

**UPAYA KEPALA SEKOLAH DALAM IMPLEMENTASI  
*TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*  
DI SMPN 1 KERTOSONO**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan ( S.Pd )



Disusun Oleh :

**IKA ROIFATUL NUR LATIFA**

**NIM : 9321.070.12**

**JURUSAN TARBIYAH  
PROGRAM PENDIDIKAN AGAMA ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) KEDIRI**

**2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**UPAYA KEPALA SEKOLAH DALAM IMPLEMENTASI  
*TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*  
DI SMPN 1 KERTOSONO**

**IKA ROIFATUL NUR LATIFA**

**NIM : 9321.070.12**

**Disetujui Oleh :**

Pembimbing I

Pembimbing II

**Muhammad Yasin, M.Pd**  
NIP: 19710610 199803 1 003

**Dra. Fartika Ifriqia, M.Pd**  
NIP: 19660811 199903 2 002

## NOTA KONSULTASI

Kediri, 29 Mei 2017.

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan skripsi  
Kepada  
Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi  
Agama Islam Negeri ( STAIN ) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo  
Kediri

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : IKA ROIFATUL NUR LATIFA

NIM : 9321.070.12

Judul : UPAYA KEPALA SEKOLAH DALAM  
IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM) DI SMPN 1 KERTOSONO

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diajukan dalam sidang munaqosah.

Dengan harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pembimbing I

Pembimbing II

**Muhammad Yasin, M.Pd**  
NIP: 19710610 199803 1 003

**Dra.Fartika Ifriqia, M.Pd**  
NIP: 19660811 199903 2 002

## NOTA PEMBIMBINGAN

Kediri, 29 Mei 2017.

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan skripsi  
Kepada  
Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi  
Agama Islam Negeri ( STAIN ) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo  
Kediri

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : IKA ROIFATUL NUR LATIFA  
NIM : 9321.070.12  
Judul : UPAYA KEPALA SEKOLAH DALAM  
IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM) DI SMPN 1 KERTOSONO

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam siding munaqosah yang dilaksanakan tanggal ....., kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Dengan harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pembimbing I

Pembimbing II

**Muhammad Yasin, M.Pd**  
NIP: 19710610 199803 1 003

**Dra.Fartika Ifriqia, M.Pd**  
NIP: 19660811 199903 2 002

## HALAMAN PENGESAHAN

### UPAYA KEPALA SEKOLAH DALAM IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DI SMPN 1 KERTOSONO

**IKA ROIFATUL NUR LATIFA**

**NIM : 9321.070.12**

Telah diujikan di depan sidang munaqosah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri  
(STAIN) Kediri pada tanggal 14 Juni 2017

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

**Dr. Hj. Munifah, M.Pd**

NIP.19700412 199403 2 006 (.....)

2. Penguji 1

**Muhammad Yasin, M.P.d**

NIP. 19710610 199803 1 003 (.....)

3. Penguji 2

**Dra. Fartika Ifriqia, M.Pd**

NIP:19660811 199903 2 002 (.....)

Kediri, 14 Juni 2017

Ketua STAIN Kediri

**Dr. Nur Chamid, MM.**

**19680714 199703 1 002**

## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ  
فِيهَا مَنْ يَفْسِدُ فِيهَا وَدَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ  
لَكَ قَالَتْ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

*Artinya: Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat:  
"Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi."  
mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu  
orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah,  
Padahal Kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan  
Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak  
kamu ketahui."  
(QS. Al-Baqarah:30).*

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah syukurku tiada terhingga padaMu Illahi Robbi, Dzat Yang Maha Kuasa atas segalanya dimuka bumi ini, yang terus memberikan kesehatan dan kekuatan pada hamba hingga kini, sholawat dan salam kucurahkan padamu Nabi Akhiruzzaman yang memberikan suri teladan yang baik dan menuntun pada jalan kebenaran semoga kita mendapatkan syafaat beliau didunia dan diakhirat kelak. Amiin....

Skripsi ini kupersembahkan teruntuk:

### Orangtuaku

Telah ikhlas mendo'akan dan bermunajat pada Sang Kholiq disepertiga malam untuk kelancaran masa depan putra-putrinya, yang selalu memberikan motivasi dan memberikan bantuan tenaga dan materi untuk terselesainya pendidikan ini dan mewujudkan cita-cita penulis, semoga kelak penulis dapat membalas kebaikan beliau berdua dengan ilmu yang

penulis peroleh

### Eyyang Putri

Yang telah mencurahkan semua kasih sayangnya sejak masih kecil hingga sekarang ini, berkat do'a dan motivasinya penulis dapat menyelesaikan

skripsi ini

### Adik-adikku

Semoga dengan pendidikan yang penulis lalui ini dapat memotivasi kalian agar berprestasi lebih baik di masa depan

### Untuk Mas Imam M

Trimakasih atas semangat dan motifasinya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan lancar dan sukses

Para guru dan dosen yang selalu membimbing dan mengarahkan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan mewujudkan cita-citanya, semoga Allah membalas jasa-jasa beliau semua

Untuk kak Mayang, mbk Aisyah, Fenti, Gading M dan segenap keluarga besar PAI-B serta semua teman-teman seperjuangan angkatan 2012 yang selalu memotivasi dan saling memberikan dorongan semangat untuk berpegangan tangan dan berjuang bersama menyelesaikan skripsi ini Lembaga pendidikan STAIN Kediri yang telah memberikan bantuan pada penulis untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan banyak pengalaman untuk bekal masa depan.

## ABSTRAK

IKA ROIFATUL NUR LATIFA Dosen Pembimbing Bapak Muhammad Yasin, M.Pd dan Ibu Dra. Fartika Ifriqia, M.Pd : Upaya Kepala Sekolah dalam Implementasi *Total Quaiity Management* (TQM) di SMPN 1 Kertosono. Pendidikan Agama Islam, Tarbiyah, STAIN Kediri, 2017.

Kata kunci: Kepala Sekolah, *Total Quaiity Management* (TQM)

Keberhasilan pendidikan disekolah sangat ditentukan oleh keberhasilan kepala sekolah dalam mengelola tenaga kependidikan karena kepala sekolah merupakan figur sentral yang berperan penting dalam mengelola sekolahnya melalui ketrampilan dan strateginya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Karena pendidikan bermutu adalah pendidikan yang mampu melakukan proses pematangan kualitas peserta didik yang dikembangkan dengan cara membebaskan peserta didik dari ketidaktahuan, ketidak mampuan, buruknya akhlak dan keimanan. Untuk itu *Total Quaiity Management* (TQM) merupakan paradikma baru dalam dunia pendidikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. *Total Quaiity Management* (TQM) sebagai sistem manajemen mutu yang telah diakui secara global dapat menjadi tolok ukur yang baik bagi lembaga pendidikan sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan .

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di SMPN 1 Kertosono. sedangkan informan penelitian adalah waka, guru dan staf. Metode pengumpulan yang digunakan adalah dengan cara: wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan untuk Analisis data menggunakan tiga cara yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun untuk menguji keabsahan data dilakukan perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh hasil temuan penelitian, yaitu: 1) Strategi kepala sekolah dalam menerapkan *Total Quaiity Management* (TQM) di SMPN 1 Kertosono: a) Kepala sekolah sudah membentuk struktur organisasi sekolah. b) Melibatkan semua *team* jajaran. c) Mengadakan pelatihan baik MGMP maupun work shop. d) Mewujudkan visi dan misi sekolah dengan cara meningkatkan prestasi akademik maupun non akademik. e) Mengadakan komunikasi dengan cara mengadakan rapat bersama. f) Umpan balik pelanggan dengan mengadakan pertemuan wali murid. 2) Kepala sekolah dalam melaksanakan budaya mutu di SMPN 1 Kertosono: a) Budaya siswa. b) Budaya guru. Sedangkan Standar mutu pendidikannya meliputi a) Standar mutu kepala sekolah b) Standar mutu tenaga pendidik dan kependidikan c) Standar sarana dan prasarana.



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikaum Wr.Wb*

Syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada hambanya, serta yang telah memberikan kita nikmat yang tiada habisnya yang sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Agama Islam.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada suri tauladan kita baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan orang-orang yang senantiasa mengikuiti sunahnya.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya tak lupa kami sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM. selaku Ketua STAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Ali Anwar, M. Ag. selaku Ketua Jurusan Tarbiyah.
3. Ibu Salma Tsunaiyah, M.Pd.I selaku Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam.
4. Bapak Muhammad Yasin M.Pd, Ibu Dra. Fartika Ifriqia, M.Pd. Selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan laporan skripsi ini.
5. Orangtua tercinta, mbah uti beserta adik-adikku tersayang dan seluruh keluargaku yang telah ikhlas memberikan do'a restu, serta memberikan dorongan moril maupun spirituil dalam menuntut ilmu dan menyelesaikan laporan skripsi ini.

6. Bapak Dadi S.Pd. selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 1 Kertosno beserta segenap jajarannya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi di SMP Negeri 1 Kertosno.
7. Bapak dan ibu guru serta seluruh karyawan, khususnya untuk Bapak Agus, Bapak Arif, Bapak Bagus dan Ibu Ana yang telah banyak membantu penyelesaian laporan penelitian skripsi di SMP Negeri 1 Kertosno.
8. Semua pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan yang selalu mensupport dan memotivasi penulis untuk selalu giat dalam mengejar cita-cita dan menyelesaikan laporan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang diberikan pada kami akan dibalas dengan limpahan rahmat dan kebaikan oleh Allah SWT dan dijadikan amal sholeh yang bermanfaat Fiddunya Wal Akhirat. Amin...

Selanjutnya kami sadar dalam penulisan laporan skripsi ini banyak sekali kekurangan yang sudah sepatutnya diperbaiki baik yang disengaja maupun tidak, oleh karena itu adanya saran dan kritik yang membangun sangat kami butuhkan demi kebaikan kami dalam menuju masa depan.

Akhirnya semoga penulisan laporan skripsi ini dapat berguna khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. Amin-amin ya Rabbal 'alamin...

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Kediri, 29 Mei 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA KONSULTASI .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
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. Kajian tentang Kepala Sekolah .....	11
1. Pengertian Kepala Sekolah .....	13
2. Persyaratan Kepala Sekolah.....	14
3. Indikator Kepala Sekolah.....	18
4. Tugas dan Tanggung jawab Kepala Sekolah .....	20
B. Kajian tentang <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	28
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	28
2. Prinsip-prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	30

3. Syarat Menerapkan <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	36
4. Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	42
B. Kehadiran Peneliti.....	45
C. Lokasi Penelitian.....	46
D. Data dan Sumber Data .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Analisis Data .....	51
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	53
H. Tahap-tahap Penelitian.....	55
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Paparan Data .....	58
1. Kepala Sekolah dalam menerapkan TQM .....	58
2. Budaya mutu yang terapkan oleh Kepala Sekolah.....	79
B. Temuan Penelitian .....	94
1. Upaya Kepala Sekolah dalam Implementasi TQM .....	94
2. Budaya mutu yang terapkan oleh Kepala Sekolah .....	95
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Kepala Sekolah dalam menerapkan TQM.....	97
B. Budaya mutu yang terapkan oleh Kepala Sekolah .....	108
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	115
B. Saran.....	117

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMPN 1 Kertosono .....	62
Gambar 4.2 Rapat kepala sekolah, wakil, waka dan guru .....	64
Gambar 4.3 Perayaan hari kartini.....	65
Gambar 4.5 Work shop .....	67
Gambar 4.6 Kelas Unggulan .....	70
Gambar 4.7 Kegiatan sholat dhuhur berjamaah.....	71
Gambar 4.8 Pekan kreatifitas siswa SMPN 1 Kertosono.....	71
Gambar 4.9 Kesenian tari rinjing SMPN 1 Kertosono .....	72
Gambar 4.10 Kunjungan jurnalistik ke JTV Surabaya .....	72
Gambar 4.11 Rapat evaluasi kepala sekolah dan guru.....	74
Gambar 4.12 Memo SMP Negeri 1 Kertosono.....	75
Gambar 4.13 Pertemuan wali murid .....	77
Gambar 4.14 Kegiatan sebelum pelajaran dimulai .....	80
Gambar 4.15 Pelasanaan sholat Idul Adha.....	81
Gambar 4.16 Ruang aula SMPN 1 Kertosono .....	87
Gambar 4.17 Ruang Musik SMPN 1 Kertosono.....	88
Gambar 4.18 Ruang perpustakaan .....	88
Gambar 4.19 Laboratorium IPA .....	89
Gambar 4.20 Unit Kesehatan Sekolah (UKS) laki-laki .....	89
Gambar 4.21 Unik Kesehatan Sekolah (UKS) perempuan.....	90
Gambar 4.22 Lapangan olahraga .....	90
Gambar 4.23 Mushola SMPN 1 Kertosono .....	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I : Instrumen Penelitian.
- Lampiran II : Pedoman Wawancara
- Lampiran III : Pedoman Observasi
- Lampiran IV : Visi SMPN 1 Kertosono
- Lampiran V : Misi SMPN 1 Kertosono
- Lampiran VI : Tupoksi Kepala Sekolah
- Lampiran VII : Tupoksi Tenaga Pendidik dan Kependidikan
- Lampiran VIII : Jumlah Guru SMPN 1 Kertosono
- Lampiran IX : Data Ruang SMPN 1 Kertosono
- Lampiran X : Sarana Prasarana SMPN 1 Kertosono
- Lampiran XI : Daftar Konsultasi Penyelesaian
- Lampiran XII : Surat Izin Penelitian dari STAIN Kediri
- Lampiran XIII : Surat Keterangan Penelitian dari SMPN 1 Kertosono
- Lampiran XIV : Biografi Penulis