

BAB II

MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU GURU DI SEKOLAH ALAM AULIYA KENDAL

A. Deskripsi Teori

1. Manajemen Mutu

a. Konsep dan Pengertian Manajemen Mutu

Mutu adalah sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri.¹*Total Quality Manajemen* adalah perencanaan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk:

- 1) Memerbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi.
- 2) Memerbaiki semua proses penting dalam organisasi,
- 3) Memerbaiki upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan diwaktu yang akan datang.²

Garvin mengemukakan bahwa sebagai suatu konsep sudah lama dikenal tetapi kemunculannya sebagai fungsi manajemen baru terjadi akhir-akhir ini. Garvin membagi pendekatan modern terhadap mutu kedalam

¹Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2011), hlm. 73

²Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: ANDI, 2004), hlm. 1

empat era mutu, yaitu inspeksi, pengendalian mutu secara statistik, jaminan mutu dan manajemen mutu strategik.

1) Inspeksi

Pendekatan ini mulai diterapkan pada permulaan abad ke-19. Pengendalian mutu mencakup beberapa model yang seragam dari suatu produk untuk mengukur kinerja sesungguhnya. Inspeksi terhadap output dilakukan langsung melalui bantuan alat tertentu yang dirancang untuk mengukur output fisik dibandingkan dengan standar yang seragam. Sejak awal abad ke-20, kegiatan inspeksi dikaitkan secara lebih formal dengan pengendalian mutu dan mutu itu sendiri dapat dipandang sebagai fungsi manajemen yang berbeda.

2) Pengendalian mutu secara statistik

Pengendalian mutu secara statistik ini beranggapan bahwa variabilitas merupakan suatu fakta dalam industry yang dapat dipahami dengan menggunakan prinsip probabilitas dan statistik. Kontribusi utamanya ialah bagan pengendalian proses untuk merencanakan nilai produksi guna menentukan apakah nilai tersebut masuk dalam rentang yang dikehendaki.

3) Jaminan mutu

Ada empat konsep baru yang berkaitan dengan jaminan mutu, yaitu biaya mutu, pengendalian mutu terpadu atau *Total Quality Control*, *reliability engineering*, dan *zero defect*. Pengendalian mutu harus dimulai dari perancangan produk dan berakhir jika produk telah sampai ke tangan pelanggan yang puas.

4) Manajemen mutu strategik

Konsep ini menuntut kepada semua pihak dalam suatu institusi untuk mengolah mutu secara strategis. Dengan kata lain bagaimana suatu institusi, baik perusahaan maupun institusi pendidikan mampu melakukan langkah-langkah strategis dalam mengendalikan mutu dan menjamin mutu produk atau lulusan lembaga pendidikan untuk memuaskan para pihak yang berkepentingan atau para stakeholders.³

Mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Mutu dianggap sebagai suatu hal yang membingungkan dan sulit untuk diukur. Mutu dalam pandangan seseorang terkadang bertentangan dengan mutu dalam pandangan orang lain.⁴ Urgensi mutu dapat dilihat dalam dua

³Abdul Hadis & Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 92-

⁴Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 29

perspektif, yaitu manajemen operasional dan pemasaran. Dari perspektif manajemen operasional, mutu produk merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing suatu produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Dari perspektif pemasaran mutu produk ialah salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran., yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pasar perusahaan.

Masalah mutu produk, baik berupa barang dan jasa bagi perusahaan atau industri dan mutu lulusan bagi lembaga pendidikan menjadi satu hal yang sangat penting. Suatu produk dan lulusan yang bermutu, memungkinkan para pengguna produk dan lulusan dari lembaga pendidikan dapat memperoleh kepuasan. Jika pengguna puas, mereka akan setia menggunakan produk dan lulusan lembaga pendidikan tersebut. Jika para konsumen dari produk dan lulusan institusi pendidikan semakin setia, suatu lembaga pendidikan akan menjadi komparatif dan kompetitif untuk eksis dan solid dalam

berproduksi dalam menyelenggarakan proses pendidikan bagi institusi pendidikan.⁵

Beberapa pandangan Juran tentang mutu adalah :

- 1) Meraih mutu merupakan proses yang tidak mengenal akhir.
- 2) Perbaikan mutu merupakan proses berkesinambungan, bukan program sekali jalan.
- 3) Mutu memerlukan kepemimpinan dari anggota dewan sekolah dan administrator.
- 4) Setiap orang di sekolah mesti mendapatkan pelatihan. Inti dari pemikiran tersebut adalah bahwa membangun mutu sebagai prinsip dasar bagi pendidikan sekolah, strategi dan filosofinya sama seperti yang terbukti sudah berhasil dijalankan dalam bidang lain.⁶

Pada konteks pendidikan, pengertian mutu mengacu pada masukan, proses, keluaran dan dampaknya. Mutu masukan dapat dilihat dari berbagai sisi. Pertama, kondisi baik atau tidaknya masukan sumber daya manusia seperti kepala sekolah, guru, staf tata usaha, dan siswa. Kedua, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan material berupa alat peraga, buku-buku kurikulum, prasarana dan sarana sekolah. Ketiga,

⁵Abdul Hadis & Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 86-87

⁶ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 9

memenuhi atau tidaknya kriteria masukan yang berupa alat lunak, seperti peraturan struktur organisasi, deskripsi kerja, dan struktur organisasi. Keempat, mutu masukan yang bersifat harapan dan kebutuhan seperti visi, motivasi, ketekunan dan cita-cita.⁷

Adapun sejarah singkat perkembangan manajemen mutu terpadu atau TQM ialah berbasis pada evolusi gerakan Total Quality oleh bapak manajemen Lillian F.W Taylor tahun 1920-an. Aspek penting fundamental dari manajemen ilmiah ialah pemisahan antara perencanaan dan pelaksanaan.

Meskipun pembagian tugas yang telah menimbulkan peningkatan besar produktivitas, konsep pembagian tugas tersebut telah menyisihkan konsep lama tentang keahlian atau ketrampilan, dimana individu yang sangat terampil melakukan semua pekerjaan yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk bermutu.⁸

Manajemen mutu dikembangkan pertama kali dalam industri pabrikan, para manajer berupaya menyediakan produk-produk bagi para pelanggan berdasarkan spesifikasi yang telah ditentukan lebih dahulu. Manajemen mutu terpadu secara cepat menjadi

⁷Sudarwan Danim, *Agenda Pembaharuan Sistem Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 53

⁸Abdul Hadis & Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 94

falsafah bisnis tahun 1990-an, dimana tidak hanya menekan biaya, tetapi perbaikan kinerja, memperbaiki pemikiran dan konsep baru untuk berdaya saing. Manajemen mutu terpadu kadang terlihat membingungkan karena berbagai jargon dan kesulitan yang timbul dari bagaimana memperoleh bukti jelas yang dapat menunjukkan adanya manfaat dari penerapan program pengembangan perbaikan mutu yang terus menerus.⁹

Uraian tentang manajemen mutu dalam pendidikan diharapkan dapat diterapkan dalam lembaga pendidikan. Melalui penerapan TQM dalam pendidikan, diharapkan keterpurukan mutu pendidikan di Indonesia dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia (peserta didik dan guru).

Dengan demikian lembaga pendidikan akan meningkatkan mutu masing-masing yaitu dengan melalui kerjasama tim diantara semua staf sekolah, pimpinan sekolah dan pihak lainnya yang akan memperbaiki mutu secara terus menerus.

b. Tujuan Manajemen Mutu

⁹ Suranto, *Manajemen Mutu dalam Pendidikan*, (Semarang: CV.GhyasPutra,2009), hlm.10-11

Pendidikan adalah tentang pembelajaran masyarakat. Jika TQM bertujuan untuk memiliki relevansi dalam pendidikan, maka ia harus memberikan penekanan pada mutu pelajar. Itu tidak akan terwujud jika TQM tidak memberi kontribusi yang substansial bagi mutu dalam pendidikan. Institusi pendidikan yang menggunakan prosedur mutu terpadu harus menangkap secara serius isu-isu tentang gaya dan kebutuhan pembelajaran untuk menciptakan strategi individualisasi dan diferensiasi dalam pembelajaran.¹⁰

Total Quality manajemen berarti penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan, menurut pemikiran keistimewaan untuk :

- 1) Memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan pada organisasi
- 2) Memperbaiki seluruh proses penting dalam organisasi, dan
- 3) Memperbaiki upaya guna memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan waktu yang akan datang.¹¹

Tujuan dari manajemen mutu tidak lain untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dan perbaikan terhadap lembaga pendidikan tersebut. secara

¹⁰Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 86

¹¹Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, hlm. 53

keseluruhan, tujuan dari manajemen mutu yaitu melakukan perbaikan terhadap keseluruhan yang ada pada lembaga pendidikan, mulai dari sarana prasarana, siswa, guru serta bahan penunjang dalam peningkatan sebuah mutu yang dilakukan secara terus menerus untuk mendapatkan suatu mutu terpadu dan mutu yang baik.

c. Prinsip Manajemen Mutu

Terdiri dari tiga komponen utama dalam manajemen :

- 1) Apa yang di-*manaje* (dibina). Yang dibina dalam hal ini adalah sistem organisasi: kelompok kerja, lembaga pendidikan, bagian organisasi dan sebagainya
- 2) Siapa yang me-*manaje* (membina), dalam hal ini adalah pimpinan dan manajer puncak.
- 3) Dengan apa me-*manaje* yaitu dengan system pengukuran performance.¹²

Hakikat mutu dalam pendidikan untuk mengembangkan budaya mutu disekolah, terdapat 14 prinsip yang harus di terapkan, diantaranya:

- 1) Menciptakan konsistensi tujuan
- 2) Mengadopsi filosofi mutu total
- 3) Mengurangi kebutuhan pengujian
- 4) Menilai bisnis sekolah dengan cara baru

¹²Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, hlm. 29

- 5) Memperbaiki mutu dan produktivitas serta mengurangi biaya
- 6) Belajar sepanjang hayat
- 7) Kepemimpinan dalam pendidikan
- 8) Mengeliminasi rasa takut
- 9) Mengeliminasi hambatan keberhasilan
- 10) Menciptakan budaya mutu
- 11) Perbaiki proses
- 12) Membantu siswa berhasil
- 13) Komitmen
- 14) Tanggungjawab.¹³

Penerapan TQM dalam pendidikan tidak lepas dari prinsip dan komponen-komponen yang harus dipenuhi untuk menciptakan sebuah mutu yang baik dalam lembaga pendidikan tersebut. Prinsip dan komponen merupakan sebuah pedoman yang harus diterapkan dan dilaksanakan mulai dari sebuah perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi serta berprinsip melakukan perbaikan secara terus menerus untuk mencapai lembaga pendidikan yang bermutu.

d. Karakteristik Manajemen Mutu

Untuk memperbaiki mutu suatu produk atau jasa, harus mempunyai pengertian yang jelas mengenai karakteristik mutu yang menjadi kepentingannya.

¹³ Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, hlm. 85

Beberapa contoh karakteristik mutu adalah sebagai berikut:

- 1) Performance : karakteristik kerja pokok.
- 2) Timeliness: terjadi pada suatu waktu yang wajar
- 3) Reliability: panjangnya waktu kerja
- 4) Durability: panjangnya waktu sebelum perlu penggantian atau reoperasi
- 5) Aesthethis: karakteristik yang berkaitan dengan panca indera
- 6) Personal interface: hubungan antar manusia
- 7) Perception: ukuran atau kesimpulan tindak yang langsung mengenai dimensi atau reputasi
- 8) Ease of use: bebas dari kesukaran penggunaan
- 9) Features: ciri-ciri khusus
- 10) Conformance to specification: karakteristik kerja produk tersebut sesuai standar yang ditentukan
- 11) Consistency: sepanjang waktu, sama dan tetap konstan
- 12) Uniformity: identic, tanpa variasi
- 13) Serviceability: penyelesaian persoalan dan penanganan keluhan
- 14) Accuracy: benarnya suatu kuantitas atau pernyataan.¹⁴

Untuk dapat menganalisis karakteristik mutu yang terdapat dalam sebuah manajemen mutu, dapat

¹⁴Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, hlm. 52

menggunakan mutu yang dipersepsikan dalam kompetitif merebut pelanggan atau sumberdaya manusia. Perspektif mutu tersebut adalah pendekatan yang digunakan mewujudkan suatu lembaga yang bermutu.

e. Standar Mutu

Suatu lembaga pendidikan harus menentukan dan merumuskan standar mutunya melalui analisis sistematis terhadap komponen-komponen system penyelenggaraan pendidikan yang mencakup masukan, proses, keluaran, dan dampak. Komponen standar mutu ini dapat didasarkan pada PP Nomor 19 Tahun 2005, kriteria BAN-PT, ISO 900:2000.

Standar adalah tolak ukur yang harus dipenuhi dalam sebuah institusi untuk digunakan sebagai dasar dalam merancang, melaksanakan, memonitor dan menilai mutu kinerja, kadaan, dan perangkat kependidikan, serta untuk menentukan peringkat mutu daam suatu lembaga pendidikan.¹⁵

Implementasi manajemen mutu merupakan proses yang dirancang untuk membantu mengimplementasikan mutu di sekolah. Implementasi menunjukkan prosedur tahap demi tahap dalam mengimplementasikan mutu di setiap organisasi pendidikan. Terdapat langkah-langkah

¹⁵Buchari Alma, *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, hlm. 78

yang akan mengembangkan standar mutu untuk sekolah atau wilayah. Masalah terbesar para pendidik adalah mendapatkan dukungan kostumer internal dan eksternal untuk menjalankan proses yang mesti dijalani. Untuk mencapainya, ada 5 standar yang harus dimiliki, diantaranya:

- 1) Kepercayaan meningkat
- 2) Keterbukaan meningkat
- 3) Mutu kinerja
- 4) Komitmen
- 5) Perbaikan berkelanjutan.¹⁶

Lembaga pendidikan harus menentukan standar dalam mencapai mutunya. Mutu pendidikan dilembaga pendidikan, selain dari 5 standar yang harus dimiliki juga harus merujuk pada delapan standar nasional pendidikan yang meliputi standar isi, standar proses, kompetensi lulusan, kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan dan penilaian pendidikan (PP RI No. 19 tahun 2005). Serta dilakukan evaluasi untuk mengukur mutu sesuai dengan standar pendidikan nasional tersebut.

2. Mutu Guru

a. Pengertian Mutu Guru

¹⁶ Jerome S Arcaro, *Pendidikan Berbasisi Mutu*, hlm. 97

Menurut Drs. H.A. Ametembun, guru adalah semua orang yang berwenang dan bertanggungjawab terhadap pendidikan murid, baik secara individual ataupun klasik, baik di sekolah maupun di luar sekolah.¹⁷ Pengertian dan definisi guru adalah unsur penting di dalam keseluruhan sistem pendidikan. Karena itu peranan dan kedudukan guru demi meningkatkan mutu dan kualitas anak didik harus diperhitungkan dengan sungguh-sungguh. Pengertian dan definisi guru bukan hanya sebatas pegawai yang hanya melakukan tugas tanpa ada rasa tanggungjawab terhadap disiplin ilmu yang dipikulnya. Di dalam pendidikan, guru mempunyai tiga tugas pokok yang bisa dilaksanakan yaitu tugas profesional, tugas kemasyarakatan dan tugas manusiawi.

Bila melihat jauh kearah sub-sistem yang selalu menjadi kendala dan sekaligus menjadi penentu berhasil tidaknya pendidikan, maka simbol “guru” selalu muncul ke permukaan yang menjadi topik diskusi, seminar, dan pertemuan lainnya yang selalu actual dibahas lantaran permasalahan yang dihadapi tenaga edukatif itu tidak pernah selesai.¹⁸ Guru bagi siswa adalah resi spiritual yang mengenyangkan diri dengan ilmu. Guru adalah

¹⁷Akmal Hawi, *Kompetensi Guru Pendidikan Agama Islam*, hlm. 9

¹⁸ Ahmad Barizi & Muhammad Idris, *Menjadi Guru Unggul*, (Jogjakarta: AR_RUZZ Media Group. 2009), hlm. 129

pribadi yang mengagungkan akhlak siswanya. Guru adalah pribadi penuh cinta terhadap anak didiknya. Guru memang menempati kedudukan yang terhormat di masyarakat, kewibaaanlah yang menyebabkan guru dihormati dan diterima.¹⁹

Karakteristik mutu jasa lebih sulit untuk didefinisikan dari pada mendefinisikan mutu produk, karena karakteristik mutu jasa mencakup beberapa elemen subyek yang penting. Mutu jasa yang jelek, di satu sisi biasanya secara langsung dinisbatkan pada kelakuan atau sifat pekerja. Mereka berkelakuan dan bersikap sedemikian rupa disebabkan oleh kurangnya perhatian atau kesopanan. Ketidak-acuhan atau kurangnya pelatihan atau perhatian, kerap kali merupakan alasan utama yang menyebabkan terjadinya kerusakan jasa. Karakteristik sikap dan mutu jasa harus dimunculkan dalam pikiran ketika mendiskusikan mutu pendidikan.

Jasa diberi secara langsung oleh orang untuk orang. Ada hubungan yang dekat antara pelanggan dan orang yang memberikan jasa. Mutu jasa ditentukan oleh keduanya, oleh orang yang memberi dan menerima jasa.

¹⁹Akmal Hawi, *Kompetensi Guru Pendidikan Agama Islam*, hlm. 11

Jasa harus diberikan tepat waktu dan ini sama pentingnya dengan spesifikasi fisik jasa.²⁰

Menurut Prof. Dr. Zakiah Daradjat, menjadi guru harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu: a) Taqwa Kepada Allah Swt, b) berilmu, c) sehat jasmani, dan d) berkelakuan baik.

Sebagai tambahan adalah untuk menjadikan *Output* yang siap pakai, maka lebih diutamakan adalah mutu guru, pemerintah dalam hal ini Depdiknas, tidak perlu lagi menyibukkan diri dengan urusan-urusan yang sebenarnya bisa dinomor sepuluhkan, seperti KBK, MBS, semuanya itu akan sia-sia belaka dan tidak akan membuahkan hasil nyata tanpa guru bermutu.²¹

Mutu merupakan interaksi awal yang mewarnai pandangan pelanggan tentang keseluruhan organisasi, dan kemudian organisasi harus menemukan cara untuk memotivasi pekerja garis depan agar selalu menyampaikan hal yang terbaik kepada pelanggan. Tujuan analisis mutu adalah lebih tepat digunakan untuk melihat pendidikan sebagai sebuah industri jasa dari pada sebagai sebuah proses produksi. Pandangan semacam ini

64 ²⁰Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 63-

²¹Akmal Hawi, *Kompetensi Guru Pendidikan Agama Islam*, hlm. 11

sangat dibutuhkan institusi untuk mendefinisikan jasa dan standar yang akan mereka berikan.²²

Guru merupakan tenaga profesional sebagai penentu mutu dalam pendidikan. Seorang guru harus memiliki ketrampilan manajemen dan mampu mengembangkan dalam proses pembelajaran dengan siswa. Selain itu, guru juga harus memiliki profesi terdidik dan terlatih secara akademik dan profesional serta mendapatkan pengakuan dari diknas.

Dikatakan guru bermutu yaitu guru yang dapat mencetak dan menjadikan peserta didik sesuai dengan yang diharapkan oleh lembaga pendidikan tersebut. Dengan melakukan pembelajaran terhadap siswa dan control mutu yang dilakukan oleh guru ini dapat meningkatkan pendidikan nasional.

b. Kompetensi Guru

Kompetensi merupakan kemampuan dan kewenangan guru dalam melakukan profesi keguruannya. Kompetensi juga mengacu pada kemampuan melaksanakan sesuatu yang diperoleh melalui pendidikan.²³

Peningkatan profesionalisme dan mutu kinerja staf di suatu organisasi seperti sekolah, merupakan upaya

²²Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 65

²³Akmal Hawi, *Kompetensi Guru Pendidikan Agama Islam*, hlm. 4

peningkatan mutu Sumberdaya manusia dalam organisasi sekolah tersebut. Melalui peningkatan profesionalisme dan kinerja guru dalam merencanakan, melaksanakan, menilai proses dan hasil pembelajaran di kelas akan meningkat. Kondisi akan berkaitan dan berpengaruh terhadap peningkatan mutu pendidikan di tingkat institusi, regional, dan nasional.

Menurut Sudjana (1989) terdapat sepuluh kompetensi yang harus dikuasai dan diterapkan oleh guru professional dalam pembelajaran siswa atau peserta didik di kelas yang mencakup: (1) menguasai bahan atau materi pelajaran, (2) menelora program belajar mengajar, (3) mengelola kelas, (4) menggunakan media atau sumber belajar, (5) menguasai landasan pendidikan, (6) mengelola interaksi belajar mengajar, (7) menilai prestasi belajar siswa, (8) mengenal fungsi dan layanan bimbingan dan konseling, (9) mengenal dan menyelenggarakan administrasi sekolah, (10) memahami dan menafsirkan hasil penelitian guna keperluan pengajaran.²⁴

Deskripsi tentang kesepuluh kompetensi guru tersebut di atas telah mengalami penyederhanaan dan penyempurnaan, yaitu menjadi empat kompetensi utama yang harus dikuasai oleh para guru, yaitu meliputi:

²⁴Abdul Hadis & Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 19-

kompetensi pedagogik, sosial, kepribadian, dan professional (UURI No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen).

- 1) Kompetensi pedagogik ialah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik yang memenuhi kaidah-kaidah pedagogik. Seperti memahami peserta didik, gaya belajar, memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik, merancang, melaksanakan dan mengevaluasi pembelajaran.
- 2) Kompetensi kepribadian ialah kompetensi yang harus dimiliki oleh guru berkenaan dengan pribadi yang arif, berakhlak mulia, dan menjadi teladan bagi peserta didik.²⁵ Adapun kemampuan pribadi guru dalam proses belajar mengajar secara rinci sebagai berikut:
 - a) Kemantapan integritas pribadi
 - b) Peka terhadap perubahan dan pembaharuan
 - c) Berpikir alternative
 - d) Adil, jujur, objektif
 - e) Berdisiplin dalam melaksanakan tugas
 - f) Ulet dan tekun bekerja
 - g) Berusaha memperoleh hasil kerja yang sebaik-baiknya

²⁵Abdul Hadis & Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 27

- h) Simpatik, lues, bijaksana, sederhana dalam bertindak
 - i) Bersifat terbuka
 - j) Kreatif
 - k) Berwibawa.²⁶
- 3) Kompetensi sosial ialah kemampuan guru dalam berkomunikasi dan berinteraksi sosial dengan semua pihak termasuk peserta didik, orang tua peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, dan masyarakat.
- 4) Kompetensi professional ialah kemampuan guru dalam menunjukkan keahliannya sebagai guru professional. Seperti menguasai bidang studi, menguasai struktur dan materi dalam kurikulum, dan menguasai teknologi komunikasi dan informasi dalam pembelajaran.²⁷

Guru yang professional dan bermutu harus memiliki beberapa kompetensi diantaranya yang telah disebutkan diatas. Apabila guru belum dapat memiliki kompetensi tersebut, maka guru belum dapat dikatakan sebagai guru professional atau guru bermutu. Karena dengan kompetensi tersebut seorang guru dalam

²⁶Akmal Hawi, *Kompetensi Guru Pendidikan Agama Islam*, hlm. 60-61

²⁷Abdul Hadis & Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 21-22

mengembangkan keahlian dalam dirinya dan perannya sebagai guru dalam penentu mutu pendidikan.

c. Karakteristik Guru Bermutu

Guru sebagai pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi para pendidik di jenjang pendidikan tinggi (UU RI No. 20 th 2003 Bab XI pasal 39 tentang sistem pendidikan nasional). Oleh karena itu guru wajib mengembangkan kemampuan profesionalnya agar dapat meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugasnya.²⁸ Menurut Muhaimin, bergantung pada profesionalitas dan etos kerja yang dibangunnya karena eksistensi guru dalam perspektif kependidikan islam adalah orang yang memiliki karakteristik-karakteristik sebagai berikut: (1) komitmen terhadap profesionalitas, mutu proses dan hasil kerja, melekat pada dirinya sikap dedikatif dan perbaikan yang terus menerus. (2) menguasai ilmu dan mampu mengembangkannya serta menjelaskan fungsinya dalam kehidupan, baik secara teoritis maupun praktis

²⁸Abdul Hadis & Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 4

(pengalihan ilmu pengetahuan, internalisasi, dan implementasi). (3) mendidik dan menyiapkan peserta didik agar mampu berkreasi, mengatur, dan memelihara kreasi itu bagi kemanfaatan diri, masyarakat, dan alam sekitarnya. (4) mampu menjadikan dirinya sebagai model, pusat anutan teladan, dan konsultan bagi peserta didik, dan (5) mampu bertanggungjawab dalam membangun peradaban di masa depan.²⁹

Selain guru harus memiliki kriteria tersebut, guru juga harus berkualifikasi akademik minimum dan sertifikasi sesuai dengan jenjang kewenangan mengajar (UURI No.20 2003 pasal 42 dan PPRI No. 19 th 2005 bab VI pasal 28). Ratih mengemukakan bahwa untuk menjadi guru yang profesional, ada beberapa kemampuan yang harus dimiliki oleh guru, yaitu: (1) *Explaining informing, showing how, initiating, directing, administering*, (2) *Unifying the group*, (3) *Giving Scurity*, (4) *Clarifying Attitudes, belief, problems*, (5) *Diagnosing learning problems*, (6) *Making Curriculum materials*, (7) *Evaluating, recording, reporting*, (8) *Enrichment community activities*, (9) *Organizing and arranging classroom*, (10) *Participating in school activities*.³⁰

²⁹Ahmad Barizi & Muhammad Idris, *Menjadi Guru Unggul*, hlm. 135

³⁰Abdul Hadis & Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 6-7

Secara profesional, tenaga pendidik dan kependidikan harus memiliki kompetensi yang disyaratkan baik oleh peraturan pemerintah maupun kebutuhan masyarakat antara lain:

- 1) Pendidik harus memiliki kualifikasi minimum dan sertifikasi sesuai dengan jenjang kewenangan mengajar, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.
- 2) Pendidik untuk pendidikan formal pada jenjang pendidikan usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi dihasilkan oleh perguruan tinggi yang terakreditasi.³¹

Guru yang bermutu dapat menjadikan peserta didik menjadi output yang berguna. Untuk meningkatkan mutu guru, maka diperlukan persyaratan yang lain untuk menjadi guru bermutu yaitu:

- 1) Harus memiliki sifat Rabbani
- 2) Menyempurnakan sifat Rabbani dengan ikhlas
- 3) Memiliki rasa sabar
- 4) Memiliki kejujuran dengan menerangkan apa yang diajarkan dalam kehidupan pribadi
- 5) Meningkatkan wawasan dan pengetahuan dan kajian

³¹ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, hlm. 233

- 6) Menguasai variasi serta metode mengajar
- 7) Mampu bersikap tegas dan meletakkan sesuatu sesuai dengan tempatnya, sehingga ia akan mampu mengontrol diri dan siswanya.
- 8) Memahami dan menguasai psikologi anak
- 9) Mampu menguasai fenomena kehidupan
- 10) Dituntut memiliki sifat adil terhadap peserta didik.³²

Guru merupakan seseorang yang memberikan pengajaran terhadap siswa untuk membentuk akhlak dan membentuk kepribadian siswa menjadi anak yang berakhlak dan berkelakuan baik. Sebelum mencetak siswa yang berakhlak baik dan sesuai yang diharapkan, seorang guru harus memiliki kriteria dan karakter yang ada pada dirinya. salah satunya karakteristik yang harus dimiliki seorang guru yaitu kepribadian guru. suatu kepribadian yang dimiliki oleh guru mulai dari penampilan, tindakan, ucapan dan proses pembelajaran akan menentukan seorang guru dapat menentukan siswa yang diharapkannya dan yang dimana dari kepribadian tersebut akan ditiru dan menentukan pembelajaran siswa.

3. Manajemen Peningkatan Mutu Guru

a. Pengertian Manajemen Peningkatan Mutu

Peningkatan mutu dalam dunia pendidikan perlu menerapkan *Total Quality Management*. TQM tidak hanya

³²Akmal Hawi, *Kompetensi Guru Pendidikan Agama Islam*, hlm. 12

mengatasi problem pendidikan, tetapi sekaligus sebagai model yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan. Penerapan TQM dalam dunia pendidikan mengutamakan pencapaian harapan pelanggan melalui upaya terus menerus, pembagian tanggungjawab dalam rangka mengurangi pelajar yang *drop out*, tidak naik kelas dan tidak lulus.³³

TQM adalah suatu keinginan untuk selalu mencoba mengerjakan segala sesuatu dengan “selalu baik sejak awal”. Kata *Total* (Terpadu) dalam TQM menegaskan bahwa setiap orang yang berada di dalam organisasi harus terlibat dalam upaya melakukan peningkatan secara terus menerus. Kata *Manajemen* dalam TQM berlaku bagi setiap orang, sebab setiap orang dalam sebuah institusi, apapun status, posisi atau peranannya, adalah manajer bagi tanggungjawabnya masing-masing. TQM biasanya digunakan untuk mendeskripsikan dua gagasan yang sedikit berbeda namun saling berkaitan. Pertama adalah filosofi perbaikan secara terus menerus. Kedua, untuk mendiskripsikan alat-alat dan teknik-teknik yang akan digunakan untuk membawa peningkatan mutu.³⁴

³³ Umi Hanik, *Implementasi TQM dalam peningkatan kualitas pendidikan*, (Semarang: RaSAIL Media Group, 2011), hlm. 48

³⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 74-

Melaksanakan Total Quality Management dalam organisasi berarti mengadakan perubahan mendasar dalam organisasi. Agar supaya perubahan untuk perbaikan tersebut terjadi, perlu ada persyaratan yang meliputi faktor-faktor:

- 1) Pandangan jauh kedepan (vision) pimpinan ,
- 2) Kecakapan instrinsik dikalangan anggota organisasi
- 3) Insentif fisik dan psikologik yang diterapkan
- 4) Sumber-daya yang tersedia memadai
- 5) Rencana tindak yang “feasible”

Kurang terpenuhi satu faktor tersebut, perubahan yan diharapkan, sukar atau tidak akan terjadi.³⁵

Untuk mendukung upaya peningkatan mutu, diperlukan langkah-langkah kebijakan, dinataranya:

- 1) Merumuskan misi, yang meliputi rumusan maksud, filosofi dan tujuan
- 2) Mengembangkan profil yang mencerminkan kondisi intern dan kapabilitas
- 3) Menilai lingkungan ekstern, meliputi pesaing dan faktor-faktor kontekstual umum
- 4) Menganalisis opsi perusahaan dengan mencocokkan sumber dayanya dengan lingkungan eksternal
- 5) Mengidentifikasi opsi yang paling dikehendaki dengan mengevaluasi setiap opsi

³⁵Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, hlm. 61

- 6) Memilih seperangkat sasaran jangka panjang dan strategi umum yang diharapkan dapat mencapai pilihan yang paling dikehendaki.
- 7) Mengembangkan sasaran tahunan dan strategi jangka panjang yang sesuai dengan sasaran dan strategi yang dipilih.
- 8) Mengimplementasikan strategi yang dipilih dengan cara mengalokasikan sumberdaya anggaran yang menekankan pada kesesuaian antara tugas, SDM, struktur, teknologi dan sistem imbalan.
- 9) Mengevaluasi keberhasilan proses strategi sebagai masukan bagi pengambil keputusan yang akan datang.³⁶

b. Komponen strategi peningkatan mutu

Organisasi yang menggunakan manajemen strategi cenderung berkinerja lebih baik. Kerangka kerja *strategic management* terdiri atas empat komponen utama yaitu: *strategic planning*, *organization structure*, *strategic control*, dan *resource requirement* merupakan suatu proses dalam mengelola keempat komponen tersebut.³⁷

Dari keempat komponen yang harus dikelola tersebut aktifitas kuncinya terletak pada *Strategic*

³⁶Dedi Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan berdaya Saing*, (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2012), hlm. 238-239

³⁷E. mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesiaonal*, (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2004), hlm. 220

Planning. Pada fase ini dilakukan analisis terhadap tantangan dan peluang eksternal, serta kekuatan dan kelemahan internal organisasi, atau lebih populer dengan sebutan analisis SWOT. *Strategic management* berfungsi untuk gerakan operasi internal organisasi berupa alokasi sumber daya manusia, fisik dan keuangan untuk mencapai interaksi optimal dengan lingkungan eksternalnya.³⁸

Manajemen mutu strategis adalah sebuah proses tiga bagian yang didasarkan pada staf pada tingkat berbeda yang memberi kontribusi unik terhadap peningkatan mutu. Manajemen senior memiliki pandangan strategis tentang organisasi, manajer menengah memiliki pandangan operasional tentang mutu dan para karyawan memiliki tanggungjawab terhadap kontrol mutu. John Miller dan rekan-rekannya di Consultant at Work berpendapat bahwa manajer senior (Rektor, kepala sekolah) perlu menggunakan manajemen mutu strategis dengan cara menemukan dan menyusun visi, prioritas, dan kebijakan institusi pendidikan. Manajer menengah (para tenaga kependidikan) bertanggungjawab terhadap jaminan mutu, dengan melibatkan diri dalam koordinasi informasi dalam tim penyusun mata pelajaran dan secara sistematis memeriksa efektifitasnya serta menyampaikan hasil pemeriksaan tersebut kepada tim

³⁸E. mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesiaonal*, hlm. 220

penyusun dan manajemen senior. Kontrol mutu dilakukan oleh para staf, guru yang beroperasi dalam tim penyusun mata pelajaran yang mendesain karakteristik dan standar program studi. Dengan demikian mereka dapat memenuhi kebutuhan para pelajar.

Peningkatan mutu hanya akan berarti ketika diaplikasikan secara praktis, dan aplikasi tersebut merupakan variasi dari tahap itu sendiri. Semua bentuk peningkatan mutu harus dilakukan dengan cara tahap demi tahap dan tidak dengan cara lain.³⁹

Terdapat beberapa komponen dalam peningkatan sebuah mutu, yang paling utama dalam komponen tersebut adalah strategi atau perencanaan strategi. Strategi disini berfungsi sebagai komponen yang terpenting. Karena suatu strategi atau cara untuk meningkatkan sebuah mutu sangat dibutuhkan dan diawali oleh sebuah perencanaan agar suatu strategi dan proses peningkatan mutu tersebut dapat terlaksana dengan baik dan teratur sesuai dengan yang diharapkan.

c. Peningkatan mutu Guru

Tenaga pendidik yang bermutu merupakan dambaan bagi kostumer atau pelanggan, banyak strategi yang dilakukan oleh perorangan guru dan lembaga untuk

³⁹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2011), hlm. 109-110

meningkatkan mutu guru, seperti: (1) melalui peningkatan jenjang akademik, (2) workshop, (3) penataran, (4) peningkatan kinerja, (5) studi bading, dan lain sebagainya. Penambahan pengetahuan dan pengalaman dapat mengangkat mutu tenaga pedidik, artinya mereka harus selalu mengembangkan kapasitas dirinya selalu tenaga pendidik untuk menjadi panutan, mejadi contoh, berdiskusi bagi pelanggannya. Hal yag terpenting bermutu harus mampu medesain pembelajaran.⁴⁰

Kerangka dalam Strategi Manajemen peningkatan mutu guru diantaranya:

- 1) Perencanaan strategis, kadangkala disebut dengan rencana pengembangan usaha atau institusi, yang merinci tolak ukur yang kelak digunakan institusi dalam mencapai misinya. Rencana strategis biasanya disusun dalam skala waktu menengah, diatas tiga tahun. Tujuannya adalah untuk memberi sebuah pedoman dan arahan kepada institusi. Akan tetapi rencana tersebut bukan merupakan instrument yang kaku. Ia harus dimodifikasi jika peristiwa penting, baik internal maupun eksternal, membutuhkannya. Pada sebuah pasar pendidikan yang kompetitif, produksi rencana strategis adalah hal yang sangat

⁴⁰Martinis, Yamin, dan Maisah, *Standarisasi Kinerja Guru*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2010), hlm 35

penting. Tanpa rencana tersebut institusi akan menjadi kurang terarah.⁴¹

- 2) Tahap selanjutnya adalah memformulasikan master strategi dan program strategis. Master strategis meliputi kegiatan pengembangan misi utama, tujuan dan kebijakan. Sedangkan program strategis menyangkut pengadaan, penggunaan dan pengaturan sumber-sumber untuk kepentingan suatu kegiatan. Program strategis tersebut selanjutnya dapat dijabarkan kedalam program jangka menengah dan program jangka pendek, kemudian dilanjutkan dengan implementasi dan evaluasi program.⁴²
- 3) Peningkatan mutu selalu membutuhkan umpan balik. Pengawasan dan evaluasi adalah elemen kunci dalam perencanaan strategis. Jika sebuah institusi mau belajar dari pengalaman dan tidak statis, maka proses evaluasi dan umpan balik harus menjadi elemen yang esensial dalam kulturnya. Untuk memastikan bahwa sebuah proses evaluasi mampu mengawasi tujuan individual dan institusional, maka evaluasi harus dilakukan dalam tiga level evaluasi. Pertama, segera melakukan pemeriksaan harian terhadap kemajuan pelajar. Evaluasi ini biasanya berlangsung secara

⁴¹Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 226

⁴²E. mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesiaonal*, hlm. 220-221

informal, dan dilakukan oleh individual guru. Kedua, jangka pendek. Membutuhkan cara yang lebih terstruktur dan spesifik, yang menjamin bahwa pelajar sudah berada dalam jalur yang seharusnya dan sedang meraih potensinya. Tujuannya untuk memastikan perbaikan bagi segala sesuatu yang harus diperbaiki. Ketiga dengan jangka panjang, adalah sebuah evaluasi terhadap kemajuan dalam mencapai tujuan strategis. Tujuannya adalah untuk pencegahan.⁴³ Untuk menemukan apa yang benar dan salah, serta menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang.

B. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini penulis telah melaksanakan penelusuran dan kajian terhadap berbagai sumber atau referensi yang memiliki kesamaan topik atau relevansi materi dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini. Hal tersebut dimaksudkan agar arah atau fokus penelitian ini tidak menjadi pengulangan dari penelitian-penelitian sebelumnya, melainkan untuk mencari sisi lain yang signifikan untuk diteliti. Selain itu kegiatan penelusuran sumber juga berguna untuk membangun kerangka teoritik yang mendasari kerangka berfikir peneliti

⁴³Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, hlm. 236-238

kaitannya dengan proses dan penulisan laporan hasil penelitian ini.

Khoirul Anwar yang berjudul “Strategi Peningkatan Mutu Guru di Madrasah Aliyah Miftahul Ulum Demak” yang menjelaskan dan bertujuan bahwa: dalam sebuah lembaga pendidikan peran guru dalam membimbing dan membina siswa sangatlah berpengaruh terhadap pengetahuan dan implementasinya. Dengan adanya Strategi Peningkatan Mutu Guru yang baik di sebuah lembaga pendidikan yang dapat menunjang peningkatan mutu guru itu sendiri dan mensukseskan pembelajaran. Tujuannya, Untuk mengetahui strategi dan tercapainya program peningkatan mutu guru di Madrasah Aliyah Miftahul Ulum Demak.

Asep Akbarudin yang berjudul “Strategi Pengembangan Kompetensi Guru di SMP Darussalam Cimanggis Ciputat Tangerang selatan” yang menjelaskan bahwa: guru tidak hanya menyampaikan materi tetapi harus dapat mengembangkan materi dalam realitas kehidupan serta memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas peserta didik. Menjadi guru harus terus-menerus meningkatkan kualitas diri, karena aktifitas seorang guru mengajar dan melakukan proses pembelajaran yang baik.

Dede Anik FH, yang berjudul “Strategi Kepala Sekolah dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Al-Sighor” yang menjelaskan bahwa: seorang guru yang menjadi andalan dalam mengembangkan anak didiknya selalu meningkatkan

profesionalisme kerjanya agar pencapaian dari sebuah pendidikan terwujud sesuai dengan yang diinginkan oleh lembaga tersebut dan pada konsumen (wali anak didik).

Azimatul Ulya yang berjudul “Strategi Kepala Sekolah dalam Peningkatan Mutu Tenaga Pendidik di SDI Hidayatullah” yang menjelaskan bahwa: tenaga pendidik atau guru merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam membentuk karakter peserta didik. Terbukti dari prestasi yang diraih peserta didik tidak jauh dari peran guru yang ada didalamnya, yaitu sebagai guru yang professional dan kompeten didalamnya.

Pada skripsi ini hampir ada kesamaan antara skripsi penulis dengan skripsi beberapa teman yang ada. Persamaannya terletak pada judulnya kesamaannya meneliti tentang peningkatan mutu guru atau pendidik. Perbedaannya terletak pada peran guru pada proses pembelajaran dalam penyampaian materinya dan peningkatan profesionalisme kerjanya serta tempat penelitiannya.

C. Kerangka Berfikir

Guru diartikan ditiru dan dugugu, guru adalah orang yang dapat memberikan respons positif bagi peserta didik dalam PBM, untuk sekarang ini sangatlah diperlukan guru yang mempunyai basic, yaitu kompetensi sehingga PBM yang berlangsung berjalan sesuai dengan yang kita harapkan. Seorang guru mempunyai tugas dan tanggungjawab besar untuk menjadikan seorang anak menjadi seorang yang berakhlak dan insan yang berguna bagi agama, nusa dan bangsa serta dimasa yang akan datang.

Pada saat ini peran guru sangat penting dalam menciptakan seorang anak yang berakhlak mulia dan anak yang bermutu. Maka dari itu guru dalam melaksanakan tugasnya harus sungguh-sungguh dan bertanggung jawab atas apa yang telah diamanahkan kepada guru.

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang guru mempunyai tanggungjawab yang utama. Guru mempunyai tanggungjawab yang moril dan mulia, berhasil atau tidaknya sebuah pendidikan tergantung pada proses pembelajaran yang diberikan oleh guru. Keberadaan guru dalam sebuah pendidikan merupakan factor penting dalam menciptakan penerus bangsa yang hebat dan berkualitas, dan tugas guru tersebut tidak dapat digantikan oleh siapapun.

Sebelum seorang guru menjadikan seorang penerus bangsa yang bermutu, maka terlebih dahulu seorang guru harus mengetahui dan memahami tugas, peran, kompetensi dan cara menjadikan guru tersebut bermutu untuk menjalankan sebuah pembelajaran.

Guru yang bermutu akan lebih mudah untuk menjadikan anak menjadi bermutu dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pendidikan sesuai dengan visinya. Untuk menjadi seorang guru yang bermutu, mak harus ada proses dan strategi untuk menjadikan seorang guru tersebut bermutu.

Maka dari itu untuk menjadikan seorang guru yang bermutu di Sekolah Alam Auliya Kendal, diperlukan cara dan

strategi untuk menjadikan seorang guru bermutu agar dapat memberikan pengajaran yang dapat diterima oleh peserta didik. Serta untuk menjadikan seorang peserta didik yang berakhlak mulia sesuai dengan yang di harapkan oleh visi Sekolah Alam Auliya Kendal tersebut.