

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Tantangan global yang dihadapi dunia tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintahan maupun swasta, organisasi profit maupun non profit. Lingkungan dimana organisasi berada tidaklah bersifat statis, tetapi dinamis, berubah-ubah, mengikuti *trend* perkembangan zaman. Perubahan yang terjadi pada lingkungan organisasi penuh ketidakpastian. Apabila organisasi ingin tetap eksis maka organisasi harus fleksibel dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan tersebut.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syafrilenti, bahwa untuk menjadi organisasi yang tangguh ke depan dengan penuh tantangan maka perlu ditingkatkan faktor keahlian pribadi sumber daya manusia, pemahaman bersama terhadap visi organisasi dan pembelajaran tim. Setiap organisasi, baik organisasi yang bersifat profit seperti perusahaan maupun organisasi yang bersifat non profit seperti organisasi masa, yayasan, dan lain-lainnya tentu menginginkan adanya pertumbuhan dan keberlanjutan dalam setiap aktivitasnya. Meskipun demikian, sayangnya tidak semua organisasi mampu menciptakan pertumbuhan dan mempertahankan keberlanjutan aktivitasnya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Syafrilenti, 2006, *Penerapan Learning Organization pada Sekretariat Daerah Kabupaten Siak Provinsi Riau*, Tesis, tidak dipublikasikan PSIA PPS UR, hal. 113

Secara alamiah organisasi pasti mengalami siklus hidup. Dalam siklus hidup organisasi terlihat adanya organisasi yang mampu memperpanjang kehidupannya dan yang tidak mampu bertahan, serta organisasi yang mampu hidup sampai ratusan tahun, di samping yang gagal mempertahankan eksistensinya sebelum masa pertumbuhan dimulai. Untuk itu, diperlukan penelitian dan pengembangan yang berkesinambungan.<sup>2</sup>

Pengembangan organisasi adalah suatu proses yang berusaha meningkatkan efektivitas keorganisasian dengan mengintegrasikan keinginan individu akan pertumbuhan dan perkembangan dengan tujuan keorganisasian. Secara khusus, proses ini merupakan usaha mengadakan perubahan secara berencana yang meliputi suatu sistem total sepanjang periode tertentu, dan usaha mengadakan perubahan ini berkaitan dengan misi organisasi.<sup>3</sup>

Pengembangan organisasi mempunyai ciri utama, yaitu: Pengembangan organisasi adalah suatu perubahan berencana, Pengembangan organisasi berorientasi kepada persoalan dan usaha pemecahannya, Pengembangan organisasi selalu berusaha mempergunakan pendekatan kesisteman, Pengembangan organisasi harus selalu merupakan bagian integral dari proses manajemen, Pengembangan organisasi merupakan usaha yang dilakukan secara terus-menerus, Pengembangan organisasi memberikan perhatian utama

---

<sup>2</sup> Musa Hubeis dan M. Najib, 2008, *Manajemen Strategis dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*, (Jakarta: Elex Media Komputindo), hal. 2

<sup>3</sup> James L. Gibson, 1983, *Organisasi dan management*, (Jakarta : Penerbit Erlangga), hal.583

kepada peningkatan, Pengembangan organisasi berorientasi kepada pelaksanaan.

Dalam sebuah wadah organisasi atau kelembagaan tentulah mempunyai tujuan, visi dan misi yang menjadi target pencapaian dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Untuk mencapai kesemuanya tersebut maka perlulah melalui serangkaian proses yakni: perencanaan program, implementasi program, hingga sampai tahapan evaluasi hasil pelaksanaan program. Semua hal diatas haruslah terstruktur dengan jelas dan rapi karena hal di atas adalah merupakan prinsip manajemen dalam ajaran Islam. Sebagaimana Rasulullah SAW bersabda :

4 إن الله عز وجل يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه

Artinya: "Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara itqan (tepat, terarah, jelas, dan tuntas) ". (HR Thabrani)

Membahas tentang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengevaluasian dalam sebuah wadah organisasi ataupun lembaga tentulah tidak dapat terlepas dari manajemen yang dalam bukunya T. Hani Handoko mengartikan manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota

---

<sup>4</sup>Al-Thabrani, 2005, *Mu'jam al-Ausath, juz 2*, (Mauqi'u al-Islam: Dalam Software Maktabah Syamilah), hal.408. Sanad hadits ini adalah:

حدثنا أحمد قال : نا مصعب قال : نا بشر بن السري ، عن مصعب بن ثابت ، عن هشام بن عروة ، عن أبيه ، عن عائشة ، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال

organisasi dan penggunaan-penggunaan sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen merupakan prinsip yang ada dalam ajaran Islam. Sebagaimana firman Allah swt. QS. Ash-Shaff : 4

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُيُوتٌ مَرْصُوعَةٌ

*“Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berjuang dijalanNya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”*<sup>5</sup>

Allah sangat mencintai perbuatan yang termanaj dengan baik. Kokoh disini bermakna adanya sinergi yang rapi antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Sehingga akan menghasilkan sesuatu yang maksimal.<sup>6</sup> Hal ini sesuai dengan pokok-pokok ilmu manajemen, yang mengatur atau mengelola suatu organisasi agar menjadi lebih baik.

Dengan menerapkan pokok-pokok dan dasar-dasar ilmu manajemen, maka sebenarnya kita telah menerapkan prinsip-prinsip dan dasar-dasar serta ilmu yang ada di dalam Al-Qur'an dan Hadits. Sehingga semakin luas ilmu modern yang kita kuasai semakin banyak rahasia yang terkandung di dalam ajaran

---

<sup>5</sup> Depertemen Agama RI, 2007, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta : CV. Nala Dana), hal. 928

<sup>6</sup> Didin Hafidhuddin & Hendri Tanjung, 2003, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta : Gema Insani), hal. 3

Islam yang dapat diterapkan dalam kenyataan hidup di masyarakat yang selalu berkembang.<sup>7</sup>

Manajemen merupakan titik awal untuk mengukur keberhasilan suatu lembaga ataupun organisasi di mana seorang manajer harus bisa membawa sumber daya-sumber daya yang ada untuk dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Manajemen merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan, manajemen juga berfungsi mengurangi hambatan-hambatan dalam mencapai suatu tujuan. Ilmu manajemen memberikan pemahaman kepada kita tentang pendekatan ataupun tata cara penting dalam meneliti, menganalisis dan memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan manajer.

Seiring dengan globalisasi ini, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi tentang standarisasi Sistem Manajemen Mutu. Suatu Sistem Manajemen Mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.<sup>8</sup> Untuk itu suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta, lembaga profit maupun non profit perlu menyiapkan kerangka sistem

---

<sup>7</sup> Ek. Mochtar Effendy, 1996, *Manajemen suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, (Jakarta : Bhatara), hal. 5

<sup>8</sup> Vincent Gaspersz, 2008, *Total Quality Management*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), hal. 268

lembaganya ke arah yang diinginkan sesuai dengan sasaran tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut.

Sistem Manajemen Mutu merupakan sistem yang digunakan untuk menetapkan kebijakan atau persyaratan resmi oleh manajemen puncak berkaitan dengan perhatian dan arah organisasinya dibidang mutu dan sasaran mutu (segala sesuatu yang berkaitan dengan mutu dan dijadikan sasaran atau target pencapaian dengan menetapkan ukuran atau kriteria pencapaiannya).<sup>9</sup>

Pandangan yang keliru banyak dijumpai di sebagian pimpinan puncak atau penentu kebijakan, Untuk memahami bahwa Sistem Manajemen Mutu hanya sekedar membenahi administrasi perusahaan saja. Padahal jika penerapan Sistem Manajemen Mutu bisa dioptimalkan, akan menjadi alat yang powerfull untuk mengukur performa perusahaan. Tujuan Sistem Manajemen Mutu sebagai parameter yang digunakan dalam rangka mengukur kinerja perusahaan.

Akhir-akhir ini tidak hanya perusahaan atau organisasi profit saja yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu. Akan tetapi Sistem Manajemen Mutu telah banyak diterapkan oleh organisasi ataupun lembaga pendidikan yang ingin mempersiapkan diri dengan cara memperbaiki kualitas mutu masing-masing dalam menyambut era pasar bebas dan lembaga pendidikan yang menuju taraf Internasional.

---

<sup>9</sup>System Manajemen ISO 9001-2000, 2006, (Malang: PPPGT VEDC), hal. 4

Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam pengembangan organisasi yang menjadi *grand theme* penelitian ini termasuk salah satu bentuk *ijtihad* sistem manajemen untuk mencapai tujuan organisasi secara menyeluruh. Apabila suatu organisasi pendidikan menggunakan pendekatan sistem (*system approach*) berarti para individunya berfikir dan bekerja secara sistem. Mereka sebagai salah satu jenis sumber, bersama-sama dengan sumber-sumber non-manusia lainnya merupakan satu kesatuan untuk melakukan tugas-tugas guna mencapai tujuan organisasi.<sup>10</sup>

Penenerapan Sistem Manajemen Mutu dalam pengembangan organisasi sangat berguna bagi lembaga pendidikan atau sekolah karena akhir-akhir ini lembaga pendidikan atau sekolah harus berhadapan dengan tuntutan baru terutama menyangkut pemberlakuan peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang standar Nasional Pendidikan, yang diikuti dengan beberapa Perpendiknas sebagai penjabaran dari PP tersebut. Standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan diseluruh wilayah hukum NKRI, yang terdiri atas delapan standar: standar isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan. Dengan demikian, sekolah dituntut untuk menyusun, melaksanakan serta memonitor dan mengevaluasi rencana pengembangan guna memenuhi standar tersebut untuk

---

<sup>10</sup> Veitzal Rivai dan Sylviana Murni, 2009, *Education Management, Analisis Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers), hal. 601

selanjutnya berusaha meningkatkan kualitasnya ke standar yang lebih tinggi. Karena pada umumnya sekolah cenderung statis dan mulai bergerak setelah masalah muncul ke permukaan. Pada dasarnya perencanaan dilakukan tidak hanya untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi, tetapi juga untuk perencanaan ke depan dalam hal peningkatan kinerja sekolah atau untuk mengantisipasi perubahan dan tuntutan zaman. Di sisi lain, sekolah pada umumnya lebih mengutamakan pengembangan fisik, yang dalam realitasnya meski pengembangan fisik tidak dapat diabaikan, namun pengembangan non fisik jauh lebih penting, karena salah satu tujuan utama sekolah adalah menghasilkan lulusan bermutu.<sup>11</sup>

Pengembangan Lembaga Pendidikan atau sekolah merupakan suatu upaya yang harus secara terus menerus dikembangkan. Hal tersebut perlu dilakukan, karena sekolah merupakan institusi yang paling penting berkaitan dengan pengembangan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) disuatu Negara. Proses pengembangan sekolah harus dilaksanakan secara berkesinambungan dan terus-menerus disesuaikan dengan berbagai kebutuhan dan harapan *stakeholder* serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang.

SMP Progresif Bumi Shalawat merupakan lembaga pendidikan yang bernaung di bawah Yayasan Progresif Bumi Shalawat. Perkembangan sekolah

---

<sup>11</sup>Muhaimin, Suti'ah, dan Sugeng Listyo Prabowo, 2011, *Manajemen Pendidikan: Aplikasinya Dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*, (Jakarta : Kencana), hal. 9



ini (baik siswa ataupun infrastrukturnya) relatif cepat dan pesat. Dalam waktu singkat, telah berdiri bangunan sekolah yang cukup megah di tengah kawasan pemukiman penduduk yang tenang dan asri, sehingga kondusif untuk proses belajar mengajar, demikian pula dengan keadaan siswanya, setiap tahun akademik terus terjadinya peningkatan, baik input maupun outputnya, baik kuantitas maupun kualitasnya.

Sesuai dengan visi misi, dan tujuannya, yaitu melahirkan manusia paripurna (Al-Insan Kamil), melalui pendidikan berbasis karakter yang mengintegrasikan pandangan hidup Islam (*Islamic Worldview*) dengan kurikulum pendidikan yang sesuai dengan tuntutan zaman (*Progressive*), maka untuk tetap unggul pada masa-masa yang akan datang, bukanlah hal yang mudah. SMP Progresif Bumi Shalawat harus berani mengambil berbagai terobosan baru agar keberadaan sekolah bukan saja diakui, tetapi lebih jauh dari itu adalah tetap unggul dan mampu menghadapi perubahan lingkungan internal dan eksternal dan situasi yang sangat cepat berkembang.

Dalam rangka mewujudkan visi, misi, dan tujuan, maka berbagai hal yang berhubungan dengan eksistensi SMP ke depan dalam menghadapi perubahan-perubahan internal dan eksternal organisasi harus senantiasa diupayakan, termasuk di antaranya melakukan perencanaan pengembangan-pengembangan di segala bidang yang perlu diperbaiki. Sehubungan dengan itu, maka fokus permasalahan penelitian adalah bagaimana Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam Pengembangan Organisasi SMP Progresif Bumi Shalawat,

Sidoarjo. Untuk menjawab permasalahan tersebut perlu dilakukan penelitian tentang Sistem Manajemen Mutu. Dengan SMM organisasi dapat ditemukan dan diungkapkan berbagai masalah sebagai penghalang perkembangan organisasi. Dengan melakukan penetapan sistem manajemen mutu akan dapat mendeteksi berbagai permasalahan dalam lembaga SMP . Hasil penentuan pedoman mutu tentu saja akan menjadi bahan dan pijakan dalam melakukan perbaikan atau intervensi kelembagaan, sehingga diharapkan SMP akan tetap eksis pada masa-masa yang akan datang.

Berangkat dari latar belakang di atas, maka menunjukkan begitu pentingnya penetapan Sistem Manajemen Mutu organisasi dalam perkembangan sebuah organisasi yang dilakukan oleh para pemimpin organisasi, baik organisasi pendidikan maupun organisasi lainnya. Untuk sebuah pengembangan organisasi yang melibatkan pimpinan tertinggi dan bawahan, salah satunya yaitu dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Hal inilah yang menarik peneliti untuk mengambil contoh penerapan atau Implementasi Sistem Manajemen Mutu di lembaga pendidikan berbasis Islam semisal SMP Progresif Bumi Shalawat Sidoarjo. Karena Sistem Manajemen Mutu telah banyak diperlukan dan untuk diterapkan di lembaga ini sebagai implikasi pengembangan organisasi kedepan.

Dalam penelitian ini, penulis tidak membahas semua aktifitas manajemen secara keseluruhan di lembaga tersebut, tetapi hanya terbatas pada penerapan atau Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam pengembangan

organisasinya saja. Selain itu, meskipun SMP Progresif Bumi Shalawat Sidoarjo lembaga pendidikan yang memiliki berbagai unsur dan bagian, penulis hanya memfokuskan pembahasan penelitiannya di dalam koridor manajemen kelembagaannya.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian. Maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

Bagaimanakah Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Pengembangan Organisasi SMP Progresif Bumi Shalawat, Sidoarjo ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui “Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Pengembangan Organisasi SMP Progresif Bumi Shalawat, Sidoarjo”.

### **D. Manfaat Penelitian**

Ada dua manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu:

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan topik Implementasi Sistem Manajemen Mutu di organisasi atau perusahaan.
- b. Menjadi bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak tertentu guna menjadikan skripsi ini menjadi acuan untuk

penelitian lanjutan terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi kepada para pengelola lembaga pendidikan tentang wacana Implementasi Sistem Manajemen Mutu sekaligus memperoleh bekal aplikatif untuk memperbaiki pengembangan organisasinya.
- b. Menambah wawasan bagi para praktisi manajemen pada umumnya, bahwa Implementasi Sistem Manajemen Mutu bisa terjadi di lembaga pendidikan.
- c. Sebagai bahan masukan kepada Pimpinan SMP Progresif Bumi Shalawat, Sidoarjo tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam pengembangan organisasi.
- d. Sebagai bahan masukan kepada semua Perguruan Tinggi, baik negeri atau swasta di Indonesia.

## **E. Definisi Konsep**

Agar tidak terjadi kesalahan persepsi dalam memahami penelitian ini, maka peneliti akan mendeskripsikan beberapa istilah yang ada dalam judul “Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam pengembangan organisasi SMP Progresif Bumi Shalawat, Sidoarjo.”

1. Implementasi adalah Penerapan, Pelaksanaan.<sup>12</sup> Perihal mempraktekkan teori, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan, pengetahuan, keterampilan, maupun nilai dan sikap.<sup>13</sup>
2. Sistem Manajemen Mutu adalah sebagai suatu program perencanaan, kegiatan, sumberdaya, dan kejadian yang didasarkan oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas produk.<sup>14</sup>
3. Pengembangan adalah suatu proses untuk meningkatkan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan melalui pendidikan dan pelatihan.<sup>15</sup> Menurut Moekiyat pengembangan adalah setiap upaya memperbaiki pelaksanaan pekerjaan untuk masa sekarang dan yang akan datang dengan cara memberi informasi, mempengaruhi perilaku, dan menambah kecakapan.<sup>16</sup>
4. Organisasi adalah (dalam arti statis) organisasi merupakan wadah untuk bekerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. (dalam arti dinamis) organisasi adalah suatu sistem atau kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>17</sup>

---

<sup>12</sup> M. Dahlan Al-Barry, 1994, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Arkola Surabaya), hal. 24

<sup>13</sup> Mulyasa, 2002, *Kurikulum Berbasis Kompetensi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya), hal. 72

<sup>14</sup> Bambang Hadiwardjo & Sulistjarningsih Wibisono, 1996, *Memasuki Pasar Internasional dengan ISO 9000 Sistem Manajemen Mutu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia), hal. 18

<sup>15</sup> H. Melayu S.P Hasibuan, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Bumi Aksara), hal. 22

<sup>16</sup> Sedarmayati, 2004, *Pengembangan Kepribadian Pegawai*, (Bandung : Mandar Maju), hal. 117

<sup>17</sup> Ibnu Syamsi, 1994, *Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta : Rineka Cipta), hal. 13

5. Pengembangan organisasi adalah suatu proses yang berusaha meningkatkan efektivitas keorganisasian dengan mengintegrasikan keinginan individu akan pertumbuhan dan perkembangan dengan tujuan keorganisasian. Secara khusus, proses ini merupakan usaha mengadakan perubahan secara berencana yang meliputi suatu sistem total sepanjang periode tertentu, dan usaha mengadakan perubahan ini berkaitan dengan misi organisasi.<sup>18</sup>

Berdasarkan uraian definisi konsep diatas maka penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam pengembangan organisasi di SMP Progresif Bumi Shalawat, Sidoarjo adalah penerapan program perencanaan kegiatan, sumberdaya dan kejadian yang didasarkan oleh manajemen, yang akan dicapai dalam mengembangkan kegiatan dan keterampilan teoritis dan teknik karyawan di organisasi SMP Progresif Bumi Shalawat, Sidoarjo.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan skripsi ini terdiri dari lima (V) bab dengan bagian awal meliputi, Halaman Judul Penelitian (sampul), Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing, Halaman Pengesahan Tim Penguji, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Halaman Pernyataan Pertanggungjawaban Otentisitas Skripsi, Halaman Abstrak, Halaman Kata Pengantar dan Halaman Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Grafik (jika perlu).

---

<sup>18</sup> James L. Gibson, 1983, *Organisasi dan management*, (Jakarta : Penerbit Erlangga), hal.583

## BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini pembahasan penulis membahas tentang pendahuluan, yang meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Konsep, dan Sistematika Pembahasan.

## BAB II : KERANGKA TEORITIK

Selanjutnya dalam bab ini penulis membahas tentang Kerangka Teoritik, yang berisikan Penelitian Terdahulu yang Relevan, Kajian Teori, Kajian Perspektif Islam,.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang metode penelitian yang didalamnya berisikan tentang Pendekatan dan Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber data, Tahap-tahap penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, Teknik Validitas Data.

## BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang Penyajian dan Analisa Data yang meliputi : Gambaran Umum Obyek Penelitian, Penyajian Data, dan Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis data) tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam pengembangan organisasi.

## BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan, saran dan rekomendasi.

Kemudian dilanjutkan dengan bagian akhir yang berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, hasil wawancara dan lain-lain.