

## PENERAPAN CUSTOMER FOCUS DALAM MANAJEMEN MUTU TERPADU DI SMPN 40 SURABAYA

<sup>1</sup>Aulia Sagita Rahayu, <sup>2</sup>Nesha Aisyah, <sup>3</sup>Mufarrihul Hazin

<sup>123</sup>Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[aulia.22084@mhs.unesa.ac.id](mailto:aulia.22084@mhs.unesa.ac.id), <sup>2</sup>[nesha.22107@mhs.unesa.ac.id](mailto:nesha.22107@mhs.unesa.ac.id), <sup>3</sup>[mufarrihulhazin@unesa.ac.id](mailto:mufarrihulhazin@unesa.ac.id)

### ABSTRAK

Mutu terpadu atau sering dikenal dengan TQM merupakan suatu pendekatan system untuk menentukan kualitas pendidikan yang unggul. Dapat kita ketahui bahwasannya masalah pendidikan di negara kita yakni kurangnya mutu pendidikan, yang mana masih ditemukan mutu sekolah yang belum maju. TQM tidak dapat diimplementasikan di lembaga pendidikan tanpa berkolaborasi dengan semua komponen yang ada, termasuk kepala sekolah, guru, staf dan dukungan eksternal, Seperti komite sekolah, untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada siswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengkaji bagaimana kepala sekolah, guru, dan komite sekolah menggunakan TQM untuk meningkatkan kepuasan ataupun pada siswa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mana bertujuan untuk mengumpulkan data dari subjek penelitian yang relevan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang ada. Alat pengumpulan data yang diterapkan meliputi wawancara dan observasi. Data yang diambil adalah data yang berasal dari informan, fonema atau gejala serta data dokumen pendukung yang relevan dengan variabel penelitian.

### Kata Kunci:

customer focus;  
kepuasan  
pelanggan;  
manajemen mutu  
terpadu

## PENDAHULUAN

Pendidikan adalah upaya dan modal individu untuk bekerja demi kemajuan suatu negara. Kemajuan suatu negara, di mana melalui pendidikan akan sangat mempengaruhi keberlangsungan suatu negara di kemudian hari. Peran pendidikan yang besar juga membutuhkan upaya yang besar pula dalam hal pengembangannya. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian yang signifikan dan berdampak pada pencapaian tujuan pendidikan. Kualitas SDM yang buruk menjadi dasar permasalahan sehingga dapat menghambat peningkatan pembangunan dan pembangunan ekonomi nasional (Hasnadi, 2019). Faktor penting dalam pembangunan negara ini salah satunya berasal dari mutu pendidikan yang unggul, sehingga dari sini harapannya dapat meningkatkan daya saing secara mendunia.

Saat ini tingkat persaingan di dunia Pendidikan terpantau cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya organisasi instruksional yang berdiri membuat persaingan yang tinggi untuk mendapatkan calon peserta didik baru. Pada dasarnya, semakin banyak organisasi instruksional, semakin banyak keputusan yang harus diambil oleh calon murid untuk memilih sekolah yang sesuai dengan cita-cita mereka. Ini adalah hasil dari ekonomi yang tidak terbatas dan akan membuat para calon siswa memutuskan lebih cermat dan cerdas dalam memilih yayasan yang dapat digunakan

untuk memenangkan bursa kerja yang semakin sulit (Pranoto et al., 2016). Dengan hal ini, yayasan atau Lembaga Pendidikan juga harus terus meningkatkan mengenal apa yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat saat ini maupun yang akan datang. Mereka juga membandingkan lulusan dari satu sekolah ke sekolah lainnya. Berdasarkan data dan pemeriksaan ini, mereka akhirnya memilih satu sekolah. Perilaku ini merupakan keunikan yang penting dalam manajemen pemasaran lembaga tersebut.

Salah satu metodologi untuk meningkatkan mutu lembaga pendidikan di Indonesia adalah dengan menerapkan ide TQM (Total Quality Management). Ide TQM yang menyoroti pada pelanggan atau pengguna lulusan diyakini sebagai salah satu kunci keberhasilan untuk mencapai kesuksesan dalam mengelola pendidikan (Hasnadi, 2021). Dikatakan seperti itu, sebab TQM merupakan sebuah konsep manajemen sekolah dalam penyelenggaraan pendidikan dan diharapkan mampu memberikan perubahan ataupun keunggulan yang mana sesuai dengan perkembangan, tuntutan dan dinamika masyarakat dalam menyikapi permasalahan manajemen pendidikan di sekolah (Indana, 2017). Lembaga pendidikan dapat menerapkan konsep TQM dilihat dari tanggung jawab seluruh warga sekolah terhadap mutu pendidikan, sehingga semua pihak seperti komite sekolah, kepala sekolah, kepala administrasi, guru, siswa terlibat dalam proses akademik di lembaga pendidikan dan memahami tujuan pendidikan yang ingin dicapai (Al-Ikhlash et al., 2023).

TQM diakui sebagai suatu pendekatan manajemen yang dapat memperbaiki kinerja dan efisiensi organisasi. TQM dalam implementasinya lebih dominan mengarah kepada quality atau kualitas, sedangkan istilah kualitas mengandung berbagai macam makna yang berlainan bagi setiap orang (Sonia, 2021). Demikian menurut pemikiran Gotsch dan Davis membentuk sebuah gagasan yang mencakup semua nilai sebagai kondisi yang kuat yang terhubung dengan produk, jasa, administrasi, individu, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan (Gotsch & Davis, 1994). Dalam hal memenuhi kepuasan pelanggan ini dapat dilakukan lembaga pelayanan publik harus dapat mengendalikan keadaan internal secara maksimal agar dapat menarik minat masyarakat memanfaatkan jasa pelayanan yang ditawarkan. Kualitas pelayanan suatu Lembaga pelayanan publik dapat dilihat dari segi reliability (kemampuan mewujudkan janji), responsiveness (daya tanggap dalam memberikan layanan), assurance (kemampuan memberikan jaminan layanan), empathy (kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pengguna/customer), dan tangibles (tampilan fisik layanan) (Nirwana, 2004).

Dari pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan atau fokus terhadap pelanggan juga terdapat dalam dunia pendidikan, oleh karena itu siswa disini sebagai pemakai jasa layanan harapannya dapat mempengaruhi atau membawa dampak baik bagi lembaga. Dari pemaparan tersebut, penulisan artikel ini bertujuan untuk mengetahui serta memahami peningkatan mutu berdasarkan konsep TQM yang mana berfokus pada kepuasan pelanggan dalam SMPN 40 Surabaya. Hasil analisis dan pembahasan dalam artikel ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh praktisi pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang strategi customer focus atau kepuasan pelanggan terhadap mutu terpadu di SMPN 40 Surabaya. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif yang mana bertujuan untuk mengumpulkan data dari subjek penelitian yang relevan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang ada. Alat pengumpulan data yang diterapkan meliputi wawancara dan observasi. Data yang diambil adalah data yang berasal dari informan, fonema atau gejala serta data dokumen pendukung yang relevan dengan variabel penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Prestiadi (2015) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa meningkatkan mutu sekolah, standar mutu ditetapkan untuk setiap rangkaian kerja di dalam keseluruhan proses kerja. Dalam melaksanakan TQM di SMP Negeri 40 Surabaya berpedoman pada kebijakan mutu. Dengan adanya kebijakan mutu menandakan bahwa SMP Negeri 40 Surabaya berusaha untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan yaitu dengan bekerja keras untuk mewujudkan sumber daya manusia atau lulusan yang Cerdas, Amanah, Kompeten, Arif dan Peduli (CAKAP). Berdasarkan hasil observasi di SMPN 40 Surabaya, peran kepala sekolah dalam pelaksanaan Total Quality Management (TQM) memiliki peran yang penting untuk dapat mengatur seluruh sumber daya yang ada dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam konsep TQM kepemimpinan kepala sekolah menjadi hal yang sangat penting untuk dapat memberikan pengertian bahwa mutu dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama yang akan dicapai oleh sekolah melalui visi dan misinya.

Adanya bentuk aktualisasi kualitas layanan senantiasa selalu diusulkan oleh setiap organisasi modern. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan jenis layanan yang ideal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, asumsi, dan pemenuhan klien yang meminta dan yang untuk memuaskan layanan kepada mereka. Gagasan tentang kualitas administrasi yang berhubungan dengan masih mengambang dengan lima komponen yang biasanya dikenal sebagai kualitas layanan (Sonia, 2021). Kelima komponen tersebut, diantaranya; 1) Responsiveness; 2) Assurance; 3) Tangible; 4) Emphaty; dan 5) Reliability.

Berdasarkan teori tersebut, dalam hasil wawancara Ibu kepala sekolah mengatakan bahwa telah merealisasikan ke-lima komponen tersebut. Pertama, dalam aspek *responsiveness* sekolah melakukan pembaruan atau menambah kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan, sehingga guru dapat mengajar sesuai dengan apa yang berkembang di zaman sekarang, yang mana juga diterapkan dalam kurikulum merdeka saat ini guru diminta untuk berkemampuan tinggi dan bermoral sehingga nanti diharapkan guru mampu merespon kendala-kendala yang berhubungan dengan perkembangan murid. Kegiatan sekolah seperti itu diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Kedua, *Assurance* sekolah berhubungan terhadap penerapan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan tertib administrasi dalam pelaksanaan keuangan dan aset sekolah, dikatakan bahwa kegiatan mensosialisasikan bersama wali

murid dan dilaksanakan pada awal semester yang mana meliputi, pertanggungjawaban pada orang tua dan siswa tentang pengelolaan keuangan sekolah termasuk melantarkan bukti penggunaan dana BOS dan hasil kegiatan sekolah. Ketiga, *tangible* dalam hal ini SMPN 40 Surabaya menerapkan pada fasilitas sekolah yang cukup memadai dengan gedung dan lahan lahan yang cukup luas. Tentu dilanjutkan dengan fasilitas di semua kelas sudah terdapat LCD Proyektor untuk membantu pengajaran bapak dan ibu guru ketika dikelas. Selain itu dikelas juga ada soundsystem berupa audio visual. Dalam beberapa sarana dan prasarana yang lain terkait minat dan bakat siswa juga akan disediakan. Keempat, *emphaty* untuk memberikan kepuasan siswa yaitu melalui pembiasaan atau kebiasaan, yang pertama ada program 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) yang biasanya setiap pagi ada bapak atau ibu guru yang piket untuk menyambut anak-anak di depan dengan melakukan program 5S tersebut untuk membentuk karakter siswa agar terbentuk karakter sopan, santun, dll. Untuk pembiasaan atau kebiasaan yang kedua yaitu menyanyikan lagu Indonesia raya secara serempak. Dan untuk pembiasaan atau kebiasaan yang ketiga yaitu kegiatan literasi karena mengingat literasi di Indonesia yang masih kurang. Harapannya dilakukan kegiatan literasi agar bisa membantu budaya literasi yang masih kurang di Indonesia saat ini. Kelima, *reliability* dalam konteks PPDB yang diselenggarakan sistem *online* mengacu pada kemampuan sistem untuk memberikan layanan penerimaan peserta didik baru secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Hal ini meliputi keakuratan informasi yang disediakan, konsistensi dalam proses penerimaan, dan keandalan sistem secara keseluruhan. Dalam sistem yang dapat diandalkan seperti ini juga dapat memudahkan dari pihak sekolah, wali murid, dan Masyarakat. Sehingga tindakan penyelewengan dapat diantisipasi dengan baik.

Menurut (Amin, 2018) “Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yang bisa dipengaruhi oleh faktor. Menurut terdapat lima strategi atau faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: 1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. 2) Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. 3) Emosional, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu. 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. 5) Biaya, yaitu pelanggan tidak perlu mengeluarkan uang tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Berdasarkan hasil observasi wawancara kami, untuk strategi yang digunakan yaitu berpedoman dari visi misi sekolah dan setiap tahun juga ada program sekolah yang berbasis visi misi. Kemudian setiap 6 bulan sekali juga ada evaluasi terkait

program sekolah yang sudah kita jalankan. perlu diingat bahwa visi misi sekolah harus dijalankan dengan baik dan melibatkan semua stakeholders untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu, visi misi sekolah harus disesuaikan dengan standar kompetensi lulusan yang sudah ditetapkan oleh sekolah dan pemerintah, serta disosialisasikan kepada warga sekolah dan segenap pihak yang berkepentingan

Menurut (Danang Sunyoto, 2013) dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat 4 metode yaitu: Pertama, Sistem Keluhan dan Saran Organisasi yang berpusat pada pelanggan (customer centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan sarannya, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan customer hot lines. Dari hasil informasi akan dapat memberikan ide-ide atau masukan kepada perusahaan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang muncul. Kedua, Ghost Shopping adalah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan dan bersikap sebagai pembeli potensial terhadap perusahaan dan pesaing. Berdasarkan ini mereka akan mendapatkan suatu informasi untuk mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman membeli produk-produk selain itu ghost shopper juga dapat menangani penanganan cara keluhan, baik perusahaan yang bersangkutan. Ketiga, Lost Customer Analysis Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, akan tetapi pemantauan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Keempat, Survey Kepuasan Pelanggan Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik survey melalui post, telephone, maupun wawancara pribadi melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggap baik (feedback) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggannya.

Berdasarkan informasi dari kepala sekolah SMPN 40 Surabaya untuk metode kepuasan pembelajaran yang digunakan biasanya dilakukan pada akhir pembelajaran yaitu berupa refleksi dari siswanya, contohnya apakah pengajarannya menyenangkan, kemudian materi yang sudah disampaikan mudah atau tidak, menangkap cara penyampaian guru atau hasil dari penyampaian guru terhadap materi, dll. Sedangkan untuk metode di bidang lain biasanya dilakukan pada saat classmeet, diakhir kegiatan classmeet ada semacam pentas seni yang diselenggarakan atau dinaungi oleh OSIS sekolah. Pada saat pentas seni selalu memanggil perwakilan siswa untuk memberikan pesan kesannya atas kegiatan classmeet tersebut. Dari kegiatan tersebut maka bisa dijadikan tolak ukur untuk menilai kegiatan atau program yang telah disusun sebagai meningkatkan mutu siswa. Untuk penerapan prinsip RATER secara tertulis tidak ada tetapi dalam penerapan sikap prinsip tersebut sudah diterapkan melalui pembiasaan atau kebiasaan yang dilakukan dalam sehari-hari.

Menurut Tjiptono dan Diana (1998) penerapan TQM seringkali mengalami kegagalan karena beberapa kesalahan, antara lain: 1) delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajer senior, 2) pembentukan tim yang tidak terarah dengan baik, 3) tidak adanya perencanaan yang terpadu dalam pengembangan kualitas, 4)

pendekatan yang digunakan terbatas dan dogmatis, 5) harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis, dan 6) pemberdayaan yang bersifat prematur. Selain itu Menurut (Gasperz, 1997), banyak kendala yang menghadang penerapan filosofi TQM pada sekolah di Indonesia, baik dari lingkungan internal maupun eksternal. Berdasarkan wawancara dan observasi kepada salah satu guru di SMP Negeri 40 Surabaya untuk kendala dalam mengupayakan customer focus dalam TQM ada di beberapa sarana dan prasarana yang sekolah tidak bisa menaungi semua minat dan bakat siswa. Apabila dari Kerjasama para guru dan karyawan di SMP Negeri 40 Surabaya tidak ada kendala atau masalah yang dialami. Karena dalam setiap semester ada pertemuan Bersama berupa evaluasi yang dilakukan oleh para guru dan karyawan untuk mengevaluasi program apa yang perlu dibenahi atau perlu ditindak lanjuti dalam semester selanjutnya. Lebih tepatnya kendala yang sering dialami pada bagian sarana dan prasarana dikarenakan dalam sekolah negeri terbatas. Terbatas yang dimaksud dalam sarana dan prasarana tersebut karena dibatasi oleh beberapa kebijakan dari dinas pendidikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan peneliti diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa SMPN 40 Surabaya telah menerapkan Total Quality Management (TQM) dengan fokus pada kepuasan pelanggan atau disini ditujukan pada siswa melalui berbagai program dan evaluasi berkala serta berupaya untuk meningkatkan mutu sekolah. Upaya yang dilakukan oleh sekolah tersebut antara lain yaitu, menyelenggarakan kegiatan *upgrading* pada pendidik dan tendik, pembentukan budaya sekolah yang berorientasi pada pelanggan, dengan menerapkan pembiasaan atau kebiasaan seperti program 5S, menyanyikan lagu Indonesia Raya secara serempak, dan kegiatan literasi. Selain itu peningkatan kualitas produk dan pelayanan, dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, seperti LCD proyektor dan soundsystem di semua kelas, serta melakukan evaluasi program sekolah setiap 6 bulan sekali. Dan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, dengan menggunakan metode refleksi dari siswa, pesan kesan dari siswa pada saat classmeet. Meskipun ada hambatan terkait kendala sarana dan prasarana serta ekspektasi yang tinggi, kerjasama internal menjadi kunci dalam memperbaiki dan mengembangkan program-program yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ikhlas, A.-I., Sayuti, U., Fery, A., Sabri, A., & Hidayati, H. (2023). Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Islam. *Journal on Education*, 5(2), 1708–1717. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.809>
- Amin, N., & Siswanto, F. (2018). Budaya Pendidikan, Budaya Organisasi, dan Budaya Mutu Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 94–106.
- Davis, Goestch. (1994). *Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness*, Engelwood Cliffs. *New Jersey: Prentice Hall International, Inc*

- Gasperz, V. (1997), "Aplikasi Manajemen Kualitas Total (TQM) dalam Industri Jasa (Contoh Penerapan pada Perguruan Tinggi di Indonesia)", Makalah Dikusi di ITB.
- Hasnadi, H. (2019). Perencanaan Sumber Daya Manusia Pendidikan. *Bidayah Stud. Ilmu-Ilmu Keislaman*, vol. 10, no. 2, pp. 141–148.
- Hasnadi, H. (2021). Total Quality Management: Konsep Peningkatan Mutu Pendidikan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 6(2).  
<https://doi.org/10.30998/sap.v6i2.9331>
- Pranoto, W. Y., Sunarto, & Alfariy, S. (2016). Analisis Kepuasan peserta didik berdasarkan kualitas pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta. *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 20.
- Prestiadi, D. (2015). Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Mencapai Kepuasan Siswa. *Educational Management*, 4(2), 107–115.
- Sonia, N. R. (2021). Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan Tinggi. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 125–139.  
<https://doi.org/10.21154/sajiem.v2i1.47>
- Sunyoto, Danang. (2013). Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian). Yogyakarta: CAPS
- Nirwana. (2004). Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa. *Malang: Dioma*.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana (1998), "Total Quality Management", Edisi 2, Yogyakarta: Andi Offset