



eISSN 3090-7012 & pISSN 3090-6822

**JURNAL ILMIAH LITERASI INDONESIA**

Vol. 1, No. 1, Juni 2025

[doi.org/10.63822/3remf707](https://doi.org/10.63822/3remf707)

Hal. 98-104

Homepage <https://ojs.indopublishing.or.id/index.php/jili>

## **Implementasi Manajemen Mutu di SMKN 1 Bukit Santuai**

**Muhammad Fajrin Alfadilah<sup>1</sup>, Siminto<sup>2</sup>**  
Prodi MMPI, Pascasarjana UIN Palangka Raya<sup>1,2</sup>

\*Email: [alfadilah.pasca2410130415@iain-palangkaraya.ac.id](mailto:alfadilah.pasca2410130415@iain-palangkaraya.ac.id), [siminto@iain-palangkaraya.ac.id](mailto:siminto@iain-palangkaraya.ac.id)

Diterima: 14-06-2025 | Disetujui: 15-06-2025 | Diterbitkan: 18-06-2025

### **ABSTRACT**

*Quality management is a key factor in improving the quality of vocational education services, especially in facing the demands of a dynamic world of work. This study uses a descriptive qualitative approach with observation and documentation techniques to explore the strategies implemented by schools and the obstacles that arise in their implementation. The results of the study indicate that the implementation of quality management at SMKN 1 Bukit Santuai has been in accordance with principles such as customer orientation (students, parents, and the community), improving teacher competence, and strengthening partnerships with the business world and industry. However, obstacles such as limited human resources and low student discipline culture.*

**Keywords:** *Quality management; Implementation; SMKN*

### **ABSTRAK**

Manajemen mutu menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan vokasi, terutama dalam menghadapi tuntutan dunia kerja yang dinamis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi dan dokumentasi untuk menggali strategi yang diterapkan oleh sekolah serta hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu di SMKN 1 Bukit Santuai telah sesuai dengan prinsip-prinsip seperti orientasi terhadap pelanggan (siswa, orang tua, dan masyarakat), Peningkatan kompetensi guru, dan penguatan kemitraan dengan dunia usaha dan industri. Namun demikian, hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya budaya disiplin siswa.

**Katakunci:** Manajemen Mutu; Implementasi; SMKN

#### **Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:**

Muhammad Fajrin Alfadilah, & Siminto. (2025). Implementasi Manajemen Mutu di SMKN 1 Bukit Santuai. Jurnal Ilmiah Literasi Indonesia, 1(1), 98-104. <https://doi.org/10.63822/3remf707>



## PENDAHULUAN

Secara umum mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia; “Mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda, keadaan, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya)”.

Armai Arief, mendefinisikan mutu ialah usaha yang dilakukan oleh seseorang, institusi, atau organisasi dalam upaya menyempurnakan suatu produk, agar produk itu bernilai fungsional dan efisien. Jadi, mutu merupakan orientasi utama suatu produk, sejauh mana suatu produk memenuhi kriteria, standar atau rujukan.

Pengertian lain disampaikan oleh Edward Sallis (2006), kualitas atau mutu dapat dilihat juga dari konsep secara absolut dan relative. Dalam konsep absolut sesuatu (barang) disebut berkualitas bila memenuhi standar tertinggi dan sempurna. Artinya, barang tersebut sudah tidak ada yang melebihi. Dalam konsep relatif, kualitas berarti memenuhi spesifikasi yang ditetapkan dan sesuai dengan tujuan (fit for their purpose). Kualitas dalam konsep relatif berhubungan dengan produsen, maka kualitas berarti sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan pelanggan.

Korelasi antara mutu dengan pendidikan dapat dilihat dalam dua hal, yakni mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Proses pendidikan yang bermutu apabila seluruh komponen pendidikan terlibat dalam proses pendidikan itu sendiri. Faktor-faktor dalam proses pendidikan adalah berbagai input, seperti bahan ajar, metodologi, saran sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana kondusif. Sedangkan, mutu pendidikan dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu.

Total Quality Management (TQM) atau disebut Manajemen Mutu Terpadu (MMT) hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan mutu tersebut. Suatu produk dibuat semaksimal atau seoptimal mungkin agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan customer. Titik temunya antara harapan dan kebutuhan customer dengan hasil produk itulah yang disebut “bermutu.” Jadi ukuran bermutu tidaknya suatu produk adalah pada terpenuhi tidaknya harapan dan kebutuhan customer. Semakin tinggi tuntutan customer maka semakin tinggi kualitas mutu tersebut. Akan tetapi, di sisi lain sesungguhnya masih banyak para pelaku pendidikan yang masih menghadapi kesulitan dalam memahami kekuatan dan manfaat MMT dalam memenuhi mutu dan kinerja pembelajaran yang direncanakan. Penyebabnya adalah MMT sebagai suatu bidang ilmu belum ada suatu definisi standar atau tunggal dan menyeluruh. MMT hanya merujuk pada sebuah pendekatan, sebuah sistem, sebuah alat, sebuah teknik dan atau filosofi yang ditujukan untuk mencapai target kualitas tertentu. Deming memberi sebuah jawaban yang sederhana terhadap kondisi sulit mereka. Dia menganjurkan agar Jepang memulai ayunan langkah dengan mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan mereka.

Deming menganjurkan agar mereka mendesain metode-metode produksi serta produk mereka dengan standar tertinggi. Hal ini akan memungkinkan mereka memegang kendali. Revolusi mutu dimulai dari pabrik-pabrik dan diikuti oleh industri-industri jasa serta diikuti juga bank dan keuangan. Jepang telah mengembangkan ide-ide Deming ke dalam apa yang mereka sebut Total Quality Control (TQC), dan mereka mampu menjadi singa pasar dunia. Berbagai upaya untuk meningkatkan mutu kini sebenarnya telah, sedang dan akan terus dilaksanakan secara bertahap dan berkelanjutan. Salah satu upaya yang dewasa ini sedang disosialisasikan dan dianggap tepat adalah melalui Total Quality Management (TQM) atau



Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Esensi dari TQM adalah suatu filosofi dan menunjuk pada perubahan budaya dalam suatu organisasi, serta dapat menyentuh hati dan pikiran orang menuju mutu yang diidamkan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian literatur, dimana sumber informasi dari buku dan artikel terkait konsep dasar manajemen mutu di lembaga pendidikan. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif manajemen mutu di lembaga pendidikan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Konsep Dasar Manajemen Mutu Terpadu**

Istilah manajemen memiliki banyak arti, tergantung orang yang mengartikannya. Menurut Moefli Wiriadihardja (1987), manajemen adalah mengarahkan/memimpin sesuatu daya usaha melalui perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengendalian sumber daya manusia dan bahan ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Syafaruddin (2005), mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dari dua pengertian di atas, dapat dipahami bahwa manajemen merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam sebuah organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Adapun, mutu secara essensial, menurut Aan Komariah dan Cepi Triatna, (2005), digunakan untuk menunjukkan kepada suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang (product) dan/atau jasa (service) tertentu berdasarkan pertimbangan obyektif atas bobot dan/atau kinerjanya.

Jasa/pelayanan atau produk tersebut dikatakan bermutu apabila minimal menyamai bahkan melebihi harapan pelanggan. Dengan demikian, mutu suatu jasa maupun barang selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan. Apabila kata mutu digabungkan dengan kata pendidikan, berarti menunjuk kepada kualitas product yang dihasilkan lembaga pendidikan atau sekolah. Yaitu dapat diidentifikasi dari banyaknya siswa yang memiliki prestasi, baik prestasi akademik maupun yang lain, serta lulusannya relevan dengan tujuan.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu adalah suatu cara dalam mengelola suatu organisasi yang bersifat komprehensif dan terintegrasi yang diarahkan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan mencapai peningkatan secara terus menerus dalam setiap aspek aktivitas organisasi.

### **Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu (TQM)**

Goetsch dan Davis (Nasution, 2005), mengungkapkan sepuluh unsur utama (karakteristik) total quality management, sebagai berikut:

#### **1. Fokus Pada Pelanggan**

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan



internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

## **2. Obsesi Terhadap Kualitas**

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut.

## **3. Pendekatan Ilmiah**

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang di desain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

## **4. Komitmen jangka Panjang**

TQM merupakan paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

## **5. Kerja sama Team (Teamwork)**

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

## **6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan**

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang sudah ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

## **7. Pendidikan dan Pelatihan**

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar, yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesional nya.

## **8. Kebebasan Yang Terkendali**

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan "rasa memiliki" dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang dibuat. Selain itu unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

## **9. Kesatuan Tujuan**

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Namun hal ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan atau kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.

## **10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan**



Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti.

## **Implementasi Manajemen Mutu Di SMKN 1 Bukit Santuai**

### **1. Pendidikan dan Pelatihan**

Kepala SMKN 1 Bukit Santuai dengan konsisten selalu melakukan pembinaan kepada guru-gurunya dalam rangka meningkatkan kemampuan mengajarnya. Seperti program supervisi akademik, komunitas belajar, dsb.

Dalam kegiatan ini, kepala sekolah berperan aktif dalam memberikan arahan serta masukan yang konstruktif kepada para guru untuk meningkatkan kualitas pengajaran mereka. Supervisi Akademik bukan hanya sekedar observasi, melainkan juga melibatkan diskusi yang mendalam mengenai metodologi pengajaran, pendekatan dalam pembelajaran, serta teknik evaluasi yang efektif. Hal ini diharapkan dapat mendorong guru untuk lebih berinovasi dan kreatif dalam menyampaikan materi pelajaran kepada siswa.

Selain itu, sekolah ini juga melaksanakan komunitas belajar yang dinamis, dengan mengundang pemateri dari luar sekolah yang memiliki keahlian dan pengalaman di bidang pendidikan guna meningkatkan kompetensi, pemahaman, dan keterampilan tenaga pendidik. Dalam sesi komunitas belajar ini, para guru diberi kesempatan untuk berinteraksi, berdiskusi, dan bertukar ide, yang mendorong kolaborasi dan inovasi dalam pengajaran. Kebersamaan dalam suasana pembelajaran yang inspiratif ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik, di mana setiap guru merasa termotivasi dan didukung dalam upayanya untuk mencapai kualitas pendidikan yang optimal bagi setiap siswa.

### **2. Fokus Pada Pelanggan**

a. Proses penerimaan peserta didik di SMKN 1 Bukit Santuai dilakukan melalui seleksi yang serupa dengan yang diterapkan di kota. Ujian dilaksanakan secara tertulis, di mana setiap peserta diharapkan untuk menunjukkan kemampuan akademik mereka dengan menjawab serangkaian soal yang mencakup berbagai bidang studi, termasuk bidang jurusan yang di ambil.

Selain itu, sesi wawancara juga dilaksanakan, untuk memberikan kesempatan bagi calon siswa untuk menjelaskan motivasi dan aspirasi mereka dalam menempuh pendidikan di sekolah ini. Dengan demikian, dapat menilai tidak hanya potensi akademis, tetapi juga karakter dan ambisi mereka.

b. Sebagai bentuk transparansi dan upaya membangun partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan pendidikan, sekolah secara rutin melibatkan wali murid dalam forum musyawarah, khususnya saat pengambilan keputusan penting yang menyangkut kepentingan peserta didik. Salah satu agenda utama dalam pertemuan tersebut adalah penetapan biaya masuk sekolah bagi siswa baru dan keberangkatan siswa untuk PKL. Melalui proses diskusi terbuka antara pihak sekolah, komite, dan wali murid, berbagai pertimbangan disampaikan secara jujur dan rasional, termasuk keterbatasan anggaran operasional, kebutuhan pembelajaran, serta kondisi sosial ekonomi keluarga siswa. Dengan mekanisme ini, keputusan yang diambil bersifat mufakat dan mencerminkan rasa tanggung jawab bersama terhadap keberlangsungan pendidikan.

### **3. Obsesi Terhadap Kualitas**

Sekolah menyusun program pembelajaran yang terstruktur, baik di lingkungan pendidikan formal di sekolah maupun di dunia kerja yang dinamis. Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) menjadi salah satu komponen penting dalam kurikulum, di mana kegiatan ini bertujuan untuk menjembatani teori yang diajarkan di kelas dengan praktik nyata yang terjadi di industri. Proses penyusunan program PKL ini dilakukan secara kolaboratif antara pihak sekolah dan mitra industri, yang merupakan perusahaan atau lembaga yang bersedia bekerja sama untuk memberikan pengalaman berharga bagi siswa.

Dalam pertemuan yang diadakan antara perwakilan sekolah dan pihak industri, berbagai aspek dibahas, mulai dari tujuan pembelajaran, keterampilan yang harus dikuasai, hingga evaluasi terhadap capaian belajar siswa selama menjalani PKL. Penetapan tujuan pembelajaran sangat krusial, karena di sini ditentukan standar dan capaian yang harus dicapai baik di sekolah maupun di lapangan praktik.

### **Faktor-Faktor Hambatan dalam mengimplementasikan manajemen mutu di SMKN 1 Bukit Santuai**

- a. Masih terdapat beberapa guru yang mengajar tidak sesuai dengan kualifikasi profesional atau disiplin ilmu yang dimilikinya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia yang ada. Akibatnya, sejumlah guru terpaksa merangkap pengajaran mata pelajaran lain. Hal ini tentu dapat memengaruhi kualitas pengajaran dan pemahaman siswa terhadap materi pelajaran yang disampaikan.
- b. Manajemen mutu tidak akan efektif tanpa budaya disiplin yang tertanam dalam kehidupan sekolah. Disiplin merupakan prasyarat terbentuknya lingkungan belajar yang produktif. Namun kenyataannya, sekolah menghadapi rendahnya kesadaran siswa terhadap aturan dan tanggung jawab. Siswa sering datang terlambat, tidak mengerjakan tugas, atau melanggar tata tertib sekolah. Ini bukan semata-mata masalah perilaku individu, tetapi juga cerminan lemahnya sistem pembinaan karakter dan penegakan aturan sekolah. Rendahnya disiplin juga menciptakan atmosfer kelas yang tidak kondusif dan menghambat efektivitas pengajaran.

### **KESIMPULAN**

SMKN 1 Bukit Santuai memiliki manajemen mutu yang baik, yang menjadi faktor penentu kesuksesannya dalam pendidikan. Hal ini terlihat dari kepemimpinan kepala sekolah yang efektif, transparansi dalam penerimaan siswa baru, dan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Kepala sekolah memiliki peran penting dalam membimbing guru dan siswa menuju prestasi yang optimal. Misalnya, dengan melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja guru dan memberikan motivasi serta dukungan yang dibutuhkan.

Transparansi dalam penerimaan siswa baru juga mencerminkan komitmen sekolah untuk memberikan kesempatan yang adil bagi semua calon siswa. Proses seleksi yang objektif dan transparan akan menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan beragam. Sebagai contoh, sekolah dapat mengadakan tes masuk yang sesuai dengan standar kompetensi yang diinginkan tanpa adanya diskriminasi.

Kurikulum yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja juga menjadi fokus utama SMKN 1 Bukit Santuai. Dengan mengintegrasikan keahlian praktis dan teori yang up-to-date, sekolah mempersiapkan siswa tidak hanya untuk ujian, tetapi juga untuk masa depan karir mereka. Misalnya, dengan menghadirkan pembicara dari dunia industri untuk berbagi pengalaman dan memberikan wawasan tentang tuntutan pasar kerja.



Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat faktor penghambat yang perlu diatasi. Guru yang mengajar tidak sesuai dengan kualifikasi profesional atau disiplin ilmu yang dimilikinya dapat menghambat proses pembelajaran. Oleh karena itu, perlu adanya program pengembangan profesional secara berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi guru. Selain itu, budaya disiplin siswa yang rendah juga perlu diperbaiki melalui pembinaan karakter dan penegakan aturan sekolah secara konsisten.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah dan Cepi Tiratna. 2005. *Visionary Leadership: Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Syafaruddin. 2005. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat Press.
- Ibrahim, Tatang dan Rusdiana. 2021. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Manajemen*. Bandung: Penerbit Yrama Widya.
- Wiriadihardja, Moefti. 1987. *Dimensi Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jaka