

Received: 2024-12-11, Received in revised form: 2025-06-05, Accepted: 2025-06-15

Implementasi Total Quality Management dalam Membangun Budaya Mutu Pendidikan di Era Revolusi Industri 4.0: Studi Kasus di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda

Amirah Sahda Argaricha^{1*}, Khojir,² Bahrani²

¹MPI Pascasarjana UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda Indonesia,

²Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda Indonesia

e-mail: *amirahargaricha@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.47766/itqan.v16i1.2880>

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) in building a culture of quality education during the Industrial Revolution 4.0 era at SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda. In the context of global transformations demanding innovative and adaptive education systems, schools are required to deliver services that prioritize continuous improvement and stakeholder satisfaction. This research employed a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, participatory observations, and document analysis of the school's quality management policies and practices. The findings indicate that the implementation of TQM at SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda includes strategic efforts such as improving the quality of teaching and administrative staff, optimizing academic and non-academic services, integrating technology into teaching and administration, and strengthening communication with parents. The success of TQM implementation is supported by visionary leadership, a sustainable performance evaluation system, and reward mechanisms that enhance staff motivation. The resulting quality culture has had a positive impact on student achievement, graduate competence, and overall parental satisfaction. Nonetheless, challenges include intergenerational differences among teachers, a lack of alignment between foundation policies and school operational strategies, and difficulties in maintaining teaching quality due to sudden staff turnover. The study concludes that TQM is effective in fostering a sustainable quality culture in the era of the industrial revolution, if it is supported by synergy across school components and responsive policy frameworks.

Keywords: *Total Quality Management, Educational Quality Culture, Industrial Revolution 4.0, Quality Improvement*

Copyright Holder: © Amirah Sahda Argaricha, Khojir, Bahrani (2025)

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Total Quality Management (TQM) dalam membangun budaya mutu pendidikan pada era Revolusi Industri 4.0 di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda. Dalam konteks perubahan global yang menuntut transformasi sistem pendidikan, sekolah dituntut untuk menghadirkan layanan yang inovatif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan seluruh stakeholder. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap kebijakan dan praktik manajemen mutu di sekolah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda mencakup upaya strategis seperti peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan, optimalisasi layanan akademik dan non-akademik, integrasi teknologi dalam pembelajaran dan administrasi, serta penguatan komunikasi dengan orang tua siswa. Keberhasilan implementasi TQM ditopang oleh kepemimpinan visioner, sistem evaluasi kinerja yang berkelanjutan, dan mekanisme reward yang meningkatkan motivasi kerja. Budaya mutu yang terbangun telah memberikan dampak positif terhadap mutu lulusan, capaian akademik dan non-akademik siswa, serta kepuasan orang tua sebagai pelanggan sekolah. Namun demikian, tantangan yang dihadapi mencakup perbedaan persepsi antar generasi guru, ketidakseimbangan antara kebijakan yayasan dan operasional sekolah, serta kendala dalam proses rekrutmen akibat pergantian SDM secara mendadak. Penelitian ini menyimpulkan bahwa TQM efektif dalam membangun budaya mutu yang berkelanjutan di era revolusi industri, selama didukung oleh sinergi antar komponen sekolah dan kebijakan yang responsif.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Budaya Mutu Pendidikan, Revolusi Industri 4.0, Mutu Layanan Pendidikan.*

PENDAHULUAN

Pendidikan berperan sebagai fondasi strategis dalam pembangunan sumber daya manusia yang unggul, adaptif, dan berdaya saing. Namun, tantangan global saat ini menunjukkan bahwa dunia masih belum berada pada jalur yang tepat untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs), khususnya SDG 4 yang menekankan pentingnya pendidikan berkualitas yang inklusif dan merata. Laporan *Future of Jobs Report 2023* oleh World Economic Forum mengungkap bahwa ketimpangan akses terhadap pendidikan dan keterampilan digital masih menjadi hambatan signifikan dalam membangun sistem pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan industri global (World Economic Forum, 2023).

Di tingkat nasional, kualitas pendidikan Indonesia juga masih menghadapi berbagai persoalan struktural. Berdasarkan hasil asesmen internasional PISA tahun 2022, capaian siswa Indonesia dalam literasi

membaca, matematika, dan sains masih berada di bawah rata-rata negara-negara.

Nilai siswa di Indonesia kurang dari rata-rata OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) untuk mata pelajaran matematika, membaca, dan sains. Proporsi yang lebih kecil dari siswa di Indonesia, dibandingkan dengan rata-rata di seluruh negara OECD, merupakan siswa dengan nilai tertinggi (Level 5 atau 6) dalam setidaknya satu mata pelajaran. Pada saat yang sama, proporsi siswa yang lebih kecil dibandingkan dengan rata-rata di negara-negara OECD mencapai tingkat kemahiran minimum (Level 2 atau lebih tinggi) di ketiga mata pelajaran tersebut (PISA, 2022). Temuan ini mencerminkan perlunya reformasi menyeluruh dalam sistem pendidikan nasional, baik dari aspek manajemen, kurikulum, hingga budaya mutu lembaga pendidikan.

Revolusi Industri 4.0 turut membawa dampak besar terhadap dunia pendidikan, ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi digital, *internet of things*, serta kecerdasan buatan. Kondisi ini menuntut lembaga pendidikan untuk membekali peserta didik dengan kompetensi abad ke-21 seperti berpikir kritis, kreativitas, kolaborasi, dan literasi digital (Trilling & Fadel, 2009). Untuk mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan pendekatan manajerial yang tidak hanya adaptif, tetapi juga menekankan pada perbaikan berkelanjutan secara menyeluruh.

Salah satu pendekatan yang terbukti efektif dalam meningkatkan mutu pendidikan secara sistemik adalah *Total Quality Management* (TQM). TQM menitikberatkan pada keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam proses perbaikan berkelanjutan untuk mencapai kepuasan pelanggan – dalam konteks pendidikan, pelanggan ini meliputi siswa, orang tua, guru, dan masyarakat (Goetsch & Davis, 2016). Sallis menegaskan bahwa TQM dalam pendidikan adalah sebuah filosofi manajemen yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan peserta didik secara berkesinambungan melalui pendekatan yang sistematis dan terukur (Sallis, 2010).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM di institusi pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan, efektivitas pengelolaan sekolah, serta kepuasan pemangku kepentingan. Studi oleh Manatos et al. (2017) dan Asnawan (2021), misalnya, menemukan bahwa lembaga yang konsisten menerapkan TQM mengalami peningkatan signifikan dalam pengelolaan pembelajaran dan kepuasan stakeholder internal maupun eksternal.

Dalam konteks ini, SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda (SMP-IBB)

menjadi salah satu lembaga pendidikan Islam swasta yang secara eksplisit menerapkan prinsip-prinsip TQM dalam tata kelola pendidikannya. Sekolah ini mengintegrasikan kurikulum nasional, internal, dan internasional; mengembangkan pembelajaran berbasis nilai-nilai Islam melalui pendidikan aqidah, akhlak, dan Al-Qur'an; serta mengadopsi pembelajaran bilingual dan teknologi digital dalam proses pembelajaran (Dokumentasi SMP-IBB, 2024).

Pemilihan SMP-IBB sebagai objek studi dalam artikel ini didasarkan pada tiga pertimbangan utama: (1) komitmen institusi terhadap pembangunan budaya mutu berbasis nilai Islam; (2) integrasi prinsip-prinsip TQM dalam manajemen pendidikan; dan (3) keberhasilan sekolah dalam menjaga konsistensi mutu di tengah tantangan Revolusi Industri 4.0. Meskipun demikian, studi tentang implementasi TQM dalam konteks sekolah Islam swasta di Indonesia masih terbatas, di mana sebagian besar literatur masih terfokus pada pendidikan formal umum atau pendidikan tinggi. Oleh karena itu, artikel ini menawarkan kontribusi ilmiah dengan memfokuskan pada dinamika implementasi TQM dalam membangun budaya mutu pendidikan pada SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus intrinsik, yang bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam membentuk budaya mutu pendidikan di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda. Desain studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis fenomena kompleks dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan lingkungannya tidak tegas (Yin, 2015).

Lokasi penelitian dilakukan di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda, Kalimantan Timur dengan subjek penelitian yang meliputi: Kepala Sekolah, Wakil Kepala Bidang Kurikulum, Kesiswaan, dan Sarana Prasarana, guru, staf administrasi, serta beberapa siswa sebagai representasi pelanggan internal dan eksternal sekolah. Informan dipilih secara *purposive sampling*, yaitu berdasarkan peran dan pengetahuan mereka yang relevan terhadap praktik manajemen pendidikan berbasis TQM (Miles et al., 2014).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi sebagai bagian dari strategi triangulasi sumber dan metode (Patton, 2002). Wawancara dilakukan dengan panduan semi-terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman, dan makna yang dimiliki oleh informan terhadap penerapan prinsip-prinsip TQM seperti

keterlibatan pimpinan, kepemimpinan transformasional, evaluasi berkelanjutan, serta orientasi pada pelanggan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles et al. (2014), yang mencakup tahapan: (1) pengumpulan data, (2) kondensasi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan/verifikasi kesimpulan. Dalam tahapan ini, data yang diperoleh direduksi dan dikategorisasikan berdasarkan dimensi-dimensi TQM seperti *continuous improvement*, *customer focus*, dan *total involvement* (Goetsch & Davis, 2016), lalu ditafsirkan untuk mengungkap pola dan hubungan antar konsep.

Untuk menjaga kredibilitas dan validitas temuan, peneliti menerapkan triangulasi metode dan sumber data, melakukan member checking terhadap hasil wawancara kepada informan, serta menyusun audit trail untuk mendokumentasikan proses analisis secara transparan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Era Revolusi Industri di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda

Seiring meningkatnya kompleksitas tuntutan dunia pendidikan di era Revolusi Industri 4.0, lembaga pendidikan dituntut untuk tidak hanya berfokus pada hasil akademik semata, tetapi juga pada kepuasan pelanggan yang mencakup siswa, orang tua, dan masyarakat sebagai pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, Total Quality Management (TQM) menjadi pendekatan strategis yang relevan untuk membangun budaya mutu berbasis pelayanan. Oleh karena itu, bagian berikut mengkaji secara sistematis berbagai upaya SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penguatan budaya mutu, keterlibatan stakeholder, dan inovasi layanan pendidikan.

1. Penguatan Budaya Mutu Sekolah

Total Quality Management (TQM) menjadi fondasi utama dalam membentuk budaya mutu di SMP Islam Bunga Bangsa (SMP-IBB) Samarinda. Edward Sallis menekankan bahwa TQM bukan sekadar metodologi manajerial, tetapi filosofi manajemen strategis yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama lembaga pendidikan (Sallis, 2010). Dalam konteks ini, kepemimpinan partisipatif, penggunaan data dalam pengambilan keputusan, serta pelibatan seluruh pemangku kepentingan menjadi praktik yang konsisten dijalankan sekolah (Syafri dkk., 2025).

Pendekatan ini selaras dengan dimensi assurance dan reliability dalam model ServQual (Parasuraman et al., 1988), yang menekankan kepercayaan dan

keandalan pelayanan pendidikan. Budaya mutu yang dibangun sekolah tidak hanya berfokus pada output akademik, tetapi juga pada pengalaman belajar yang holistik, mencakup nilai karakter, keterampilan sosial, dan kompetensi teknologi. Ini mencerminkan bahwa “produk pendidikan” yang diharapkan pelanggan (siswa dan orang tua) bukan hanya pembelajaran (*core product*), tetapi juga pembentukan akhlak dan kesiapan menghadapi tantangan abad 21 (*augmented product*).

2. Keterlibatan Orang Tua dan Umpan Balik Pelanggan

SMP-IBB mengadopsi pendekatan dialogis dengan pelanggan melalui *forum parents meeting*, survei kepuasan dan grup komunikasi. Strategi ini merupakan upaya untuk mengakomodasi *responsive services* dan menciptakan hubungan jangka panjang antara sekolah dan orang tua. Berdasarkan Kano Model, layanan seperti komunikasi rutin termasuk dalam kategori “*performance needs*”, yaitu kebutuhan yang jika terpenuhi akan meningkatkan kepuasan, tetapi jika diabaikan akan menurunkan kepercayaan pelanggan (Hangsing, 2010).

Namun demikian, tidak semua orang tua aktif dalam grup komunikasi, baik karena keterbatasan waktu maupun rendahnya literasi digital. Ini menjadi tantangan dalam memastikan bahwa semua pelanggan memperoleh pengalaman layanan yang setara. Beberapa orang tua hanya terlibat pada saat kegiatan seremonial, bukan dalam proses pengambilan keputusan atau evaluasi mutu.

3. Inovasi Pembelajaran dan Integrasi Teknologi

Transformasi fasilitas seperti pembelajaran berbasis platform digital merupakan bagian dari upaya menghadirkan layanan pendidikan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan di era Revolusi Industri 4.0. Hal ini mencerminkan dimensi *tangibles* dan *empathy*, yaitu kualitas sarana fisik dan pemahaman atas kebutuhan individu siswa. Namun, terdapat kesenjangan dalam akses terhadap teknologi. Tidak semua siswa memiliki perangkat pribadi yang memadai, khususnya siswa dari keluarga menengah ke bawah.

Di sisi lain, guru juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kapasitas digital secara merata, sehingga potensi optimalisasi teknologi belum sepenuhnya tercapai. Menurut Juran (1999), mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan yang berkembang. Oleh karena itu, kebutuhan akan sistem dukungan teknologi dan pelatihan berkelanjutan bagi guru menjadi bagian penting dari proses peningkatan mutu berkelanjutan.

Upaya Peningkatan Kualitas Tenaga Pendidik pada Era Revolusi Industri di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda

Kualitas layanan pendidikan sangat bergantung pada mutu sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya, khususnya tenaga pendidik. Dalam menghadapi tantangan Revolusi Industri 4.0, kompetensi guru harus dikembangkan secara menyeluruh, tidak hanya dalam penguasaan teknologi, tetapi juga dalam penguatan karakter dan kemampuan pedagogik yang adaptif. Selanjutnya, bagian ini membahas berbagai strategi yang diterapkan SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda dalam meningkatkan kualitas tenaga pendidik melalui pelatihan, sistem rekrutmen berbasis kompetensi, serta kolaborasi lintas generasi, yang semuanya diarahkan untuk mendukung transformasi pembelajaran yang berkelanjutan.

1. Penguatan Kompetensi Melalui Pelatihan dan Literasi Digital

Dalam menghadapi tuntutan Revolusi Industri 4.0, SMP Islam Bunga Bangsa (SMP-IBB) tidak hanya menyelenggarakan pelatihan rutin yang bersifat input-oriented – seperti literasi digital, metode pembelajaran inovatif, dan penerapan Total Quality Management (TQM) – tetapi juga melakukan evaluasi impact-oriented untuk mengukur efektivitas pelatihan tersebut. Misalnya, data peningkatan skor asesmen kompetensi guru sebelum dan sesudah pelatihan menunjukkan rata-rata peningkatan 15%, khususnya pada kemampuan penggunaan teknologi interaktif dan asesmen berbasis platform daring. Hal ini sejalan dengan prinsip Deming (1986) bahwa peningkatan mutu harus bersifat sistemik dan berkelanjutan, berbasis evaluasi data yang akurat dan terukur.

Untuk memastikan guru tidak hanya melek digital tetapi juga siap menghadapi masa depan (*future-ready educators*), SMP-IBB mengacu pada kerangka kompetensi Guru 4.0 dari UNESCO, (2019) dan Kemendikbud, yang menekankan lima aspek utama: (1) penguasaan literasi digital, (2) kemampuan pedagogik adaptif, (3) pengembangan karakter dan kreativitas, (4) kolaborasi dan komunikasi digital, serta (5) penggunaan data dan teknologi untuk pengambilan keputusan pembelajaran. Pelatihan di SMP-IBB didesain untuk memenuhi seluruh aspek tersebut agar guru tidak hanya mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga mampu mengintegrasikannya secara inovatif dalam proses pembelajaran.

2. Sistem Rekrutmen dan Dukungan Pengembangan Profesional

Kualitas tenaga pendidik dijaga melalui proses seleksi yang ketat dan berorientasi pada kompetensi bidang, termasuk kemampuan bahasa dan sertifikasi. Selain itu, manajemen sekolah dan yayasan memberikan dukungan dalam bentuk insentif, dispensasi studi lanjutan, serta penghargaan bagi guru

berprestasi. Insentif semacam ini berfungsi sebagai motivator intrinsik dan ekstrinsik dalam meningkatkan kinerja guru.

Dukungan kelembagaan ini menunjukkan pemahaman bahwa guru adalah aset utama dalam pengembangan mutu pendidikan, sebagaimana diungkapkan oleh Sallis bahwa manajemen mutu yang efektif menempatkan pengembangan SDM sebagai komponen utama dalam strategi mutu (Sallis, 2010).

3. Kolaborasi dan Mentoring antar-Generasi Guru

Kolaborasi lintas generasi dijalankan melalui sistem mentoring, yang mempertemukan guru senior dengan guru muda untuk saling berbagi strategi, pengalaman, dan pendekatan baru. Pendekatan ini penting mengingat adanya gap generasi yang dapat mempengaruhi gaya mengajar dan penggunaan teknologi. Dengan adanya kolaborasi ini, kualitas pembelajaran dapat ditingkatkan secara simultan sambil tetap menjaga kontinuitas nilai-nilai pendidikan.

4. Evaluasi Berbasis Data dan Keterlibatan Stakeholder

Evaluasi berkala melalui angket kepada siswa dan orang tua berfungsi sebagai cermin efektivitas tenaga pendidik. Umpan balik ini tidak hanya menjadi dasar pengambilan keputusan, tetapi juga membentuk budaya reflektif dalam tubuh institusi. Program seperti *home visit* memberikan guru pemahaman lebih dalam terhadap kondisi dan kebutuhan siswa, yang pada gilirannya berkontribusi pada personalisasi pendekatan pembelajaran.

Upaya Peningkatan Kualitas Tenaga Kependidikan pada Era Revolusi Industri di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda

Dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0, SMP Islam Bunga Bangsa (SMP-IBB) Samarinda mengadopsi pendekatan Total Quality Management (TQM) yang menempatkan tenaga kependidikan sebagai pilar penting dalam mendukung layanan akademik dan administratif berbasis digital. Peningkatan kualitas tenaga kependidikan dilakukan melalui pelatihan fungsional yang disesuaikan dengan kebutuhan institusi, khususnya saat implementasi sistem baru seperti digitalisasi manajemen data dan layanan berbasis aplikasi internal.

Pelatihan mencakup pengelolaan administrasi digital, penguatan komunikasi layanan, serta kompetensi teknis unit kerja. Efektivitas pelatihan ditunjukkan melalui perbandingan kinerja, misalnya kecepatan pelayanan administrasi akademik meningkat dari rata-rata 2 hari kerja menjadi kurang dari 1 hari, serta akurasi input data siswa yang meningkat dari 85% menjadi 98% setelah penggunaan sistem Borneo.

Tabel 1. Perbandingan Kinerja Tenaga Kependidikan Sebelum dan Sesudah Pelatihan

Indikator	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan
Kecepatan Pelayanan Administrasi	±2 hari kerja	<1 hari kerja
Akurasi Input Data	85%	98%
Kepuasan Guru terhadap Layanan	3.7 / 5	4.5 / 5
Pemanfaatan Sistem Digital	60%	90%

Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dan dijadikan dasar pemberian insentif maupun promosi. Pemberian reward dan dukungan pengembangan diri mendorong tenaga kependidikan untuk lebih kolaboratif dan profesional. Hal ini sesuai dengan pandangan Garvin (1988), bahwa kepuasan pelanggan internal menjadi fondasi peningkatan efektivitas organisasi.

Namun, proses peningkatan mutu ini tidak tanpa tantangan. Sebagian tenaga kependidikan senior mengalami kesulitan adaptasi terhadap teknologi baru, khususnya dalam penggunaan fitur manajemen data berbasis cloud. Selain itu, resistensi awal muncul saat penerapan sistem virtual account untuk pembayaran, yang memerlukan waktu dan pendekatan persuasif dari manajemen. Mengatasi hal ini, SMP-IBB menyelenggarakan coaching tambahan pasca pelatihan utama, serta mengembangkan sistem pendampingan antarstaf untuk mempercepat proses adaptasi.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan kualitas tenaga kependidikan di SMP-IBB menunjukkan keberhasilan dalam efisiensi operasional dan peningkatan kepuasan stakeholder, sekaligus memperlihatkan bahwa keberlanjutan mutu memerlukan pendekatan adaptif, evaluatif, dan responsif terhadap tantangan implementasi.

Dampak Penerapan TQM dalam Membangun Budaya Mutu pada Era Revolusi Industri di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda

Penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda menunjukkan dampak signifikan dalam membentuk budaya mutu sekolah yang adaptif dan responsif terhadap tantangan Revolusi Industri 4.0. TQM diterapkan dengan pendekatan menyeluruh, mulai dari pembelajaran, layanan administrasi, hingga keterlibatan stakeholder.

Dalam hal pembelajaran, sekolah mengembangkan sistem berbasis digital dan konektivitas internet di setiap ruang kelas. Hal ini menunjukkan adanya

integrasi antara teknologi dan metode pengajaran sebagai bagian dari strategi TQM yang berorientasi pada kepuasan peserta didik dan efektivitas proses belajar (Goetsch & Davis, 2016).

Dampak lainnya tampak dalam peningkatan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan melalui pelatihan berkelanjutan. Tenaga pendidik dilatih untuk menyusun refleksi pembelajaran dan mengevaluasi kinerja secara mandiri. Ini sejalan dengan prinsip continuous improvement dalam TQM, yang menekankan evaluasi dan pengembangan berkelanjutan untuk mencapai kualitas maksimal (Deming, 1986).

Budaya kerja yang kompetitif namun kolaboratif berhasil diciptakan melalui sistem penghargaan (*reward system*) dan mekanisme evaluasi berbasis kinerja. Selain itu, keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan meningkat melalui forum parents meeting, survei kepuasan, serta komunikasi aktif via media digital. *Feedback* dari orang tua dijadikan dasar evaluasi dan inovasi layanan sekolah.

Budaya mutu juga terinternalisasi dalam diri peserta didik. Prinsip “kalau satu lari, yang lain ikut lari” menggambarkan semangat kompetitif yang positif di kalangan siswa. Peningkatan prestasi siswa, baik akademik maupun non-akademik, merupakan indikator langsung dari keberhasilan strategi mutu ini. Dalam tiga tahun terakhir, sekolah menunjukkan peningkatan jumlah peserta didik dan keberhasilan menembus kompetisi nasional.

Lulusan SMP-IBB dibekali dengan kompetensi spiritual, akademik, sosial, dan keterampilan abad ke-21. Mutu pembelajaran yang tercapai adalah hasil dari manajemen strategis berbasis TQM, yang memadukan profesionalisme guru, teknologi pendidikan, dan manajemen partisipatif (Oakland, 2003; Salabi et al., 2024).

Keberhasilan implementasi TQM di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda tidak hanya bertumpu pada aspek manajerial, tetapi juga pada keterpaduan strategi teknologi, pengembangan SDM, serta sistem feedback pelanggan yang sistematis. Temuan ini menunjukkan kontribusi teoretis dan praktis yang dapat direplikasi oleh lembaga pendidikan Islam lainnya yang ingin memperkuat budaya mutu berbasis TQM.

Faktor Keberhasilan dan Kendala dalam Penerapan TQM pada Era Revolusi Industri di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda

Keberhasilan penerapan TQM di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda merupakan hasil dari sinergi antara kepemimpinan visioner, budaya kerja kolektif, integrasi teknologi, serta dukungan yayasan. Kepala sekolah berperan sebagai quality leader yang mendorong seluruh elemen sekolah membangun

sistem mutu berkelanjutan (Juran, 1999). Budaya kerja kolaboratif dan evaluasi kinerja rutin, disertai penghargaan, meningkatkan motivasi dan kinerja tenaga pendidik secara konsisten (Deming, 1986). Penggunaan sistem manajemen berbasis teknologi juga memungkinkan sekolah beradaptasi dengan tuntutan pendidikan era digital.

Namun, tantangan tetap ada. Perbedaan generasi guru memunculkan resistensi terhadap inovasi, terutama dari guru senior yang terbiasa dengan metode konvensional. Hal ini memerlukan pendekatan transformatif seperti model *unfreeze-change-refreeze* (Lewin & Cartwright, 1953), serta pelatihan yang berkelanjutan (Robbins & Coulter, 2018). Ketidaksinkronan antara kebijakan yayasan dan strategi manajemen sekolah juga menjadi kendala, akibat lemahnya komunikasi vertikal (Daft, 2015). Selain itu, tingginya rotasi guru dan pelatihan staf yang bersifat insidental menghambat konsistensi mutu pembelajaran.

Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai dinamika pelaksanaan TQM di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda, berikut disajikan perbandingan antara faktor pendukung dan kendala yang dihadapi:

Tabel 2. Faktor Pendukung dan Kendala dalam Penerapan TQM di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda

Faktor Pendukung (Keberhasilan)	Kendala (Tantangan)
Kepemimpinan kepala sekolah sebagai <i>quality leader</i>	Perbedaan pola pikir antar generasi guru (senior vs milenial)
Budaya kerja kolaboratif dan penghargaan berbasis kinerja	Resistensi terhadap perubahan metode pembelajaran dan teknologi
Pemanfaatan teknologi (manajemen digital)	Tingginya rotasi guru, beban kerja tidak seimbang
Dukungan yayasan secara struktural dan finansial	Ketidaksinkronan kebijakan yayasan dan strategi manajemen sekolah
Evaluasi dan pelatihan peningkatan kompetensi secara berkala	Pelatihan staf masih bersifat insidental
Keterlibatan orang tua dalam evaluasi layanan sekolah	Komunikasi vertikal yayasan-manajemen belum optimal

Meski demikian, sekolah menunjukkan adaptabilitas melalui pemanfaatan teknologi dan komitmen pengembangan SDM. Untuk mengoptimalkan implementasi TQM, beberapa langkah strategis disarankan:

1. Meningkatkan komunikasi dua arah antara yayasan dan manajemen sekolah.
2. Menyusun program pelatihan berkelanjutan berbasis kebutuhan era digital.
3. Menerapkan sistem mentoring antargenerasi guru untuk mengurangi resistensi.
4. Membangun budaya organisasi yang adaptif dan inovatif agar prinsip TQM melembaga.

Dengan demikian, melalui penguatan faktor pendukung dan penanganan kendala secara sistemik, SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda memiliki potensi besar untuk menjadi model sekolah berbasis TQM yang mampu menjawab tantangan Revolusi Industri 4.0 secara efektif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda telah berhasil membangun budaya mutu pendidikan yang berkelanjutan dalam menghadapi tantangan era Revolusi Industri 4.0. Upaya peningkatan mutu pendidikan dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan kualitas layanan akademik dan non-akademik, penguatan kapasitas tenaga pendidik dan kependidikan, integrasi teknologi dalam pembelajaran dan administrasi, serta pelibatan aktif orang tua sebagai stakeholder utama.

Implementasi TQM ditopang oleh kepemimpinan yang visioner, sistem evaluasi berkala terhadap kinerja guru dan tenaga kependidikan, serta mekanisme penghargaan dan pengembangan profesional yang mendorong terciptanya iklim kerja yang produktif dan inovatif. Kontribusi signifikan TQM juga tercermin pada peningkatan capaian siswa baik di bidang akademik maupun non-akademik, serta mutu lulusan yang memenuhi standar spiritual, intelektual, dan kompetensi abad ke-21.

Meskipun demikian, proses pembangunan budaya mutu masih menghadapi beberapa tantangan seperti kesenjangan persepsi antar generasi pendidik, disharmoni antara kebijakan yayasan dan strategi sekolah, serta kendala rekrutmen akibat pergantian SDM secara mendadak. Oleh karena itu, kesinambungan implementasi TQM memerlukan penyesuaian kebijakan, penguatan komunikasi, serta pengelolaan sumber daya manusia yang adaptif dan responsif terhadap dinamika pendidikan.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi penting diajukan. Bagi pihak sekolah, perlu diperkuat struktur mentoring antargenerasi guru untuk menjembatani perbedaan persepsi dan mendorong kolaborasi antara

pengalaman dan inovasi. Frekuensi pelatihan dan pengembangan kapasitas tenaga kependidikan juga perlu ditingkatkan agar mereka lebih adaptif terhadap perubahan teknologi dan sistem administrasi digital. Evaluasi mutu harus terus dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan semua stakeholder.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawan, A. (2021). Enhancement Integrated Quality Management in Islamic Education Institutions. *Bulletin of Science Education*, 1(1), 45–66. <https://doi.org/10.51278/bse.v1i1.108>.
- Daft, R. L. (2015). *Organization Theory and Design* (12th ed.). Cengage Learning Canada Inc.
- Deming, W. E. (1986). *Principles for Transformation: Out of the Crisis*. MIT Press.
- Dokumentasi Profil SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda. (2024). Internal School Report. Samarinda: SMP-IBB.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. The Free Press.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. New Jersey: Pearson.
- Hangsing, P. (2010). Kano Model's Perspective of Library 2.0 Concept. https://aisel.aisnet.org/sprouts_all/357/.
- Juran, J. M. (1999) *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill.
- Lewin, K., & Cartwright, D. (1953). *Field Theory in Social Science: Selected Theoretical Papers*. Harper & Row, Publisher. Inc.
- Manatos, M. J., Sarrico, C. S., & Rosa, M. J. (2017). The Integration of Quality Management in Higher Education Institutions: A Systematic Literature Review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(1-2), 159–175. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1050180>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Oakland, J. S. (2003). *Total Quality Management: Text with Cases*. Routledge.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3rd ed.). Sage Publications.
- PISA (2022) *Results (Volume I and II) - Country Notes: Indonesia*. https://www.oecd.org/en/publications/pisa-2022-results-volume-i-and-ii-country-notes_ed6fbcc5-en/indonesia_c2e1ae0e-en.html.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson Education Inc.
- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *21st Century Skills: Learning for Life in Our Times*. John Wiley & Sons.
- UNESCO. (2019). *Framework for the Future of Learning: The Competency Framework*

- for Teachers in the Era of Digital Transformation*. Paris: UNESCO.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370936>.
- Salabi, A. S., Prasetyo, M. A. M., Halil, H., & Maulina, M. (2024). Effectiveness of the Islamic Education Management Study Program Using Alumni Tracer Study Data. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 12(2), 1-16.
<https://doi.org/10.21831/jamp.v12i2.71426>.
- Sallis, E. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. IRCiSoD.
- Syafri, H. M., Ramadhansyah, M. M., Salabi, A. S., & Putra, A. (2025) *Kepemimpinan SDM di Sekolah dan Kampus*. CV. Bravo Press Indonesia
- Yin, R. K. (2015). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Cetakan ke-14, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.