis tampilkan lebih rinci mengenai persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang direncanakan ini yaitu :

No	Nama penulis, tahun dan judul	Persamaan	Perbedaan	
			Penelitian terdahulu	Penelitian yang akan dilakukan
1	Kurniawan, 2016, Tesis	Mengkaji efektifitas strategi manajemen	- Objeknya yaitu perguruan	- Objeknya yaitu madrasah

³⁶Ngatiman, *Pengelolaan Dalam Perspektif Total Quality Management (TQM) Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Boyolali* (Surakarta : Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Surakarta, 2010), h.V

	berjudul “ <i>Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pada Fakultas Tarbiyah Dan Tadris IAIN Bengkulu (Perspektif Teori Total Quality management)</i> ”.	peningkatan mutu di fakultas tarbiyah dan tadris IAIN Bengkulu dalam perspektif teori Total Quality management	tinggi - Fokus Penelitian yaitu pola peningkatan mutu	ibtidaiyah - Fokus penelitian yaitu strategi penerimaan siswa baru
2	Azhar, 2011. Tesis berjudul “ <i>Peranan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir</i> ”.	Mengkaji tentang peranan Total Quality Management dalam meningkatkan pelayanan akademik di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir.	- Objeknya yaitu Madrasah Aliyah - Fokus Penelitian yaitu upaya meningkatkan pelayanan akademik	- Objeknya yaitu madrasah ibtidaiyah - Fokus penelitian yaitu strategi penerimaan siswa baru
3	Ngatiman, 2010. Tesis berjudul “ <i>Pengelolaan Dalam Perspektif Total Quality Management (TQM) Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Boyolali</i> ”.	Mengkaji tentang pengelolaan MAN 2 Boyolali dengan menggunakan perspektif Total Quality Management (TQM) dengan suatu harapan dapat meningkatkan kualitas dan layanan jasa pendidikan menengah keagamaan.	- Objeknya yaitu Madrasah Aliyah - Fokus Penelitian yaitu Pengelolaan MAN 2 khususnya berkaitan dengan pelayanan keagamaan	- Objeknya yaitu madrasah ibtidaiyah - Fokus penelitian yaitu strategi penerimaan siswa baru

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual dan akurat serta memberikan gambaran mendalam terhadap suatu organisasi atau lembaga dengan fakta-fakta tertentu.³⁷ Dalam penelitian ini, dimaksudkan untuk memahami tentang Strategi Penerimaan Siswa Baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam Perspektif *Total Quality Management*.

B. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah :

- Kepala Madrasah Ibtidiyah Plus Nur Rahma

Yaitu seorang yang menjalankan fungsi-fungsi manajemen: perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan dalam madrasah Nur Rahma Bengkulu.

- Dewan guru dan beberapa wali murid

³⁷Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003). h. 75.

b. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah strategi penerimaan siswa baru yang dianalisis dengan teori *Total Quality Management*.

C. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian diselenggarakan di Plus Nur Rahma Kota Bengkulu. Penelitian direncanakan berlangsung selama empat bulan dengan rincian waktu sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan			
		Maret	April	Mei	Juni
1	Persiapan penyusunan proposal	✓			
2	Penyusunan proposal penelitian dan bimbingan	✓			
3	Seminar usulan penelitian, penyempurnaan materi penelitian dan bimbingan		✓		
4	Penyusunan bab I –III, penyusunan instrumen penelitian dan bimbingan		✓		
5	Pengumpulan data			✓	
6	Pengolahan data dan penyusunan bab IV – bab V dan bimbingan			✓	
7	Pelaporan hasil penelitian dan ujian tesis				✓

D. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber utama. Sumber data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari informan yaitu orang

yang berpengaruh dalam proses perolehan data atau bisa disebut key member yang memegang kunci sumber data penelitian ini, karena informan benar-benar tahu dan terlibat dalam kegiatan yang ada di MI Plus Nur Rahma. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah kepala sekolah, dewan guru dan wali murid.

- a. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur atau bacaan yang relevan, serta dokumentasi dari yayasan nur rahma yang terkait dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam penelitian, karena data yang terkumpul akan dijadikan sebagai bahan analisis penelitian. Teknik pengumpulan data erat kaitannya dengan masalah penelitian yang akan dipecahkan. Dalam penelitian teknik maupun alat pengumpulan data yang tepat (sesuai) dapat membantu pencapaian hasil (pemecahan masalah) yang valid dan reliable. Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mempermudah didalam mengumpulkan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap subyek penelitian. Berikut

penjelasan mengenai masing-masing teknik pengumpulan data yang akan digunakan.

a. Teknik Observasi

Observasi sebagai metode ilmiah bisa diartikan sebagai pengamatan yang sistematis baik secara langsung maupun tidak langsung mengenai fenomena-fenomena yang diteliti.³⁸ Atau bisa juga diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Secara umum observasi dapat dilaksanakan dengan partisipasi yaitu pengamat ikut menjadi peserta dalam kegiatan. Dalam observasi ini peneliti gunakan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan pengembangan manajemen yang terapkan. Sedangkan observasi non partisipasi berarti pengamat bertindak diluar kegiatan.

b. Teknik Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data, pencarian informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Secara umum metode wawancara ada dua yaitu terstruktur, pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dirumuskan dengan jelas, sedangkan tidak terstruktur pewawancara tidak menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu.³⁹

Wawancara sebagai upaya mendekati informasi dengan cara bertanya

³⁸Ibid, h. 187

³⁹Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosia*,. (Bandung: CV. Mandar Maju, 1990). h. 187.

langsung kepada informan. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung.

Dalam penelitian ini digunakan wawancara yang terstruktur, dimana wawancara diberikan kepada pihak - pihak yang terkait langsung dengan masalah manajemen. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengembangan manajemen yang dilakukan di Yayasan Nur Rahma. Melalui teknik ini informasi yang akan diungkap yaitu (pertama) tentang pelaksanaan manajemen, (kedua) mengenai pengembangan organisasi. Adapun yang akan di interview dan diwawancara ini yaitu kepala sekolah, guru, dan beberapa orang tua siswa.

c. Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan atau benda-benda tertulis seperti: buku, majalah, dokumentasi, brosur, tulisan-tulisan yang menempel di dinding.⁴⁰ Metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data yang mencatat diantaranya meliputi letak geografis, sejarah awal mula berdirinya, visi, misi, tujuan, serta struktur organisasi di yayasan nur rahma. Dalam penelitian ini teknik dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap data yang digunakan untuk memperoleh data berupa dokumen-dokumen seperti brosur, data siswa yang berkaitan dengan strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam Perspektif *Total Quality Management*.

⁴⁰Abudin Nata. *Metodologi Studi Islam*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999). h. 64.

F. Instrumen Pengumpulan Data

a. Instrumen Observasi

Tabel 3.2
Instrumen observasi
Letak Geografis Dan Keadaan Lingkungan MI Plus Nur Rahma

No	Aspek yang diobservasi	Penilaian		
		A	B	C
1	Madrasah berada di lingkungan padat penduduk			
2	Madrasah mudah dijangkau dengan kendaraan			
3	Madrasah berada di lingkungan yang kondusif			
4	Madrasah jauh dari keramaian			
5	Madrasah memiliki jauh dari sekolah/madrasah setingkat lainnya			

A = sangat bagus, B = Bagus, C = tidak bagus

Tabel 3.3
Instrumen observasi
Manajemen Peningkatan Mutu Proses Pembelajaran di MI Plus Nur
Rahma

1. Kegiatan Penerimaan Siswa Baru

No	Aspek yang diobservasi	Penilaian		
		A	B	C
1	Menjelaskan visi, misi dan tujuan madrasah			
2	Menjelaskan jaminan mutu output lulusan			
3	Menjelaskan rincian Biaya			
4	Menjelaskan prestasi siswa / madrasah			
5	Membagikan brosur / spanduk / pamphlet			

A = sangat bagus, B = Bagus, C = tidak bagus

2. Kegiatan Proses Pembelajaran

No	Aspek yang diobservasi	Penilaian		
		A		
1	Kedisiplinan guru			
2	Menjelaskan tujuan pembelajaran			
3	Pemilihan metode yang tepat			
4	Memberikan materi dengan bahasa yang			

	mudah dipahami anak			
5	Membantu siswa yang kesulitan dalam belajar			
6	Memberikan evaluasi yang sesuai dengan tujuan dan materi			

A = sangat bagus, B = Bagus, C = tidak bagus

3. Kegiatan Kesiswaan

No	Aspek yang diobservasi	Penilaian		
		A	B	C
1	Kedisiplinan siswa			
2	Kegiatan ekstrakurikuler			
3	Pembinaan keagamaan (sholat duha, hafalan dan lain-lain)			
4	Pengembangan kepribadian (olahraga dan keterampilan)			

Tabel 3.4
Instrumen observasi
Sarana Penunjang Pembelajaran Secara Langsung

No	Aspek yang diobservasi	Penilaian		
		A	B	C
1	Ruang kelas			
2	Aula			
3	Mushola			
4	Perpustakaan			
5	Lapangan olahraga			

b. Instrumen Wawancara

Tabel 3.5
Instrumen Wawancara Kepala Madrasah

No	Variabel	Kisi-kisi pertanyaan	Sumber data
1	Profil Umum MI Plus Nur Rahma	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Sejarah berdirinya MI Plus Nur Rahma? 2. Bagaimana Perkembangan minat masyarakat semenjak didirikan? 3. Bagaimana keadaan pendidik dan tenaga kependidikan? 	Kepala Madrasah

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Bagaimana keadaan siswa selama 2 tahun terakhir? 5. Bagaimana pengaturan waktu kegiatan belajar mengajar? 	
2	Filosofis Pendidikan Di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu	<ol style="list-style-type: none"> 6. Bagaimana visi, misi dan tujuan pendidikan di MI plus Nur Rahma Kota Bengkulu? 	Kepala Madrasah
3	Strategi Penerimaan Siswa Baru Di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu Dalam Persepektif Total Quality Management	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma? 2. Upaya apa yang dilakukan untuk menarik minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di MI Plus Nur RAhma? 3. Berapa biaya masuk ke MI Plus Nur Rahma? 4. Apakah ada SPP/Komite? 5. Berapa SPP/Komite perbulan? 6. Apakah ada iuran lain? 7. Apa yang dipahami tentang manajemen mutu? 8. Seberapa penting manajemen mutu dalam penerimaan siswa baru? 9. Bagaimana tahapan dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu (TQM) dalam penerimaan siswa baru? 10. Program dan upaya apa yang dilakukan untuk menjaga hubungan dengan orang tua murid? 11. Apakah ada kegiatan pertemuan guru, orang tua dan murid? 12. Apakah ada siswa yang pindah keluar? 13. Apa alasan orang tua memindahkan anaknya keluar dari MI Plus Nur Rahma? 14. Apakah ada siswa yang pindah masuk? 15. Apa alasan orang tua memindahkan anaknya masuk ke MI Plus Nur Rahma? 	Kepala Madrasah
4	Faktor-faktor Penghambat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kendala-kendala dalam penerimaan siswa baru di MI Plus Nur 	Kepala Madrasah

	Pelaksanaan TQM di MI Plus NUr Rahma	Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif <i>Total Quality Management</i> ?	
5	Solusi Penerimaan Siswa Baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu	1. Bagaimana solusi dalam penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma?	Kepala Madrasah

Tabel 3.6
Instrumen Wawancara Wali Murid

No	Variabel	Kisi-kisi pertanyaan	Sumber data
1	Komponen Proses Pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kedisiplinan guru dalam menjalankan tugas dan kewajibannya? 2. Bagaimana kemampuan guru dalam meningkatkan profesionalitasnya sehingga mampu memberikan pelayanan maksimal? 3. Bagaimana kompetensi sumber daya manusia (pendidik dan tenaga kependidikan) di MI Plus Nur Rahma? 	Wali murid
2	Komponen Layanan Sekolah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengapa mempercayakan pendidikan anak ke MI Plus Nur Rahma? 2. Bagaimana pendapat anda tentang biaya masuk dan sekolah di MI Plus Nur Rahma dan kualitas (jaminan mutu) yang diberikan? 3. Apakah panitia penerimaan siswa baru menjelaskan visi, misi dan tujuan madrasah? 4. Apakah madrasah memberikan jaminan mutu/kualitas lulusannya? 5. Bagaimana pelayanan yang diberikan di MI Plus Nur Rahma? 6. Bagaimana pelayanan guru dan tenaga administrasi madrasah terhadap orang tua? 7. Aspek apa saja yang perlu diperbaiki dalam kinerja pelayanan di MI Plus Nur Rahma? 	Wali murid

Tabel 3.7
Instrumen Wawancara Dewan Guru

No	Variabel	Kisi-kisi pertanyaan	Sumber data
1	Komponen Proses Pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kurikulum yang diterapkan di MI Plus Nur Rahma? 2. Bagaimana persiapan yang dilakukan dalam mengajar? 3. Metode apa yang digunakan dalam mengajar? 4. Bagaimana motivasi belajar peserta didik dalam proses pembelajaran? 	Dewan guru
2	Komponen Layanan Sekolah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kapan sekolah membuat rencana program kerja? 2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pembelajaran di MI Plus Nur Rahma? 3. Bagaimana pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap guru? 4. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma? 	Dewan guru

Tabel 3.8
Instrumen Wawancara Siswa

No	Variabel	Kisi-kisi pertanyaan	Sumber data
1	Komponen Proses Pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut ananda bagaimana kedisiplinan guru dalam menjalankan tugas dan kewajibannya? 2. Metode apa yang digunakan guru dalam mengajar? 3. Bagaimana guru dalam memberikan motivasi belajar kepada murid? 	Siswa
2	Komponen Layanan Sekolah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh guru di MI Plus Nur Rahma? 2. Bagaimana pelayanan tenaga administrasi madrasah terhadap siswa? 3. Bagaimana perasaan ananda bersekolah di MI Plus Nur Rahma? 	Siswa

c. Instrumen Dokumentasi

Tabel 3.8
Instrumen Dokumentasi

No	Variabel	Indikator	Ada	
1.	Data Yang Berhubungan Dengan Kelembagaan	1. Struktur kelembagaan MI Plus Nur Rahma 2. Data guru, siswa dan tenaga kependidikan 3. Data sarana prasarana	Ada	Tidak
2	Data Yang Berkaitan Dengan Kegiatan Pembelajaran Pada MI Plus Nur Rahma	1. Buku tata tertib siswa dan tata tertib guru dan tenaga kependidikan 2. Dokumen silabus	Ada	Tidak
3	Data Yang Berkaitan Dengan Penerimaan Siswa Baru	1. Struktur Kepanitiaan Kegiatan Penerimaan Siswa Baru 2. Dokumen Brosur 3. Dokumen Spanduk 4. Buku induk penerimaan siswa baru 5. Data Statistik jumlah siswa	Ada	Tidak

G. Teknik Analisis Data

Menurut pendapat Potton seperti yang dikutip oleh L.J. Moleong bahwa analisis data adalah proses pengatur urutan data mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian data. Sedangkan, analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen seperti, dikutip oleh Lexy J. Moleong, adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyintensiskannya, mencari dan

menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁴¹

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisa data kualitatif dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data skunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.⁴²

Langkah selanjutnya setelah data terkumpul lalu kemudian diklasifikasikan sesuai dengan pokok permasalahan. Kemudian data tersebut diperiksa kembali dengan teliti sesuai dengan pokok permasalahan. Adapun teknis analisis data yang dilakukan yaitu dengan cara menganalisis data dari hasil interview dengan informan. Peneliti kumpulkan hasil interview tersebut dan dikelompokkan sesuai dengan indikator yang dicari yaitu Strategi Penerimaan Siswa Baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam Perspektif *Total Quality Management*. Setelah hasil interview dikelompokkan kemudian di analisis dengan tujuan menjawab rumusan masalah yang diajukan.

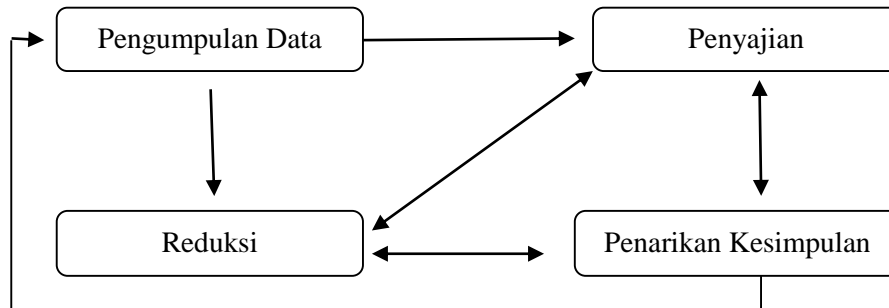
Miles & Huberman dalam Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara

⁴¹Lexy J Maleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya, 2002). h.248.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, hal. 245.

terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing*.⁴³

Gambar model teknik analisis data Milles dan Huberman



1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan tentu jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, konfleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan, analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

⁴³ Ibid...sugiono. hal 300

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Dalam analisis data kualitatif menurut pendapat Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan dalam penelitian ini yang dikemukakan pada tahap awal penelitian ini didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka peneliti kembali ke lapangan dan kemudian

mengumpulkan data, maka kesimpulan penelitian ini ditemukan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian bisa dipahami bahwa kesimpulan penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab perumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

1. Profil Madrasah

Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma merupakan lembaga pendidikan setingkat Sekolah Dasar yang berada di bawah naungan yayasan Nur Rahma Kota Bengkulu. Yayasan Nur Rahma Kota Bengkulu didirikan pada tanggal 15 Oktober 2015 berdasarkan Akta Notaris No.13 Tanggal 15 Oktober 2015 tentang pendirian Yayasan Yayasan Nur Rahma Kota Bengkulu yang dibuat dihadapan Notaris Neti Herlina, SH di Bengkulu.

Aktivitas yayasan dimulai secara bertahap mulai tahun 2015 yang dimulai dengan pengadaan lahan, administrasi (Surat-menyurat) maka dari itu dimulai juga kiprah Madrasah dalam rangka ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa dengan berupaya mencerdaskan kader muda bangsa yang berprestasi, berakhlakul karimah dan berpengetahuan yang luas. Sebagai langkah awal Yayasan Nur Rahma melaksanakan peletakan batu pertama untuk Madrasah Plus Nur Rahma yang beralamatkan Jl. Setia Negara No 16 A RT 15 RW 05. Kel. Kandang Mas Kec. Kampung Melayu Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu. Adapun Nomor Statistik Madrasah MI Plus Nur Rahma adalah 111217710010 dan Nomor Pokok Sekolah Nasionalnya adalah 69963380. Saat ini MI Plus Nur Rahma dikepalai oleh Muhammad Rofi'i.

2. Visi, Misi dan Tujuan Madrasah

a. Visi Madrasah

Mewujudkan Madrasah pusat Pendidikan yang membentuk Generasi Islam Berprestasi, Berakhlak Mulia dan Berilmu Pengetahuan Luas Berlandaskan Al-Quran Dan Hadits

b. Misi Madrasah

Terwujudnya Madrasah pusat Pendidikan yang membentuk Generasi Islam Berprestasi, Berakhlak Mulia dan Berilmu Pengetahuan Luas Berlandaskan Al-Quran Dan Hadits.

c. Tujuan Madrasah

- 1) Membina generasi Islam sejak dini agar mampu menyongsong masa depan Islam yang lebih maju.
- 2) Mengantarkan generai Islam untuk menjadi pemegang estafet perjuangan nabi Muhammad SAW dan menjunjung tinggi Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 3) Mewujudkan Madrasah Ibtidaiyah unggulan yang menghasilkan kader-kader Islam yang berguna bagi Keluarga, Agama , Bangsa dan Negara.

3. Keadaan guru dan Pegawai

Pendidik dan tenaga kependidikan di MI Plus Nur Rahma ini semuanya merupakan lulusan Universitas terkenal di kota Bengkulu. Saat ini Mi Plus Nur Rahma memiliki 13 karyawan yang terdiri dari 1 orang kepala,

8 orang guru, 1 orang TU, 2 orang Bendahara dan 1 orang petugas kebersihan. Untuk guru-gurunya 5 orang merupakan lulusan PGMI IAIN Bengkulu dan 1 orang lulusan PGSD unib. Sisanya guru bidang studi dari IAIN semua. Semua pegawai tersebut berstatus sebagai honorer.

Untuk lebih jelasnya keadaan pegawai di MI Plus Nur Rahma adalah sebagai berikut :

No	Nama	L/P	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1	Muhammad Rofii,S.Pd.I	L	S1 Pendidikan Bahasa Arab IAIN Bengkulu	Kepala Madrasah
2	Yoni Saputri,S.Pd.I	P	S1 Pendidikan Agama Islam IAIN Bengkulu	Bendahara
3	Fitratun Nisa,S.Pd.I	P	S1 PGMI IAIN Bengkulu	Guru Kelas
4	Nova Yolandari,S.Pd.I	P	S1 Pendidikan Agama Islam IAIN Bengkulu	Guru Bidang Study
5	Elvi Mahyuni, S.Pd.I	P	S1 PGMI IAIN Bengkulu	Guru Kelas
6	Sri Ayu Lestari, S.Pd	P	S1 PGSD UNIB	Guru Kelas
7	Berti Anestin, S.Pd	P	S1 PGMI IAIN Bengkulu	Guru Kelas
8	Hesti Mepriyanti,S.Pd.I	P	S1 PGMI IAIN Bengkulu	Guru Kelas
9	Neti Burman, S.Pd	P	S1 Pendidikan Guru Bahasa Inggris	Guru Bidang Study
10	Biannudin, S.Pd	L	S1 Pendidikan Agama Islam IAIN Bengkulu	Guru Bidang Study
11	Reny Askar S.kep	P	S1 Keperawatan	Bendahara
12	Vitria Septi	P	Sekolah Menengah Kejuruan	Tata Usaha
13	Atika Ulandari	P	Sekolah Dasar	Petugas Kebersihan

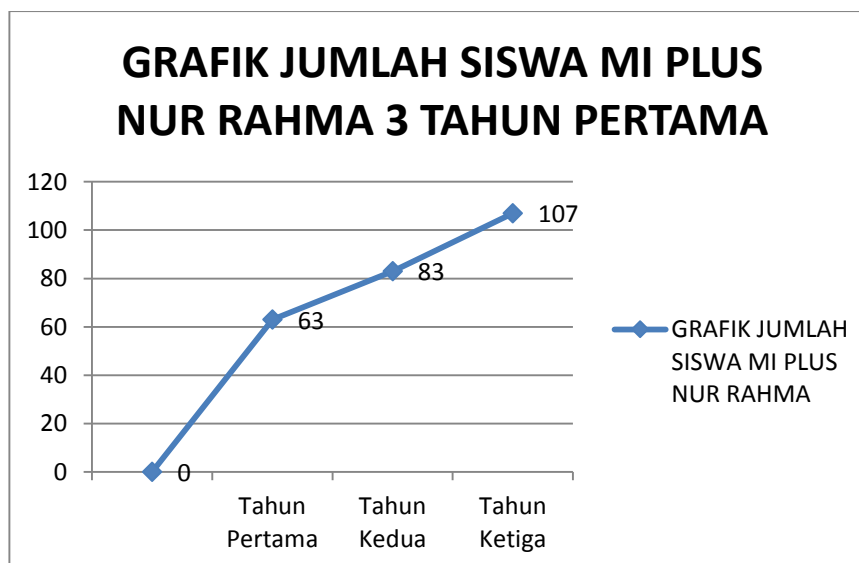
4. Keadaan Jumlah Siswa

Jumlah siswa di MI Plus Nur Rahma terus meningkat. Tahun pertama mendapatkan 63 orang siswa yang dibagi menjadi dua rombel. Di tahun kedua menerima siswa sebanyak 87 orang dan ditahun ketiga ini pendaftar sudah mencapai 90 orang lebih.

Data jumlah siswa dari tahun 2016/2017,2017/2018,2018/2019

Tahun Pelajaran	Kelas I			Kelas II			Kelas III			Jmlh
	L	P	JMLH	L	P	JMLH	L	P	JMLH	
2016-2017	32	31	63							
2017-2018	53	30	83	32	31	63				
2018-2019	66	41	107	53	30	83	32	31	63	

Grafik Jumlah Siswa MI Plus Nur Rahma tahun 2016,2017,2018



Dari grafik di atas terlihat jelas perkembangan jumlah siswa dari tahun ke tahun selama tiga tahun terakhir di MI Plus Nur Rahma. Jelas terlihat adanya peningkatan jumlah siswa. Yang menjadi fokus perhatian adalah

bagaimana di tahun pertama sebuah sekolah swasta dengan basis madrasah mampu mendapatkan siswa yang banyak. Jika dibandingkan dengan sekolah lain yang di tahun pertama biasanya cukup sulit dalam mendapatkan siswa. Bahkan sekolah setaraf MI Plus Ja Al-Haq yang saat ini menjadi favorit justru hanya mendapatkan 9 orang siswa.

Data Siswa tahun 2016/2017

No	Nama Siswa	Alamat
1	Ahmad Raihan	Jl.Lestari 8 B.013/003
2	Aji Sika Pangestu	Jl.IR.Rustandi Sugianto Gg.Albarokah 4
3	Al Fajar Pratama	Jl.Suka Maju Rt.007/002
4	Alan Aslan	Jl.Albarokah2 Rt.015/002
5	Aleeza Thisa Andrini	Jl.Lestari III no.17 Rt015/003
6	Alif Andriansyah	Perum Emas Permata B/G no.1 Rt.016/005
7	Amnun Budiono	Jl.Jenggalu
8	Anashezya Merin	Jl.Puri lestari Rt.012/003
9	Aril Apriansyah	Gg.Albarokah 6 Rt.22/002
10	Aris Aliansyah	Gg. Albarokah Iv Rt.10/02
11	Asep Anugrah	Lampung Rt.01/01
12	Bayu Khairul Fadhil	Jl.Setia Negara Rt.014/005
13	Cherly Aulia Permatasari	Prum Emas Sejahtera Rt.016/005
14	Fayrus Anbro Al Zikry	Perum Polda B/B No.10 Rt.007/001
15	Fazilatun Nisa	Jl. Air Manna No.179 Rt.024/001
16	Fuji Istiqomah	Jl.Setia Negara Rt.15/05
17	Ganes Candani Kirani	Jl.Bumi Ayu Raya Rt.017/005
18	Gusti Sabrina salsabila	Puri I B/AIII no.3
19	Haikal Ismail Khofi	Jl.Sumas Rt.036/003
20	Hany Ma'rifatul Hafidoh	Jl.Kamtibnas no.23 Rt 010/001
21	Hasna Azzahra	Jl.Pasundan Rt.005/001
22	Inda Nurul Hidayah	Jl Sepakat IIIB Rt.016/001
23	Jimay Puspita Andini	Jl.Suka majuRt.001/002
24	Kheisyah Nabila Nurhafizah	Jl.Sepakat Rt.028/001
25	Kiren Nur Aulia	Jl.Setia Negara Rt.014/005

26	Latifah Aini	Jl.Setia Negara Rt.15/05
27	Liggia Novika Ramadhani	Gg.Kandis II Rt.002/001
28	Mandala Pratama	Gg.Albarokah II Rt.009/002
29	Marfel Riyanto	Jl.Sukamaju Rt.007/002
30	Meli Permata Sari	Jl.Manggis I Rt.20/005
31	Muhamad Defri	Gg.Albarokah VII Rt.011/002
32	Muhamad Apriyansyah Saputra	Gg.Albarokah VII Rt.011/002
33	Muhammad Arif Syuhada	Kampung Bahari Rt.18/003
34	Muhammad Fatih Dyaul Haq	Jl.Bumi Ayu Rt.002/001
35	Muhammad Rafi	Jl.RE Martadinata Rt.03/01
36	Muhammad Ramzuan Atan	Sumber Jaya
37	Muhammad Rifqi Ramadhan	Jl,Melindo Rt002/001
38	Muhammad Zahran Affandi	Jl.Setia Negara Rt.28/004
39	Mutiara Nisdawati	Gg.Albarokah V Rt.22/02
40	Nabila Hidayanti	Kandang Mas Rt 15/05
41	Nabilah Ramadhani	Kandang Mas rt.19/006
42	Naurah Nur Faizah	Jl.Setia Negara 9 Rt.14/005
43	Pajar Septian Rohmadan	Jl.Perumdam Rt.025/003
44	Putri Nadhira Farhanah	Prum Puri Lestari 9 B/XII no.23
45	Queensa Valencia	Kandang Mas B/C no.37 Rt.20/006
46	Rahza Hudaya Netha	PerumKirana Indah Permai B/E 40 Rt.026/007
47	Rani Aulia	Al-Barokah 6 Rt.22/002
48	Rehan Syah Pratama	Jl.Teratai 2 Rt003/002
49	Rehdo Ramadan	Jl.Rukun II no.14 Rt.018/004
50	Renita Angraeny	Jl.Lestari VII no.06/ Puri Lestari Rt019/003
51	Syifa Mufidah Hasibuan	Jl.Setia Negara Rt.15/05
52	Tommy Ridho Alfarezi	Air Lelang Rt.001
53	Yopi Afriansyah	Jl.Suka Maju Rt.007/002
54	Yuriko Rahma Selly	Jl.Ir.Rustandi Sugianto gg.AlbarokahRt.21/002
55	Zahra Tusita	Kandang Mas Rt.007/002
56	Zefy Nurabigail Sabrizal	Jl.Semarak I Villa Anugerah Estate B/F4 no.13
57	Zeven Riski Ramadhan	Jl.DP Negara Rt.019/004
58	Zifana Alike Sinaga	Jl.Lestari 6 No.28 Rt.014/003
59	Zora Zeva Savero	Gg.Setia Rt.006/001
60	Zahwa Ramadhani	Jl. Sukamaju Rt.06 Rw. 02 Kel. Padang Serai
61	Alfan Wibisono	Jl. Merbabu Rt. 001/ Rw.008 Kel. Tanggul Wetan
62	Andika Fajar Pratama	Arau Bintang Rt. 005 / Rw. 002
63	Amy Meisyka Lesdiana	Jl. Setia Negara Rt. 29 / Rw. 04 Kandang Mas

Data Siswa tahun 2017/2018

No	Nama Siswa	Alamat
1	Afdalul Akbar	Jl. Lestari 7 No. 09 Puri Lestari Rt. 19 Rw. 03 Kel. Kandang
2	Amirah Azzahra	Jl. Lestari 7 No. 09 Puri Lestari Rt. 19 Rw. 01 Kel. Kandang
3	Amarullah	Gang Albarokah 7 Rt. 11 Rw. 02 Kel. Sumber Jaya
4	Arya Daffa Ardianyah Panggar Besi	Komplek Prum Kodam Blok P No. 17 Rt. 04 Rw. 01
5	Asyifatul Abrina	Jl. Puri Gang Raya 2 Rt. 03 Rw. 04
6	Azzahra Eka Maharani	Jl. Sepakat Rt. 28 Rw. 01 Kel. Kandang
7	Azzam Adz-Dzikra Tsaqib	Jl. Re Martadinata Rt. 04 Rw. 01 Kel. Kandang
8	Azzura Muqsith Gazalda	Jl. Setia Rt. 06 Rw. 05 Kel. Sumber Jaya
9	Bariq Alwi	Jl. 2 Jalur Simpang Kandis Betungan Rt. 03 Rw. 01
10	Bilqies Iffah Izzati	Jl. Simpang Kandis Rt. 17 Rw. 01 Kel. Sumber Jaya
11	Bilqis Carisa Putri Trisna	Jl. Prum kandis raya Rt.020 Rw.001
12	Bilqis Latifah Sefitri	Jl. Suka Maju 1 Rt.01 Rw. 02 Kel. Muara Dua
13	Dafa	Jl. Kampung bahari Rt.13. Rw.03 kel.sumber jaya
14	Dania Ayu Lestari	Gang Amal Rt.14 Rw. 05 Kel. Kandang Mas
15	Davin Bayu Pradipa	Jl. Lestar 10 B.13 No. 24 Kel. Kandang Rt. 13 Rw. 03
16	Dimas Fajar Ramadhan	Jl. Setia Rt. 15 Rw. 05 Kel. Kandang mas
17	Dimas Riski Putra Pertama	Jl. Gang Al - baraokah 7 Rt. 11 Rw. 02 kel. Sumber jaya
18	Dwi Cahyo Putra Amanda	Jl. Prum Grya Duta Kemiling Rt. 26 Rw. 04 Kel. Pekan Sabtu
19	Erik Candraguna	Jl. Jenggalu Rt. 05 Rw. 05 Kel. Lingkar Barat
20	Fadhilah Andriani	Jl. Jenggalu Rt. 01 Rw. Kel. Jenggalu
21	Febrian Jhony	Jl.Prum Emas Permata Rt. 016 Rw.005 Kel. Kandang Mas
22	Fitra Ilham Pratama	Jl. Gang Selatan 3 Rt. 04 Rw.01 Kel kandang
23	Ghaaziyah Aasiyah	Jl.Rukun 3 Rt. 18 Rw.01 Kel. Kandang
24	Ghozi Al-Ghifari Marsal	Jl. Prum Kirana Indah Permai B Rt.26 Rw.07 Kel Kandang Mas
25	Ibrahim Syarif Fauzan Lovery	Jl. Suka Maju Rt.06 Rw.02 Kel. Padang Serai
26	Ilham Yuhnir Aldiwijaya	Jl. Prundam Blok B Rt. 03 Rw.01 Kandang mas

27	Jayadi Dwi Sandi	Jl. Gang Albarokah Rt. 022 Rw.002 kel. Sumber jaya
28	Jonsin Fatih Arrohim	Jl. Sumas Rt. 030 Rw. 006 Kel. Kandang Mas
29	Kanaya Azzira	Jl. Re Martadinata No. 29 Rt. 01 Rw. 01 Kel. Kandang Mas
30	Keisya Dwi Shyazwani	Setia Negara Rt. 14 Rw.05 Kel. Kandang mas
31	Kenzi Putra Mony	Jl. Simpang kandis Rt. 17 Rw. 05 Kel. Sumber Jaya
32	Khalizah Nur Hasanah	Jl. Suka Maju Rt. 06 Rw. 02 Kel. Padang Serai
33	Khanzah Nadhifa Hasibuan	Jl. Setia Negara Rt. 15 Rw.05 kel. Kandang Mas
34	Khoirul Fahmi	Jl. Gang Albarokah Rt 10 Rw02 Kel Sumber Jaya
35	Liana Khairunnisya	Jl. Suka maju Rt. 08 Rw.03 Kel Siak Siabun
36	Luthfiyah Andini	Jl. Telaga Dewa Rt . 07 Rw.02 kel Muara Dua
37	Muhammad Kanza Romadhan	Jl. Desa tanjung tawang
38	Muhammad Naufal Haryulistio	Jl. Prundam Rt. 05 Rw., 01 Kel kandang Mas
39	Muhammad Galang Arfi Ramadhan	Jl. Setia Negara Rt 14 Rw 05 kel. Kandang Mas
40	Muhammad Fadhlan Fariz	Jl. Semangka Rt . 10 Rw. 03 Kel Padang Serai
41	Maghna Daffa Shathya Al-Qhoirry	Jl. Bumi Ayu 8 Rt 10 Rw.03 ke;. Bumi Ayu
42	Marsya Inayah	Jl. Kali baru Rt. 08 Rw.,02 Kel. Padang Serai
43	Maulana Malik Ibrahim	Jl. Tgk Dianjong Lr 1 No. 19 Dusun Laksamana Rt.00 Rw. 00
44	Megan Hendsan	Jl. Re Martadinata Rt. 18 Rw. 04 Kel. Kandang
45	Mohammad Fikri	Jl. Gang Albarokah 7 Rt. 11 Rw. 02 kel. Sumber jaya
46	Muhammad Abdul Zaky	Jl. Re Martadinata Rt. 02 Rw. 01 Kel. Kandang
47	Muhammad Afif Arrofy	Jl. Setia Negara Rt. 031 zrw. 04 Kel. Kandang Mas
48	Muhammad Baim Al Ghazali	Jl. Semarak Rt. 13 Rw. 04 Kel. Padang Serai
49	Muhammad Fitroh Aljibran	Jl. Suka maju Rt. 02 Rw. 01 kel. Padang Serai
50	Muhammad Haidar Rasid	Jl. Taman kandis Raya Rt. 20 Rw. 01 kel. Sumber jaya
51	Muhammad Harits Lukito	Jl. Prum Kandis Raya No. 46 Rt. 20 Rw. 01 Kel. Sumber Jaya
52	Mohammad Nur Rafid	Jl. Pariwisata Pantai Panjang Rt. 01 Rw. 01 Kel. Lempuing
53	Muhammad Rizky Aditya	jl. Ir Rustandi Sugianto GG. Albarokah 2 Kel. Sumber Jaya
54	Nafiza Dwi Anjani	Jl. Air Bengkulu No. 51 Rt 10 Rw. 02 Kel. Betungan
55	Nasa Clearesta Abrory	Jl. GG Tpu Sumber Jaya Rt.02 Rw. 01 Kel.

		Sumber Jaya
56	Nisa Maharani	Jl. Damai Rt. 20 Rw. 01 Kel. Sumber Jaya
57	Naura Nurkhalifa	Jl.Setia Negara No.05 Kel.Kandang Mas
58	Opriani	Jl. GG Albarokah 7 Rt. 11 Rw. 02 Kel. Sumber Jaya
59	Putri Mutia Tasya Amanda	Jl. Rukun 2 No. 20 Rt. 18 Rw. 04 Kel. Kandang
60	Radid Hadi Pratama Simanjuntak	Jl. Kampung Bahari Rt. 14 Rw. 03 Kel. Sumber Jaya
61	Rafa Alkausar	Jl. Re Martadinata 4 Rt. 29 Rw. 06 Kel. Pagar Dewa
62	Rafka Aldino Tanjung	Jl. Teratai 1 Rt. 03 Rw. 01 kel. Sumber Jaya
63	Rahayu Fitriyani	Jl. Prum Kirana Indah Permai rt. 26 rw. 07 Kel. Kandang Mas
64	Rangga Pratama	Jl.kampung Bahari Rt. 12 Rw. 03 Kel. Sumber jaya
65	Redho Aditya	Jl. Puri Lestari 2 Gang Matra Rt. 26 Rw. 04 Kel. Kandang
66	Rena Annisa Valenda	Jl. Lestari 3 No. 17 Rt. 15 Rw. 03 Kel. Kandang
67	Revica Aulya Septiyanti	Jl. Bumi Ayu Ujung Rt. 40 Rw. 06 kel. Betungan
68	Ridho Al-Fathan	jl. Melinjo Rt.03 Rw. 04 kel. Kandang
69	Rizki Area Syaputra	Jl. Prum Emas Permata Blok K No. 43 Rt. 39 Rw. 05
70	Rizki Fairuz Siregar	Jl. Suka Maju Rt. 05 Rw. 02 Kel. Padang Serai
71	Rizki Septiya Romadhoni	Jl. Kajen Rt. 05 Rw. 02 Kel. Sambirejo
72	Sam'un Al-Gozi	Jl. Re Martadinata No. 34 Rt. 05 Rw. 02 Kel. Muara Dua
73	Syafa Nur Jannah	Jl. Setia Negara Rt. 15 Rw. 05 Kel. Kandang mas
74	Syahara Olivia	Jl. Raya Padang serai Rt. 06 Rw. 01 Kel. Sumber Jaya
75	Tri Atika Wulandari	Jl. Harapan Mulya Rt./ Kel. Harapan Mulya
76	Wahyu Marveleo Rehansyah	Jl. Re Martadinata Rt. 07 Rw. 02 Kel. Muara Dua
77	Yasmin Firda Lina	jl. Setia Negara 09 Rt 014 Rw. 005 Kel. Kadang Mas
78	Zacky Vidi Permana	Jl. Cintadui no. 04 Rt. 21 Rw.02 Kel. Kandang
79	Zafira Adinda	Jl. Taman kandis raya Rt. 07 Rw. 01 kel. Sumber jaya
80	Zeko Yoga Firmansyah	jl. Kandang Mas 1 Prum Puri Kencana 3 Rt. 49 Rw. 06
81	Zhafira Khairunnisa	Jl. Prum Lestari Rt. 01 Rw.01
82	Zikra Okta Perdana	Jl Setia Negara 1 Rt. 12 Rw. 04 Kel. Kaandang Mas
83	Rafli Syaputra	Jl Blok 1 No 15 RT 09 RW 03 kel kandang kec

	kampung melayu
--	----------------

Data Siswa tahun 2018/2019

No	Nama Siswa	Alamat
1	Muhammad Dzikwan Maulana	JL. Z. Arifin Gang Adius V Singaran Pati Kota Bengkulu
2	Kurniawan Akbar Ramadan	Kandang Mas
3	Febridzio Diaz Putra	Jl. P Natadirja km.6,5 Rt.4 Rw.01 Jalan Gedang Kota Bengkulu
4	Muhammad Daffa	JL. Setia Negara 8 B no.48
5	Raffa Khairy Nail	Jl. Setia Negara Rt.4 Rw.05 Kandang Mas Kota Bengkulu
6	Angelia Alinda Diva	Jl. Setia Negara 10 Rt.14 Rw.05 Kandang Mas Kota Bengkulu
7	Three Anggraini	Perum Emas Permata Rt.39 Rw.05 Kandang Mas Kota Bengkulu
8	Citra Agustin Ramadania	Perum Emas Permata Rt.39 Rw.05 Kandang Mas Kota Bengkulu
9	Imam Ibnu Dzaki	Jl. Setia 9 No.31 A Rt.37 Kandang Mas
10	Rizki Ari Pratama	Jl. Bumi Ayu 8 Rt.10 Rw.02 Kel. Bumi Ayu
11	Chelsea Alriana Putri	Perum Emas Permata Rt.39 Rw.05 Kandang Mas Kota Bengkulu
12	Lingga Krispatih	Kandang Rt.28 Rw.01 No.4
13	Mutiara Jezilia Farullah	Jl. Semangka 5 Perum Bumi Alam Persada Padang Serai
14	M. Lorenza	Jl. Semangka 5 Perum Bumi Alam Persada Padang Serai
15	Vasdiyah Natalia	Simpang Kandis Raya
16	Verza Jekaria	Padang Serai
17	Kayla Ramadania Asta	Kandang Mas Rt.15
18	Aisyah Aurora Ginting	Sinar Asih Padang Serai Rt.18 Rw.05
19	Bagas Unggul Nurroni	Perum Puri Kencana
20	Azzahra Salsabila	Jl. Sepakat 3 Rt.28 Rw.01 Kandang Mas
21	Erlando Syahputra	Kandang Mas
22	Diska Eka Cahyani	Kandang Mas
23	Neil Muhammad Fiqri	PERum Puri Leastari 5 No.22
24	Rama Al Fahri	Puri Lestari Rt.26 Rw.04

25	Nurhidayah Daulay	PERum Kirana Indah Permai
26	Fania Putri Yahani	Kelurahan kandang Rt.1
27	Fariz Arya Pradigta	Kelurahan kandang Rt.1
28	Yofa Rafleza Al Fahri	Kelurahan kandang Rt.1
29	Gading Viandi Saputra	Kelurahan kandang Rt.25
30	Fathir As Syafiq	Kelurahan Kandang Rt.05
31	Haqiqi Rahmadayani	Puri Lestari Rt.26 Rw.04
32	Arel Putri Silvia	Kandang Mas
33	Ilham Sepriansyah	Perum Puri Lestari
34	M. Zaky Aprilio	Bumi Ayu
35	Rangga Hadi Candra	BTN Sosial Blok E
36	Rizka Aldara Zahra	Simpang Kandis
37	Rafal Surya Al Gaza	Komplek Impian Perdana Kandang Mas
38	Renas Arifin	Puri Lestari
39	Zahra Calisa Dinata	Jl. Padang Serai Semarak 3
40	Calysta Nabila Anindita	Jl. Re Martadianata Rt.29
41	Salsabila Putri Elferoge	Jl. Setia Negara 11
42	Nayla Syahputri	Jl. Bumi Ayu 4 Rt.06 Rw.02
43	Balqis Regina Alvareta	Jl. Sumas Belakang Perumdam
44	Jianita Mira Kartika	Pagar Dewa
45	Alifah Yuniza Putri	Jl. Sinabung Kandang Mas
46	Fauzan Khadafi	Kandang Mas Rt.24
47	Meyaza Ketembun	Kandang Mas Rt.14
48	Rizki Pratama Kurniawan	Simpang Kandis Rt.06 Rw.01
49	Azka Dwi Erwanda	Kandang
50	Nadia Komala Putri	Rt.19 Rw.04 Kelurahan Sumber Jaya
51	Dzaki Artahurrahman	Jl. Sumas Rt.34 No.34 Perumdam Kota Bengkulu
52	M. Davian Aryadinata	Kelurahan Babatan
53	Haiman Nugraha	Perum Kandang Mas 1 Rt.19
54	Sunan Wijaya	Puri 7 Blok 4 No.16
55	Khalifah Cahya Maulana	Puri Kencana 2 Rt.48 No.46
56	Habib Putra Ramadan	JL. Kampung Bahari
57	Hafidah Putri Zalfi	Jalan Rukun 3 Rt.18 Rw.04 Kampung Melayu
58	M. Arfi Alfarisi	Jl. Setia Negara Rt.14 Rw.05 Kandang Mas
59	Nurani Arsiniko	Perum Bumi Indah Persada
60	Nabila Qalista Putri	Jalan Jalur 2 PT. Maju Sumber Jaya
61	Muhammad Wahir Jaya	Jl. Re Martadinata Muara 2
62	Radja Hafiz Akbar Hutauruk	Jl. Ir. Rustandi Pulau Baai

63	Mario Dwi Patra Sanjaya	Padang Serai
64	Ilham Nurrohmat	Padang Serai
65	Rahmat Okto Sila	Padang Serai
66	Putri Aprilia	Padang Serai
67	Panca Desi Derio	Pagar Dewa
68	Aqilah Syafiqah Ramadani Zalman	Bumi Ayu 4 rt.06 Rw.02 Bumi Ayu
69	Aziz Hidayatullah	Jl. Setia Negara
70	Sadewa Ali Wahyuda	Betungan
71	Muhammad Machiko Gautama	Jl. Lestari 9 Blok 12 No.72 Kandang Mas
72	Widi Wahyuni Anggraini	Jl. Perumdarn Blok 12 Rt.05 Rw.04 Kandang Mas
73	Yugo Dwi Setiawan	Sumber Jaya
74	Aurel Ramadhani	Kandis Raya
75	Al Qodri Rahmatullah	Jl. Sumas Kandang Mas
76	Bulan Humairah Harahap	Jl. Rukun 2 Rt.18 Rw.04
77	Rachel Alabi Siregar	Jl. BTN Sosial Blok B Rt.18 Rw.06
78	Arkam Sadhiq Almi Hazim	Kandang Mas
79	Akram Syafid Almi Hizam	Kandang Mas
80	Muhammad Irfan Rambe	Simpang Kandis
81	Muhammad Arif Wicaksana	Jl. Setia Negara Perum Alam Sejahtera Aksi
82	Muhammad Aditya Candra	Jl. Setia Negara Perum Alam Sejahtera Aksi
83	Rahmat Nico Maris	Jl. Sumas Rt.32 No.16
84	Arya Fadilah Gafar	Perum Griya Bumi Ayu Mas Blok C. No.10
85	Nessa Anugrah Febriyani	Perumahan Kirana
86	Aisyah Refina Ramadhan	Jl. BTN Sosial
87	Fergus Ahmad Alqori	Jl. Sumas 2 Rt.22 Rw.02 Kandang Mas
88	Felenia Sapitri	Simpang Kandis
89	M.Azzam Permana	PERumnas Betungan
90	Muhammad Hasza Zuirahman	Bumi Ayu
91	Sanja Al Fathir	Kandang
92	Rizky Achmad Alvaro	Kandang Mas Rt.14
93	Muhammad Rafi Pratama	Jl. Sukamaju Rt.05 Rw.04 Padang Serai
94	Albian Fabregas	Kampung Bahari Rt.12 Rw.03
95	Muhammad Naufal	Puri Lestari Rt.12
96	Muhammad Damar Rizky	Kandang Mas
97	Sylvia Dean Fanisa	Lokal
98	Muhammad Arif Baihaqi	Padang Serai
99	Balqis Nur Ratifah	Kandang Mas

100	Naysila Muharomah Al-Arafah	PERumdam
101	Hanaa	Kandang Mas
102	Refandra Daffa Harahap	Kandang Mas
103	Abyan Muhtaram Tawfiqurrahman	Kandang Mas Rt.14 Rw.04
104	Nelsy Ramadini	Kandang Mas Rt.14 Rw.04
105	Gilang Raditya	Kandang
106	Ocha Julia Sari	Kandang
107	Aziz Hidayatullah	Perumdam

5. Keadaan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat mendukung keberhasilan suatu pembelajaran. Jika dilihat dari keadaan yang ada, sarana dan prasarana yang terdapat di MI Plus Nur Rahma Cukup lengkap untuk sekolah baru. Berikut ini daftar sarana dan prasarananya.

TABEL Sarana Prasarana

No	Uraian	Jumlah	Kondisi				Ket
			Baik	RR	RS	RB	
1	Ruang Kelas	8	8	-	-	-	Milik sendiri
2	Ruang Kepala	1	1	-	-	-	Milik sendiri
3	Ruang Tata Usaha	1	1	-	-	-	Milik sendiri
4	Ruang Guru	1	1	-	-	-	Milik sendiri
5	Ruang UKS	1	1	-	-	-	Milik sendiri
6	Perpustakaan	-	-	-	-	-	-
7	Listrik	1	-	-	-	-	Milik sendiri
8	Toilet / jamban	7	7	-	-	-	Milik sendiri
9	Tempat olahraga	2	-	2	-	-	Milik sendiri

Sarana Dan Prasarana Pendukung Lainnya

No.	Jenis Sarpras	Jumlah Sarpras Menurut Kondisi		Keterangan
		Baik	Rusak	

1	Kursi Siswa	146	5	Milik Sendiri
2	Meja Siswa	73		Milik Sendiri
3	Kursi Guru di Ruang Kelas	6		Milik Sendiri
4	Meja Guru di Ruang Kelas	6		Milik Sendiri
5	Papan Tulis	6		Milik Sendiri
6	Lemari di Ruang Kelas	3		Milik Sendiri
7	Laptop	2		Milik Sendiri
8	Printer	1		Milik Sendiri
9	Televisi	1		Milik Sendiri
10	Meja Guru & Pegawai	4		Milik Sendiri
11	Kursi Guru & Pegawai	14		Milik Sendiri
12	Lemari Arsip	2		Milik Sendiri
13	Kotak Obat (P3K)	1		Milik Sendiri
14	Pengeras Suara	1		Milik Sendiri

B. TEMUAN PENELITIAN

1. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek perbaikan terus menerus dan berkelanjutan

Total Quality Management adalah sebuah proses manajemen yang berkelanjutan dan kontinu dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam dunia pendidikan manajemen mutu terpadu merupakan proses manajemen yang berkelanjutan dan terus menerus dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan sehingga kepuasan pelanggan (guru, wali murid, dan masyarakat) bisa terpenuhi secara maksimal. Dalam kaitannya dengan penerimaan siswa baru, tentu antusias masyarakat dalam menitipkan

anaknya di sebuah sekolah berkaitan erat dengan kualitas sekolah secara keseluruhan dan juga tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala MI Plus Nur Rahma, Muhammad Rofi'i S.Pd.I bahwa :

“Dalam hal penerimaan siswa baru, MI Plus Nur Rahma menggunakan banyak cara guna menarik minat masyarakat untuk menitipkan anaknya diantaranya yaitu dengan cara:

- Membuat dan membagikan brosur
- Membuat Spanduk
- Sosialisasi Ke TK/PAUD sekitar
- Melalui orang tua murid/dari mulut ke mulut”.⁴⁴

Hal senada juga disampaikan oleh Berti Anestin, S.Pd.I, guru MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu berkaitan dengan strategi penerimaan siswa baru yaitu bahwa:

“Ada beberapa hal yang dilakukan yaitu :

- Mengikuti lomba-lomba di televisi, dan lembaga pendidikan lainnya.
- Membagikan brosur ke masyarakat dan tetangga.
- Memasang spanduk
- Melaksanakan kegiatan jalan santai sebulan sekali di lingkungan madrasah.”⁴⁵

Berdasarkan analisis yang dilakukan bahwa dalam hal penerimaan siswa baru yang terpenting adalah bagaimana memperkenalkan keberadaan madrasah kepada masyarakat dengan menggunakan media cetak, media elektronik dan media lainnya. Bisa juga dengan mengikuti berbagai event

⁴⁴ Wawancara pribadi dengan Muhammad Rofi'i, S.Pd.I, Kepala MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁴⁵ Wawancara pribadi dengan Berti Anestin, S.Pd.I, Guru MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

yang menampilkan kemampuan peserta didik berdasarkan apa yang telah diperoleh selama belajar di sebuah sekolah. Dengan menampilkan hasil yang telah dicapai maka secara tidak langsung akan menarik minat orang tua untuk menyekolahkan anaknya di sebuah lembaga pendidikan.

Salah satu poin utama dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) adalah adanya proses perbaikan yang dilakukan berkelanjutan dan terus menerus. Hal ini berarti bahwa sekolah harus melakukan sesuatu lebih baik esok hari dibandingkan dengan kemarin. Hal yang mungkin dapat dipahami dalam konsep perbaikan terus menerus ini mengandung pengertian bahwa seluruh pihak yang terkait dengan pengelolaan sekolah harus senantiasa menjamin semua komponen penyelenggara pendidikan telah mencapai standar mutu yang ditetapkan. Makna lain dari konsep ini berarti bahwa antara sekolah harus senantiasa memperbaharui proses berdasarkan kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Apabila tuntutan dan kebutuhan pelanggan berubah, maka pihak sekolah dengan sendirinya akan merubah mutu, serta selalu memperbaharui komponen produksi atau komponen-komponen yang ada dalam lembaga tersebut.

Di MI Plus Nur Rahma proses perbaikan dilakukan mulai dari guru. Pihak yayasan senantiasa melakukan pembinaan dan pelatihan kepada guru-guru. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti kepada guru yaitu Berti Anestin, S.Pd.I yang menyatakan bahwa :

“Pihak yayasan sering mengadakan pelatihan dan pembinaan guru. Cara lain yang sering digunakan yaitu dengan menetapkan target yang harus dicapai sehingga ada motivasi agar pembelajaran bisa terlaksana secara maksimal.”⁴⁶

Selain itu pihak yayasan juga memberikan penghargaan dan *reward* bagi guru teladan dan berprestasi, sebagaimana yang disampaikan oleh hesty Mepriyanti, S.Pd.I bahwa perbaikan yang dilakukan yaitu:

“Melalui berbagai pelatihan dan pembinaan guru. Memberikan *reward* bagi guru berprestasi.”⁴⁷

Selain dari faktor guru, perbaikan juga terus dilaksanakan dalam hal pengadaan sarana dan prasarana. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad Rofi’i bahwa :

“Dalam penerimaan siswa baru untuk tahun berikutnya, langkah pertama yang akan kami lakukan adalah melengkapi ketersediaan sarana dan prasarana agar kami bisa menampung lebih banyak peserta didik. Selain itu kami juga akan memperbaiki sistem penerimaan siswa baru dengan menjangkau lebih banyak TK/PAUD/RA agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan madrasah ibtidaiyah plus Nur Rahma ini.”⁴⁸

Hal ini sejalan dengan apa yang diharapkan oleh wali murid yang menyatakan bahwa :

“Kami berharap ada peningkatan pelayanan dari segi keamanan. kami berharap madrasah ini ada satpamnya. Kemudian fasilitas yang

⁴⁶ Wawancara pribadi dengan Berti Anestin, S.Pd.I, Guru MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁴⁷ Wawancara pribadi dengan Hesty Mepriyanti, S.Pd.I, Guru MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁴⁸ Wawancara pribadi dengan Muhammad Rofi’i, S.Pd.I, Kepala MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

belum ada bisa segera dilengkapi sehingga pembelajaran bisa berjalan lebih baik dan maksimal.”⁴⁹

Harapan senada juga disampaikan oleh Ibu Dini yang menyatakan bahwa :

“Secara keseluruhan tidak ada yang perlu diperbaiki, hanya saja kami minta agar sarana dan prasarana lebih ditingkatkan lagi. Kemudian proses belajar agar lebih bagus kedepannya.”⁵⁰

Kemudian hal lain yang harus diperbaiki yaitu berkaitan dengan kualitas pembelajaran itu sendiri, sebagaimana pendapat dari salah seorang wali murid yang menyatakan bahwa :

“Semoga kedepannya hafalan yang diberikan lebih banyak. Pembelajarannya harus lebih maksimal, sehingga nanti kualitas hasil yang diberikan bisa sesuai dengan yang diharapkan.”⁵¹

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa perbaikan yang dilakukan di MI Plus Nur Rahma sesuai dengan konsep *Total Quality Management* yaitu perbaikan berkelanjutan dan secara terus menerus. Perbaikan yang dilakukan di MI Plus Nur Rahma meliputi berbagai aspek, mulai dari kualitas dan kompetensi guru, kualitas pembelajaran sampai kepada perbaikan sarana dan prasarana.

Lebih jauh juga dipahami bahwa dalam proses perbaikan terus menerus ini juga berkaitan dengan komitmen dari seluruh stakeholder yang

⁴⁹ Wawancara pribadi dengan Ibu Weni, Wali Murid MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Sabtu, 21 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁵⁰ Wawancara pribadi dengan Ibu Dini, Wali Murid MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Sabtu, 21 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁵¹ Wawancara pribadi dengan Ibu Yeni, Wali Murid MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Sabtu, 21 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

berkaitan dengan perbaikan mutu. Komitmen merupakan sesuatu yang sangat penting karena berpengaruh langsung pada setiap pembuatan keputusan dan kebijakan, pemilihan dan pelaksanaan program, pemberdayaan sumber daya manusia, serta pelaksanaan control/evaluasi. Tanpa komitmen ini tidak mungkin diciptakan dan dikembangkan pelaksanaan fungsi – fungsi manajemen yang berorientasi pada kualitas produk dan pelayanan umum.

Para pengawas madrasah, dewan guru dan wali murid harus memiliki komitmen pada mutu. Bila mereka tidak memiliki komitmen, proses transformasi mutu tidak akan dapat dimulai karena walaupun dijalankan pasti gagal. Setiap orang perlu mendukung upaya mutu.

Komitmen terhadap mutu juga terkait dengan kedisiplinan dan profesionalitas guru. Di MI Plus Nur Rahma guru dan para pegawai lainnya mempunyai kedisiplinan yang bagus. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Dini yang merupakan salah satu wali murid yaitu:

“Guru di MI Plus Nur Rahma sangat disiplin. Mereka selalu tepat waktu dan selalu bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Sehingga hasil yang diberikan juga maksimal.”⁵²

“Guru-guru di MI Plus Nur Rahma sangat professional dalam menjalankan tugasnya. Mereka adalah guru-guru yang berkualitas.”⁵³

⁵² Wawancara pribadi dengan Ibu Dini, Wali Murid MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Sabtu, 21 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁵³ Wawancara pribadi dengan Ibu Dini, Wali Murid MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Sabtu, 21 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Afrida yang menyatakan bahwa:

“Menurut pendapat kami, kedisiplinan guru-guru dalam menjalankan tugasnya sudah sangat baik. Guru-gurunya sangat disiplin.”⁵⁴

“Guru-guru di MI Plus Nur Rahma sangat professional. Guru-guru memiliki kemampuan yang bagus dalam hal memberikan pelayanan secara maksimal.”⁵⁵

Dengan adanya profesionalitas guru ini menunjukkan bahwa ada semacam komitmen untuk mendukung perbaikan terus menerus serta perbaikan mutu dari stakeholder di madrasah terutama dari dewan guru. Hal ini sejalan dengan konsep TQM yang mendorong adanya perbaikan terus menerus yang berorientasi pada perbaikan mutu. Jadi hal ini jelas sekali jika apa yang sudah diterapkan di MI Plus Nur Rahma sejalan dengan konsep *Total Quality Management*.

Dengan adanya perbaikan yang terus menerus dan orientasi perbaikan mutu ini kemudian secara tidak langsung berkaitan dengan proses penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma. Perbaikan yang dilakukan tentunya akan membuat kualitas pelayanan dan mutu meningkat. Hal ini kemudian dapat berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah dan akhirnya mendorong mereka untuk menitipkan anaknya di MI Plus NUr Rahma.

⁵⁴ Wawancara pribadi dengan Ibu Afrida, Wali Murid MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Sabtu, 21 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁵⁵ Wawancara pribadi dengan Ibu Afrida, Wali Murid MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Sabtu, 21 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

2. Strategi penerimaan siswa baru di mi plus nur rahma kota bengkulu dalam perspektif *Total Quality Mngement* ditinjau dari aspek Fokus pada Kostumer/Mempertahankan Hubungan Dengan Pelanggan

Dalam konsep *Total Qulaity Management* kostumer meliputi dua macam yaitu kostumer internal dan eksternal. Kostumer internal adalah orang tua, siswa, guru, administrator, staf dan dewan sekolah yang berada di dalam system pendidikan. Kostumer eksternal adalah masyarakat, perusahaan, keluarga, militer dan perguruan tinggi yang berada di luar organisasi, namun memanfaatkan *output* proses pendidikan.⁵⁶

Fokus pada pelanggan disini sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Konteksnya adalah tentang harapannya apakah telah sesuai atau melebihi dari yang diharapkannya terhadap kualitas atau suatu pelayanan yang didapatkan. Jika kinerja lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan merasa puas. Tetapi sebaliknya jika prestasi atau kualitas sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan tentu akan merasa puas.

⁵⁶ Jerome S. Arcaco, *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2007), h. 38-42.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Sehingga kebijakan-kebijakan yang dilakukan haruslah senantiasa memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan atau produk seseorang (dalam hal ini adalah output lembaga pendidikan), maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk atau output. Beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu:⁵⁷

- 1) Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi.
- 2) Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, yaitu pelanggan yang membeli berkali-kali.
- 3) Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus-menerus.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa orang tua murid dipahami bahwa kualitas merupakan point utama yang menjadi pertimbangan bagi orang tua untuk menitipkan anaknya di sebuah sekolah. Hal ini merupakan konsep utama dari *Total Quality management* yaitu berkaitan dengan mutu atau kualitas.

Menurut Ibu Weni (wali murid) bahwa faktor kualitas merupakan faktor utama yang mempengaruhi seseorang dalam memilih sekolah. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Weni yaitu :

⁵⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset.1995), h.106.

“Madrasah memberikan jaminan bahwa anak kami akan mampu menghafal juz 29 dan 30 ketika tamat dari MI ini. Madrasah juga memberikan jaminan anak kami akan dibekali kemampuan membaca al-qur’an dan mampu melaksanakan sholat dengan baik”.⁵⁸

Selain itu faktor pelayanan juga menjadi faktor pendukung, sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Weni menerangkan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan di MI Plus Nur Rahma sangat bagus. Kepala sekolah, guru dan pihak yayasan sangat ramah dalam memberikan pelayanan. Intinya pelayanan yang diberikan sangat memuaskan”.⁵⁹

“Anak kami sudah bisa membaca ketika baru belajar 3 bulan disini. Kami sangat senang. Selain itu anak kami sudah bisa mengaji dan sholat. Mereka sudah hafal do’a-do’a dan beberapa surat pendek”.⁶⁰

Dilihat dari adanya jaminan mutu/kualitas dan bentuk pelayanan yang maksimal bisa dipahami bahwa ada indikasi penerapan konsep dari *Total Quality Management* di MI Plus Nur Rahma. Sebagaimana yang disampaikan oleh Edward Sallis mengatakan bahwa *Total Quality Management* (Manajemen Mutu Terpadu) merupakan sebuah konsep yang mengaplikasikan konsep berbagai mutu untuk menjamin suatu produk barang/jasa memiliki spesifikasi mutu sebagaimana ditetapkan secara menyeluruh dan berkelanjutan.⁶¹

⁵⁸ Wawancara pribadi dengan Ibu Weni, Wali Murid MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Sabtu, 21 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁵⁹ Wawancara pribadi dengan Ibu Weni, Wali Murid MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Sabtu, 21 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁶⁰ Wawancara pribadi dengan Ibu Weni, Wali Murid MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Sabtu, 21 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁶¹ Edward Sallis. *Total Quality Manajemen in Education*. Terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi (Yogyakarta : IRCiSoD,2008), h.6.

Hal ini didukung oleh pernyataan dari Muhammad Rofi'i selaku kepala madrasah yaitu :

“Manajemen mutu (TQM) sangat penting untuk menjaga suatu produk (pelayanan) dalam hal penerimaan siswa baru. Ini kami lakukan agar masyarakat tetap percaya akan pelayanan pendidikan yang kami berikan. Kesan pertama memberikan kesan pada pelayanan lainnya.”⁶²

“Dalam penerimaan siswa baru tidak lepas dalam pelayanan yang telah kita berikan kepada masyarakat (pelanggan) sebelumnya. Jika masyarakat yang menjadi pelanggan sebelumnya merasa puas tentu hal tersebut akan menyebar ke masyarakat lainnya. Orientasi kami adalah bagaimana masyarakat merasa puas akan pelayanan pendidikan yang kami berikan.”⁶³

Dari pernyataan ini secara tidak langsung tersirat bahwa kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama MI Plus Nur Rahma. Dengan kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan maka secara otomatis pelanggan tersebut akan membantu dalam hal mempromosikan keberadaan madrasah. Hal ini sejalan dengan konsep dari TQM yaitu fokus kepada pelanggan sebagaimana yang dikatakan oleh Mulyadi dalam bukunya *Total Quality Manajemen* bahwa *TQM* adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan Customers pada biaya yang sesungguhnya secara berkelanjutan dan terus-menerus.⁶⁴

⁶² Wawancara pribadi dengan Muhammad Rofi'i, S.Pd.I, Kepala MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁶³ Wawancara pribadi dengan Muhammad Rofi'i, S.Pd.I, Kepala MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁶⁴ Mulyadi. *Total Quality Manajemen*. (Yogyakarta: UGM, 1998), h.10.

Kepuasan pelanggan disini tidak hanya dilihat dari sudut pandang masyarakat tetapi juga dinilai dari sudut pandang guru. Guru-guru di MI Plus Nur Rahma merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini tergambar dari wawancara yang dilakukan kepada beberapa orang guru terkait dengan pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Berti Anestin bahwa :

“Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Dalam hal gaji lancar setiap awal bulan yang selalu naik secara bertahap.”⁶⁵

Selain informasi dari Berti Anestin, penulis juga melakukan wawancara informan lain yaitu Hesty Mepriyanti yang juga merupakan guru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu. Berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan dan pelayanan ini Hesty Mepriyanti menjelaskan bahwa :

“Pelayanan di MI Plus Nur Rahma ini sangat memuaskan. Kami disini seperti keluarga. Dalam hal gaji meskipun tidak UMR tapi gaji kami tidak pernah telat diberikan.”⁶⁶

Dengan adanya kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dapat memberikan dampak tersendiri bagi perkembangan madrasah. Diantaranya yaitu terjalin hubungan yang harmonis antara madrasah dan pelanggan. Selain itu juga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang (menitipkan anaknya yang lain), mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut

⁶⁵ Wawancara pribadi dengan Berti Anestin, S.Pd.I, Guru MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁶⁶ Wawancara pribadi dengan Hesty Mepriyanti, S.Pd.I, Guru MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi madrasah, serta membentuk reputasi madrasah menjadi baik di mata pelanggan dan pada akhirnya berpengaruh kepada pendapatan / keuangan madrasah.

Dengan demikian jelas bahwa hendaknya Kepuasan pelanggan menjadi prioritas paling utama dalam pengembangan madrasah, Cara untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan guru untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan. Jadi unsur penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan adalah interaksi antara guru dan pelanggan.

Lebih jauh dipahami bahwa kepuasan pelanggan juga berkaitan dengan biaya yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. Dalam hal penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma untuk menjaga kepuasan pelanggan dilakukan juga dengan memperhatikan pembiayaan yang harus dikeluarkan oleh orang tua. Terlihat bahwa biaya masuk cukup murah untuk ukuran sekolah dengan konsep *fullday*. Jika dibandingkan dengan Sekolah Islam Terpadu yang biayanya mencapai jutaan. Biaya di MI Plus Nur Rahma cukup terjangkau sebagaimana informasi yang penulis peroleh dari Muhammad Rofi'i yaitu :

“Biaya masuk ke MI Plus Nur Rahma adalah sebesar Rp. 3.000.000,- . Biaya tersebut meliputi :⁶⁷

- Biaya pendaftaran	:	Rp. 100.000
- Pengembangan madrasah	:	Rp. 500.000
- Pakaian 6 stell	:	Rp.1.500.000
- SPP bulan juli	:	Rp. 175.000
- Kegiatan bulanan (1 tahun)	:	Rp. 200.000
- Buku pelajaran (1 tahun)	:	Rp. 600.000
- Buku panduan	:	Rp. 60.000
- Buku penghubung	:	Rp. 60.000
- Buku raport	:	Rp. 45.000
- Asuransi	:	Rp. 10.000
Total		Rp.3.000.000

Selain itu SPP perbulannya cukup murah yaitu hanya Rp. 175.000,- perbulan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Muhammad Rofi’i bahwa :

“MI Plus Nur Rahma memungut SPP perbulan sebesar Rp. 175.000,-⁶⁸

Dari analisis masalah administrasi ini bisa dilihat bahwa MI Plus Nur mencoba menerapkan konsep *TQM* yang berkaitan dengan pengukuran. MI Plus Nur Rahma berupaya untuk mengukur kemampuan masyarakat. Sehingga madrasah memberikan biaya pendidikan yang terjangkau bagi masyarakat.

Dengan adanya kepuasan dari pelanggan ini akhirnya akan terjadi semacam timbal balik bagi perkembangan madrasah. Para pelanggan tersebut nantinya akan mempromosikan keberadaan madrasah kepada

⁶⁷ Wawancara pribadi dengan Muhammad Rofi’i, S.Pd.I, Kepala MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁶⁸ Wawancara pribadi dengan Muhammad Rofi’i, S.Pd.I, Kepala MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

tetangga dan saudaranya. Hal ini akhirnya akan berdampak pada proses penerimaan siswa baru dimana jumlah masyarakat yang ingin menitipkan anaknya di madrasah juga akan meningkat.

3. Strategi penerimaan siswa baru di mi plus nur rahma kota bengkulu dalam perspektif *Total Quality Mnagement* ditinjau dari aspek Keterlibatan total

Setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu. Mutu bukan hanya tanggung jawab dewan sekolah atau pengawas. Mutu merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang memberi kontribusi bagi upaya mutu. Semua personal harus memiliki kontribusi dan tanggung jawab terhadap mutu produk dan kepuasan pelanggan, untuk itu diperlukan upaya untuk menjadi personel memiliki kompetensi dan pemahaman yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab secara benar.

Konsep utama dari keterlibatan total dimulai dengan adanya kepemimpinan manajemen senior yang aktif dan mengayomi serta mampu memanfaatkan bakat semua karyawan dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu keunggulan kompetitif. Dalam kaitan dengan pendidikan konsep ini kemudian memberikan kesempatan, wewenang dan kuasa bagi guru dalam semua tingkatan untuk memperbaiki output/kualitas melalui kerjasama dalam struktur kerja baru yang lebih fleksibel untuk memecahkan persoalan, memperbaiki proses dan memuaskan pelanggan.

Apa yang peneliti temukan di lapangan menunjukkan bahwa di MI Plus Nur Rahma semua pihak terkait ikut terlibat serta dalam hal peningkatan mutu. Mulai dari guru dan kepala sekolah. Ini bisa dilihat dari wawancara terhadap Muhammad Rofi'i yang berkaitan dengan penyusunan program kerja bahwa :

“Rencana program kerja dibuat di awal tahun pelajaran melalui rapat yang didasari asas musyawarah.”

Penyusunan program kerja yang dilakukan melalui rapat mengindikasikan bahwa adanya keterlibatan secara menyeluruh dari berbagai pihak mulai dari guru dan kepala sekolah.

Lebih dari itu wali murid yang sudah menitipkan anaknya di madrasah tersebut bisa dilibatkan untuk dijadikan sebagai mitra melalui kerjasama atau bahkan jika memungkinkan diberikan reward untuk mempromosikan keberadaan madrasah. Sehingga akhirnya hal ini dapat menguntungkan sekolah/madrasah. Sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad Rofi'I bahwa :

“Ada beberapa faktor pendukung penerapan Manajemen Mutu Terpadu di MI Plus Nur Rahma yaitu :

1. Kami mempunyai sumber daya pendidik dan tenaga pendidikan yang profesional dan solid. Kami menerapkan semua guru adalah keluarga sehingga akan terjalin tim yang mampu bekerja sama secara maksimal dan memiliki komitmen yang sama dalam hal peningkatan pelayanan pendidikan.
2. Orientasi kami adalah bagaimana caranya agar masyarakat merasa puas dengan apa yang telah kami berikan. Dengan kepuasan

tersebut mereka akan menjadi agen yang sangat potensial dalam promosi madrasah.”⁶⁹

Keterlibatan total dari berbagai pihak ini kemudian memberikan ruang akan adanya dukungan masyarakat berkaitan dengan keberadaan madrasah. Mereka merasa dihargai dan secara tidak langsung hal ini kemudian memberikan mereka perasaan memiliki terhadap madrasah tersebut. Dan mereka akan dengan sendirinya menjadi agen pengembangan madrasah yang tentunya akan berdampak pada peningkatan jumlah peminat untuk masuk ke madrasah tersebut.

C. Analisis Data Penelitian

1. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek perbaikan terus menerus dan berkelanjutan

Ketika berbicara tentang pendidikan maka kita akan berbicara tentang sebuah sistem yang kompleks dan memiliki banyak unsur yang harus ada didalamnya. Salah satu unsur yang paling penting peserta didik dan juga menjadi subjek utama pendidikan. Secara sederhana peserta didik adalah seorang individu yang tengah mengalami fase perkembangan atau pertumbuhan baik dari segi fisik dan mental maupun fikiran sehingga

⁶⁹ Wawancara pribadi dengan Muhammad Rofi'i, S.Pd.I, Kepala MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, pada hari Kamis, 19 April 2018 Pukul 10.00 WIB.

membutuhkan bimbingan dan arahan dari seseorang yang disebut sebagai guru.

Penerimaan siswa baru merupakan titik awal dalam proses pembelajaran. Penerimaan siswa baru ini sendiri merupakan bagian dari manajemen pendidikan. Penerimaan siswa baru adalah proses pendaftaran, penyeleksian, siswa dari sekolah lama untuk menjadi siswa baru di satu sekolah dengan beberapa persyaratan yang telah ditentukan oleh sekolah. Penerimaan siswa baru merupakan salah satu kewajiban pihak sekolah dan Dinas Pendidikan setiap tahun ajaran baru.

Terkhusus bagi sekolah swasta siswa merupakan komponen yang sangat penting. Anggaran pendapatan dan belanja madrasah swasta tergantung dengan banyaknya jumlah murid. Jadi tidak berlebihan jika dikatakan bahwa hidup mati sekolah swasta juga tergantung dengan jumlah murid. Banyak sekolah swasta yang memang akan mencari sebanyak mungkin siswa yang akan sekolah di sekolah swasta tersebut, karena memang dalam sekolah swasta seluruh biaya sekolah akan ditanggung dari kantong sendiri bukan dibantu oleh pemerintah. Banyak sedikiitnya siswa yang akan sekolah di sekolah swasta akan sangat mempengaruhi keuangan sekolah dalam hal untuk membayar gaji guru yang ada di sekolah tersebut maupun untuk melengkapi berbagai fasilitas yang ada di sekolah tersebut.

Penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma biasanya akan di mulai dari bulan januari. Hal ini cukup bagus sebagai strategi dalam

penerimaan siswa baru. Dengan memulai penerimaan siswa baru lebih awal maka kesempatan untuk mempromosikan keberadaan sekolah akan lebih panjang.

Berkaitan dengan promosi keberadaan sekolah, sebenarnya ada banyak hal yang bisa dilakukan. Misalnya seperti yang dilakukan di MI Plus Nur Rahma yaitu membagikan brosur ke TK atau PAUD. Bisa juga dengan mengadakan semacam event perlombaan yang mengundang anak-anak dari seluruh TK/PAUD yang diinginkan. Dalam event tersebut kemudian ditampilkan kreatifitas atau kemampuan yang telah diperoleh siswa-siswi setelah bersekolah di MI tersebut. Hal ini kemudian akan menjadi daya tarik bagi orang tua murid untuk menitipkan anaknya.

Muhammad Rofi'I selaku kepala madrasah mengatakan bahwa dalam event tersebut disampaikan kelebihan dan keunggulan madrasah, visi dan misi, perestasi yang telah diperoleh dan bahkan juga disampaikan target yang ingin dicapai oleh madrasah. Misalnya di MI Plus Nur Rahma memiliki target ketika tamat anak harus hafal al Qur'an minimal juz 29 dan 30. Ketika anak hafal juz 29 dan 30 maka hal ini akan membuat orang tua senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Akhirnya ketika berbicara tentang keunggulan, prestasi dan target maka secara tidak langsung hal tersebut berkaitan dengan kualitas. Kualitas merupakan sesuatu yang berharga. Dengan kualitas sesuatu produk bisa

dijual dengan harga tinggi. Dengan kualitas maka pelanggan akan tertarik untuk membeli suatu produk dan kemudian menjadi pelanggan tetap.

Muhammad Rofi'I mengatakan bahwa Di MI Plus Nur Rahma faktor kualitas merupakan hal yang sangat penting. Dengan kualitas ini mereka bisa menjangkau lebih banyak siswa mulai dari awal berdirinya. Dengan konsep kualitas ini pula secara tidak langsung manajemen MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu telah menerapkan prinsip dari *Total Quality Management*.

Kualitas merupakan hal mutlak yang harus diraih. Namun tentu saja hal tersebut tidak bisa diperoleh secara instant. Perlu adanya proses perbaikan berkepanjangan dan berkesinambungan. Harus ada tahapan yang dilalui agar suatu produk bisa dikatakan berkualitas. Hal inilah yang senantiasa dilakukan manajemen MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu. MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu secara berkesinambungan melakukan perbaikan mulai dari pengadaan sarana dan prasarana, kualitas guru sampai kepada proses penerimaan siswa baru pun menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan.

Jika dilihat dari adanya komitmen terhadap mutu, proses perbaikan yang berkesinambungan dan keterlibatan guru, orang tua dan masyarakat di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu bisa disimpulkan bahwa MI Plus Nur Rahma sudah menjalankan konsep *Total Quality Management*. Dalam hal penerimaan siswa baru pun mereka tetap memperhatikan dan menerapkan konsep ini. Mereka mulai memberikan jaminan kualitas dalam hal

penerimaan siswa baru, kemudian menunjukkan komitmen dan memberikan bukti dalam proses pembelajaran secara berkesinambungan, melakukan perbaikan terus menerus dan pada akhirnya ketika orang tua merasa puas maka semua itu akan menjadi modal kesuksesan dalam penerimaan siswa baru karena manrik perhatian masyarakat untuk menitipkan anaknya di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu.

2. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek Fokus pada kostumer/mempertahankan hubungan dengan pelanggan

Dalam pelaksanaan konsep TQM penulis berpendapat bahwa seluruh prinsip memiliki keterkaitan yang saling mendukung. Ketika berbicara tentang focus pada kostumer ini sangat erat kaitannya dengan kualitas. Sudah tentu bahwa kualitas tidak bisa diperoleh semudah membalikkan telapak tangan. Perlu adanya proses yang berkelanjutan.

Focus pada kostumer bisa juga diartikan sebagai upaya menjaga hubungan dengan pelanggan. Baik itu pelanggan eksternal maupun pelanggan internal. Hal yang terbaik yang perlu dilakukan dalam hal ini adalah memberikan pelayanan terbaik dengan menghadirkan produk yang berkualitas. Dengan kualitas tersebut sudah tentu bahwa pelanggan akan merasa puas. Sehingga dengan sendirinya hubungan antara produsen dalam hal ini pihak madrasah dengan kostumer (orang tua) dan masyarakat akan tetap terjaga dengan baik.

Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma dalam hal penerimaan siswa baru sudah menerapkan konsep focus pada kostumer. MI Plus Nur Rahma senantiasa menjaga hubungan dengan pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelanggan merupakan aset utama dalam upaya pengembangan madrasah. Pelangganlah yang nantinya akan menyebarkan dan mempromosikan keberadaan madrasah ke masyarakat luas. Sehingga dengan sendirinya akan meningkatkan minat masyarakat dalam menitipkan anaknya di MI tersebut.

3. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam perspektif *Total Quality Management* ditinjau dari aspek keterlibatan total

Sudah menjadi sebuah keniscayaan bahwa tidak ada orang yang bisa melakukan sesuatu secara sendiri. Apalagi itu berkaitan dengan sebuah kesuksesan. Berbicara tentang madrasah, sudah jelas bahwa madrasah adalah sebuah lembaga atau organisasi yang di dalamnya terdiri dari susunan kepengurusan. Tentu dalam hal ini ada kepala, bendahara, dewan guru, siswa, wali murid dan masyarakat. Semua stakeholder ini memiliki peran dan fungsi masing-masing.

Dalam upaya mencapai tujuan madrasah tentu harus di dukung oleh berbagai pihak. Tidak ada madrasah yang bisa maju hanya karena kepala madrasah tanpa ada dukungan dari dewan guru dan masyarakat. Tentu semuanya memiliki keterkaitan yang saling melengkapi. Untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas tidak bisa dilakukan seorang diri oleh

kepala sekolah. Kepala sekolah membutuhkan dukungan dan partisipasi dari berbagai *stakeholder* yang ada di sekolah tersebut. Mulai dari guru, orang tua dan masyarakat sekitar. Di MI Plus Nur Rahma setiap kebijakan yang diambil dilakukan melalui proses musyawarah. Ada semacam keterlibatan total dari *stakeholder* yang ada dengan memberikan ruang untuk berpendapat dan beraspirasi.

MI Plus Nur Rahma juga telah menerapkan konsep keterlibatan total. Dalam hal pengambilan suatu keputusan senantiasa dilakukan secara musyawarah dengan melibatkan *stakeholder* di dalamnya. Melalui keterlibatan total ini kemudian mendorong lahirnya semacam komitmen dari seluruh elemen yang ada di dalam madrasah untuk senantiasa menjaga kualitas dan terus mengupayakan segala sesuatu demi memajukan madrasah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian yang berjudul “ Strategi Penerimaan Siswa Baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu Dalam Perspektif *Total Quality Management* “ yaitu :

1. Berdasarkan hasil observasi dan juga hasil wawancara di lapangan, dapat disimpulkan bahwa MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu Telah menerapkan Prinsip-prinsip *Total Quality Management*. Adapun prinsip yang dimaksud yaitu: perbaikan terus-menerus dan berkelanjutan, fokus pada kostumer/mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan keterlibatan total.
2. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu ditinjau dari aspek perbaikan terus menerus dan berkelanjutan sudah sesuai dengan konsep *Total Quality Management*. Adapun indikatornya yang berkaitan dengan perbaikan terus menerus meliputi perbaikan kualitas dan kompetensi guru, kualitas pembelajaran sampai kepada perbaikan sarana dan prasarana.
3. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu ditinjau dari aspek fokus pada kostumer/mempertahankan hubungan dengan pelanggan sudah sesuai dengan konsep *Total Quality Management*. Indikator

yang berkaitan dengan fokus pada customer/ mempertahankan hubungan dengan pelanggan berkaitan dengan adanya semacam jaminan mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

4. Strategi penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu ditinjau dari aspek keterlibatan total sudah sesuai dengan konsep *Total Quality Management*. Indikator keterlibatan total didasari dengan adanya upaya melibatkan seluruh stakeholder di madrasah dalam upaya memajukan kualitas madrasah.

B. Saran

Setelah melakukan berbagai rangkaian kegiatan penelitian, maka peneliti mencoba memberikan masukan dan saran-saran serta memberikan dukungan dan respon yang positif terhadap Strategi Penerimaan Siswa Baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu, sebagai bentuk sumbangan pemikiran peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Madrasah Ibtidaiyah Plus Nur Rahma Kota Bengkulu
 - a. Mempertahankan dan berupaya untuk meningkatkan Strategi Penerimaan Siswa Baru sebagai upaya mewujudkan Madrasah yang berkualitas.
 - b. Mengadakan kerjasama dengan semua warga madrasah dalam segala kegiatan yang diadakan di madrasah terutama berkaitan dengan

penerimaan siswa baru dan upaya meningkatkan kualitas madrasah secara keseluruhan.

2. Bagi Dewan Guru

- a. Menyadari sepenuhnya bahwa madrasah ini adalah milik bersama dan memajukannya adalah tanggung jawab bersama bukan hanya menjadi tanggung jawab kepala sekolah atau pihak yayasan.
- b. Berusaha melibatkan diri dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan upaya memajukan madrasah terutama berkaitan dengan penerimaan siswa baru.
- c. Meningkatkan kerjasama dengan wali kelas dan orang tua murid dalam hal perbaikan mutu madrasah.

3. Bagi Stakcholders Madrasah

Memberikan dukungan sepenuhnya terhadap pelaksanaan kegiatan penerimaan siswa baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengungkapkan lebih dalam tentang strategi penerimaan siswa baru di madrasah-madrasahlainnya sehingga kedepannya madrasah diakui keberadaannya oleh masyarakat, bisa lebih maju dan semakin diminati masyarakat umum setara dengan sekolah unggulan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi dan Lia Yuliana.2012.*Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta : Aditya Media Yogyakarta.
- Arcaco, Jerome S. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar..
- Azhar.2011. *Peranan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Enok Kabupaten Indragiri Hilir*. Riau : Program Pasca Sarjana UIN Suska Riau.
- Bush, Tony & Marianne Coleman. 2008. *Manajemen Strategis Kepemimpinan Pendidikan*. Jogjakarta : IRCiSoD.
- Diknas.2003.*Undang-undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Hasbullah.1999.*Sejarah Pendidikan Islam di Indonesia: Lintasan Sejarah Pertumbuhan dan Perkembangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kartono, Kartini.1990.*Pengantar Metodologi Riset Sosial*.Bandung: CV. Mandar Maju
- Kurniawan. 2016. *Strategi Manajemen Peningkatan Mutu pada Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu* .Bengkulu : Program Pascasarjana IAIN Bengkulu.
- Maleong, Lexy J.2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi.1998.*Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: UGM.
- Mulyono.2008.*Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*.Jogjakarta :Ar-Ruzz Media.
- Nata, Abudin.1999.*Metodologi Studi Islam*.Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Ngatiman.2010. *Pengelolaan Dalam Perspektif Total Quality Management (TQM) Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN)2 Boyolali*. Surakarta :Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Surakarta.
- Nur Mufidah, Luk-Luk. 2009. *Aktualisasi TQM dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru di Lembaga Pendidikan Islam, Jurnal Tadris* Nomor 1, Volume 4 .
- Rosyada, Dede. 2007. *PARADIGMA PENDIDIKAN DEMOKRATIS : Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta : Kencana.
- Sallis, Edward. 2008.*Total Quality Manajemen in Education*. Terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi.Yogyakarta : IRCiSoD.
- Sugiyono.2007.*Metodolologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.Bandung: ALFABETA.
- Sulistyorini.2009.*Manajemen Pendidikan Islam : Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Yogyakarta:Teras.
- Suryabrata, Sumadi.2003.*Metodologi Penelitian*.Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suryosubroto.2004.*Manajemen Pendidikan di sekolah*.Jakarta : Rineka Cipta.

DOKUMENTASI



