

KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA SEKOLAH DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN PENINGKATAN MUTU DI SMA AL-ULUM KOTA MEDAN

Syafaruddin¹, Dedi Sahputra Napitupulu², Anwar Soleh Harahap³

¹Dosen FITK UIN Sumatera Utara

²Dosen STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara

³Mahasiswa Program Magister FITK UIN Sumatera Utara

email: syafaruddinsiahaan@uinsu.ac.id

email: dedisahputranapitupulu@yahoo.com

email: anwarsoleh717@gmail.com

ABSTRACT

Communication is the most important aspect of human life compared to writing, reading. It is rarely realized that no one can escape from communication activities. Therefore, communication plays a very important role in one institution. The headmaster at the school has a great responsibility to meet the expectations of the various stakeholders, according to roles and duties as leaders, managers, educators, administrators, innovators, supervisors and motivators. But as time progressed to globalization should the school principal can adjust according to its function as a professional headmaster. The quality improvement of school education is highly determined by the ability of the headmaster to empower faculty and members of its community as a whole. One indicator of the success of the headmaster leadership is measured by the quality of education that is in the lead.

Keywords: *interpersonal communication, decision making, quality improvement.*

ABSTRAK

Komunikasi merupakan aspek terpenting dalam kehidupan manusia dibandingkan dengan menulis, membaca. Jarang disadari bahwa tidak seorang pun dapat melepaskan diri darinya dari aktivitas komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam satu lembaga. Kepala sekolah sebagai pimpinan di sekolah memiliki tanggung jawab yang besar untuk memenuhi harapan dari berbagai pihak yang terkait, sesuai peran dan tugas yaitu sebagai pemimpin, manajer, pendidik, administrator, inovator, supervisor dan motivator. Namun seiring berkembangnya zaman menuju globalisasi seharusnya kepala sekolah dapat menyesuaikan diri sesuai dengan fungsinya sebagai kepala sekolah yang profesional. Peningkatan mutu pendidikan persekolahan sangat ditentukan oleh kemampuan kepala sekolah dalam memperdayakan staf pengajar dan anggota komunitasnya secara keseluruhan. Salah satu indikator keberhasilan kepemimpinan kepala sekolah diukur dari mutu pendidikan yang ada di sekolah yang dipimpinnya.

Kata Kunci: *komunikasi interpersonal, pengambilan keputusan, peningkatan mutu.*

A. PENDAHULUAN

Komunikasi memang sangat diperlukan, terutama dalam kegiatan proses belajar mengajar yang secara keseluruhannya menggunakan komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses belajar mengajar di dalam dunia pendidikan. Hal inilah yang menyebabkan perlunya komunikasi disetiap aspek pendidikan khususnya dalam menjalankan aktifitas yang berkaitan dengan manajemen pendidikan. Seorang kepala sekolah tidak dapat mengatur, mengarahkan, dan membimbing anggotanya tanpa adanya komunikasi. Seorang guru juga tidak dapat menjalankan proses belajar mengajar, menyampaikan materi dan menyampaikan pesan-pesan kepada siswa-siswinya di dalam kelas tanpa adanya komunikasi, begitu juga dengan bagian-bagian yang lainnya dalam lembaga pendidikan kesemuanya tidak lain ingin tercapainya suatu tujuan yang diinginkan.

Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik tubuh atau menunjukkan sikap tertentu, misalnya

tersenyum, menggelengkan kepala, dan mengangkat bahu Cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal.

Komunikasi merupakan aspek terpenting dalam kehidupan manusia dibandingkan dengan menulis, membaca. Jarang disadari bahwa tidak seorangpun dapat melepaskan diri darinya dari aktivitas komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam kaitannya dengan pembentukan masyarakat.

Menurut Oteng Sutisna komunikasi adalah proses menyalurkan informasi, ide, penjelasan, perasaan, pertanyaan dari orang ke orang lain atau dari kelompok ke kelompok. Ia adalah proses interaksi antara orang-orang atau kelompok-kelompok yang ditujukan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang-orang dan kelompok-kelompok didalam suatu organisasi (Oteng Sutisna, 1983: 190). Sedangkan Komunikasi Interpersonal (*Interpersonal Communication*) adalah merujuk pada komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang. konteks interpersonal terdiri atas beberapa subkonteks yang terkait. Peneliti komunikasi interpersonal telah mempelajari mengenai keluarga dan pertemanan.

Kepala sekolah memiliki cara-cara tertentu dalam berkomunikasi dengan guru,

staff Tata Usaha (TU) dan semua sumber daya manusia yang ada di sekolah. Seorang sumber tidak hanya menjadi komunikator tapi juga komunikan pada kondisi tertentu. Adanya umpan balik dari penerima pesan, membuat komunikator juga berperan sebagai komunikan. Penerima pesan tidak dianggap pasif hanya dengan menerima informasi atau pesan namun juga melakukan reaksi terhadap pesan tersebut yang selanjutnya dinamakan umpan balik. Namun, di rapat dan musyawarah menggunakan pola komunikasi multi arah.

Peningkatan mutu pendidikan persekolahan sangat ditentukan oleh kemampuan kepala sekolah dalam memperdayakan staf pengajar dan anggota komunitasnya secara keseluruhan. Salah satu indikator keberhasilan kepemimpinan kepala sekolah diukur dari mutu pendidikan yang ada di sekolah yang dipimpinnya.

Kepala sekolah sebagai pimpinan di sekolah memiliki tanggung jawab yang besar untuk memenuhi harapan dari berbagai pihak yang terkait, sesuai peran dan tugas yaitu sebagai pemimpin, manajer, pendidik, administrator, inovator, supervisor dan motivator (E Mulyasa, 2009: 98). Namun seiring berkembangnya zaman menuju globalisasi seharusnya kepala sekolah dapat menyesuaikan diri sesuai

dengan fungsinya sebagai kepala sekolah yang profesional.

Sumber daya manusia yaitu aktivitas untuk mencapai keberhasilan organisasi mencapai keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan, baik yang eksternal maupun internal, melalui kebijakan-kebijakan, praktik-praktik, serta sistem yang memengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja pegawai. Dalam ruang lingkup pendidikan, secara ada dua kelompok dalam penyelenggaraan pendidikan, yang ada tataran teknis operasional dapat diistilahkan 1) Peserta didik dan 2). Pendidik dan tenaga pendidik. Peserta didik adalah semua orang yang mengikuti pendidikan. Sedangkan pendidik dan tenaga kependidikan adalah semua orang yang menyelenggarakan proses pendidikan.

Penelitian terdahulu yang diteliti oleh Indra Purwanto yang bertujuan mendeskripsikan peran kepemimpinan kepala sekolah dalam Kompetensi kepribadian dan Kompetensi manajerial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui reduksi data, display data, dan

verifikasi data. Hasil dari penelitian ini yakni 1) Kompetensi kepribadian, yakni berakhlak mulia, mengembangkan budaya dan tradisi akhlak mulia dan menjadi teladan akhlak kepribadian pemimpin. Memiliki integritas kepribadian sebagai seorang pemimpin. Memiliki keinginan yang kuat dalam mengembangkan diri sebagai kepala sekolah. Bersikap terbuka dalam melaksanakan tugas pokoknya dan fungsi mengendalikan diri dalam menghadapi masalah dalam pekerjaannya sebagai kepala sekolah, memiliki bakat dan minat jabatan sebagai kepala sekolah, 2) Kompetensi manajerial menyusun perencanaan sekolah untuk berbagai tingkat sesuai dengan kebutuhan (Danang Rizky Permadani dan Maisyaroh Mustiningsih. 2018: 87).

Berdasarkan pengamatan peneliti, di SMA Al-Ulum Medan merupakan sekolah menengah yang berada di Medan, Provinsi Sumatera Utara. Adapun Nomor Pokok Sekolah nasional (NPSN) untuk SMA Al-Ulum ini adalah 10257886. Sekolah ini menyediakan berbagai fasilitas penunjang pendidikan bagi anak-anak didiknya. Terdapat guru-guru dengan kualitas terbaik yang kompeten di bidangnya, kegiatan penunjang pembelajaran seperti ekstrakurikuler (ekskul), tim olahraga, dan perpustakaan sehingga siswa dapat belajar

secara maksimal. Proses belajar dibuat menyenangkan mungkin bagi murid dan siswa.

Pada SMA Swasta Al-Ulum peneliti menemukan 31 orang guru, ada guru yang sudah bergelar S2 yaitu empat orang. SMA Swasta Al-Ulum identik dengan sekolah Islam, berdasarkan namanya Al-Ulum dari segi proses mengajarnya dibandingkan sekolah lain memperdayakan agama Islamnya contohnya bahasa, bahasa yang diajarkan di sekolah tersebut adalah bahasa Arab. Di sekolah tersebut setiap bulan ada bimbingan rohani Islam khususnya siswa dan siswi sekolah tersebut. Di samping itu pula, sebelum dan sesudahnya dalam proses belajar mengajar didahului dengan doa dan diakhiri dengan doa. Itulah yang menjadi ciri khas SMA Al-Ulum.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah

Suatu hal yang sangat penting dalam melakukan kegiatan manajerial (perencanaan, pengorganisasian, penataan staf, pemaduan dan pengendalian) adalah komunikasi, karena seorang manajer memerlukan pertukaran ide, fakta dan pengalaman dengan orang lain. Kata komunikasi berasal dari bahasa latin, "comunis", yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.

Akar katanya ‘*comunis*’ adalah ‘*communico*’ yang artinya berbagi (Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, 2017: 232-233).

Dalam literatur lain disebutkan komunikasi juga berasal dari kata ‘*communicatio*’ atau ‘*communicare*’ yang berarti ‘*membuat sama*’ (*to make common*). Istilah ‘*communis*’ adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin yang mirip komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan di anut secara sama. Jadi, komunikasi dapat terjadi apabila adanya pemahaman yang sama antara penyampai pesan dan penerima pesan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia komunikasi diartikan sebagai pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami hubungan kontak (Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, 2017: 233).

Menurut Oteng Sutisna komunikasi adalah proses menyalurkan informasi, ide, penjelasan, perasaan, pertanyaan dari orang ke orang lain atau dari kelompok ke kelompok. Ia adalah proses interaksi antara orang-orang atau kelompok-kelompok yang ditujukan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang-orang dan kelompok-kelompok di dalam suatu organisasi (Oteng

Sutisna, 1983: 190). Menurut Laswell, komunikasi adalah proses yang menggambarkan siapa mengatakan apa dengan efek apa (Tommy Suprpto, 2009: 5). Adapun menurut A. Winnet komunikasi merupakan proses pengalihan suatu maksud dari sumber kepada penerima, proses tersebut merupakan suatu seri aktivitas, rangkaian atau tahap-tahap yang memudahkan peralihan maksud tersebut. Selain itu diperlukan pula kemampuan komunikasi yang baik bagi pemimpin sebuah lembaga pendidikan. Komunikasi organisasi sangat diperlukan dalam menjalankan organisasi lembaga pendidikan Islam. Keberhasilan lembaga pendidikan Islam sangat ditentukan oleh faktor manajemen dan organisasi serta kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh masing-masing *stake holders* dalam mengemban tugasnya (Dedi Sahputra Napitupulu, 2019: 127-136).

Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dan ide suatu pernyataan kepada orang lain. Komunikasi merupakan elemen utama dalam memenuhi kebutuhan hidup. Salah satu fungsi komunikasi menurut William I Gordon adalah sebagai komunikasi sosial yang mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep-konsep diri,

aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Thomas M. Scheidel mengatakan bahwa kita berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berfikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Lewat komunikasi orang berusaha mendefinisikan sesuatu (Deddy Mulyana, 2010: 4-5).

Tujuan komunikasi pada hakikatnya adalah mengubah sikap, mengubah opini atau pandangan, mengubah perilaku. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang menimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan. Efek dari komunikasi yang ada diklasifikasikan sebagai efek kognitif, efek afektif, dan efek perilaku. Efek kognitif merupakan efek yang berkaitan dengan pikiran, nalar dan rasio membuat orang yang semula tidak tahu menjadi tahu. Efek afektif adalah efek yang berkaitan dengan mengubah perasaan seseorang. Efek konatif adalah efek yang berkaitan dengan suatu tindakan.

C. PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN KEBIJAKAN

1. Definisi Pengambilan Keputusan

Winardi mengemukakan bahwa pengambilan keputusan adalah adanya kemungkinan pilihan antara dua macam tindakan alternatif (atau lebih) (Muhammad Rifa'i dan Muhammad Fadhli, 2013: 158).

Sedangkan menurut Mondy dan Premeaux bahwa: "*decision making is the process of generating and evaluating alternatives and making choice among them*" (Muhammad Rifa'i dan Muhammad Fadhli, 2013: 158).

Pengambilan keputusan merupakan proses pengajuan dan evaluasi beberapa alternatif yang ada.

Menurut Siagian, pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan yang sistematis terhadap suatu masalah yang dihadapi. Dikatakan lebih lanjut bahwa masalah tersebut menyangkut pengetahuan tentang hakikat dari masalah yang dihadapi, analisis masalah dengan mempergunakan fakta dan data, mencari alternatif yang paling rasional dan penilaian hasil yang dicapai sehingga akibat dari keputusan yang diambil akan dapat menjawab pertanyaan tentang apa yang harus diperbuat untuk mengatasi masalah tersebut dengan menjatuhkan pilihan

(*choice*) pada salah satu alternatif tertentu (Sabri, 2013: 274).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah memilih dan menetapkan satu alternatif yang dianggap paling tepat dari beberapa alternatif yang ada. Menurut Herbert A. Simon setidaknya ada tiga tahap yang ditempuh dalam pengambilan keputusan, yaitu: 1) Tahap penyelidikan; tahap ini dilakukan dengan mempelajari lingkungan atas kondisi yang memerlukan keputusan. Pada tahap ini data mentah yang diperoleh, diolah dan diuji serta dijadikan petunjuk untuk mengetahui atau mengenal persoalan. 2) Tahap perancangan; pada tahap ini dilakukan pendaftaran, pengembangan, penganalisaan arah tindakan yang mungkin dilakukan dan 3) Tahap pemilihan; pada tahap ini dilakukan kegiatan pemilihan arah tindakan dari semua yang ada.

2. Kebijakan

Carl J. Federick mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu di mana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Taufiqurrahman, 2014: 2).

Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Sedangkan Solichin Abdul Wahab mengemukakan bahwa istilah kebijakan sendiri masih menjadi silang pendapat dan merupakan ajang perdebatan para ahli. Maka untuk memahami istilah kebijakan, Solichin Abdul Wahab memberikan beberapa pedoman sebagai berikut:

- a. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan;
- b. Kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari administrasi;
- c. Kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan;
- d. Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan;
- e. Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai;
- f. Setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implisit;
- g. Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu;

- h. Kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar-organisasi dan yang bersifat intra organisasi;
- i. Kebijakan publik meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga pemerintah, dan
- j. Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif (Taufiqurrakhman, 2014: 3).

D. PENINGKATAN MUTU

1. Pengertian Mutu

Menurut Nasution, berdasarkan kesimpulannya dari definisi mutu yang disampaikan oleh Juran, Crosby, Deming Feigenbaum dan Garvin, mencakup: Usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan; kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin di anggap berkualitas pada masa yang akan datang (Alfiatul Solikah, 2015: 2).

Sedangkan menurut Hanafiah dan Cucu Suhana, dalam konteks Pendidikan mengatakan pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan (Alfiatul Solikah, 2015: 3). Dalam proses pendidikan yang bermutu terlihat berbagai input, seperti bahan ajar, metodologi, sarana dan prasarana sekolah, dukungan

administrasi dan sumber daya lainnya. Input pendidikan merupakan sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan demi kelangsungan suatu proses. Sementara proses pendidikan merupakan perubahan sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Selanjutnya output pendidikan merupakan kinerja sekolah, prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses dan perilaku sekolah.

2. Standar Nasional Pendidikan

Standar Nasional Pendidikan merupakan kriteria minimal tentang berbagai aspek yang relevan dalam pelaksanaan sistem pendidikan nasional dan harus di penuhi oleh penyelenggara dan satuan pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia (Hamid Darmadi. 2019: 46).

Standar Nasional Pendidikan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjadi mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.

E. METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan desain penelitian yang mengacu studi kasus. Studi kasus (*Case Study*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara insentif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu. Penelitian ini dilaksanakan untuk mendeskripsikan komunikasi interpersonal kepala sekolah dalam pengambilan keputusan dan kebijakan peningkatan mutu di SMA Al-Ulum di Medan. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, Guru dan TU. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif lebih banyak pada observasi berperan serta wawancara mendalam dan dokumentasi.

F. HASIL PEMBAHASAN

1. Implementasi komunikasi Interpersonal dalam Manajemen mutu

a. Kepemimpinan

Seluruh Program jangka panjang dan menengah hanya Kepala Yayasan yang menyusunnya karena Kepala sekolah tidak menjabat dengan waktu yang lama paling lama hanya 4 tahun, kepala sekolah hanya bisa menyusun program-program jangka pendek. Bentuk pendekatan yang dilakukan kepala sekolah adalah mengajak bawahan

untuk berlibur bersama, kemudian rapat diskusi dan terkadang bertindak tegas sebagai atasan.

Bentuk komunikasi yang dilakukan kepala sekolah dengan bawahan selalu terbuka baik itu guru tetap yayasan maupun guru tidak tetap artinya ketika komunikasi itu dibangun dengan baik maka akan tercapai seluruh tujuan yang diinginkan dan tidak akan terjadi suatu kesalahpahaman didalam bekerja.

Pimpinan selalu berusaha memberikan teladan yang baik terhadap bawahan, sebagai bentuk cerminan terhadap anggota atau bawahan yang patut untuk dicontoh.

b. Lulusan

Kemudian pencapaian kelulusan UN di SMA Al-Ulum dapat dikatakan baik karena sudah mencapai 100 % yang lulus. Kemudian sekolah SMA Al-Ulum sering meraih prestasi baik itu dari kedinasan maupun dalam keIslaman. Sikap siswa pada awalnya merasa terkejut dengan peraturan yang ada di Al-Ulum tapi lama-kelamaan menjadi budaya dan kebiasaan bagi mereka karena di sekolah difasilitasi televisi (TV) dan Internet.

c. Lingkungan

Kegiatan harian di SMA Al-Ulum adalah dimulai sejak jam 07.30 bel untuk melaksanakan shalat Dhuha kemudian setelah selesai siswa mengadakan

kultum untuk melatih *public speaking* yang di bimbing oleh gurunya sampai pukul 08.00 WIB. Setelah itu melaksanakan tahsin yaitu mengaji mengulang hafalan tahfizh yang juga dibimbing oleh gurunya sampai pukul 08.15 setelah itu baru belajar regular dan istirahat pukul 12.00 kemudian akhir pembelajaran pukul 16.00 WIB yakni setelah selesai shalat Ashar.

d. Sumberdaya Manusia

Kemampuan guru dalam mempengaruhi peserta didik sangat bagus karena hal ini dibuktikan dengan perilaku peserta didik yang selalu hormat terhadap para guru karena para guru juga menanamkan rasa kasih sayang kepada peserta didik. Seleksi guru dan siswa dapat disimpulkan guru dan siswa diseleksi untuk dapat masuk di SMA Al-Ulum, bagi guru ada tiga tahapan yaitu tes potensi akademik, tes bidang keagamaan yakni shalat atau mengaji dan tes wawancara sementara untuk siswa tes mengenai UN yang telah lalu.

Sumber daya manusia selalu diberikan pelatihan yaitu mengikuti studi banding, pelatihan MGMP yang mendatangkan narasumber, kemudian mengikuti pelatihan diklat untuk meningkatkan kualitas guru dan memberikan reward bagi guru yang berprestasi setiap tahunnya di hari acara HUT guru.

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al-Ulum Medan belum sepenuhnya terlaksana semua menyebutkan ada lima pilar utama MMT, yaitu fokus pelanggan, keterlibatan penuh warga, pengukuran dan analisis mutu produk/jasa, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan.

Sementara di SMA Al-Ulum hanya terlihat dari kepemimpinan kepala sekolah yang ada, komunikasi yang dibentuk antara kepala sekolah dengan bawahan, keteladanan yang diberikan kepala sekolah terhadap bawahan Kemudian kehadiran pelanggan yang ada di SMA Al-Ulum untuk mendidik anak-anak mereka merupakan suatu kebanggaan bagi SMA Al-Ulum karena merasa dipercayakan. Untuk SDM juga memiliki kualitas yang baik karena proses seleksi diawal benar-benar selektif di mulai dari tes potensi akademik tes bidang keagamaan yakni shalat dan mengaji dan juga wawancara. Dari segi prestasi juga terlihat banyak diraih SMA Al-Ulum tersebut hanya saja tidak catat dalam sebuah pengarsipan.

2. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Oleh Kepala Sekolah dalam Komunikasi

Kepala Sekolah yaitu salah satu kekurangan SMA Al-Ulum Islam Terpadu yaitu sarana dan prasarana yang begitu sempit gedung belum dipisah dengan tingkat SD, SMP dan SMA, fasilitas masih

ada kekurangan kemudian ada juga guru yang memberikan laporan mengenai siswa yang bermasalah masih banyak kekurangan, karena 20% keluarga siswa kami adalah *broken home*, terkadang guru itu melebihi orangtua nya sendiri sedangkan orangtuanya hanya sibuk bekerja dan kurang memberikan perhatian terhadap anak.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan hambatan-hambatan yang dihadapi kepala sekolah dalam pengimplementasian manajemen mutu terpadu yaitu dibidang sarana dan prasarana terutama pengadministrasian masih banyak sejumlah prestasi maupun sebagian data-data yang tidak dibukukan di dalam sebuah arsip sebagai bukti hal ini tentu menghambat proses manajemen mutu terpadu.

3. Cara Mengatasi Hambatan Komunikasi yang Dihadapi Oleh Kepala Sekolah

Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah adalah perlu perbaikan diri yaitu memperbanyak belajar menggali pengetahuan dari sekolah yang benar-benar bermutu untuk menjadi pedoman dan diaplikasikan di SMA Al-Ulum Terpadu untuk kedepannya. Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah adalah Kurikulum nasional yaitu kurtilas dengan kurikulum

lokal diintegrasikan oleh tim ahli manajemen agar IPTEK dan IMTAQ *balance* sesuai dengan visi dan misi dari SMA Al-Ulum, kemudian mempelajari program unggulan dari hasil studi banding.

Berdasarkan paparan-paparan wawancara dengan kepala sekolah dapat disimpulkan Kepala Sekolah juga berusaha melakukan perbaikan-perbaikan kedepannya dengan terus mengikuti pembelajaran yaitu studi banding ke luar kota untuk mengadopsi program-program yang ada dari sekolah yang melaksanakan manajemen mutu terpadu.

G. KESIMPULAN

Bentuk komunikasi yang dilakukan kepala sekolah SMA Al-Ulum Medan adalah dengan bawahan selalu terbuka baik itu guru tetap yayasan maupun guru tidak tetap artinya ketika komunikasi itu dibangun dengan baik maka akan tercapai seluruh tujuan yang diinginkan dan tidak akan terjadi suatu kesalahpahaman didalam bekerja. Pimpinan selalu berusaha memberikan teladan yang baik terhadap bawahan, sebagai bentuk cerminan terhadap anggota atau bawahan yang patut untuk dicontoh.

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA Al-Ulum Medan belum sepenuhnya terlaksana semua menyebutkan

ada lima pilar utama MMT, yaitu focus pelanggan, keterlibatan penuh warga, pengukuran dan analisis mutu produk/jasa, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan. Sementara itu di SMA Al-Ulum hanya terlihat dari kepemimpinan kepala sekolah yang ada, komunikasi yang dibentuk antara kepala sekolah dengan bawahan, keteladanan yang diberikan kepala sekolah terhadap bawahan. Kemudian kehadiran pelanggan yang ada di SMA Al-Ulum untuk mendidik anak-anak mereka merupakan suatu kebanggaan bagi SMA Al-Ulum karena merasa dipercayakan. Untuk SDM juga memiliki kualitas yang baik karena proses seleksi diawal benar-benar selektif di mulai dari tes potensi akademik tes bidang keagamaan yakni shalat dan mengaji dan juga wawancara. Dari segi prestasi juga terlihat banyak diraih SMA Al-Ulum tersebut hanya saja tidak tercatat dalam sebuah pengarsipan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari Jurnal

- Napitupulu, Dedi Sahputra. (2019). Komunikasi Organisasi Pendidikan Islam. *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, 11(2).
- Rizky, Danang, Permadani, Maisyaroh Mustiningsih. (2018). Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Pembuatan Keputusan, *JAMP: Jurnal Adminitrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(3).
- Sabri. (2013). Kebijakan dan Pengambilan Keputusan dalam Pendidikan Islam. *Al-Ta'lim*. 1(5).
- Sumber dari Buku**
- Darmadi, H. (2019). *Pengantar Pendidikan Era Globalisasi: Konsep Dasar, Teori, Strategi dan Implementasi dalam Pendidikan Globalisasi*. Jakarta: Animage.
- Hidayat, R. dan Wijaya, C. (2017). *Ayat-Ayat Al-Quran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*. Medan: LPPPI.
- Mulyana, D. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remadja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2009). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rifa'i, M. dan Fadhli, M. (2013). *Manajemen Organisasi*. Medan: Perdana Mulya Sarana.
- Solikah, A. (2015). *Strategi Peningkatan Mutu Pembelajaran pada Sekolah Unggulan; Studi Multi Situs di MI Darul Muta'allimin Patianrowo Nganjuk MI Muhammadiyah 1 Pare dan SD Katolik Frateran 1 Kota Kediri*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sutisna, O. (1983). *Administrasi Pendidikan Dasar Teoritis untuk Praktek Profesional*. Bandung: Angkasa.
- Suprpto, T. (2009). *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: MedPress,
- Taufiqurrakhman. (2014) *Kebijakan Publik*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo, Beragama Pers.