



Banyak para ahli yang telah mendefinisikan suatu sistem, mereka memiliki cara pandang sendiri dalam mengartikannya. Berikut ini pengertian sistem dari beberapa ahli:

- 1) Malayu S.P Hasibuan (2005),” sistem adalah suatu rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebulatan yang teratur dalam rangka melaksanakan suatu bidang pekerjaan”. Pendapat dari pakar tersebut senada dengan Prof.Dr.Didi Admadilaga yang dikutip oleh Malayu S.P Hasibuan (2005) mengatakan bahwa,”sistem adalah suatu proses yang terdiri dari berbagai unsur atau komponen yang satu sama lain berkaitan secara struktural dan fungsional, saling menunjang dan mengisi, sesuai dengan peranan dan kedudukan masing-masing namun keseluruhannya secara mutlak didukung oleh setiap komponen, betapa pun kecil nilainya”.
- 2) G.R Terry Malayu dalam S.P Hasibuan (2005) juga menyatakan bahwa, ”sistem dapat dianggap sebagai suatu keseluruhan yang terorganisir yang terdiri dari bagian-bagian yang berhubungan dengan cara tertentu dan yang ditunjukkan kearah tujuan tertentu”.

Dari berbagai pendapat diatas penulis dapat menyimpulkan sistem dalam penelitian ini merupakan sebuah sistem yang terdiri dari beberapa komponen atau unsur-unsur saling terkait satu sama lain dan keadaan saling tergantung satu sama lainnya, dilaksanakan secara terorganisir dan struktural dalam



untuk mengambil keputusan-keputusan yang sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan tuntutan sekolah dan masyarakat stakeholder yang ada.

Dengan demikian penulis menyimpulkan sekolah memiliki kemandirian lebih besar dalam mengelolah sekolahnya (menetapkan sasaran peningkatan mutu), memiliki pengelolaan fleksibilitas pengelolaan sumber daya sekolah, dan memiliki partisipasi yang lebih besar dari kelompok-kelompok yang berkepentingan dengan sekolah. Banyaknya penelitian tentang manajemen melahirkan beragam arti dan teori tentang manajemen. Akibatnya, orang yang ingin mendalami manajemen sering dibingungkan oleh aneka ragam definisi manajemen. Oleh karena itu, seseorang yang ingin memahami teori manajemen perlu memilih mana yang cocok untuk dirinya. Kerangka siapa yang hendak dipergunakannya sebagai kerangka konseptual. Dengan patokan itu ia akan lebih mudah untuk mendalami apa sesungguhnya manajemen itu.

Banyak para ahli yang telah mendefinisikan pengertian manajemen, berikut:

- 1) Garton (1976) menegaskan bahwa manajemen merupakan metode yang digunakan untuk melakukan tugas-tugas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu pakar administrasi pendidikan, seperti sergiovanni, burlingame, coombs, dan Thurston (1987) mendefinisikan manajemen sebagai *process of working with and through others to accomplish organizational goals efficiently*, yaitu proses kerja dengan dan melalui





2. Undang-undang No. 17 Tahun 2007 tentang rencana pembangunan jangka panjang nasional 2005 – 2025 yang mengatur perencanaan pembangunan secara menyeluruh dan bertahap untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur.
3. Peraturan pemerintah No. 19 Tahun 2005. Tentang standar nasional pendidikan pasal 61 ayat (1) : “pemerintah bersama-sama pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu sekolah pada jenjang pendidikan menengah untuk dikembangkan menjadi sekolah bertaraf internasional.”
4. Peraturan pemerintah No 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintah atau pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten / kota.
5. PP No. 48 Tahun 2008 tentang pendanaan pendidikan.

#### **4. Prinsip Dasar Implementasi Mutu ISO**

Ditetapkan delapan prinsip manajemen mutu yang bertujuan untuk mengimprovisasi kinerja sistem agar proses yang berlangsung sesuai dengan fokus utama yaitu efektivitas continual improvement, 8 prinsip manajemen yang dimaksud adalah:

- 1) *Customer Fokus*: Semua aktifitas perencanaan dan implementasi sistem semata-mata untuk memuaskan customer.
- 2) *Leadership*: Top Management berfungsi sebagai Leader dalam mengawal implementasi sistem bahwa semua gerak organisasi selalu

terkontrol dalam satu komando dengan commitment yang sama dan gerak yang sinergi pada setiap elemen organisasi.

- 3) *Keterlibatan semua orang*: Semua element dalam organisasi terlibat dan concern dalam implementasi sistem management mutu sesuai fungsi kerjanya masing-masing, bahkan hingga *office boy* sekalipun hendaknya senantiasa melakukan yang terbaik dan membuktikan kinerjanya layak serta berkualitas, pada fungsinya sebagai office boy.
- 4) *Pendekatan Proses*: Aktifitas implementasi sistem selalu mengikuti alur proses yang terjadi dalam organisasi. Pendekatan pengelolaan proses dipetakan melalui business process. Dengan demikian, pemborosan karena proses yang tidak perlu bisa dihindari atau sebaliknya, ada proses yang tidak terlaksana karena pelaksanaan yang tidak sesuai dengan *flow process* itu sendiri yang berdampak pada hilangnya kepercayaan pelanggan.
- 5) *Pendekatan Sistem ke Management*: Implementasi sistem mengedepankan pendekatan pada cara pengelolaan (management) proses bukan sekedar menghilangkan masalah yang terjadi. Karena itu konsep *kaizen*, *continual improvement* sangat ditekankan. Pola pengelolaannya bertujuan memperbaiki cara dalam menghilangkan akar (penyebab) masalah dan melakukan improvement untuk menghilangkan potensi masalah.





memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Terdapat karakteristik umum dan Sistem Manajemen Mutu:

- a. Sistem manajemen mutu mencakup suatu lingkungan yang luas dan aktivitas-aktivitas dalam organisasi modern. Mutu dapat didefinisikan melalui lima pendekatan utama:
  - 1) Transcendent quality, yaitu suatu kondisi ideal menuju keunggulan
  - 2) Product-based quality, yaitu suatu atribut produk yang memenuhi kualitas
  - 3) User-based quality, yaitu kesesuaian atau ketepatan dalam penggunaan produk dan
  - 4) Manufacturing-based quality, yaitu kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar.
- b. Sistem manajemen mutu berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini sering mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja.
- c. Sistem manajemen mutu berlandaskan pada pencegahan kesalahan sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Patut diakui pula bahwa banyak sistem manajemen mutu tidak akan efektif 100% pada pencegahan semata, sehingga sistem manajemen mutu juga harus berlandaskan pada tindakan korektif terhadap masalah-masalah yang ditemukan.



Sejak diterbitkan pada tahun 1987 sampai sekarang, standar ini sudah dua kali mengalami perubahan, yaitu pada tahun 1994 dan tahun 2000. Perubahan utama antara tahun 1987 sampai dengan 1994 adalah berkaitan dengan *manajement representative* (MR). pada ISO versi tahun 1987 MR boleh dipegang dari luar organisasi, tetapi untuk tahun 1994 MR harus orang dalam organisasi. Penambahan yang lain adalah berkaitan dengan perbaikan kata-kata yang membuat rancu standar, penambahan klausul yang dipersyaratkan pada ISO 9002 dan ISO 9003, penyeragaman penomoran pada ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 dan penambahan beberapa definisi serta perluasan persyaratan dan beberapa klausul.

ISO 9001:2000 merupakan ISO yang diluncurkan pada bulan Oktober 2000. Bagi semua organisasi yang telah memperoleh sertifikat ISO, maka kewajiban untuk melakukan modifikasi sesuai dengan persyaratan baru yang diterapkan dalam ISO 9001:2000, walaupun tidak terdapat perbedaan yang sangat bertolak belakang. ISO tentang sistem mutu merupakan sistem ISO dengan seri ISO 9000 yang mulai dikeluarkan pada tahun 1987, ISO 9000 terdapat berbagai varian yaitu ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, dan ISO 9004.

Pada bulan Mei 2008 ISO 9001:2000 diperbaharui menjadi ISO 9001:2008. Perubahan yang dilakukan dari versi 2000 ke versi 2008 memang tidak sedrastis ketika dilakukan perubahan dari versi 1994 ke versi 2000. Namun demikian, tetap terdapat banyak hal penting dalam perubahan versi









hubungan atau kontrak internasional. Ada banyak keuntungan yang diraih oleh institusi-institusi pendidikan dari status terdaftar tersebut. Salah satu keuntungan utamanya adalah, lembaga-lembaga tersebut akan mengupayakan disiplin untuk menspesifikkan dan mendokumentasi sistem mutu mereka dengan mendapatkan akreditasi dari pihak ketiga.

Dalam buku *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*, Vincent Garprez menjelaskan manfaat-manfaat penerapan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 yang telah diperoleh banyak perusahaan. Beberapa manfaat dapat dicatat sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu atau mutu yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi dalam ISO 9001:2008 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan kualitas telah direncanakan dengan baik.
- b. Organisasi yang telah bersertifikat ISO 9001:2008 diijinkan untuk mempublikasikan pada media masa bahwa sistem manajemen kualitas dari perusahaan itu telah diakui secara internasional. Hal ini berarti mengangkat *Image* perusahaan serta daya saing dalam memasuki pasar global.
- c. Audit sistem manajemen kualitas dari institusi pendidikan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dilakukan secara periodik oleh register dari lembaga registrasi, sehingga pelanggan















mengikuti atau menyelesaikan suatu tahapan pembelajaran sehingga mereka benar-benar memahami apa yang dihadapinya. Apabila dilihat dari sudut pemakai jasa pelayanan pendidikan, maka harapan adalah keinginan untuk mendapatkan lulusan yang siap memasuki dunia mereka sedangkan persepsi adalah apa yang dilihat, dialami atas hasil kerja keluaran pendidikan.

## 6. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan

Berry dan Parasuraman (1991) seperti dikutip oleh Kottler (2000), mengungkapkan lima faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Kelima faktor itu bila diterapkan pada lembaga pendidikan adalah sebagai berikut:

- a. *Pertama*, keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan guru/dosen untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.
- b. *Kedua*, daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha/pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, misalnya penyediaan sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat.
- c. *Ketiga*, kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya janji dalam promosi.



Dari kajian dan ulasan teori yang sudah diuraikan di atas, penulis dapat digambarkan satu skema dalam diagram pohon 2.2 yang menjadi kerangka pikir. Dari skema, terlihat bahwa kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen/pelanggan pada saat memutuskan/diputuskan untuk mengikuti suatu program pendidikan yang ditawarkan oleh suatu lembaga pendidikan dengan persepsi/realita yang dirasakan dan dialami setelah menerima jasa yang diberikan pengelola pendidikan. Hasil ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan mutu produk dan jasa dalam mengusahakan mutu layanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari kinerja yang diterima dan diharapkan, *“satisfaction is a function of perceived performance and expectations.*