

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

Debi Nopriantoni
Guru MI Nur Rahma Kota Bengkulu
Email:debi.nopriantoni@gmail.com

Abstrak

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*

Abstract

The problem in this study is that there are still many Madrasahs that are less maximal in implementing new student admission strategies, while in MI Plus Nur Rahma is already maximal in implementing the new student admission strategy. This study aims to find and describe how new student admission strategies in Islamic Elementary Schools Plus Nur Rahma City of Bengkulu in the perspective of Total Quality Management in terms of aspects of continuous and continuous improvement, from the aspect of Focus to customers / maintaining relationships with customers and from aspects of total involvement. This study uses a qualitative approach with qualitative descriptive methods. While this type of research is field research (Field Research) research data was collected using observation, interviews and documentation. The data collected from these techniques were analyzed using data reduction, data presentation and data verification, the validity of the data was obtained using data triangulation . The results of this study indicate that: New student admission strategies at Nur

Rahma Ibtidaiyah Plus Madrasah Kota Bengkulu have used the principles of Total Quality Management. The principle in question is: continuous and continuous improvement, focusing on customers / maintaining relationships with customers and total involvement. 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 focusing on the customer / maintaining relationships with customers are related to a kind of quality assurance that is oriented towards customer satisfaction. While total involvement is based on the effort to involve all stakeholders in madrasahs in an effort to improve the quality of madrasahs.

Keywords: *Total Quality Management, New Student Admissions, and Ibtidaiyah Madrasah Nur Rahma Plus*

Pendahuluan

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 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

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

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 dibandingkan 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. 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 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

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

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

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

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

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

Nur Rahma bisa mendapatkan 83 siswa yang terbagi dalam 3 rombel.⁷ Padahal 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 mengedepankan kepuasan pelanggan. Pelanggan utama dalam hal ini adalah orang tua siswa.

Rumusan Masalah

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?

Tujuan Penelitian

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.

Metode 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.⁹ Dalam penelitian ini, dimaksudkan untuk memahami tentang Strategi Penerimaan Siswa Baru di MI Plus Nur Rahma Kota Bengkulu dalam Perspektif *Total Quality Management*.

Landasan Teori

1. 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

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

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

⁹Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003). h. 75.

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 :¹⁰

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 :

- 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

¹⁰ Drs. Ismed Syarif, dalam Drs. B Suryosubroto. *Manajemen Pendidikan di sekolah*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2004). h.74 – 85.

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana Tugas Panitia Penerimaan yaitu :¹¹

a. Menentukan banyaknya siswa yang diterima

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

¹¹ Prof. Dr. Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana. *Manajemen Pendidikan*. (Yogyakarta : Aditya Media Yogyakarta, 2012), h.32.

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 presensi¹²

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.¹³

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.

2. Konsep *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 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 *Costumers* pada biaya yang sesungguhnya secara berkelanjutan dan terus-menerus.¹⁴ *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".*¹⁵

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.

¹² Drs. B. Suryosubroto. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. (Jakarta : PT. Rineka Cipta,2004), h.74-85.

¹³ Mulyono. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. (Jogjakarta :Ar-Ruzz Media,2008), h.178.

¹⁴ Mulyadi. *Total Quality Manajemen*. (Yogyakarta: UGM, 1998), h.10.

¹⁵ Marshall Sashkin and Kenneth J. Kiser dalam Richard L. Williams, *Essentials Of Total Quality Management*, (Newyork : AMACOM, 1994),h.5

Jadi menurut Richard dalam sebuah konsep TQM ada semacam upaya yang dilakukan dengan menggunakan teknik dan alat tertentu untuk 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 folosofi 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.¹⁶ 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.¹⁷

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.¹⁸ 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.¹⁹

3. 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 :²⁰

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

c. Pengukuran

¹⁶Tony Bush & Marianne Coleman, *Manajemen Strategis Kepemimpinan Pendidikan*, (Jogjakarta : IRCiSoD), h.192.

¹⁷Dede Rosyada, *PARADIGMA PENDIDIKAN DEMOKRATIS : Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta : Kencana, 2007), h.261

¹⁸ Edward Sallis, *Total Quality Manajemen in Education*. Terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi (Yogyakarta : IRCiSoD, 2008), h.6.

¹⁹*Ibid.* h.73.

²⁰Jerome S. Arcaco, *PEndidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2007), h. 38-42.

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.

Pembahasan

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 komplek 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 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 sedikitnya 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 menjaring 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 menarik 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 fokus 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.

Kesimpulan

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 costumer/ 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.

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 : Alfabeta.
- Sugiyono.2007.*Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.Bandung: ALFABETA.
- Sulistiyorini.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.