

CUSTOMER FOCUS BERBASIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SMA MUHAMMADIYAH 1 TAMAN

Diki Darmawan¹, Ruben Diaz Prasietyawan², Mufarrihul Hazin³, Murtadlo⁴, Agustin Hanivia Cindy⁵
Program Studi S1 Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya
Jl. Lidah Wetan, Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Kota Surabaya, Jawa Timur 60213
diki.22041@mhs.unesa.ac.id¹, ruben.22098@mhs.unesa.ac.id², mufarrihulhazin@unesa.ac.id³, murtadlo@unesa.ac.id⁴,
agustincindy@unesa.ac.id⁵

Abstrak: Didalam dunia pendidikan, *Total Quality Management (TQM)* menjadi senjata utama dalam meningkatkan mutu keseluruhan pendidikan. Salah satu prinsip dari *Total Quality Management (TQM)* adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas terpenting dalam organisasi, sehingga organisasi harus fokus pada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana SMA Muhammadiyah 1 Taman dalam memuaskan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengambilan data menggunakan wawancara kepada direktur SMA Muhammadiyah 1 Taman. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, SMA Muhammadiyah 1 Taman memiliki cara yang sangat baik dalam menerapkan *Total Quality Management (TQM)* berbasis kepuasan pelanggan. Hal itu dibuktikan dengan SMA Muhammadiyah 1 Taman sangat meminimalisir jam-jam kosong pada mata pelajaran. SMA Muhammadiyah 1 Taman juga memfasilitasi siswa untuk belajar diluar jam pelajarannya dengan tenaga pendidiknya sebagai persiapan ketika akan mengikuti olimpiade atau perlombaan. Dalam menumbuhkan kedisiplinan, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menampilkan perilaku yang menunjukkan sikap disiplin terhadap waktu. Ketika penerimaan peserta didik baru (PPDB) pada tahap awal, peserta didik yang diterima akan diadakan tes psikologi terlebih dahulu. Ini ditujukan untuk memahami kebutuhan peserta didik. Selain itu, humas SMA Muhammadiyah 1 Taman selalu menyampaikan informasi secara cepat ketika ada berita, kebijakan, dan peraturan baru.

Kata Kunci: TQM, Kepuasan Pelanggan, Sekolah Menengah Atas

Abstract: In the world of education, Total Quality Management (TQM) is the main weapon in improving the overall quality of education. One of the principles of Total Quality Management (TQM) is customer satisfaction. Customer satisfaction is the most important priority in an organization, so organizations must focus on customers. The purpose of this research is to find out how SMA Muhammadiyah 1 Taman satisfies customers. This research uses a qualitative approach with data collection methods using interviews with the director of SMA Muhammadiyah 1 Taman. Based on the results of research that has been carried out, SMA Muhammadiyah 1 Taman has a very good way of implementing Total Quality Management (TQM) based on customer satisfaction. This is proven by the fact that SMA Muhammadiyah 1 Taman really minimizes free hours in subjects. SMA Muhammadiyah 1 Taman also facilitates students to study outside of class hours with their teaching staff in preparation for taking part in Olympics or competitions. In cultivating discipline, teaching staff and educational staff display behavior that shows a disciplined attitude towards time. When accepting new students (PPDB) at the initial stage, accepted students will be given a psychological test first. This is aimed at understanding the needs of students. Apart from that, SMA Muhammadiyah 1 Taman public relations always conveys information quickly when there is new news, policies and regulations.

Keywords: TQM, Customer Focus, Senior High School

History :

Submit 7 Desember 2023, review 24 Juni 2024, accepted 27 Juni 2024

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, ilmu pengetahuan dan teknologi kian berkembang pesat tak terbendung. Maka dari itu, disektor pendidikan, para lembaga dan instansi pendidikan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pendidikan untuk dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya. Dalam hal ini, *Total Quality Management (TQM)* berperan meningkatkan kualitas mutu atau memperbaiki aspek mutu pengelolaan suatu organisasi baik dunia usaha, industri maupun pendidikan (Ismail, 2018). Pada awalnya, istilah *Total Quality Management (TQM)* digunakan dalam istilah dunia industri atau bisnis, yang kemudian diterapkan di dunia pendidikan. Ini membantu stakeholder dalam pengelolaan aspek-aspek pendidikan agar menjadi lebih baik lagi. *Total Quality Management (TQM)* di dalam pendidikan sangat penting untuk mencapai tujuan pendidikan secara kompleks.

Dalam salah satu prinsip dari *Total Quality Management (TQM)* adalah *customer focus* atau yang biasa disebut kepuasan pada pelanggan. Menurut (Kotler, 2001 dalam Handoko, 2017) kepuasan konsumen adalah perasaan bahagia atau kecewa yang timbul dari perbandingan kesan dan harapan terhadap kinerja atau hasil suatu produk. Memberikan kepuasan terhadap pelanggan harus dilakukan oleh lembaga pendidikan, untuk menciptakan hubungan yang harmonis, antara sekolah dengan siswa, wali siswa, maupun masyarakat sekitar.

Di Pendekatan *Customer Focus* (fokus pada pelanggan) yang berbasis *Total Quality Management (TQM)* menjadi landasan utama bagi SMA Muhammadiyah 1 Taman dalam menghadapi tantangan ini. TQM tidak hanya sekadar konsep manajemen mutu, tetapi juga suatu filosofi yang mengedepankan partisipasi seluruh anggota organisasi untuk mencapai keunggulan secara berkesinambungan. Dalam konteks pendidikan, konsep ini mengarah pada upaya

menyeluruh untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan agar dapat memenuhi dan melebihi harapan para pelanggan, yaitu siswa dan orang tua.

Pentingnya *customer focus* di SMA Muhammadiyah 1 Taman tidak hanya dilihat sebagai strategi, tetapi sebagai komitmen untuk mendengarkan, memahami, dan merespons kebutuhan serta harapan setiap pelanggan. Dengan memanfaatkan prinsip-prinsip TQM, SMA Muhammadiyah 1 Taman bertekad memberikan pengalaman pendidikan yang holistik, relevan, dan memberdayakan siswa untuk bersaing di era global yang penuh tantangan.

Dalam konteks ini, penulis akan membahas lebih lanjut tentang konsep *Customer Focus* berbasis *Total Quality Management (TQM)*, implementasinya yang dilakukan di SMA Muhammadiyah 1 Taman, serta dampak positif yang diharapkan terhadap kualitas layanan pendidikan dan kepuasan pelanggan. Semua ini dilakukan dengan tujuan mewujudkan lingkungan pendidikan yang inklusif, responsif, dan mampu mencetak generasi yang unggul dan siap menghadapi perubahan masa depan.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini akan menggali mengenai bagaimana upaya dari SMA Muhammadiyah 1 Taman untuk menerapkan *customer focus* berbasis TQM, penelitian ini merupakan penelitian yang berisi tentang *Total Quality Management (TQM)*, *customer focus*. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif, dimana sumber datanya didapat melalui beberapa hal berikut:

1. Kajian research ilmiah menyangkut *customer focus* berbasis TQM disekolah.
2. Membuat daftar pertanyaan mengenai *customer focus* berbasis TQM yang akan diajukan kepada narasumber kita sesuai dengan bidangnya.
3. Penelitian yang diperkuat dengan argumen narasumber, dimana

narasumber adalah salah seorang direktur SMA Muhammadiyah 1 Taman.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Total Quality Management (TQM) Pendidikan

Dalam organisasi, untuk mencapai kualitas tertinggi memerlukan upaya perbaikan terus-menerus dalam keterampilan manusia, proses, dan lingkungan. Cara yang tepat untuk terus memperbaiki dan meningkatkan fungsionalitas komponen ini adalah dengan menerapkan peran *Total Quality Management (TQM)*. Total Quality Management (TQM) diperlukan karena cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas tertinggi atau terbaik (Pristiyono & Sahputra, 2019). *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan manajemen yang banyak diterapkan oleh berbagai organisasi untuk mencapai standar kualitas. *Total Quality Management (TQM)* merupakan topik yang menarik untuk dikaji karena pertumbuhan dan penerimaannya yang luas dalam berbagai bidang, terutama dalam beberapa tahun terakhir. TQM merupakan pendekatan manajemen secara komprehensif yang dikembangkan dari berbagai upaya dan praktik manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan produktivitas (Saril, 2019).

Didalam dunia pendidikan, *Total Quality Management (TQM)* menjadi senjata utama dalam meningkatkan mutu keseluruhan pendidikan. Mutu pendidikan mengacu pada kemampuan sekolah dalam mengelola komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/standar yang berlaku (Mubarak, 2004). Konsep mutu pendidikan melibatkan sejumlah faktor yang menilai sejauh mana suatu sistem atau lembaga pendidikan dapat memenuhi standar tertentu dan memberikan hasil yang memuaskan dalam proses

pendidikan. TQM juga memiliki karakteristik yang bisa menjadi acuan dalam penerapannya yaitu, fokus dan berorientasi pelanggan, komitmen tinggi terhadap kualitas, penggunaan pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, keberlanjutan, dan penyediaan pendidikan dan pelatihan yang berkualitas (Tjiptono and Diana, 2001 dalam Azizah and Witri, 2021). Prosedur dan strategi sebagai komponen TQM dalam peningkatan mutu pendidikan menurut (Hasnadi, 2021) ada 10, yaitu fokus pada pengguna lulusan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, teamwork, perbaikan sistem secara berkelanjutan, pendidikan dan pelatihan, budaya bebas dan terkendali, persamaan persepsi dan tujuan, serta keterlibatan dan pemberdayaan sumber daya manusia.

1) Fokus pada pengguna lulusan

Fokus pada pengguna lulusan mencakup pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal mempengaruhi kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berkaitan dengan kualitas lulusan. Pelanggan eksternal mempengaruhi kualitas lulusan suatu institusi suatu lembaga pendidikan. Karakteristik lembaga pendidikan yang berfokus pada pelanggan adalah; (1) visi, misi, komitmen dan suasana lembaga pendidikan, (2) menyesuaikan diri dengan pengguna lulusan, (3) keinginan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pengguna lulusan, (4) memanfaatkan informasi dari pengguna lulusan, (5) mendekati pengguna lulusan, (6) memiliki kemampuan dan pemberdayaan personel sekolah, dan (7) perbaikan kualitas proses dan kualitas lulusan secara terus menerus (Goetsch and S. B. Davis, 1997 dalam Hasnadi, 2021).

2) Obsesi terhadap kualitas

Penerapan TQM pada lembaga pendidikan harus terobsesi terhadap mutu pendidikan yang sesuai dengan

kebutuhan pelanggan secara internal dan eksternal. Penjaminan mutu internal meliputi; (1) kebijakan dan prosedur penjaminan mutu, (2) pemantauan terhadap program secara berkala, (3) evaluasi personel lembaga pendidikan, (4) kualitas guru/ staf, (5) sumber belajar, (6) sistem informasi, (7) informasi publik. Penjaminan mutu eksternal meliputi; (1) Penerapan prosedur, (2) pengembangan proses, (3) kriteria terhadap keputusan, (4) proses sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, (5) pelaporan, (6) tindak lanjut, (7) peninjauan terhadap pelaksanaan secara berkala, dan (8) analisis seluruh sistem (Fadhli, 2020 dalam Hasnadi, 2021).

3) Pendekatan Ilmiah

Langkah-langkah untuk melakukan pendekatan ilmiah dalam TQM adalah; pengumpulan data, mengidentifikasi sumber dari penyebab suatu masalah, menghasilkan solusi yang tepat, dan merencanakan untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik (Hasnadi, 2021).

4) Komitmen jangka Panjang

Penerapan TQM memerlukan komitmen jangka panjang dan berkesinambungan serta harus tertanam dalam budaya suatu lembaga pendidikan untuk mencapai mutu. Komitmen seluruh pegawai suatu lembaga pendidikan terhadap pentingnya mutu dan upaya peningkatan mutu akan memberikan dampak yang signifikan terhadap keberhasilan peningkatan mutu pendidikan lembaga pendidikan (Hasnadi, 2021).

5) *Teamwork*

Teamwork sangat diperlukan dalam menerapkan TQM pada lembaga pendidikan. Terdapat beberapa strategi untuk mengoptimalkan teamwork, yaitu; (1) bekerja melebihi standar yang ditentukan, (2) membangun kerjasama

dan proses tim secara efektif, (3) mengelola masalah pengembangan teamwork, dan (4) meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (O'Neill and Salas, 2018 dalam Hasnadi, 2021).

6) Perbaikan sistem secara berkelanjutan

Perbaikan sistem yang berkesinambungan dapat dicapai dengan mengidentifikasi penyebab permasalahan, mencari solusi permasalahan, melakukan penyelesaian permasalahan secara efektif dan efisien, melakukan evaluasi, melakukan standarisasi kualitas, dan pengulangan proses (Hasnadi, 2021).

7) Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan unsur mendasar untuk meningkatkan keterampilan teknis para pegawai di lembaga pendidikan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pendidikan (Hasnadi, 2021).

8) Budaya bebas dan terkendali

Penerapan konsep TQM di lembaga pendidikan menghasilkan budaya pendidikan yang melibatkan dan memberdayakan personel sekolah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah (Hasnadi, 2021).

9) Persamaan persepsi dan tujuan

Persamaan persepsi dan tujuan lembaga pendidikan perlu dilakukan agar penerapan TQM dapat diterapkan dengan baik. Persepsi personel lembaga pendidikan memberikan kontribusi secara signifikan terhadap komitmen organisasi dalam mencapai tujuan (Wibowo, 2018 dalam Hasnadi, 2021)

10) Keterlibatan dan pemberdayaan sumber daya manusia

Keterlibatan dan pemberdayaan sumber daya manusia pada lembaga pendidikan sangat penting dilakukan dalam penerapan TQM. Keterlibatan personel sekolah dapat bermanfaat untuk meningkatkan keputusan,

rencana, dan perbaikan yang lebih baik dan lebih efektif (Hasnadi, 2021).

Customer Focus

Salah satu tujuan *Total Quality Management (TQM)* adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas terpenting dalam organisasi, sehingga organisasi harus fokus pada pelanggan. Menurut (Sasongko, 2021) kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang terjadi ketika seseorang secara mental membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, SMA Muhammadiyah memiliki cara dalam meningkatkan kepuasan pelanggan mereka, yang terdiri dari siswa, orang tua/wali siswa, dan masyarakat sekitar. Menurut (Parasuraman et al., 1988 dalam Putri & Nurcaya, 2013) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu reliability (keandalan), assurance (jaminan), tangible (kasat mata), empathy (empati), dan responsiveness (cepat tanggap). Dalam dunia pendidikan hal tersebut bisa diterapkan, antara lain:

a. Reliability (Keandalan)

Dalam konteks pendidikan, reabilitas dapat diukur dengan mempertimbangkan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan dan akurat, serta keandalannya dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan siswa. Peningkatan reabilitas layanan pendidikan dapat membantu meningkatkan kepuasan siswa dan memperkuat citra lembaga pendidikan di mata masyarakat.

SMA Muhammadiyah 1 Taman memiliki 3 jenis program kelas yaitu kelas reguler, tahfidz, dan internasional. Siswa yang berada di 3 kelas ini, mereka diberikan fasilitas dikelasnya, dan diberikan fasilitas oleh gurunya untuk mengakses segala bentuk macam pembelajaran, bahkan

dikelas tahfidz dan di kelas internasional diberikan waktu khusus. Untuk mereka yang berada di kelas tahfidz, akan ada sesi hafalan. Sedangkan di kelas internasional, akan diberikan tambahan materi bahasa Inggris dan bahasa Jepang. Namun, hal ini menjadi fokus pelayanan SMA Muhammadiyah 1 Taman terhadap siswa, dan wali siswa, karena keinginan siswa dan wali siswa yang berbeda-beda, sehingga SMA Muhammadiyah 1 Taman melakukan proses deferensiasi dari 3 kelas ini. Kemudian cara SMA Muhammadiyah 1 Taman untuk meningkatkan proses belajar mengajar dikelas yaitu dengan setiap saat dilakukan pembinaan dan dilakukan *upgrading* terhadap tenaga pendidik. Jadi ada pelatihan terhadap tenaga pendidik, bahwa belajar tidak harus teks menggunakan buku, belajar bisa menggunakan media online. Diharapkan siswa akan mendapatkan proses dari hasil *upgrading* oleh guru. Ketika pandemi *covid-19*, sekolah ini luar biasa mencari proses dengan mencari sistem yaitu dengan kerjasama dengan vendor-vendor internet dan lain sebagainya. Akhirnya SMA Muhammadiyah 1 Taman membuat satu program, modul dan lain sebagainya. Itu menjadi cara sekolah untuk membuat keterbukaan belajar terhadap siswa di SMA Muhammadiyah 1 Taman.

Direktur SMA Muhammadiyah 1 Taman membuat kebijakan, bahwa jangan sampai ada jam kosong kalau itu bisa disiasati. Misal sekolah ini punya aktivitas kegiatan, maka kegiatan yang melibatkan tenaga pendidik yang bisa disiasati, maka akan diganti jamnya. Contohnya adalah semisal besok ada guru melakukan pelatihan (diklat), maka jadwal pelajaran dihari besok akan diganti di hari lain. Kemudian mata pelajaran guru yang melakukan

pelatihan tadi akan diganti oleh guru lain dihari guru tersebut berhalangan. Ini dilakukan oleh waka kurikulum dengan tujuan meminimalisir jam kosong.

Sekolah juga membuat regulasi seobjektif mungkin dalam memberikan penilaian terhadap siswa. Yang dinilai tidak hanya aktivitas kegiatan kognitif, tapi sikap dan perilaku juga menjadi penilaian guru. Evaluasi kurikulum dilakukan setiap semester, lalu evaluasi yang dilakukan oleh guru dilakukan setiap saat, Jadi di SMA Muhammadiyah 1 Taman membuat tim supervisi, setiap guru yang mengajar termasuk pimpinan sekalipun akan di supervisi oleh tim tersebut. Dalam hal ketepatan waktu pun SMA Muhammadiyah bertindak tegas. SMA Muhammadiyah 1 Taman membuat kebijakan bahwa semua tenaga pendidik dan tenaga kependidikan harus berada disekolah selambat lambatnya pukul 06.45 WIB. Semisal lebih 1 detik pun sudah dianggap terlambat dan akan dilakukan *punishment*.

b. Assurance (Jaminan)

Jaminan merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan. Kepercayaan mengacu pada pengetahuan, kompetensi, sopan santun dan kemampuan untuk menimbulkan rasa percaya pada peserta didik serta dapat memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Dalam konteks pendidikan, assurance dapat merujuk pada perilaku guru atau staf yang dimaksudkan untuk menanamkan rasa percaya diri pada siswa dan orang tua. Semakin tinggi tingkat jaminan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

SMA Muhammadiyah 1 Taman sudah menetapkan kurikulum terbaru dan sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman. Di bidang ekstrakurikuler, SMA Muhammadiyah melihat perkembangan zaman, dengan memasukkan ekstrakurikuler seperti *E-Sport*, bidang IT (*coding*), dan fotografi. Ini dilakukan SMA Muhammadiyah 1 Taman dalam menjamin kurikulum dan pengembangan bakat minat siswa sesuai perkembangan zaman.

Tenaga pendidik disekolah ini juga sudah sesuai kompetensi mata pelajaran yang diampu. Ini dibuktikan dengan semua guru berkompentensi secara legal formal. Jadi dengan ini sudah dijamin bahwa kemampuan tenaga pendidik dalam proses pembelajaran dapat membantu siswa untuk fokus pada inti dari mata pelajaran yang diajarkan.

SMA Muhammadiyah 1 Taman juga memfasilitasi siswa untuk belajar diluar jam pelajarannya dengan tenaga pendidiknya. Ini dilakukan, ketika siswa akan mengikuti olimpiade atau lomba-lomba yang membawa nama sekolah. Jadi siswa akan lebih fokus belajar dengan tenaga pendidiknya untuk memaksimalkan potensi belajarnya. Ketika hal itu terjadi, pihak sekolah juga memfokuskan siswa tersebut untuk focus pada mata pelajaran yang akan diikuti olimpiade atau perlombaan. Ini menjadi jaminan bahwa siswa dapat belajar lebih dalam mengenai mata pelajaran yang dia sukai atau diperlukan.

Ada hal yang tidak biasa dari SMA Muhammadiyah 1 Taman, yaitu sekolah tidak memiliki pagar pembatas. Dalam pemahaman filosofi direktur SMAMITA, sekolah ini terbuka, siswa bisa keluar kemanapun. Siswa diberikan pemahaman bahwa disini bertanggung jawab terhadap dirinya

sendiri. Sekolah dibuat terbuka dengan tujuan agar siswa itu bisa mengontrol dirinya sendiri, kapan dia harus keluar dan mengikuti pembelajaran. Ini juga menjadi rasa nyaman siswa ketika berada disekolah. Hal lainnya yaitu, pembelajaran 5 menit pertama dikelas guru memberikan motivasi kepada siswa terkait dengan perilaku dan sikap. Sekolah selalu memberitahukan bahwa siswa harus diberikan motivasi. Sekolah ini diawali dengan aktivitas ibadah. Pada pukul 06.45 siswa sudah sholat dhuha, mengaji, setelah itu masuk kelas masing-masing. Pada waktu dhuhur, siswa sholat dhuhur berjamaah, kemudian ada kultum yang dilakukan dari siswa sendiri. Ini dilakukan dalam rangka memberikan motivasi, penguatan dan lain sebagainya.

SMA Muhammadiyah 1 Taman dalam mengevaluasi siswanya atau pembagian raport dilakukan bersama wali murid. Dalam acara ini, SMA Muhammadiyah 1 Taman memanfaatkan momentum untuk berkomunikasi terhadap hasil belajar siswa, dengan wali kelas dan wali siswa. Komunikasi juga dilakukan melalui layanan bimbingan konseling. Secara bergilir, bimbingan konseling SMA Muhammadiyah 1 Taman, memanggil wali siswa kelas 11 dan 12 untuk diajak diskusi tentang siswanya. Ini merupakan hal terprogram yang sudah pasti dilakukan SMA Muhammadiyah 1 Taman untuk menjamin komunikasi yang baik antara siswa, wali kelas, dan orang tua siswa.

Dalam *track record* atau alumni SMA Muhammadiyah 1 Taman, bisa dikatakan menjamin karir kedepannya dari siswa yang berada disekolah tersebut. Data tahun kemarin dari 220 siswa yang dinyatakan lulus, 130 siswa diterima diperguruan tinggi negeri, 70 siswa masuk perguruan tinggi swasta

unggulan, dan sisanya berwirausaha atau melakukan hal lain. Ini menjamin bahwa track record kelulusan dari SMA Muhammadiyah cukup baik. Dalam menjamin perbaikan secara berkelanjutan, SMA Muhammadiyah 1 Taman melakukan upaya terus-menerus untuk meningkatkan proses pendidikan yang dilakukan berdasarkan umpan balik siswa dan evaluasi.

c. Tangible (kasat mata)

Aspek nyata dari dimensi kepuasan pelanggan dalam pendidikan mengacu pada kemampuan lembaga pendidikan untuk memberikan bukti fisik atau kemudahan yang dapat dirasakan dan dievaluasi oleh pelanggan secara visual, bagaimana menggunakan indera manusia. Aspek nyata meliputi fasilitas, peralatan, penampilan fisik dan kondisi lingkungan. Jika implementasi pelayanan pada aspek nyata baik maka tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan akan semakin tinggi. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus memperhatikan aspek nyata ketika memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa.

SMA Muhammadiyah 1 Taman dalam mengenalkan sarpras ke luar (*eksternal*), memanfaatkan media sosial untuk mengenalkan sarpras ke luar (*eksternal*). Melalui internet, masyarakat umum dapat mengetahui sarana dan prasarana sekolah. Direktur SMA Muhammadiyah 1 Taman mengemukakan bahwa fasilitas terkait dengan pembelajaran sudah terpenuhi, walaupun penunjang pembelajaran yang belum terpenuhi, seperti lapangan sepakbola, parkir yang luas.

Unsur tangible (kasat mata) juga terkait dengan bagaimana penampilan fisik dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Dalam menumbuhkan

kedisiplinan, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menampilkan perilaku yang menunjukkan sikap disiplin terhadap waktu. Sikap tersebut adalah, setiap pagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan baris rapi sebelum sholat dhuha. Hal itu juga menunjukkan penampilan baik para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan kepada masyarakat luar. Ini dilakukan juga untuk memotivasi siswa melakukan hal yang sama.

SMA Muhammadiyah 1 Taman dalam mengenalkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan ke luar (eksternal) adalah dengan sering mengadakan pelatihan. Pelatihan tersebut biasanya SMA Muhammadiyah 1 Taman mendatangkan dosen atau orang yang memiliki kompetensi lebih. Karya Tulis Ilmiah berupa artikel ilmiah atau *research* sering menjadi fokus pelatihan kepada tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di SMA Muhammadiyah 1 Taman. Sekolah ini juga menerapkan perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun). Perilaku 5S tidak diterapkan untuk siswa saja, jadi semua tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menerapkan perilaku tersebut.

d. Empathy (Empati)

Empati mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan menanggapi kebutuhan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, empati dapat ditunjukkan dengan perhatian sekolah terhadap kebutuhan siswa dan kemampuannya dalam merespon permasalahan siswa dengan cepat. Memberikan pelayanan yang empati dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk menjaga empati terhadap peserta

didiknya untuk menjamin kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Ketika penerimaan peserta didik baru (PPDB) pada tahap awal, peserta didik yang diterima akan diadakan tes psikologi terlebih dahulu. Ini ditujukan untuk memahami kebutuhan peserta didik itu termasuk peserta didik audiovisual, visual, dominan telinganya, matanya, anak ini lebih aktif. Dengan ada data tersebut, memudahkan guru menyesuaikan metode pembelajaran ketika dikelas. Data tersebut juga bersifat privasi dan hanya guru yang mengetahuinya. SMA Muhammadiyah 1 Taman juga sangat memperhatikan kondisi fisik peserta didiknya, dengan mendata tinggi badan dan berat badan peserta didiknya sejak awal peserta didik masuk sebagai peserta didik di SMA Muhammadiyah 1 Taman. Ini nantinya akan dilakukan rutin disetiap awal tahun pelajaran.

Dalam memaksimalkan bimbingan konseling, guru BK memanfaatkan tes psikologi diawal untuk memahami karakter peserta didiknya. Guru BK juga memiliki data mengenai sifat dan perilaku peserta didiknya. Selain itu, guru BK memiliki riwayat konsultasi setiap peserta didik untuk membantu mereka menyelesaikan permasalahannya.

e. Responsiveness (Responsif/Cepat Tanggap)

Salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan adalah responsif dalam segala hal yang terjadi. Responsif mengacu pada kemampuan menyediakan layanan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan serta menyampaikan informasi dengan jelas.

Hal ini merupakan aspek penting dari kualitas layanan dalam pendidikan karena mencerminkan keinginan staf untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada siswa.

SMA Muhammadiyah 1 Taman dalam merespon pertanyaan, saran, atau masalah yang diajukan oleh siswa atau orang tua siswa adalah dengan terbuka. Semua hal yang diberikan masukan terhadap siapapun, akan diterima secara positif oleh SMA Muhammadiyah 1 Taman sebagai bahan masukan dan evaluasi. Saat ada keluhan dan masukan dari siswa dan orang tua, sekolah ini menggunakan platform *Whatsapp* untuk media penyampaian ketika ada pemberitahuan mendadak.

Humas SMA Muhammadiyah 1 Taman selalu menyampaikan informasi secara cepat ketika ada berita, kebijakan, dan peraturan baru. Ini dibuktikan ketika direktur SMA Muhammadiyah 1 Taman membuat kebijakan, bahwa jangan sampai ada jam kosong kalau itu bisa disiasati. Misal sekolah ini punya aktivitas kegiatan, maka kegiatan yang melibatkan tenaga pendidik yang bisa disiasati, maka akan diganti jamnya. Contohnya adalah semisal besok ada guru melakukan pelatihan (diklat), maka jadwal pelajaran dihari besok akan diganti di hari lain. Kemudian mata pelajaran guru yang melakukan pelatihan tadi akan diganti oleh guru lain dihari guru tersebut berhalangan. Informasi ini disampaikan dalam waktu seminggu sebelum kegiatan tersebut, jadi jadwal SMA Muhammadiyah 1 Taman sering fleksibel. Ini menunjukkan bahwa terjadi respon yang cepat dalam hal pelayanan informasi.

SMA Muhammadiyah 1 Taman juga responsif dan *up to date* terhadap kurikulum sesuai perkembangan

zaman, dikarenakan tujuan SMA Muhammadiyah 1 Taman adalah *global inside* dan *good quality academic*. Karena kurikulum harus selalu berkembang dan hubungan SMA Muhammadiyah 1 Taman dengan dunia luar terus berkembang serta mampu bersaing dengan dunia luar.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah kami lakukan, SMA Muhammadiyah 1 Taman memiliki cara yang sangat baik dalam menerapkan *Total Quality Management* (TQM) berbasis kepuasan pelanggan. Hal itu dibuktikan dengan SMA Muhammadiyah 1 Taman sangat meminimalisir jam-jam kosong pada mata pelajaran. SMA Muhammadiyah 1 Taman juga memfasilitasi siswa untuk belajar diluar jam pelajarannya dengan tenaga pendiknyanya sebagai persiapan ketika akan mengikuti olimpiade atau perlombaan. Dalam menumbuhkan kedisiplinan, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menampilkan perilaku yang menunjukkan sikap disiplin terhadap waktu. Ketika penerimaan peserta didik baru (PPDB) pada tahap awal, peserta didik yang diterima akan diadakan tes psikologi terlebih dahulu. Ini ditujukan untuk memahami kebutuhan peserta didik. Selain itu, humas SMA Muhammadiyah 1 Taman selalu menyampaikan informasi secara cepat ketika ada berita, kebijakan, dan peraturan baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, L., & Witri, S. (2021). Peningkatan Mutu Pendidikan melalui Penerapan Total Quality Management dalam Program Akreditasi Sekolah. *Dawuh Guru: Jurnal Pendidikan MI/SD*, 1(1), 69–78.
<https://doi.org/10.35878/guru.v1i1.263>
- Fadhli, M. (2020). Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Eksternal pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *AL TANZIM J. Manaj. Pendidik. Islam*, 4(2), 53–65.

- Goetsch, D. L., & S. B. Davis. (1997). Introduction to Total Quality. *Qual. Funct. Deploy.*, 245–279.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72.
<https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Hasnadi. (2021). Total Quality Management: Konsep Peningkatan Mutu Pendidikan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 6(2).
<https://doi.org/10.30998/sap.v6i2.9331>
- Ismail, F. (2018). IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI LEMBAGA PENDIDIKAN. *Ilmiah Iqra'*.
<https://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/article/view/178>
- Kotler, P. (2001). Manajemen Pemasaran di Indonesia. *Buku 1, Jakarta, Penerbit Salemba Empat*.
- Mubarak, F. (2004). Faktor dan Indikator Mutu Pendidikan Islam. *Management of Education*, 1(1), 10–18.
<https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/moe/article/view/342/258>
- O'Neill, T. A., & Salas, E. (2018). Creating High Performance Teamwork in Organizations. *Hum. Resour. Manag. Rev.*, 28(4), 325–331.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing. Marketing Science Institute.*, 1(64), 12–40.
- Pristiyono, P., & Sahputra, R. (2019). Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating. *Jurnal Informatika*, 7(1), 32–43.
<https://doi.org/10.36987/informatika.v7i1.752>
- Putri, K. I. N. S., & Nurcaya, I. N. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Saril, S. (2019). Total Quality Management (Tqm) Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 963–.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). Total Quality Management. *Andi Offset*.
- Wibowo, U. D. A. (2018). Peran Persepsi tentang Lingkungan Kerja Psikososial terhadap Komitmen Organisasional pada Lembaga Pendidikan Islam. *UNISIA*, 37(82), 81–87.