

Received: 03-05-2024 | Accepted: 20-05-2024 | Published: 23-6-2024

Total Quality Management dalam Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik**Fatimah Ibda¹, Tasya Nurmalia²****Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh**¹Email: fatimahibda@ar-raniry.ac.id²Email: nurmalia250012@gmail.com**ABSTRAK**

Kompetensi kepribadian tenaga pendidik merupakan kualifikasi yang harus dimiliki oleh setiap tenaga pendidik dan tentunya harus dilakukan perbaikan secara terus menerus sehingga dalam hal ini membutuhkan aktualisasi *total quality management* untuk memuaskan pelanggan atau konsumen pendidikan. *Total quality management* (TQM) merupakan konsep perbaikan terus menerus dan berfokus kepada kepuasan pelanggan, konsep ini bisa digunakan pada setiap permasalahan yang ada di sekolah termasuk pada peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana penerapan dan kendala *total quality management* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah dan tenaga pendidik. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan *total quality management* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik sudah baik dalam beberapa hal, yaitu; (1) berfokus pada pelanggan yaitu memberikan pelayanan terbaik dengan menganalisis dan melakukan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi kepribadian tenaga pendidik secara berkelanjutan; (2) menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik; dan (3) melakukan evaluasi perbaikan secara terus menerus, konsisten dan berkesinambungan. Kendala penerapan TQM dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik yaitu rendahnya pemahaman tenaga pendidik terhadap konsep TQM, rendahnya kompetensi tenaga pendidik, faktor umur/usia, budaya dan pembiayaan.

Kata Kunci: *Total quality management*, kompetensi kepribadian, tenaga pendidik

PENDAHULUAN

Total quality management (TQM) merupakan salah satu strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada *stakeholders*. Dalam TQM pengelolaan mutu atau manajemen mutu dilaksanakan secara sistematis bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh lembaga pendidikan dalam memperbaiki mutu yang tinggi maka semua tahapan dalam TQM

harus dilaksanakan dengan menyeluruh dan konsisten.¹ Menurut Tjiptono dan Anastasia, TQM merupakan suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya”.²

Dalam Islam, konsep TQM dapat ditemukan dalam surat Al-Baqarah ayat 208 yang berbunyi:³

... اَدْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً ۖ ...

Artinya: *Masuklah kedalam Islam secara kaffah (Q.S Al-Baqarah: 208)*

Ayat tersebut menjelaskan dua konsep yang berkaitan dengan manajemen mutu terpadu atau TQM yaitu kata “*silmi*” dan “*kaffah*”. Kata “*silmi*” selama ini diartikan sebagai islam dalam konteks agama, namun sebenarnya dapat pula diartikan secara luas sebagai “kesejahteraan, kemakmuran, dan kualitas” yang mengarahkan kepada sebuah kebaikan tingkat tinggi. Sedangkan kata “*kaffah*” memiliki arti total atau totalitas. Didasarkan pada penjelasan ini maka ayat tersebut di atas dapat dimaknai dalam konteks yang lebih luas yaitu “berbuatlah dan bertindaklah kamu untuk meraih kebaikan dan kesejahteraan secara menyeluruh”.⁴

TQM dapat dipahami dalam empat konsep yaitu *quality*, kepuasan pelanggan, dan perbaikan secara terus menerus, menyeluruh dalam semua komponen organisasi. Dalam penerapannya, TQM merupakan salah satu strategi yang mengacu pada *stakeholders*. Dalam hal ini *stakeholders* dianggap sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap mutu dalam sebuah lembaga pendidikan. *Stakeholder* yang dimaksudkan yaitu pemimpin lembaga pendidikan/kepala sekolah/madrasah.

¹ Lilik Huriyah dan Endraswati, Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya, *Jurnal JOIES: Jurnal of Islamic Education Studies*, Vol. 1, No. 1, Desember 2016, h. 304

² Sagito Putra, Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Kompetensi Professional Tenaga Pendidik di Sekolah Dasar Islam Terpadu Az-Zuhra Islamic School Cipta Karya, *Skripsi*, Pekanbaru: Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019, h. 5

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah Ringkasan Ibnu Katsir Ringkasan Hadis Bukhari Muslim*, (Bandung: Penerbit Jabal, 2009), h. 328

⁴ Ema Sari, Manajemen Mutu Terpadu dalam Konsep Pendidikan Islam, *Skripsi*, Palembang: Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah, 2016, h. 83

Di sisi lain, kompetensi guru merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan pembelajaran dan pendidikan di sekolah.⁵ Menurut Undang-Undang No.14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 10 ayat (1) disebutkan bahwa kompetensi guru meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesionalisme.⁶ Kompetensi kepribadian merupakan salah satu komponen penting yang harus dimiliki oleh setiap tenaga pendidik yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif dan berwibawa, menjadi teladan bagi siswa serta berakhlak mulia.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa kualifikasi yang harus dimiliki oleh seorang tenaga pendidik salah satunya adalah peningkatan kompetensi kepribadian.⁷ Untuk memenuhi tuntutan tersebut, maka diperlukan aktualisasi *TQM* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik pada lembaga pendidikan. Untuk tercapainya tuntutan ini, tenaga pendidik diharapkan dapat memiliki kompetensi kepribadian yang dapat mengarah kepada perbaikan secara terus menerus serta menjamin kualitas dan kepuasan konsumen pendidikan.

Dalam realitas di lapangan khususnya di Sekolah Dasar (SD) Negeri Blang Jeurat kecamatan Tangse, kabupaten Pidie, provinsi Aceh ditemukan bahwa penerapan *TQM* belum memberikan kontribusi yang positif dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Dari hasil obeservasi di lapangan ditemukan masih ada tenaga pendidik yang belum memiliki kedisiplinan yang baik; relasi tenaga pendidik dan orangtua/wali murid serta komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan masih rendah. Fenomena ini berdampak terhadap keluhan masyarakat khususnya para wali murid dan peserta didik terhadap mutu pelayanan sekolah.

METODE

⁵ Ferals Novauli. M, Kompetensi Guru dalam Peningkatan Prestasi Pada SMP Negeri Dalam Kota Banda Aceh, *Jurnal Administrasi Pendidikan Pascasarjana*, Vol 3, No. 1, Februari 2015, h. 46

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, h. 6

⁷ Muhammad Nasim Bahara, Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidik di MAN 1 Jepara Tahun Pelajaran 2020/2021, *Tesis*, Jawa Timur: Magister Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2021, h. 29

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif dan analisis melalui pendekatan kualitatif, dimana peneliti melaksanakan penelitian dengan menyelidiki dan mengungkapkan, serta memaparkan data alami sesuai dengan apa yang diperoleh dan didapat dari lapangan. Hal ini diperjelas oleh Muh. Fitrah dan Luthfiyah bahwasanya: Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah dengan memperhatikan situs-situs lokasi penelitian dengan data kualitatif, tidak menggunakan model matematik statistik dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.⁸ Teknik pengumpulan data menggunakan (1) observasi. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data lapangan terkait dengan kompetensi kepribadian guru, (2) wawancara. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang penerapan *TQM* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dan kendala dalam penerapan dan kendala yang dihadapi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KAJIAN TEORI

1. *Total Quality Management (TQM)* dalam Lembaga Pendidikan

TQM merupakan filosofi yang membantu organisasi salah satunya organisasi penyedia layanan pendidikan untuk mengelola perubahan. Esensi dari *TQM* adalah perubahan budaya (*culture change*) yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. *TQM* yang berorientasi pelanggan meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

Pelanggan internal yaitu staf edukatif dan *non* edukatif. Pelanggan internal terdiri dari peserta didik sedangkan pelanggan eksternal sekunder terdiri dari orang tua, pemberi beasiswa, dan pemilik perusahaan.

⁸Muh. Fitrah & Luthfiyah, *Metodelogi Penelitian; Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*, (Jawa Barat: Jejak, 2017), h. 44

Pelanggan eksternal tersier yaitu pasar tenaga kerja, pemerintah, dan masyarakat luas.⁹

Dalam dunia pendidikan, konsep *TQM* dapat diterapkan dalam semua aspek antara lain:¹⁰

- a. Pelanggan. Pelanggan merupakan *stakeholders* internal dan eksternal (siswa dan orangtua), semua karyawan adalah pelanggan bagi karyawan lainnya, misalnya seorang guru senior memberikan dukungan terhadap guru junior.
- b. *TQM* memiliki dimensi nilai tambah yaitu kualitas manfaat pendidikan dan pengajaran ditambahkan pada setiap langkah dalam proses yang membawa pada keluasan pengalaman pembelajaran.
- c. Pelatihan atau pengembangan dan pembinaan bagi tenaga administrasi, guru, dan personil tertentu untuk memastikan bahwa mereka secara berkesinambungan mampu meningkatkan kualitas layanan dan produk pendidikan yang diberikan.
- d. Kepuasan pelanggan internal dan eksternal diperoleh dengan cara menyediakan kualitas layanan pendidikan dan kualitas produk.
- e. Komunikasi dua arah yang luas dengan semua pelanggan eksternal dan internal sekolah distrik disyaratkan untuk merumuskan spesifikasi kualitas untuk digunakan dalam pengembangan dan kualitas produk dan layanan sekolah distrik.
- f. *TQM* dilakukan secara berkesinambungan pada semua langkah proses program pembelajaran, ketersediaan layanan siswa, dan fasilitas kerja pada setiap proses dengan tujuan untuk pengembangan produk dan layanan yang diberikan pada semua siswa, para orang tua, dan pelanggan lainnya.
- g. Lembaga pendidikan yang menerapkan *TQM* dengan konsisten akan mengubah budaya organisasi menjadi lebih baik.
- h. Visi, misi, kebijakan, dan tujuan sekolah harus fokus pada pemberian kualitas layanan pendidikan, baik pengajaran maupun

⁹ Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan*, (Jambi: Pusaka Jambi, 2017), h. 84-85

¹⁰ Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori*,, h. 87-88

non pengajaran kepada semua pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal.

- i. Pemecahan masalah sekolah merupakan struktur yang integral dengan sistem pendekatan TQM di sekolah.
- j. TQM mensyaratkan pemberdayaan kekuatan kerja tenaga administrasi dan guru yang memberikan respon secara sukarela atau pengambilan keputusan dilakukan secara bersama untuk meningkatkan produk/layanan pendidikan dimana mereka terlibat (*team work*).Selanjutnya, Sukdimata dalam Jamaluddin mengemukakan bahwa penerapan *TQM* di lembaga pendidikan harus berpegang pada prinsip-prinsip berikut:¹¹
 - a. Fokus pada pelanggan

Fokus pada pelanggan diperlukan dalam menganalisis atau mengidentifikasi suatu masalah dengan menerapkan layanan prima (*service excellent*). Layanan prima menjadi suatu keharusan yang dilakukan oleh satuan pendidikan untuk menampung dan menindak lanjuti keluhan-keluhan dari orang tua baik berkaitan dengan pembelajaran ataupun kegiatan kesiswaan. Keluhan tersebut dijadikan bahan instropeksi bagi satuan pendidikan dan salah satunya dijadikan acuan dalam perbaikan berkelanjutan.¹²

- b. Keterlibatan menyeluruh

Semua orang dalam lembaga pendidikan harus terlibat dalam perubahan mutu. Manajemen harus komitmen dan terfokus pada peningkatan mutu. Transformasi mutu harus dimulai dengan mengadopsi paradigma pendidikan baru, kepercayaan lama harus dibuang.

- c. Pengukuran

Pandangan lama mutu pendidikan diukur dari prestasi belajar, dalam pendekatan baru para profesional pendidikan sendiri yang harus

¹¹ Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan,,,*, h. 88-89

¹² Erwin Firdaus, dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021) h. 9

belajar mengukur mutu pendidikan dari kemampuan serta kinerja lulusan berdasarkan tuntutan pengguna.

d. Pendidikan sebagai sistem

Pendidikan sebagai sistem memiliki sejumlah komponen, seperti siswa, sarana, tenaga pendidik (guru), kurikulum, media, sumber belajar, orang tua dan lingkungan. Diantara komponen-komponen tersebut memang harus terjalin hubungan yang berkesinambungan dan keterpaduan dalam pelaksanaan sistem.

e. Perbaikan berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan menganut prinsip bahwa setiap proses perlu diperbaiki dan tidak ada proses yang sempurna, perlu selalu diperbaiki dan disempurnakan.

2. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada Lembaga Pendidikan

Menurut Sharples dkk., dalam Jamaluddin menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan *TQM* di lembaga pendidikan setidaknya memperhatikan beberapa faktor penting berikut:¹³

- a. Tanggung jawab dan dukungan (*commitment*);
- b. Pendidikan dan pelatihan (*education and training*);
- c. Penerapan dan praktek (*application and practice*); dan
- d. Standardisasi dan pengenalan (*standardization and recognition*);

Selanjutnya Fusco dalam Jamaluddin mengemukakan bahwa karakteristik atau syarat agar *TQM* dapat diterapkan di sektor atau lembaga pendidikan maka perlu menerapkan hal-hal sebagai berikut kepemimpinan yang kuat, perbaikan sistem secara berkesinambungan, dan metode statistic TQE/TQS sebagai filosofi manajemen berkualitas.¹⁴

3. Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik professional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian dalam bidang keguruan atau dengan kata lain telah terdidik dan terlatih dengan baik. Terdidik dan terlatih bukan hanya

¹³ Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan,,,* h. 90

¹⁴ Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan,,,* h. 91-92

memperoleh pendidikan formal saja tetapi juga harus menguasai berbagai strategi atau teknik di dalam kegiatan belajar mengajar serta menguasai landasan-landasan kependidikan seperti yang tercantum dalam kompetensi tenaga pendidik.

Kompetensi kepribadian tenaga pendidik merupakan kemampuan seorang pendidik dalam mengelola pembelajaran meliputi:¹⁵

- a. Memiliki kepribadian yang mantap dan stabil, yang indikatornya bertindak sesuai dengan norma hukum, hukum sosial. Bangga sebagai pendidik memiliki konsistensi dalam bertindak sesuai norma;
- b. Memiliki kepribadian yang dewasa dengan ciri-ciri menampilkan kemandirian dalam bertindak sebagai pendidik yang memiliki etos kerja ;
- c. Memiliki kepribadian yang berwibawa yaitu perilaku yang berpengaruh positif terhadap peserta didik dan memiliki perilaku yang disegani;
- d. Memiliki kepribadian yang arif yang ditunjukkan dengan tindakan yang bermanfaat bagi peserta didik disekolah dan masyarakat serta menunjukkan keterbukaan dalam berpikir dan bertindak;
- e. Memiliki ahklak mulia dan menjadi teladan dengan menampilkan tindakan yang sesuai norma religius dan memiliki perilaku yang diteladi peserta didik.

Adapun indikator kompetensi kepribadian yang harus dimiliki oleh tenaga pendidik adalah sebagai berikut:¹⁶

- a. Mantap dan stabil;
- b. Bertindak sesuai norma;
- c. Sikap kedewasaan;
- d. Kemandirian bertindak;
- e. Etos kerja guru;

¹⁵ Riswadi, *Kopetensi Professional Guru*, (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019) h. 27

¹⁶ Heri Susanto, *Profesi Keguruan*, (Banjarmasin: Program Studi Pendidikan Sejarah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Lambung Mangkurat, 2020), h. 66-74

- f. Arif dan bijaksana;
- g. Tindakan bermanfaat;
- h. Terbuka, berpikir kritis dan kreatif;
- i. Rendah hati pemaaf dan pemurah;
- j. Tabah, ulet, sabar dan istiqamah;
- k. Empati, penyayang dan apresiatif;
- l. Jujur, tulus, dan terbuka;
- m. Kreatif, supel, gigih dan berani;
- n. Humoris dan ceria;
- o. Cermat dan ingin maju;
- p. Disiplin, mengasihi dan adil;
- q. Wibawa dan sikap santun;
- r. Perilaku tenaga pendidik yang memberi pengaruh positif;
- s. Perilaku yang disegani;
- t. Akhlak mulia;
- u. Menjadi teladan;
- v. Berkepribadian sesuai norma;
- w. Sikap soleh dan sholehah; dan
- x. Ikhlas.

4. Peningkatan Kompetensi Kepribadian Tenaga Pendidik

Menurut Undang-undang nomor 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, komponen-komponen sistem pendidikan yang bersifat *human resources* (sumber daya manusia) dapat digolongkan menjadi: tenaga pendidik dan pengelola satuan pendidikan; penilik, pengawas, peneliti dan pengembang di bidang pendidikan; pustakawan, laboran dan teknis sumber belajar.¹⁷

Peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dapat dilakukan dengan menerapkan beberapa pengembangan berikut ini:¹⁸

- a. Pengembangan lewat pelatihan (*intensive develoment*); pengembangan kompetensi kepribadian juga bisa dilakukan melalui pelatihan yang diselenggarakan khusus untuk tenaga pendidik untuk mengembangkan

¹⁷ Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian Guru Upaya Mengembangkan Kepribadian Guru yang Sehat di Masa depan*, (Yogyakarta: Cinta Buku, 2020) Cet I, h. 182

¹⁸ Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian,,*, h. 181-183

kompetensi dalam dirinya. Pelatihan yang dimaksud berupa bentuk kegiatan-kegiatan seperti:

- 1) Penataran;
 - 2) Diklat;
 - 3) Kursus-kursus, atau seminar yang berhubungan dengan norma, adat istiadat, perilaku, serta hal-hal yang lainnya dalam meningkatkan kompetensi kepribadian yang bersifat menunjang kualitas pemahaman dan peningkatan mutu tenaga pendidik.
 - 4) Pengajian rutin; pengajian rutin dapat dilakukan oleh sekolah untuk menambah wawasan keagamaan guru, meliputi aspek sikap lahir dan batin dalam bertinteraksi dengan seluruh lingkungan sekolah.¹⁹
- b. Pengembangan lewat pembinaan oleh atasan; pengembangan kompetensi kepribadian bisa dilakukan melalui pembinaan oleh atasan atau dalam lembaga pendidikan. Pengembangan oleh atasan yang dimaksud adalah kepala sekolah.
- Pembinaan kompetensi kepribadian melalui atasan merupakan poin penting yang harus dilakukan oleh kepala sekolah. Pembinaan kompetensi kepribadian melalui atasan dapat dilakukan melalui (1) supervisi pada peningkatan kompetensi kepribadian dilakukan dengan berkunjung ke kelas atau diluar jam pelajaran, (2) arahan atau bimbingan.
- c. Pengembangan kooperatif (*cooperatif development*); pengembangan tenaga pendidik yang dilakukan melalui kerjasama dengan teman sejawat dalam suatu *team*. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan tenaga pendidik melalui pemberian masukan, saran, nasehat dan bantuan dari teman sejawat. Teknik yang digunakan melalui pertemuan kelompok kerja guru (KKG).²⁰
- d. Pengembangan mandiri (*self directed development*). Pengembangan mandiri memberikan otonomi secara luas kepada tenaga pendidik. Hal ini bisa dilakukan melalui perencanaan kegiatan dan menganalisis

¹⁹ Inom Nasution, *Kompetensi Kepribadian Guru Paud dan Upaya Pengembangannya*, (Medan: Perdana Publishing, 2019) h. 144

²⁰ Bangbang Wahrudin, *Pembinaan Kompetensi Kepribadian dan Kompetensi Sosial Sumber Daya Manusia di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo*, *Tesis*, (Program Studi Manajemen Pendidikan Agama Islam (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2016), h. 130

pengembangan diri sendiri. Teknik yang digunakan melalui evaluasi diri (*self evaluation*) atau penelitian tindakan (*action reseach*).²¹

Berdasarkan landasan konseptual di atas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *TQM* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik yang dapat dilakukan oleh kepala sekolah selaku stakeholders mengacu pada beberapa indikator berikut ini, yaitu (1) berfokus kepada pelanggan; (2) melaksanakan pelatihan dan pengembangan tenaga pendidik; (3) menjalin komunikasi dua arah; (4) pembentukan *team work*; (5) memperkuat kepemimpinan; (6) perbaikan terus menerus, dan (7) evaluasi.

Hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan *TQM* atau manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kompetensi kepribadian terhadap tenaga pendidik dilakukan melalui beberapa cara yaitu;

1. Fokus kepada pelanggan

Kepala sekolah dan tenaga pendidik sebagai pilar utama dalam *TQM* secara terus menerus berusaha memberikan pelayanan terbaik yaitu dengan menganalisis dan melakukan pengembangan terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik. Kepala sekolah sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen pendidikan baik itu pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dengan mengkaji dan melakukan beberapa pengembangan-pengembangan yang berkaitan dengan kebutuhan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dengan menerapkan konsep dan prinsip *TQM*.

2. Pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian tenaga pendidik

Untuk meningkatkan kompetensi kepribadian tenaga pendidik yang ideal, kepala sekolah memfasilitasi pengembangan diri melalui pelatihan, pengembangan kooperatif, dan pengembangan mandiri.²² Data ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan kepala sekolah yang menyatakan bahwa...’bentuk pengembangan diri tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie seperti KKG dan penataran”. Kegiatan pengembangan lainnya dilakukan oleh kepala sekolah dengan cara supervisi langsung ke dalam kelas secara berkala.

²¹ Bangbang Wahrudin, *Pembinaan Kompetensi*, h. 131

²² Moh Roqid dan Nurfuadi, *Kepribadian*, h. 183-186

Dari hasil observasi ditemukan beberapa indikator kepribadian yang muncul dari perilaku tenaga pendidik selama pembelajaran berlangsung yaitu mantap dan stabil, bertindak sesuai norma, sikap kedewasaan, disiplin, arif dan bijaksana, rendah hati dan pemaaf, sabar dan penyayang dan apresiatif, jujur, tulus, dan terbuka, dan memberi pengaruh positif.

3. Komunikasi dua arah

Bentuk komunikasi dua arah antara kepala sekolah dan tenaga pendidik dilakukan melalui pola komunikasi yang santun dan baik. Data ini didukung dari hasil wawancara mendalam dengan kepala sekolah dimana beliau mengemukakan bahwa komunikasi yang dibangun melalui tata cara yang baik, tidak memakai sistem militer, menegur bagi yang mempunyai kesalahan dengan halus dan sopan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dan tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie dalam peningkatan kompetensi kepribadian masih belum adanya keterlibatan menyeluruh karena masih kurangnya kerjasama antara tenaga pendidik dan kepala sekolah yang disebabkan oleh beberapa faktor sehingga diperlukan kerja sama yang lebih baik lagi untuk membentuk *team work* seperti yang diharapkan pada peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

4. Konsisten dan berkesinambungan

Pembinaan kompetensi kepribadian dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten serta dilakukan perbaikan terus menerus pada peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik.

5. Evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan

Evaluasi dilakukan melalui pemantauan yang berkelanjutan terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik sehingga tercapai tujuan seperti yang diharapkan. Pengukuran dan evaluasi sangat merupakan poin penting dalam *TQM*. Dari hasil wawancara dan data dokumentasi ditemukan bahwa pelaksanaan evaluasi masih belum maksimal hal ini berdasarkan penjelasan kepala sekolah bahwa...”meskipun pelaksanaan *TQM* dalam pengembangan kompetensi kepribadian sudah dilakukan namun semua itu tetap perlu dilakukan evaluasi secara berkelanjutan dan menyeluruh sehingga dapat meningkatkan mutu sekolah”.

Kendala Penerapan *TQM* dalam Peningkatan Kompetensi enaga Pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse, Pidie

Penerapan *TQM* juga tidak luput dari hambatan-hambatan yang dialami, khususnya untuk sektor pendidikan. Kenyataannya, pelaksanaan *TQM* merupakan pekerjaan yang berat dan memerlukan waktu lama untuk mengadakan perubahan budaya untuk *quality improvement*. *TQM* membutuhkan suatu kepemimpinan yang bisa melewati tantangan dan memberikan perubahan yang luar biasa dalam dunia pendidikan. Ketakutan terhadap metode baru merupakan hambatan besar dalam penerapan filosofi *TQM*. Takut akan ketidaktahuan, takut mengerjakan segala sesuatu dengan cara berbeda, takut percaya pada orang lain, takut akan kesalahan, malas atau *bad mood* dan sebagainya.²³

Berdasarkan hasil penelitian di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie yang menjadi kendala *TQM* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik dikarenakan pemahaman tenaga pendidik dengan konsep ini masih tergolong rendah dan kendala lainnya disebabkan oleh beberapa faktor penghambat yang meliputi:

- a. Rendahnya pemahaman tenaga pendidik terhadap konsep *TQM*.
- b. Rendahnya kompetensi tenaga pendidik. Didasarkan pada hasil wawancara dengan kepala sekolah terkait faktor penghambat penerapan *TQM* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik bahwa sebagian besar tenaga pendidik yang ada di sekolah tersebut berasal dari lulusan sarjana di masa dulu dengan usia yang tidak muda lagi serta tingkat kemampuan di bawah rata-rata.
- c. Umur. Umur/usia menjadi faktor penghambat dimana orang tua mudah sensitif sehingga sulit mensinkronkan antara pemikiran dan tuntutan pekerjaan.
- d. Budaya. Budaya kurang disiplin menjadi salah satu faktor penghambat yang masih sangat sulit untuk di ubah. Selain itu juga masih ditemukan budaya membenarkan yang sudah biasa serta tidak membiasakan yang benar.

²³ Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan,,,* h. 89

Pembiayaan. Pembiayaan yang dimaksudkan adalah tidak adanya dana khusus yang dapat digunakan untuk peningkatan kompetensi kepribadian melalui pelatihan ataupun pengembangan diri.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *TQM* atau manajemen terpadu dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sudah baik dalam beberapa hal yang meliputi: (1) sudah fokus kepada pelanggan sudah berusaha memberikan yang terbaik yaitu dengan menganalisis elemen-elemen dan melakukan pengembangan terhadap kompetensi kepribadian tenaga pendidik; (2) pelatihan dan pengembangan kompetensi kepribadian di SDN Blang Jeurat Tangse Pidie sudah diselenggarakan oleh sekolah berupa KKG dan penataran. Pengembangan yang dilakukan oleh kepala sekolah adalah berupa supervisi dalam kelas yang dilakukan secara berkala yang nantinya kepala sekolah akan mengamati segala perilaku tenaga pendidik dalam mengajar dan hal lainnya yang berkaitan dengan kompetensi kepribadian; (3) membangun komunikasi dua arah.
2. Kendala *TQM* dalam peningkatan kompetensi kepribadian tenaga pendidik yaitu masih rendahnya pemahaman tenaga pendidik terhadap konsep *TQM*, masih rendahnya kompetensi tenaga pendidik, faktor umur/usia, budaya dan pembiayaan.

REFERENSI

Bahara, Muhammad Nasim. 2021. *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidik di MAN 1 Jepara Tahun Pelajaran 2020/2021*. Tesis. Jawa Timur: Magister Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Dapartemen Agama RI. 2009. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah Ringkasan Ibnu Katsir Ringkasan Hadis Bukhari Muslim*, Bandung: Penerbit Jabal.

Firdaus, Erwin. Dkk. 2021. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Huriyah, Lilik dan Endraswati. 2016. Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya *Jurnal JOIES: Jurnal of Islamic Education Studies*, Vol. 1, No. 1,.

Jamaluddin. 2017. *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan*. Jambi: Pusaka Jambi.

Nasution, Inom. 2019. *Kompetensi Kepribadian Guru Paud dan Upaya Pengembangannya*. Medan: Perdana Publishing.

Novauli. M, Ferals. 2015. Kopetensi Guru dalam Peningkatan Prestasi Pada SMP Negeri Dalam Kota Banda Aceh, *Jurnal Administrasi Pendidikan Pascasarjana*, Vol 3, No 1

Putra, Sagito. 2019. *Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Kopetensi Professional Tenaga Pendidik di Sekolah Dasar Islam Terpadu Az-Zuhra Islamic School Cipta Karya, Skripsi*. Pekan baru: Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Raqib, Moh. dan Nurfuadi. 2020. *Kepribadian Guru Upaya Mengembangkan Kepribadian Guru yang Sehat di Masa depan*. Yogyakarta: Cinta Buku

Riswadi. 2019. *Kompetensi Professional Guru*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.

Sari, Ema. 2016. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Konsep Pendidikan Islam. Skripsi. Palembang*: Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah.

Susanto, Heri. 2020. *Profesi Keguruan*. Banjarmasin: Program Studi Pendidikan Sejarah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Lambung Mangurat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.

Wahrudin, Bangbang. 2016. *Pembinaan Komptensi Kepribadian dan Kompetensi Sosial Sosial Sumber Daya Manusia di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Tesis*. Program Studi Manajemen Pendidikan Agama Islam. Ponorogo: IAIN Ponorogo.