ABSTRAK

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK STUDI KASUS DI SMK ANTARTIKA SURABAYA.

Oleh: Miftakhul Darussalam

Sistem manajemen mutu adalah bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Untuk mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan peserta didik di SMK Antartika Surabaya. (2) Untuk memproleh pengetahuan seberapa efektif penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan peserta didik di SMK Antartika Surabaya. (3) Agar mengetahui hubungan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan peserta didik di SMK Antartika surabaya.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode kuantitatif berbentuk angka-angka. Sumber data yang digunakan adalah keseluruhan anggota yang ada di SMK Antartika Surabaya seperti kepala sekolah, guru maupun peserta didik. Sampel yang digunakan oleh penulis yaitu semua peserta didik di SMK Antartika Suarabaya. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, kuisioner. Lokasi penelitian di SMK Antartika Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui (1) implementasi Sistem Manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Antartika Surabaya dapat berjalan dengan baik, terbukti berjalan dengan fungsinya. (2) efektivitas sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan peserta didik cukup efektif. (3) hubungan ISO 9001:2008 terhadap kepuasan peserta didik cukup efektif terbukti hasil hitung SPSS 0,429 interpretasi product moment yang artinya antara variabel sistem manajemen mutu ISO dan variabel kepuasan peserta didik terdapat korelasi yang sedang dan cukup. SMK Antartika Surabaya telah menerapkan SMM ISO 9001:2008 terutama klausul ke 5 yaitu tanggung jawab manajemen yang terdiri dari komitmen manajemen, fokus pelanggan, kebijakan mutu, perencanaan manajemen, tanggung jawab, wewenang dan komunikasi serta tujuan manajemen dengan baik. Akan tetapi pelaksanaanya belum maksimal serta belum mengacu IWA-2 sebagai acuan untuk implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam lembaga pendidikan agar pelaksanaanya lebih efektif dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan siswa sebagai konsumen.

Kata Kunci : ***Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, Kepuasan Peserta Didik***

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id