

tentang program pembangunan nasional. Dalam Undang-Undang ini pemerintah menetapkan peningkatan akreditasi. Menurut Hanief, ini adalah pertama kali akreditasi dan evaluasi diri termaktub dalam undang-undang. Dan pertama kali program penjaminan mutu pendidikan pertama kali termaktub dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pada pasal 1 angka 21 termasuk bahwa “Evaluasi pendidikan adalah kegiatan pengendalian, penjaminan, dan penetapan mutu pendidikan terhadap berbagai komponen pendidikan pada setiap jalur, jenjang, dan jenis pendidikan sebagai bentuk pertanggung jawaban pelanggaran pendidikan.” Pada Bab IX pasal 35 ayat (3) dijelaskan bahwa “pengembangan standart nasional pendidikan serta pemantauan dan pelaporan pencapaiannya secara nasional dilaksanakan oleh suatu badan standarisasi penjaminan, dan pengendalian mutu pendidikan.” Pada pasal 50 ayat (2) dijelaskan “pemerintah menentukan kebijakan nasional dan standart nasional pendidikan untuk menjamin mutu pendidikan nasional” dan pada pasal 51 ayat (2) dipaparkan bahwa “pengelolaan satuan pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu, dan evaluasi yang transparan” selanjutnya, penjaminan mutu, evaluasi, penilaian, dan akreditasi dibuat semakin jelas dan rinci dalam bab XVI.

Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan ini lebih populer dengan sebutan istilah Total Quality Education (TQE). Dasar dari manajemen itu

maka peneliti membatasi objek peneliti ini khusus pada guru dan siswa kelas X dengan kelas XI. Adapun dalam pembahasan apabila ada permasalahan diluar tersebut maka sifatnya hanyalah sebagai penyempurna sehingga pembahasan ini sampai pada sasaran yang dituju.

F. Definisi Oprasional

Untuk menghindari salah tafsir tentang judul proposal dan untuk memberikan pengertian yang jelas sesuai dengan judul “Efektifitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Peserta Didik (Studi Kasus SMK Antartika Surabaya)” maka perlu kiranya peneliti menjelaskan arti dan maksud dari istilah-istilah yang dipakai dalam judul penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepuasan

Untuk mengetahui masalah kepuasan konsumen terlebih dahulu harus didapati pengertian arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu hal. Kepuasan merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Dikemukakan oleh Lefranscois, kebutuhan dasar ini muncul karena adanya dorongan-dorongan tertentu yang harus disalurkan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut dapat disalurkan dan begitu pula

