

## BAB II

### KERANGKA TEORITIK

#### A. Hasil Penelitian Terdahulu dan Referensi Terkait

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai tema yang sama dengan penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyono menyimpulkan bahwa, upaya membuat *Service Quality Assurance* dengan tujuan menjamin kontinuitas penerapan standar layanan dan menjadi motor penggerak implementasi standar layanan. Layanan tersebut lebih dikenal dengan “layanan prima”. Standar layanan prima telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2000 yang telah diterbitkan Badan Sertifikasi Internasional dari London Inggris, bernama *Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)* pada tanggal 24 Nopember 2005 dalam bidang pelayanan.<sup>17</sup>
2. Penelitian yang dilakukan oleh Charimah menyimpulkan bahwa, mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta diawali dengan proses transformasi ISO 9001:2000 ke 9001:2008 serta menginterpretasikan semua klausul yang terdapat di klausul ISO 9001:2008.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Gut Cahyono, 2007, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (Study Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Sidoarjo)*, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, Hal. 126.

<sup>18</sup> Ro'biatul Chalimah, 2011, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*, Skripsi Program Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Hal. 135.

Pertama, perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian Gut Cahyono adalah penelitian terdahulu menggunakan ISO 9001:2000 dan tempat penelitian adalah di salah satu instansi swasta yaitu PT. Bank Syariah Mandiri. Kedua, perbedaan dalam penelitian yang di buat oleh Ro'biatul Chalimah, penelitian tersebut obyeknya pada perpustakaan. Perbedaan dari kedua penelitian di atas terletak pada obyeknya, pada penelitian ini obyeknya yaitu lembaga masjid. Tetapi disini terdapat kesamaan dalam skripsi yang di tulis oleh Ro'biatul Charimah, yaitu sama-sama meneliti tentang ISO 9001:2008 dan menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif.

## **B. Kerangka Teori**

### **1. Sistem Manajemen Mutu (SMM)**

#### **a. Pengertian**

Prabowo menjelaskan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, yaitu :

“Sistem manajemen mutu merupakan sebuah sistem yang berevolusi dari sistem pemeriksaan mutu, kendali mutu, kemudian berkembang menjadi sistem penjaminan mutu sampai kemudian menjadi sistem manajemen mutu terpadu. Pemeriksaan Mutu dan Pengendalian Mutu merupakan sebuah upaya untuk menghasilkan mutu yang bekerja hanya pada pengendalian produk saja. Setelah sebuah proses dilakukan kemudian akan menghasilkan sebuah produk. Dari produk tersebut kemudian dilakukan pemeriksaan. Pemeriksaan dapat meliputi 2 hal yaitu, pemeriksaan terhadap kesesuaian produk dengan baku mutu produk, atau pemeriksaan kesesuaian produk dengan persyaratan pelanggan.”<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Sugeng Listyo Prabowo, 2009, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*, UIN-Malang Press, Malang, hal. 49-50.

Dari pemeriksaan tersebut kemudian dapat diketahui apakah suatu produk dapat dipasarkan karena layak memiliki kualitas yang diinginkan oleh pelanggan ataukah harus mengalami proses ulang karena tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Jika produk yang dihasilkan banyak dan memenuhi baku mutu produk, maka produk dapat langsung dipasarkan. Sebaliknya, jika produk yang dihasilkan banyak yang tidak memenuhi baku mutu produk, maka produk tersebut harus diproses ulang.

Untuk menghindari produk yang tidak sesuai dan kemudian dilakukan pemrosesan ulang maka diperlukan proses penjaminan mutu. Proses penjaminan mutu dapat dilakukan baik terhadap perusahaan produk maupun jasa. Termasuk berbagai industri jasa non profit, seperti pelayanan institusi pelayanan pemerintah, pelayanan masjid, ataupun lembaga pendidikan. Menurut Prabowo:

“Namun demikian menjamin jika proses berjalan dengan baik, maka akan menghasilkan produk atau layanan yang baik belumlah cukup, karena sebuah produk/layanan yang baik juga tergantung pada input yang baik. Mendasarkan pada asumsi inilah kemudian lahirlah sistem manajemen itu (*Quality Manajemen*). Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 merupakan sistem yang menjadi bagian dari Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Manajemen*).”<sup>20</sup>

Mulyadi menjelaskan tentang TQM yaitu :

“*Total Quality Management* atau TQM adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan *customer* pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan turun menurun. TQM

---

<sup>20</sup> Sugeng Listyo Prabowo, Hal. 51

merupakan pendekatan sistem secara menyeluruh (bukan suatu bidang atau program terpisah), dan merupakan bagian terpadu strategi tingkat tinggi. Sistem ini bekerja secara horizontal menembus fungsi dan departemen, melibatkan semua karyawan dari atas sampai bawah.”<sup>21</sup>

Colin G. Armistead & Graham Clark menjelaskan tentang kegiatan dalam TQM, yaitu:

“Kegiatan yang berkembang dalam TQM ini, yaitu: *pertama*, jaminan mutu. Jaminan mutu berhubungan dengan kebutuhan membangun kepercayaan. *Kedua*, peningkatan mutu. Hal ini berkaitan dengan cara berpikir atau kebiasaan di dalam organisasi yang menolak pendapat bahwa beberapa masalah selalu bersama kita. Budaya yang terus menerus mendukung perbaikan menyatakan bahwa masalah dapat diperbaiki secara permanen melalui kreativitas dan keinginan baik para pegawai yang telah dilibatkan dalam proses mutu.”<sup>22</sup>

Kegiatan dalam TQM tersebut merupakan salah satu wujud pelaksanaan dalam pencapaian sertifikat ISO 9001:2008. Dalam proses pencapaian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini, suatu organisasi akan dihubungkan dengan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi manajemen menurut George R. Terry yaitu:

1. *Planning* (perencanaan) adalah “Penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai sesuatu hasil yang diinginkan.”<sup>23</sup>
2. *Organizing* (pengorganisasian) “Mencakup (a) membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ke dalam kelompok-kelompok, (b) membagi tugas kepada

---

<sup>21</sup> Mulyadi, Hal. 10.

<sup>22</sup> Colin G. Armistead & Graham Clark, 1992, *Customer Service And Support (Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan Strategi yang Efektif)*, Terj. M. Kurdi Djunaedi, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, hal. 172-173.

<sup>23</sup> M. Manullang, 1990, *Dasar-Dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hal. 21.

seorang manajer untuk mengadakan pengelompokan tersebut, dan (c) menetapkan wewenang diantara kelompok atau unit-unit organisasi.”<sup>24</sup>

3. *Actuating* (pelaksanaan) adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi sesuai dengan apa yang telah ditetapkan melalui perencanaan dan pengorganisasian. Menurut George R. Terry “*Actuating* mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada mereka.”<sup>25</sup>
4. *Controlling* (pengawasan) adalah “Salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian dan sekaligus bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula.”<sup>26</sup>

#### b. Proses Sistem Manajemen Mutu

Karena ruang lingkup ISO 9001:2008 mengacu pada sistem manajemen yang berlaku pada suatu organisasi produk ataupun organisasi jasa, maka fungsi manajemen hendaknya dipahami oleh seluruh orang yang berada dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan

---

<sup>24</sup> George R. Terry, 1990, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, terj. J. Smith D.F.M., Bumi Aksara, Jakarta, hal. 17.

<sup>25</sup> George R. Terry, hal. 17.

<sup>26</sup> M. Manullang, hal. 23-24.

bersama atau tujuan organisasi. Sesuai dengan pendapat konsultan ISO, yaitu: “Klausul-klausul ISO 9001:2008 seluruhnya hanyalah membahas masalah sistem, bagaimana membuat target, menjabarkan *action plan*, membuat perencanaan, melakukan apa yang telah direncanakan, dan mengevaluasi hasil.”<sup>27</sup>

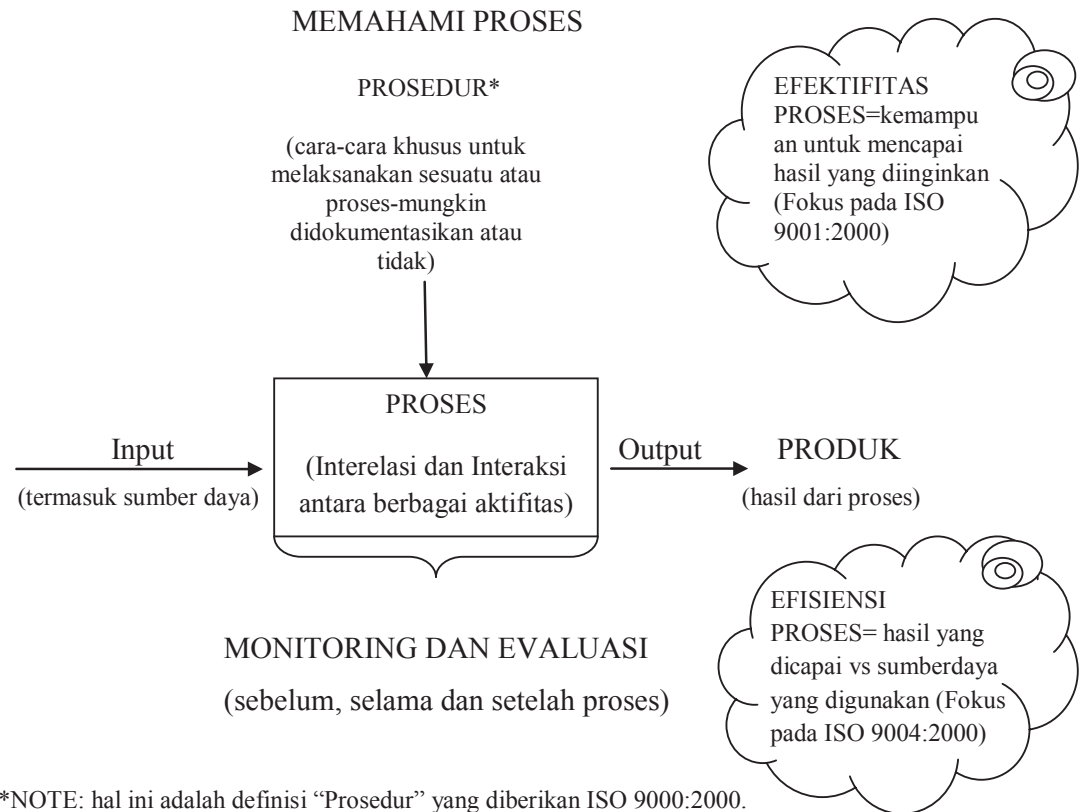
Dalam kaitan dengan proses, SMM menggunakan landasan IPO (*Input-Process-Output*). Jadi tidak hanya memastikan pada proses, tetapi juga memastikan pada komponen input ataupun output. Keterkaitan antara berbagai sistem tersebut tergambarakan sebagaimana berikut.

---

<sup>27</sup> Konsultan ISO, 2012, *Tujuan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*, diakses tanggal 25 Mei 2013 dari, <http://Konsultaniso.Web.Id/Sistem-Manajemen-Mutu-Iso-90012008/Tujuan-Implementasi-Iso-90012008/>

Gambar 2.1: Keterkaitan antara Input-Proses-Output dalam SMM

ISO 9001:2008 (diambil dari buku Sugeng Listyo P.)



Dari gambar tersebut terlihat bahwa sistem manajemen mutu merupakan sistem yang berlandaskan pada input-proses-output. Input berkaitan dengan berbagai hal yang akan diproses (termasuk sumber daya). Proses merupakan interelasi dan interaksi antara berbagai aktivitas dalam merubah input menjadi output, dan output merupakan hasil dari proses. Dalam pelaksanaan sistem tersebut sangat penting untuk memperhatikan faktor efektifitas dan efisiensi.

c. Landasan Sistem Manajemen Mutu

Landasan yang digunakan dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu tersebut adalah proses *Plan-Do-Check-Action* (P-D-C-A). Landasan ini memberikan petunjuk bahwa setiap pekerjaan yang akan dilaksanakan dalam sistem penjaminan mutu.

Gambar 2.2: Landasan Proses Manajemen PDCA (diambil dari buku Sugeng Listyo P.)



Menurut Sugeng Listyo Prabowo :

**“Plan** merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memantapkan tujuan dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi...**Do** merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menjalankan proses. Focus dari tahap ini adalah kerjakan apa yang sudah direncanakan. **Check** merupakan tahapan proses monitoring dan evaluasi terhadap proses dan produk yang tidak sesuai dengan kebijakan, tujuan dan persyaratan produk serta



melaporkan hasilnya...*Act* merupakan tahapan melaksanakan tindakan untuk proses pengembangan berkelanjutan...”<sup>28</sup>

## 2. Penjelasan ISO 9001:2008

### a. Sejarah Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO

Berawal dari kondisi perang dunia II yang ingin mendapatkan bahan peledak dengan standar mutu yang bagus kemudian bagian pengadaan barang militer Inggris mengembangkan serangkaian standar yang secara umum dapat menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan produk bermutu tinggi.

Prabowo menjelaskan tentang sejarah perkembangan ISO, yaitu:

“Pada akhir 1960-an dibuat standar sistem mutu AQAP (*Allied Quality Assurance Publicators*) yang dikembangkan dari standar-standar sebelumnya. Pada awal 1970-an Inggris mengembangkan lebih lanjut seri AQAP dan disebut “*DEFSTAN of Series*” oleh *United Kingdom Ministry of Defence*. Pada saat yang bersamaan angkatan bersenjata Amerika Serikat mengembangkan MIL STD 9858A. Disisi lain perusahaan-perusahaan yang tidak bertransaksi dengan militer kemudian mengembangkan BS 5157 yang kemudian dikembangkan BS 5750 bagian 1, 2 dan 3 pada tahun 1979.”<sup>29</sup>

Pada tahun 1987 seri standar ISO 9000 dipublikasikan. Sejak diterbitkan pada tahun 1987 sampai sekarang, standar ini sudah 2 kali mengalami perubahan, yaitu pada tahun 1994 dan tahun 2000. Perubahan utama antara tahun 1987 sampai dengan 1994 adalah berkaitan dengan *management representative* (MR). Perubahan untuk versi ISO 1994 dengan versi 2000 adalah penggabungan ISO 9001,

<sup>28</sup> Sugeng Listyo Prabowo, hal. 56-57.

<sup>29</sup> Sugeng Listyo Prabowo, hal. 45.

ISO 9002, dan ISO 9003 menjadi ISO 9001 saja. Pada bulan Mei 2008, ISO 9001:2000 diperbarui menjadi ISO 9001:2008. Perubahan yang dilakukan dari versi 2000 ke versi 2008 memanglah tidak sedrastis ketika dilakukannya perubahan dari versi 1994 ke versi 2000. Namun demikian tetap terdapat banyak hal penting dalam perubahan versi tersebut, utamanya berkaitan dengan penyesuaian terhadap teknologi informasi dan penggunaan tenaga kerja luar. Organisasi yang telah mendapatkan SMM ISO 9001:2000 harus melakukan *update* (pembaharuan) pada versi 2008.

b. Prinsip Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Delapan prinsip sistem manajemen mutu yang menjadi landasan penyusunan adalah :<sup>30</sup>

1) Fokus pada pelanggan

Pelanggan merupakan kunci dari kehidupan organisasi profit maupun organisasi non profit. Jika pelanggan merasa puas atau terpenuhi kebutuhan dan harapannya, maka pelanggan tersebut akan kembali ke organisasi tersebut.

2) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan prinsip yang digunakan oleh sistem manajemen mutu dalam melandasi kegiatan di suatu

---

<sup>30</sup> Sugeng Listyo Prabowo, hal. 57.

organisasi, tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

3) Keterlibatan seluruh personel

Dalam upaya mencapai tujuan, yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan *stakeholder* (orang di luar organisasi) maka harus melibatkan keseluruhan personel.

4) Pendekatan proses

Untuk dapat menghasilkan produk atau layanan yang efektif dan efisien maka suatu organisasi harus memiliki asumsi bahwa produk atau layanan yang baik selalu dihasilkan dari proses yang baik.

5) Pendekatan sistem untuk pengelolaan

Hampir sama dengan pendekatan proses, pendekatan sistem merupakan upaya suatu organisasi untuk mendapatkan pengelolaan yang efektif dan efisien. Berlandaskan pada proses kerja P-D-C-A maka proses kerja dapat diketahui melalui sistem evaluasi yang dilaksanakan secara periodik. Proses manajemen PDCA yaitu kepanjangan dari Plan (apa yang akan dikerjakan, bagaimana mengerjakannya), Do (mengerjakan apa yang telah direncanakan), Check (mengevaluasi apakah pekerjaan berjalan menurut rencana), Act (bagaimana pengembangan selanjutnya).

6) Pendekatan berkesinambungan

Prinsip ini merupakan prinsip utama organisasi untuk menghindarkan diri dari kemunduran atau kematian. Sebagaimana diketahui bahwa organisasi pun memiliki usia, agar usia tersebut dapat menjadi panjang maka organisasi harus mampu mengembangkan dirinya secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat.

7) Pembuat keputusan berdasarkan fakta

Sistem manajemen mutu mengindikasikan bahwa proses monitoring, evaluasi, pengecekan atau audit, merupakan proses penting dalam sistem manajemen mutu. Hasil dari berbagai proses di atas akan digunakan dalam berbagai pembuatan keputusan, baik pembuatan keputusan untuk tindak perbaikan, pengembangan ataupun perubahan.

8) Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok

Mendasarkan pada input-proses-output, maka system manajemen mutu akan sangat tergantung pada kualitas input yang ada untuk menghasilkan output yang sesuai dengan kualitas yang dipersyaratkan pelanggan. Berkaitan dengan input tersebut maka organisasi akan berhubungan dengan pihak lain yang akan berfungsi sebagai pemasok.

c. Klausul-kalusul dan tujuan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

“SNI ISO 9001 menentukan persyaratan sistem manajemen mutu yang dapat dipakai untuk aplikasi internal oleh organisasi, atau untuk sertifikasi, atau untuk tujuan kontrak. Standar tersebut difokuskan pada keefektifan sistem manajemen mutu dalam memenuhi persyaratan pelanggan.”<sup>31</sup>

Panitia Teknis menjelaskan tentang ISO 9001:2008 menurut Vincent Gasperwz, yaitu :

“ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena didalamnya tidak ada kriteria penerimaan produk ataupun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh suatu produk, sehingga kita tidak dapat menginspeksi suatu produk terhadap standar-standar suatu produk. ISO 9001:2008 hanya merupakan suatu sistem manajemen mutu, sehingga perusahaan yang mengimplementasikan dan memperoleh sertifikat ISO dapat menyatakan bahwa sistem manajemen mutunya telah memenuhi standar internasional.”<sup>32</sup>

Hal tersebut sejalan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Masjid Al-Akbar Surabaya, jika dikaitkan dengan produk maka yang dimaksudkan adalah program-program yang terdapat di Masjid Al-Akbar Surabaya dalam konteks dibutuhkan oleh jama'ahnya, sehingga memberikan kepuasan dan menjadi indikator untuk efektifitas program tersebut.

---

<sup>31</sup> Panitia Teknis PK 03-02 sistem manajemen mutu, 2008, terj. Dari standar ISO 9001:2008 Quality Management System-Requirements, diakses pada tanggal 26 Maret 2013 dari, [http://www.itelkom.ac.id/staf/faz/ISO\\_SNI/25558\\_SNI%20ISO%209001\\_2008\\_dua%20bahasa.pdf](http://www.itelkom.ac.id/staf/faz/ISO_SNI/25558_SNI%20ISO%209001_2008_dua%20bahasa.pdf)

<sup>32</sup> Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adnyana, dan I.A. Rai Widhiawati, 2013, “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada proyek Alaya Resort Ubud”, *Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil*, vol.2, no.1, hal. 2.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 mempunyai 8 klausul. BSN (Badan Standardisasi Nasional) menyatakan bahwa klausul-klausul yang terdapat dalam SMM ISO 9001:2008 adalah sebagai berikut.<sup>33</sup>

a. Klausul 1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup ISO 9001: 2008 telah dikembangkan atau diperluas. Dalam hal ini persyaratan-persyaratan standar telah menekankan untuk memenuhi kepuasan pelanggan melalui efektivitas dari aplikasi sistem mutu, termasuk proses-proses untuk meningkatkan terus-menerus kualitas dan jaminan kesesuaian pelayanan yang diberikan.

b. Klausul 2. Referensi Normatif

Klausul ini hanya memuat referensi-referensi dari ISO 9001:2008.

c. Klausul 3. Istilah dan Definisi

Klausul ini menyatakan istilah dan definisi-definisi yang diberikan dalam ISO 9000:2008 (*Quality Management System Fundamental and Vocabulary*).

d. Klausul 4. Sistem Manajemen Mutu

Klausul ini lebih menekankan pada kebutuhan untuk peningkatan terus-menerus (*continual improvement*). Manajemen

---

<sup>33</sup> Budi Wahyono, 2012, *Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) ISO 9001:2008*, Diakses tanggal 8 April 2013 dari, <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/sistem-manajemen-mutu-quality.html>

organisasi harus menetapkan langkah-langkah untuk implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Identifikasi dan pengelolaan proses juga harus dilakukan untuk memastikan persyaratan yang sesuai telah terpenuhi. Persyaratan dokumentasi merupakan proses untuk menghasilkan dokumen-dokumen dalam ISO 9001:2008, didefinisikan sebagai informasi dan medium pendukungnya. Dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup.<sup>34</sup>

- a) Persyaratan tertulis tentang kebijakan kualitas dan tujuan kualitas.
- b) Manual kualitas.
- c) Prosedur-prosedur tertulis yang dibutuhkan oleh Standar Internasional ISO 9001:2008.
- d) Dokumen-dokumen termasuk catatan-catatan yang dibutuhkan oleh organisasi agar menjamin efektifitas perencanaan, operasional dan pengendalian proses-proses di luar organisasi.
- e. Klausul 5. Tanggung Jawab Manajemen

Klausul ini menekankan pada komitmen dari manajemen puncak menuju perkembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Klausul ini juga memaksa keterlibatan manajemen puncak dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, menetapkan kebijakan untuk mutu, menetapkan tujuan-tujuan

---

<sup>34</sup> Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adnyana, dan I.A. Rai Widhiawati, 2013, hal. 3.

mutu, perencanaan sistem manajemen mutu, menetapkan tanggung jawab dan wewenang organisasi, mengangkat secara formal seorang yang mewakili manajemen dan menjamin proses komunikasi internal yang tepat, serta harus melakukan peninjauan ulang sistem manajemen mutu.

f. Klausul 6. Manajemen Sumber Daya Manusia

Klausul ini menyatakan bahwa suatu organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tepat, personel yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas harus didefinisikan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta memiliki kompetensi yang berkaitan dengan pendidikan yang relevan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

g. Klausul 7. Realisasi Produk

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian agar memenuhi persyaratan produk.

h. Klausul 8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan

Menurut klausul ini organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk, menjamin kesesuaian dari sistem



manajemen mutu dan meningkatkan terus-menerus efektifitas dari sistem manajemen mutu.

Menurut jurnal ilmiah Putu Gede dkk, yaitu: “Dalam hal pengukuran dan pemantauan organisasi harus memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan agar mengetahui apakah organisasi telah memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga dapat diketahui tentang kepuasan pelanggannya.”<sup>35</sup>

Klausul-klausul di atas merupakan dasar penerapan ISO 9001:2008, jika diterapkan seutuhnya maka akan mampu membantu suatu organisasi dalam mencapai target yang diharapkan. Karena ISO 9001:2008 merupakan standarisasi sistem manajemen mutu/kualitas yang telah banyak diterapkan oleh organisasi-organisasi sehingga persepsi yang terbentuk di masyarakat umum bahwa organisasi tersebut terjamin mutu/kualitasnya.

Hal ini didukung pula oleh Konsultan ISO, yaitu: ada 3 hal yang dijamin oleh ISO 9001:2008 sebagai keuntungan bagi organisasi yang menerapkan ISO 9001:2008 yang terangkum dalam 3C: *Comply, Consistent, Continual Improvement*.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adnyana, dan I.A. Rai Widhiawati, 2013, hal. 4.

<sup>36</sup> Konsultan ISO, 2012, *Tujuan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*, diakses tanggal 25 Mei 2013 dari, <http://Konsultaniso.Web.Id/Sistem-Manajemen-Mutu-Iso-90012008/Tujuan-Implementasi-Iso-90012008/>

### 1) *Comply to Requirements* (Memenuhi Persyaratan)

Organisasi yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dijamin dapat memenuhi persyaratan baik yang ditetapkan oleh perundang-undangan terlebih lagi persyaratan pelanggan. Organisasi yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dituntut untuk meninjau semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan ruang lingkup pekerjaan organisasi tersebut. Terkait dengan persyaratan pelanggan, ada beberapa hal yang dilakukan berdasarkan klausul-klausul ISO 9001:2008 diantaranya:

- a) **Meninjau Persyaratan Pelanggan:** Melakukan tinjauan terhadap permintaan pelanggan terkait kemampuan memenuhi permintaan pelanggan sebelum menyetujui kontrak. Pemenuhan persyaratan pelanggan di sini termasuk penanganan produk (bila diminta) dan target waktu pengiriman produk.
- b) **Menangani Keluhan Pelanggan:** setiap keluhan harus dimonitor dengan baik dengan cara dicatat dan ditindaklanjuti. Bila perlu ditetapkan waktu respon untuk setiap keluhan yang masuk.
- c) **Melakukan Survey Kepuasan Pelanggan:** dalam selang waktu tertentu, harus dilaksanakan survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap mutu produk (barang/jasa) yang diberikan oleh organisasi.

## 2) *Consistency of Product* (Produk Konsisten)

Organisasi yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dijamin dapat menghasilkan produk (barang/jasa) yang konsisten, mutu dan spesifikasinya sama persis dan produk dihasilkan oleh suatu sistem yang konsisten bukan secara kebetulan. Produk yang konsisten ini dihasilkan dengan 4M (*Man, Method, Machine, Material*) yang konsisten pula. Kombinasi dari karyawan yang memiliki kompetensi yang merata, peralatan yang selalu siap digunakan, pasokan material yang bermutu serta prosedur kerja yang jelas akan menghasilkan produk yang konsisten.

## 3) *Continual Improvement* (Perbaikan Berkesinambungan)

Diantara salah satu prinsip ISO 9001:2008 yang paling dominan adalah prinsip tentang perbaikan yang berkesinambungan. Maksudnya, organisasi tidak boleh puas dengan pencapaian hasil yang sudah sesuai target melainkan terus menerus meningkatkan target setiap tahunnya. Target-target yang tidak tercapai harus dianalisis dan dievaluasi untuk mengetahui *root cause* dan tindakan perbaikannya. Begitupun dengan masalah-masalah yang terjadi perlu dicatat dan dikendalikan, dianalisis, dievaluasi dan diberikan tindakan perbaikannya. Setiap keadaan yang dianggap menjadi potensi ketidaksesuaian di masa mendatang harus dianalisis dan diberikan tindakan pencegahannya.

### 3. Lembaga Masjid

#### a. Fungsi masjid

Menurut Syahidin masjid memiliki fungsi yaitu :

“Dalam syariat Islam masjid memiliki dua fungsi utama yaitu: Pertama, sebagai pusat ibadah shalat, dzikir, dan berdo’a yaitu suatu upaya mendekatkan diri kepada Allah secara langsung (*Hablum minallah*). Kedua, berfungsi sebagai pusat pengembangan ibadah social (*Hablum minannas*), yaitu beribadah kepada Allah melalui hubungan dengan sesama manusia dan alam lingkungannya. Inti dari kedua fungsi di atas adalah bahwa masjid sebagai pusat pembinaan umat islam baik secara fisik maupun mental.”<sup>37</sup>

#### b. Peranan masjid

Ayub menyatakan bahwa, dalam perkembangannya yang terakhir, masjid mulai memperhatikan kiprah operasional menuju keragaman dan kesempurnaan kegiatan. Pada garis besarnya, operasionalisasi masjid menyangkut :<sup>38</sup>

##### 1) Aspek *Hissiyah* (Bangunan)

Mulai banyaknya masjid-masjid yang berdiri dengan megah dan indah di kota-kota besar, diharapkan dapat menarik banyak jama’ah. Sesuai dengan peringatan yang diberikan oleh Nabi Muhammad SAW:

مساجد هم عامرة وهى خراب من الهدى

“Masjid-masjid dibangun megah, tetapi sepi dari pelaksanaan petunjuk Allah.” (HR. Baihaqi)

<sup>37</sup> Syahidin, 2003, *Pemberdayaan Umat Berbasis Masjid*, Alfabeta, Bandung, hal.65.

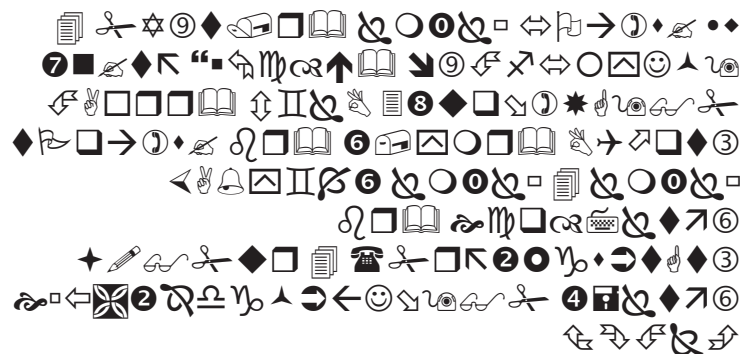
<sup>38</sup> Mohammad E. Ayub, Hal. 11-13.

2) Aspek *Maknawiyah* (Tujuan)

Pada masa Rasulullah SAW., pembangunan masjid mempunyai dua tujuan, yakni :

- a) Masjid dibangun atas dasar takwa dengan melibatkan masjid sebagai pusat ibadah dan pusat pembinaan jama'ah/umat islam.

(At-Taubah:108)



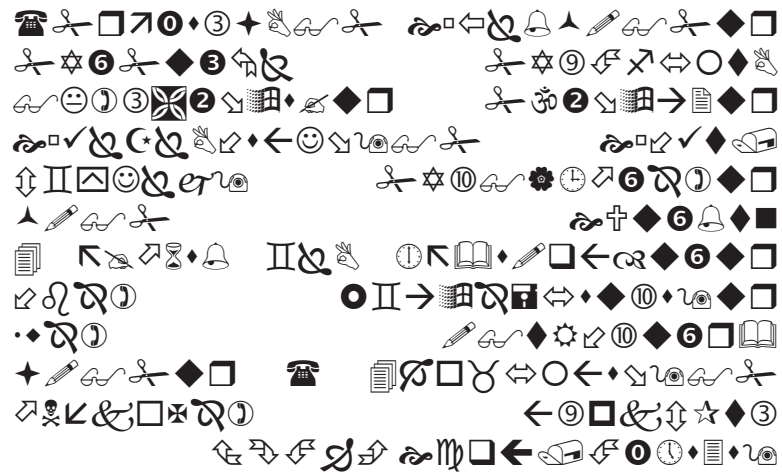
*Artinya: “Janganlah kamu bersembahyang dalam masjid itu selama-lamanya. Sesungguhnya masjid yang didirikan atas dasar taqwa (mesjid Quba), sejak hari pertama adalah lebih patut kamu sholat di dalamnya. Di dalamnya masjid itu ada orang-orang yang ingin membersihkan diri. Dan sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bersih.”<sup>39</sup>*

- b) Masjid dibangun atas dasar permusuhan dan perpecahan di kalangan umat dan sengaja untuk menghancurkan umat islam.

(at-Taubah:107) :

---

<sup>39</sup> Al-Qur'an, At-Taubah:108.



*Artinya: "Dan (diantara orang-orang munafik itu) ada orang-orang yang mendirikan masjid untuk menimbulkan kemudharatan (pada orang-orang mu'min), untuk kekafiran dan untuk memecah belah antara orang-orang mu'min serta menunggu kedatangan orang-orang yang telah memerangi Allah dan Rasul-Nya sejak dahulu. Mereka Sesungguhnya bersumpah: "Kami tidak menghendaki selain kebaikan." Dan Allah menjadi saksi bahwa sesungguhnya mereka itu adalah pendusta (dalam sumpahnya)."*<sup>40</sup>

### 3) Aspek *Ijtima'iyah* (Segala Kegiatan)

Aspek kegiatan masjid sebenarnya dapat dilihat berdasarkan ruang lingkup kelembagaan masjid itu sendiri, seperti:

#### 1) Lembaga Dakwah dan Bakti Sosial

Kegiatan dakwah yang sering diketahui yaitu, pengajian/tablig, diskusi, dll. Sedangkan kegiatan bakti sosial

<sup>40</sup> Al-Qur'an, At-Taubah:107.

yaitu dalam bentuk penyantunan anak yatim, khitanan massal, penyembelihan hewan kurban, dll.

2) Lembaga Manajemen dan Dana

Dalam suatu masjid diperlukan adanya manajemen masjid, agar segala kegiatan yang dilakukan dapat terorganisir secara baik selain itu masjid juga memerlukan dana dalam rangka pembangunan fasilitas masjid. Hal ini berkaitan dengan sumber daya manusianya dalam memajukan potensi-potensi masjid.

3) Lembaga Pengelola dan Jama'ah

Hubungan yang terjalin antara pengelola dan jama'ah tidak lepas dari kegiatan yang dilaksanakan oleh masjid. Suatu kegiatan masjid dapat berjalan dengan baik jika adanya partisipasi antara keduanya.