

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM MENERAPKAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI MAN 2 KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)



Oleh:

ACHMAD BUNY ANDARU
9.321.024.14

**JURUSAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM MENERAPKAN *TOTAL
QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DI MAN 2 KEDIRI**

ACHMAD BUNY ANDARU

9.321.024.14

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ninik Zuroidah, M.Si
NIP. 19800802 200501 2 005

Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I
NIP. 19740620 201101 1 001

NOTA DINAS

Kediri, Mei 2018

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : ACHMAD BUNY ANDARU
NIM : 9321.024.14
Judul : STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM
MENERAPKAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DI MAN 2 KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Ninik Zuroidah, M.Si
NIP. 19800802 200501 2 005

Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I
NIP. 19740620 201101 1 001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, Juni 2018

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : ACHMAD BUNY ANDARU
NIM : 9321.024.14
Judul : STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM
MENERAPKAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) DI MAN 2 KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 21 Mei 2018, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Ninik Zuroidah, M.Si
NIP. 19800802 200501 2 005

Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I
NIP. 19740620 201101 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM MENERAPKAN *TOTAL*
QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI MAN 2 KEDIRI**

ACHMAD BUNY ANDARU

9.321.024.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 21 Mei 2018

Tim Penguji,

Penguji Utama

Dr. H. Ali Anwar, M.Ag
NIP. 19640503 199603 1 001

(.....)

Penguji I

Ninik Zuroidah, M.Si
NIP. 19800802 200501 2 005

(.....)

Penguji II

Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I
NIP. 19740620 201101 1 001

(.....)

Kediri, Juni 2018
Rektor IAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, M.M
NIP. 19680714 199703 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM MENERAPKAN *TOTAL*
QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI MAN 2 KEDIRI**

ACHMAD BUNY ANDARU

9.321.024.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 21 Mei 2018

Tim Penguji,

Penguji Utama

Dr. H. Ali Anwar, M.Ag
NIP. 19640503 199603 1 001

(.....)

Penguji I

Ninik Zuroidah, M.Si
NIP. 19800802 200501 2 005

(.....)

Penguji II

Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I
NIP. 19740620 201101 1 001

(.....)

Kediri, Mei 2018
Plt. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Dr. H. Ali Anwar, M.Ag
NIP. 19640503 199603 1 001

MOTTO

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ
الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ...

“Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah.”¹

¹ QS. Ali ‘Imran (3): 110.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena sesungguhnya hidup ini adalah milik-Nya. Sholawat dan salam kucurahkan kepada suri tauladanku Nabi Muhammad SAW, yang kuharapkan syafa'atnya di akhirat nanti. Skripsi ini adalah karyaku yang berharga, yang menjadi batu loncatanku menuju kedewasaan. Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku (Bapak Drs. H. Masruchi dan Ibu Hj. Mutimah, M.Pd.I) yang telah sabar mendidik, membesarkan dan merawatku dengan penuh kasih sayang. Yang selalu memberikan motivasi baik secara moril ataupun materil, beserta iringan do'a yang senantiasa menemani langkahku. Semoga Allah SWT membalas kebaikanmu yang
2. Kakakku (Achmad Faizin Mochya, M.Pd dan Hevi Risdiana, S.E) yang terus-menerus memberikan dorongan dan semangat kepadaku.
3. Kerabat dan saudara-saudaraku yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang memberikan inspirasi dan saran untuk kebaikanku.
4. Teman-teman seperjuanganku, yang bersama-sama denganku menapaki bangku perkuliahan untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

ABSTRAK

ACHMAD BUNY ANDARU, Dosen Pembimbing I: Ninik Zuroidah, M.Si. dan Dosen Pembimbing II: Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I, Strategi Kepala Madrasah dalam Menerapkan *Total Quality Management (TQM)* di MAN 2 Kediri, Pendidikan Agama Islam, Tarbiyah, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci: Strategi, Kepala Madrasah, *Total Quality Management (TQM)*

Kepala madrasah merupakan salah satu komponen pendidikan yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan madrasah. Dalam melakukan fungsinya sebagai manajer, kepala madrasah harus memiliki strategi yang tepat untuk meningkatkan mutu pendidikan. Fokus penelitian ini adalah, 1) bagaimana strategi kepala madrasah dalam mewujudkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Kediri, dan 2) bagaimana strategi kepala madrasah dalam melakukan perbaikan berkesinambungan di MAN 2 Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, 1) strategi kepala madrasah dalam mewujudkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Kediri, dan 2) strategi kepala madrasah dalam melakukan perbaikan berkesinambungan di MAN 2 Kediri.

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif. Pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi yakni pengecekan keabsahan data yang memanfaatkan data lain untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data.

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa: 1. Strategi kepala madrasah MAN 2 Kediri untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, yaitu: a. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menjadikannya acuan dalam penyusunan program kerja, b. Memberikan pelayanan kepada pelanggan internal yang terdiri dari guru dan staf, meliputi: 1) melengkapi fasilitas penunjang pekerjaan, 2) menciptakan hubungan kerja yang mendukung, 3) pemberian reward yang pantas, c. Memberikan pelayanan kepada pelanggan eksternal yang terdiri dari siswa dan orang tua siswa, meliputi: 1) memfasilitasi siswa dalam pengembangan diri di bidang akademik dan non-akademik, 2) melengkapi fasilitas penunjang kegiatan belajar siswa, 3) memberikan informasi kepada orang tua siswa terkait program madrasah dan perkembangan belajar putra-putrinya. 2. Strategi kepala madrasah dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan, yaitu: a. Membentuk tim khusus yang bertugas pada perbaikan dan mengadakan rapat bulanan terkait *plan, do, check, act (PDCA)*, b. Pengembangan sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Kepala Madrasah dalam Menerapkan *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kediri”. Shalawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, dengan harapan semoga kita akan mendapatkan syafa’atnya di akhirat kelak. Aamiin.

Atas selesainya penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak kepada penulis. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dosen pembimbing (Ibu Ninik Zuroidah, M.Si dan Bapak Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I) yang telah rela meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Nur Chamid, M.M, selaku ketua IAIN Kediri, Dr. Ali Anwar, M. Ag, selaku ketua Jurusan Tarbiyah beserta para staf, atas segala kebijakan, perhatian dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
3. H. Sja’roni, M.Pd.I selaku kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Kabupaten Kediri, beserta para guru yang telah memberikan data-data sesuai dengan kebutuhan penulis dalam melakukan penelitian dan melengkapi data penelitian.

4. Kedua orang tuaku (Bapak Drs. H. Masruchi dan Ibu Hj. Mutimah, M.Pd.I), yang tidak pernah lelah memberikanku motivasi baik moril ataupun materil, beserta iringan do'anya yang senantiasa menemani langkahku.
5. Teman-teman seperjuangan di IAIN Kediri yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan bagi kalian semua.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karenanya, penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan kritik dan saran demi perbaikan pada penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Kediri, 18 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Tentang Strategi.....	12
B. Tinjauan Tentang Kepala Sekolah.....	15
C. Tinjauan Tentang <i>Total Quality Management</i> (TQM)	21
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37

B. Kehadiran Peneliti.....	39
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Data dan Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Analisis Data.....	44
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	45
BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Paparan Data.....	46
B. Temuan Penelitian.....	69
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Strategi Kepala Madrasah dalam mewujudkan Kepuasan Pelanggan.....	72
B. Strategi Kepala Madrasah dalam melakukan Perbaikan Berkesinambungan.....	89
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran-Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Pedoman Observasi
- Lampiran 3 : Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 4 : Profil MAN 2 Kediri
- Lampiran 5 : Gambar-gambar
- Lampiran 6 : Surat Tugas dari IAIN Kediri
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Penelitian Dari MAN 2 Kediri
- Lampiran 8 : Daftar Konsultasi 1 Dan 2
- Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup