

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*
DALAM PENINGKATAN KINERJA GURU DAN
KEPALA SEKOLAH DI SMPIT IBNU KHALDUN
PANAMBANGAN KABUPATEN CIREBON**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd)
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

ITA LAILASARI

NIM: 21086010067

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON**

2023 M / 1445 H

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*
DALAM PENINGKATAN KINERJA GURU DAN
KEPALA SEKOLAH DI SMPIT IBNU KHALDUN PANAMBANGAN KABUPATEN
CIREBON**

Disusun oleh:
ITA LAILASARI
NIM : 21086010067

Telah diujikan pada tanggal 14 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd)

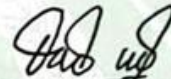
Ketua/Anggota



Prof. Dr. H. Suteja, M.Ag
NIP: 196303051999031001

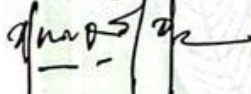
Dewan Penguji

Sekretaris/Anggota



Dr. Dewi Cahyani, MM., M.Pd
NIP: 196807281991012001

Pembimbing/Penguji I



Prof. Dr. Hj. Hurivah, M.Pd
NIP: 196101121989032005

Pembimbing/Penguji II



Prof. Dr. Widodo Winarso, M.Pd.I
NIP : 198504132011011011

Penguji Utama



Prof. Dr. Samapta, M.Ag
NIP: 196605011993031004



Prof. Dr. H. Suteja, M.Ag
NIP: 196303051999031001

NOTA DINAS

Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd

Program Pascasarjana

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

Lamp : 6 Eksemplar

Hal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth.

Direktur Program Pascasarjana

Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

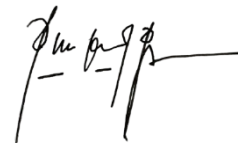
Setelah membaca, meneliti dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara **Ita Lailasari NIM. 21086010067** yang berjudul: **“Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Dalam Peningkatan Kinerja Guru Dan Kepala Sekolah Di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan Kabupaten Cirebon”** telah dapat diujikan. Bersama ini, kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian Saudara, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Cirebon, 30 November 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd

NIP. 196101121989032005

NOTA DINAS

Prof. Dr. Widodo Winarso, M.Pd.I

Program Pascasarjana

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

Lamp : 6 Eksemplar

Hal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth.

Direktur Program Pascasarjana

Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara **Ita Lailasari NIM. 21086010067** yang berjudul: “**Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Kinerja Guru Dan Kepala Sekolah Di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan Kabupaten Cirebon**” telah dapat diujikan. Bersama ini, kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian Saudara, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Cirebon, 23 November 2023

Pembimbing II



Prof. Dr. Widodo Winarso, M.Pd.I

NIP. 198504132011011011

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **ITA LAILASARI**
NIM : 21086010067
Jenjang Program : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Pada : Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri
Syekh Nurjati Cirebon

Menyatakan bahwa TESIS berjudul: ***“Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Kinerja Guru Dan Kepala Sekolah Di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan Kabupaten Cirebon”*** secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sejujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati, disertai kesiapan untuk menanggung segala resiko yang mungkin diberikan, sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 30 November 2023

Yang membuat pernyataan



Ita Lailasari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ita Lailasari, S.Pd

085721713940 | italailasari082@gmail.com | 25 th

Alamat

Blok Grewal RT/RW 006/003 Desa Setu Wetan
Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon Jawa Barat

Pendidikan

- ❖ **S1 – Manajemen Pendidikan Islam – 2021**
Universitas Islam Bunga Bangsa Cirebon
- ❖ **S2 – Manajemen Pendidikan Islam – 2023**
IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Profesi Saat ini

- ❖ **Kepala Bagian TU**
Politeknik Siber Cerdika Internasional
- ❖ **Asesor Kompetensi BNSP**
LSP Ditekindo Cirebon

Pengalaman Kerja

- ❖ Manajer Marketing Educational Development Consultant
- ❖ Manajer Afiliasi Riviera Publishing
- ❖ Manajer SCI Media
- ❖ Kepala Sekolah SMK Ibnu Khaldun
- ❖ Ketua Pendirian SMPIT Ibnu Khaldun
- ❖ Waka Kurikulum SMK Syntax Business School
- ❖ Kepala TU SMP PKW Kebon Cinta Ciwaringin
- ❖ Guru Metode Qiroati TKQ/TPQ/LPD Ridlo Almaimuniyyah

PERSEMBAHAN

Puji Syukur yang sangat mendalam kepada Allah SWT yang telah meridhoi dan mempermudah segalanya dalam penyusunan tesis ini yang saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya yakni Bapak Rasban (Alm) dan Ibu Saodah dan keluargaku. tanpa peran mereka tak mungkin saya bisa berada dititik ini hingga saat ini,
2. Hazmy Latif yang selalu memberikan support dan terus membersamai prosesnya.
3. Dosen pembimbing yakni Ibu Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd dan Bapak Prof. Dr. Widodo Winarso, M.Pd.I tanpa ilmu dan bimbingan yang telah diberikan kepada saya, maka tak mungkin saya bisa menyelesaikan tulisan tesis saya hingga saat ini, kemudian saya juga mengucapkan terimakasih kepada segenap dosen-dosen yang telah memberikan ilmunya kepada saya sejak semester satu hingga semester 3 di program pendidikan manajemen pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon
4. Bapak Dr. Taufik Ridwan, M.Hum selaku orang tua ideologis beserta keluarga besar Syntax Corporation Indonesia yang selalu menjadi support sistem terbaik
5. Bapak Abdurokhim, S.E.,M.M selaku direktur Politeknik Siber Cerdika Internasional beserta Manajemen Tinggi yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam menyelesaikan studi S2 ini.
6. Teman-teman seperjuangan yakni seluruh angkatan 2021 khususnya Tikah Malahayati di program Pendidikan manajemen pendidikan Islam pascasarjana IAIN Syekh Njurjati Cirebon yang sudah membersamai, saling mensupport, bertukar informasi serta solidaritas yang selalu di jaga satu sama lain.
7. Untuk seluruh teman-teman baik yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu disini, atas bantuan dan kerja samanya sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan tesis ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan pertolongan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini. Karena tanpa rahmat dan pertolongan-Nya, tidaklah mungkin penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis ini berjudul: ***“Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Kinerja Guru Dan Kepala Sekolah Di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan Kabupaten Cirebon”***, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada Yth :

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, Rektor IAIN Syekh Cirebon.
2. Prof. Dr. H.Suteja, Direktur Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. Dewi Cahyani, M. Pd sebagai ketua jurusan MPI yang telah membantu dan mengarahkan serta memberikan informasi dan pelayanan yang baik kepada saya.
4. Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd., sebagai dosen pembimbing I yang sudah memberikan motivasi, arahan serta ilmu yang begitu bermanfaat kepada saya, sehingga tesis ini selesai sesuai harapan.
5. Prof. Dr. Widodo Winarso, M.Pd.I., sebagai dosen pembimbing II yang sudah memberikan motivasi, arahan serta ilmu yang begitu bermanfaat kepada saya, sehingga tesis ini selesai sesuai harapan.
6. Seluruh Dosen Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah membimbing dan membina penulis dengan segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Civitas Akademika Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
8. Rekan-rekan MPI yang selalu support

Cirebon, November 2023

Penulis

ABSTRAK

ITA LAILASARI: IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM PENINGKATAN KINERJA GURU DAN KEPALA SEKOLAH DI SMPIT IBNU KHALDUN PANAMBANGAN KABUPATEN CIREBON

Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji implementasi *Total Quality Management* dalam peningkatan mutu kinerja guru dan kepala sekolah di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan. Hal ini didasari oleh adanya survey kualitas pendidikan dunia yaitu PISA yang menjelaskan bahwa Indonesia berada di ranking ke 72 dari 77 negara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini adalah guru dan kepala sekolah SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Total Quality Management* diimplementasikan di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan dengan mengacu pada prinsip-prinsip *Total Quality Management*, yaitu fokus pada pelanggan, keterlibatan semua anggota organisasi, perbaikan berkelanjutan, pengambilan keputusan berdasarkan data, kerjasama tim, pemberdayaan karyawan, dan kepemimpinan transformasional; (2) Kinerja kepala sekolah dan guru dalam mengimplementasikan pendidikan inklusif di sekolah dasar berada dalam kategori sedang. Kinerja kepala sekolah rata-rata lebih tinggi dibanding kinerja guru. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka antara lain adalah kompetensi, motivasi, komitmen, dukungan, dan fasilitas; (3) *Total Quality Management* berdampak positif terhadap peningkatan mutu kinerja guru dan kepala sekolah di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan, yang ditunjukkan oleh adanya peningkatan kualitas hasil belajar siswa, kepuasan pelanggan, motivasi dan kompetensi guru dan kepala sekolah, efisiensi dan efektivitas proses organisasi, serta citra dan reputasi lembaga pendidikan.

Kata kunci: TQM, Kinerja, Guru dan Kepala Sekolah

ABSTRACT

ITA LAILASARI: IMPLEMENTATION OF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF TEACHERS AND PRINCIPALS AT SMPIT IBNU KHALDUN PANAMBANGAN, CIREBON REGENCY

The purpose of this study is to examine the implementation of Total Quality Management in improving the quality of teacher and principal performance at SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan. This is based on the world education quality survey, PISA, which explains that Indonesia is ranked 72nd out of 77 countries. This research uses qualitative methods with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The respondents in this study were teachers and principals of SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan. The results of this study show that: (1) Total Quality Management is implemented at SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan by referring to the principles of Total Quality Management, namely customer focus, involvement of all members of the organization, continuous improvement, data-driven decision making, teamwork, employee empowerment, and transformational leadership; (2) The performance of school principals and teachers in implementing inclusive education in primary schools is in the medium category. The average performance of the principal is higher than that of the teacher. Factors that influence their performance include competence, motivation, commitment, support, and facilities; (3) Total Quality Management has a positive impact on improving the quality of teacher and principal performance at SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan, which is shown by an improvement in the quality of student learning outcomes, customer satisfaction, motivation and competence of teachers and principals, efficiency and effectiveness of organizational processes, as well as the image and reputation of educational institutions.

Keywords: TQM, Performance, Teacher and Principal

خلاصة

إبتا ليلاساري: تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تحسين أداء المعلمين ومديري المدارس في مدرسة ابن خلدون بانامبانجان الإسلامية الإعدادية المتكاملة ، سيريبون ريجنسي

الغرض من هذه الدراسة هو فحص تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة أداء المعلم والمدير في مدرسة ابن خلدون بانامبانجان الإسلامية الإعدادية المتكاملة. ويستند هذا إلى المسح العالمي لجودة التعليم الذي يوضح أن إندونيسيا تحتل المرتبة 72 من أصل 77 دولة. يستخدم هذا البحث الأساليب النوعية ، PISA مع تقنيات جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق. كان المستجيبون في هذه الدراسة معلمين ومديري مدرسة ابن خلدون بانامبانجان الإسلامية الإعدادية المتكاملة. تظهر نتائج هذه الدراسة ما يلي: (1) يتم تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في مدرسة ابن خلدون بانامبانجان الإسلامية الإعدادية المتكاملة من خلال الإشارة إلى مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، وهي التركيز على العملاء ، وإشراك جميع أعضاء المنظمة والتحسين المستمر ، واتخاذ القرارات القائمة على البيانات ، والعمل الجماعي ، وتمكين الموظفين ، والقيادة ، التحويلية ؛ (2) يندرج أداء مديري المدارس والمعلمين في تنفيذ التعليم الجامع في المدارس الابتدائية في الفئة المتوسطة. متوسط أداء المدير أعلى من أداء المعلم. تشمل العوامل التي تؤثر على أدائهم الكفاءة والتحفيز والالتزام والدعم والمرافق. (3) إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي على تحسين جودة أداء المعلم والمدير في مدرسة ابن خلدون بانامبانجان الإسلامية الإعدادية المتكاملة ، وهو ما يتضح من خلال تحسين جودة نتائج تعلم الطلاب ، ورضا العملاء ، وتحفيز وكفاءة المعلمين ومديري المدارس ، وكفاءة وفعالية العمليات التنظيمية ، وصورة وسمعة المؤسسات التعليمية ،

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة المتكاملة والأداء والمعلمون ومديرو المدارس

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi dimaksud sebagai pengalih-hurufan abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Keputusan Bersama menteri agama dan materi Pendidikan dan kebudayaan republik indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b//U/1987

A. Konsonan

Fenomena konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasi dengan huruf latin :

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	”	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vocal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monofong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atauharakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
..آَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
...آَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...أَ...أَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
...إَ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
...ؤَ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

D. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta^h marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta^h marbutah hidup, Ta^h marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”
2. Ta^h marbutah mati, Ta^h marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta^h marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta^h marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٱ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xi
DAFTAR ISI	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Total Quality Manajemen.....	7
1. Pengertian <i>Total Quality Manajemen</i>	10
2. Unsur - Unsur TQM	14
3. Prinsip – Prinsip TQM	16
B. Kinerja.....	19
1. Definisi Kinerja.....	19
2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	22
3. Pengertian Kinerja Guru	23
4. Pengertian Kinerja Kepala Sekolah	25
5. Indikator Kinerja Kepala Sekolah.....	27
C. Guru.....	28
1. Pengerian Guru.....	28
2. Kompetensi Guru	30
D. Kepala Sekolah.....	34
1. Pengertian Kepala Sekolah	34
2. Kompetensi Kepala Sekolah	35
E. Penelitian Terdahulu.....	39
F. Kerangka Berpikir	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Metode Penelitian.....	45
B. Waktu dan Tempat Penelitian	46
C. Instrumen Penelitian.....	47
D. Data dan Sumber Data.....	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data	52
G. Teknik Uji Keabsahan Data	54
H. Teknik Auditing	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Hasil Penelitian Secara Umum	57
1. Profil Sekolah.....	57
2. Visi dan Misi	58
3. Data Sumber Daya Manusia di SMPIT Ibnu Khaldun.....	59
4. Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal SMPIT Ibnu Khaldun	60
B. Hasil Penelitian Secara Khusus	62
1. Implementasi Total Quality Management di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan	62
2. Kinerja Guru dan Kepala Sekolah di SMPIT Ibnu Khaldun Panambangan	65
3. Dampak <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Guru dan Kepala Sekolah di SMPIT Ibnu Khaldun Panambanangan	69
C. Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. KESIMPULAN	80
B. SARAN	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85