

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin maju telah mengakibatkan penyebaran informasi yang lebih cepat dan merata. Informasi tentang mutu lembaga pendidikan dapat dengan mudah menyebar di media sosial, baik dalam bentuk ulasan, testimoni, atau rekomendasi dari orang-orang yang memiliki pengalaman dengan lembaga tersebut. Jika suatu lembaga pendidikan memiliki mutu yang baik, informasi positif tentangnya dapat dengan cepat menjadi viral di media sosial. Sebaliknya, jika lembaga tersebut memiliki mutu yang rendah, informasi negatif juga dapat menyebar dengan cepat dan berpotensi merusak reputasinya. Kondisi ini mendorong lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas atau mutu pendidikannya guna memenuhi harapan masyarakat dan menjaga reputasi yang baik.

Salah satu upaya dalam peningkatan kualitas hidup manusia diperlukan adanya pendidikan, yang memiliki tujuan agar mendewasakan manusia, membentuk perilaku, serta meningkatkan kualitas menjadi lebih baik. Pendidikan bukanlah hal yang sederhana, akan tetapi sebagai suatu system yang memiliki bermacam elemen dan saling terikat. Pendidikan merupakan suatu sistem yang fleksibel mengikuti kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan atau strategi dalam pengelolaan mutu yang berfokus pada kepuasan *stakeholders*. Pengelolaan mutu atau manajemen mutu dalam TQM dilaksanakan secara sistematis, bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan. Semua tahapan tersebut dilaksanakan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan mutu yang tinggi. TQM ini dilaksanakan dengan landasan filosofis yakni sebagai suatu perangkat atau alat untuk meningkatkan mutu dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau stakeholder. konsep *Total Quality Management* (TQM) sangat relevan dan diperlukan dalam lembaga pendidikan. Layanan pendidikan di lembaga tersebut haruslah berfokus pada kebutuhan dan

kepuasan pengguna atau "*user*" utama, yaitu peserta didik dan orang tua mereka.

Lembaga Taman Pendidikan Al Qur'an (TPQ) selama ini masih dianggap sebagai lembaga pendidikan yang manajemennya masih terbelakang. Hal itu dibuktikan pada saat observasi lapangan dan melalui wawancara dengan Dewan Guru yang ada di Lembaga TPQ pada Hari Sabtu tanggal 24 Juni 2023 terkait pengadministrasian yang masih kurang rapih. Lembaga TPQ tersebut manajemennya dianggap masih tradisional dan tak tersentuh manajemen modern. Meskipun demikian, namun Lembaga TPQ tersebut banyak diminati oleh Masyarakat. setiap tahunnya mengalami kenaikan jumlah siswa. Berdasarkan hasil wawancara juga bahwa jumlah siswa terdapat kisaran 100 lebih.

TPQ An Nuroniyyah dan TPQ Assalafiyah Desa Kalianyar Kecamatan Krangkeng memiliki potensi untuk menjadi oase di tengah pesimisme terhadap mutu lembaga nonformal. Lulusannya yang mahir dalam membaca Al-Quran, Pendaftar yang banyak dan antusiasme wali murid untuk menitipkan anaknya menjadi penanda bagusnya kualitas lembaga ini.

Dari latar belakang tersebut, penulis perlu untuk menganalisis tentang Penerapan Manajemen Mutu Total di Taman Pendidikan Al-quran An-Nuroniyyah dan Taman Pendidikan Al-Quran Assalafiyah Desa Kalianyar Kecamatan Krangkeng Kabupaten Indramayu.

B. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Manajemen pada Taman Pendidikan Al-Quran masih dianggap Konservatif
2. Manajemen TPQ An Nuroniyyah dan TPQ Assalafiyah dapat dikategorikan baik sebab menerapkan TQM di dukung data di lapangan melakukan perbaikan terus-menerus dan komitmen dalam hal peningkatan mutu
3. TPQ An Nuroniyyah dan TPQ Assalafiyah berfokus pada kepuasan pelanggan ditunjang banyak peminat dari calon siswa maupun orang tua

yang akan mempercayakan putra dan putrinya sebagai tempat pendidikan yang terbaik dan mempunyai kualitas unggul di tingkat TPQ.

C. Fokus Masalah

Penelitian ini menitikberatkan pada permasalahan implementasi *Total Quality Management* (TQM). Dalam rangka menghindari pembahasan yang meluas, maka peneliti membatasi permasalahan tersebut meliputi:

1. Penerapan Manajemen Mutu total yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penjaminan mutu yang fokus pada pelanggan dan perbaikan berkesinambungan
2. Taman Pendidikan Al-quran yang menjadi sasaran yaitu TPQ An Nuroniyah dan TPQ Assalafiyah Desa Kalianyar Kecamatan Krangkeng

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Gambaran Keberhasilan Penerapan Manajemen Mutu Total di TPQ An Nuroniyah dan TPQ Assalafiyah?
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Mutu Total di TPQ An Nuroniyah dan Assalafiyah?
3. Bagaimana Strategi untuk menghadapi hambatan dalam Penerapan Manajemen Mutu Total di TPQ An Nuroniyah dan TPQ Assalafiyah?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menggambarkan Penerapan Manajemen Mutu Total di TPQ An Nuroniyah dan TPQ Assalafiyah
2. Untuk merefleksikan Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Menerapkan Manajemen Mutu Total di TPQ An Nuroniyah dan TPQ Assalafiyah
3. Untuk mentransformasikan bagaimana Strategi untuk menghadapi hambatan-hambatan dalam menerapkan Manajemen Mutu Total di TPQ An Nuroniyah dan TPQ Assalafiyah

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori yang telah ada dan temuan-temuan penelitian sebelumnya, serta dapat memberikan motivasi dan dasar pijakan untuk penelitian sejenis pada masa yang akan datang dalam lingkup masalah yang lebih kompleks
2. Secara praktis, dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada instansi pendidikan sebagai berikut:
 - a. TPQ An Nuroniyyah: bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang implementasi manajemen mutu Total
 - b. TPQ Assalafiyah: bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang implementasi manajemen mutu Total
3. Peneliti; Hasil penelitian ini tentunya sangat berguna bagi peneliti dalam meningkatkan kualitas hasil pembelajaran Al-Qur'an dengan menerapkan manajemen mutu pendidikan Al-Qur'an