BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan dapat menjadi tolak ukur bagi kemajuan dan kualitas kehidupan suatu bangsa, sehingga dapat dikatakan bahwa kemajuan suatu bangsa atau negara dapat dicapai dengan salah satunya melalui pembaharuan serta penataan pendidikan yang baik. Jadi, keberadaan pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kehidupan masyarakat yang cerdas, pandai, berilmu pengetahuan yang luas, berjiwa demokratis serta berakhlak karimah. Sedangkan pendidikan merupakan usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik dalam peranannya di masa yang akan datang.[1]

Lembaga pendidikan sebagai industri jasa praktek penyelenggaraan pendidikan dapat dianalogikan dengan proses produksi industri, khususnya industri jasa. Lembaga pendidikan dapat dipandang sebagai lembaga yang memproduksi atau menjual jasa kepada para pelanggannya. Mutu sebuah lembaga pendidikan ditentukan pleh sejauh mana pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal tersebut merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tersebut.[2]

Mutu pendidikan itu tidak hanya diukur dari mutu keluaran pendidikan secara utuh *(educational outcomes),* dan itu dikaitkan dengan konteks dimana mutu itu ditempatkan dan berapa bessar persyaratan tambahan yang diperlukan untuk itu. Mutu

[1] Burhanuddin, *Supervisi Pendidikan dan Pengajaran,* (Malang: Rosindo, 2007), hal. 112
[2] Penjaminan Mutu Pendidikan dalam http://www.Ipmpjabar.go.id/lpmp/index.php?option=com, diunduh 17 Desember 2015, 19.00 wib

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

pendidikan juga dapat diukur dari besarnya kapasitas layanan pendidikan dalam memenuhi *customers needs and wants*. Jika dilihat dari sudut pandang ekonomi, makamutu pendidikan dapat diukur dari besarnya *earnings* yang diperoleh dari lulusan setelah menyelesaikan jenjang pendidikan tertentu.[3]

Pendidikan bermutu adalah dambaan serta harapan setiap orang. Masyarakat dan orang tua siswa mengharapkan agar anak-anak merekamendapatkan pendidikan bermutu agar mampu bersaing dalam memperoleh berbagai peluang dalam menjalani kehidupan. Pemerintah mengharapkan agar setiap lembaga pendidikan itu bermutu, karena dengan pendidikan bermutu dapat menghasilkan sumber daya manusia (SDM) bermutu yang akan memberi kontribusi kepada keberhasilan pembangunan.

Hasil pendidikan dipandang bermutu jika mampu melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu. Mutu sebuah sekolah juga dapat dilihat dari tertib administrasinya. Salah satu bentuk administrasi adalah adanya mekanisme kerja yang efektif dan efisien, baik secara vertikal maupun horizontal.[4]

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Menurut Stephan Uselac, yang dimaksud mutu bukan hanya produk dan jasa saja, namun juga mencakup proses, lingkungan dan manusia.[5] Jadi mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, lingkungan dan manusia untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

---

[3] Sudarwan Danim, *Agenda Pembaruan Sistem Pendidikan,* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hal. 80
[4] Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah (Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik),* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal. 53
[5] Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu (Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan),* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal. 75

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

Manajemen mutu menurut konsep ISO 9001: 2008 adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu. Sistem manajemen mutu juga berarti adalah sebuah tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran-sasaran mutu yang direncanakan, dan merupakan sebuah tatanan yang menjamin kualitas output dan proses pelayanan/produksi. [6]

Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu adalah segala sesuatu yang dibutuhkan pelanggan (internal dan eksternal) baik itu produk, jasa, proses, lingkungan maupun manusia. Sedangkan manajemen mutu adalah segala sesuatu yang harus dilakukan oleh organisasi baik itu institusi atau perusahaan untuk memastikan bahwa produknya telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Meskipun manajemen mutu dapat didefinisikan dalam berbagai versi, namun pada dasarnya manajemen mutu itu berfokus pada perbaikan terus-menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Jadi, dengan demikian manajemen mutu berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua SDM, pemasok-pemasok dan para pelanggan yang ada di lingkungan tersebut.[7]

Dalam manajemen mutu, pelanggan dibedakan menjadi dua, yaitu, pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Organisasi dikatakan bermutu apabila kebutuhan pelanggan bisa dipenuhi dengan baik. Dalam arti bahwa pelanggan internal, misalnya guru, selalu mendapat pelayanan yang memuaskan dari petugas TU, Kepala Sekolah selalu puas terhadap hasil kerja guru dan guru selalu menanggapi keinginan siswa.

Untuk meningkatkan mutu pendidikan sehingga dapat mencetak produk lulusan yang berkompeten dan mampu bersaing di era global tidak lepas dari peran guru

---

[6] Manajemen Mutu dalam http://elearning.amikom.ac.id/, diunduh 17 Desember 2015, 19.05 wib
[7] Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu (Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan),* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), hal. 6

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

sebagai ujung tombak pendidikan.[8] Guru merupakan orang yang berinteraksi langsung dengan siswa dalam proses pembelajaran di kelas. Salah satu usaha untuk meningkatkan mutu pendidikan yaitu dibutuhkannya guru profesioanal dan lembaga pendidikan formal sebagai tempat pembelajaran yang berfungsi untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, yang dijelaskan pada Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen bab II pasal 4, yang berbunyi, "Kedudukan guru tenaga profesional yaitu sebagai tenaga profesioanal pada jenjang pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan anak usia dini pada jalur formal yang diangkat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, berfungsi untuk meningkatkan martabat dan peran guru sebagai agen pembelajaran berfungsi untuk meningkatkan mutu pendidikan nasioanal." [9]

Dengan penerapan manajemen mutu internal ISO 9001: 2008 di Sekolah Menengah Pertama SEPULUH NOPEMBER, tanggung jawab, kewenangan dan tugas guru ditegaskan kembali dalam isi pedoman mutu. Guru juga diwajibkan untuk membuat serta menyusun administrasi guru, kurikulum juga ditinjau setiap tahun agar selaras dengan kebutuhan siswa sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai mutu yang diharapkan.[10]

Salah satu standar mutu yang sedang berkembang pesat pada saat-saat ini adalah ISO 9000, yang dihasilkan oleh ISO (International Organization for Standardization) merupakan organisasi bukan pemerintah yang didirikan pada tahun 1947 yang berkedudukan di Jenewa. Sedangkan untuk Indonesia sendiri, Dewan Standar Nasional (DSN) mengadopsi secara total seri ISO 9000 menjadi standar seri SNI 19-9000 berdasarkan peraturan pemerintah No 15 tahun 1991 tentang Standar Nasional

---

[9] Akhmad Syarief, *Etika Profesi Pendidikan,* (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2012), hal. 65
[10] Widjaya Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Akarta: Rineka Cipta, 1993), hal. 45

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

Indonesia. Dan keputusan presiden No 12 tentang penyusunan, penerapan, dan pengawasan standar nasional. [11]

Standar mutu BS 5750 dan ISO 9001 mendapatkan perhatian serius dari dunia pendidikan. Dua standar tersebut mendapatkan perhatian serius terutama dari Amerika dan Eropa. Sekitar 17.000 perusahaan di Inggris sudah terdaftar pada standar BS 5750. Hal tersebut tidak mengejutkan mengingat bahwa paraahli pendidikan di sana memiliki kesadaran untuk menerapkan stnadar tersebut dalam industri mereka.[12]

ISO *(International Standardization of Organization)* didirikan pertama kali pada 23 Februari 1947, dengan menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO yang merupakan nirlaba Internasioanl, dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standardisasi internasioanal apa saja.[13]

Sebuah lembaga atau perusahaan yang telah diaudit dan disertifikasi sebagai lembaga atau perusahaan yang memnuhi syarat-syarat dalam ISO 9001 berhak mencantumkan label "*ISO 9001 Certified* atau *ISO 9001 Registered*". Sertifikasi tersebut menyatakan bahwa bisnis proses yang berkualitas dan konsisten dilaksanakandi lembaga atau perusahaan tersebut.

ISO muncul sebagai sebuah solusi untuk standar penilaian kualitas organisasi, perusahaan, atau lembaga pendidikan yang diakui secara internasional. ISO 9001: 2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan, di mana organisasi yang di-kontrak itu

---

[11] Sugeng Listyo, *Implementasi System Manajemen Mutu ISO 9001: 2008,* (Malang: UIN Malang Press, 2009), hal.57
[12] Edward Sallis, *Total Quality Management in Education,* (Yogyakarta: IRCiSOD, 2008), hal. 119
[13] International Organization for Standardization dalam http://id.wikipedia.org/wiki/ISO, diunduh 17 Desember 2015, 19.25 wib

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

bertanggung Jawab untuk menjamin kualitas dari produk-produk tertentu, atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi. [14]

Saat ini satu-satunya Sekolah Menengah Pertama di Sidoarjo yang telah memperoleh ISO 9001:2008 adalah Sekolah Menengah Pertama SEPULUH NOPEMBER Sidoarjo telah lama mengimplementasikan *Total Quality Management*. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di SMP SEPULUH NOPEMBER telah mendapatkan sertifikat ISO 9001: 2008 sejak tahun 2011. Hal ini menunjukkan bahwa Sekolah Menengah Pertama (SMP) telah menerapkan manajemen mutu dalam pengelolaan pendidikannya. Karena landasan dasar dari manajemen mutu adalah sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001: 2008.[15]

Manajemen mutu internal ISO 9001: 2008 di Sekolah Menengah Pertama SEPULUH NOPEMBER ini bertujuan untuk mewujudkan manajemen mutu sekolah yang memenuhi persyaratan standar internasional, yang dilaksanakan secara taat sehingga dapat meningkatakan kepuasan pelanggan. Ketentuan dan persyaratan yang berlaku dalam ISO 9001: 2008 diterapkan seluruhnya di SMP SEPULUH NOPEMBER karena sebagai lembaga penyelenggara jasa pendidikan dan latihan, mempunyai proses yang dapat diukur dengan baik. [16]

Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan ini lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Management (TQM),* yang pada awalnya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. [17]

---

[14] http://hafismuaddab.wordpress.com/2011/12/19/iso-90012008-dan-sistem-manajemen-sekolah/. Diunduh 16 Desember 2015, 08.34 wib

[15] Zuhrawaty, *Panduan Kiat Sukses Menjadi Auditor ISO 9001*, (Yogyakarta: Medpress, 2009), hal. 45

[16] http://www.infometrik.com/wp-content/uploads/2009/06/prinsip-dasar-ISO-9001.pdf diunduh 16 desember 2015, 08.33 wib

[17] Mulyadi, *Total Quality Management,* (Yogyakarta: Aditya Media, 1998), hal. 29

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

Pelaksanaan *TQM* membutuhkan kepemimpinan yang kuat, kedisiplinan guru, staf tata usaha, dan siswa serta merupakan perubahan yang luar biasa bagi dunia pendidikan. Keberhasilan dalam menerapkan TQM di suatu lembaga pendidikan tergantung dari visi yang digunakan oleh tenaga pengajar dan para pemimpinnya. Sasarannya adalah memperbaiki proses belajar mengajar dengan memberdayakan peserta didiknya dan meningkatkan tanggung jawabnya dalam proses belajar. [18]

Penereapan *TQM* di SMP SEPULUH NOPEMBER ini sangat terlihat perwujudannya pada penerapan manajemen mutu internal tertentu untuk meningkatkan kualitas mutu internal dari sekolah tersebut.[19] Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana manajemen mutu internal di sekolah tersebut sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku dalam ISO 9001. Maka peneliti mengadakan penelitian "Penerapan Manajemen Mutu Internal berstandar ISO 9001: 2008 di SMP SEPULUH NOPEMBER Sidoarjo".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Penerapan Manajemen Mutu Internal yang Berstandar ISO 9001: 2008 di SMP SEPULUH NOPEMBER ?
2. Bagaimanakah Efektifitas Pembelajaran Pasca Penerapan Manajemen Mutu Internal yang Berstandar ISO 9001: 2008 di SMP SEPULUH NOPEMBER ?

[18] Ibid, hal. 80
[19] Wawancara dengan Bapak Suhajis (Kepala Sekolah SMP 10 November)

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

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Manajemen Mutu Internal ISO 9001: 2008 di SMP SEPULUH NOPEMBER.
2. Untuk mengetahui bagaimana Efektifitas Pembelajaran Pasca Penerapan Manajemen Mutu Internal Berstandar ISO 9001: 2008 di SMP SEPULUH NOPEMBER.

D. Manfaat penelitian

Dengan adanya penyelesaian penelitian ini maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

   Sebagai penambah wawasan penulis, juga sebagai pengalaman empirik dan uji ilmiah terhadap teori yang berupa mata kuliah manajemen lembaga pendidikan Islam.

2. Bagi pimpinan dan jajaran SMP SEPULUH NOPEMBER

   Sebagai bahan pertimbangan terutama sebagai alternatif dalam pengambilan keputusan manajemen mutu internal SMP SEPULUH NOPEMBER.

3. Bagi kepentingan umum

   Sebagai bahan perbandingan (korelatif) dan sebagai refrensi untuk para peneliti dengan topik yang sama. Juga sebagai penambah wawasan bagi rekan – rekan mahasiswa yang mempelajari manajemen mutu internal baik secara umum dan secara khusus di Sekolah Menengah Pertama SEPULUH NOPEMBER.

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

E. Definisi Konseptual

Judul penelitian ini adalah **"Penerapan Manajemen Mutu Internal berstandar ISO 9001:2008 di SMP SEPULUH NOPEMBER"** judul penelitian ini menggambarkan tingkat manajemen mutu internal yang sudah bersertifikat ISO 9001: 2008 dalam SMP SEPULUH NOPEMBER ini. Namun demikian untuk menghindari masalah kesalahpahaman terhadap pengertian yang dimaksud, serta nantinya dapat dijadikan acuan untuk menelusuri atau menguji, maka perlu ditegaskan terlebih dahulu maksud daripada judul penelitian ini, secara rinci sebagai berikut:

Mutu *(quality)* adalah keinginan pelanggan yang mungkin selama ini paling kurang dikelola. Dalam kenyataan, istilah manajemen mutu *(quality management)* jarang digunakan sampai tahun 1980-an; melainkan, istilah (dan konsep) pengendalian mutu (quality control), dan kemudian kepastian mutu *(quality assurance)* yang digunakan. Lebih dari itu, sampai baru-baru ini terdapat kesadaran yang cukup bahwa obyek mutu adalah, pertama-tama, proses berikutnya. Manajemen mutu mempelajari setiap area dari manajemen operasi- dari perencanaan lini produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan memonitor hasil. [20]

Manajemen mutu merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan, dan lain-lain). Dalam kenyataannya, penyelidikan mutu adalah suatu penyebab umum *(common cause)* yang alamiah untuk mempersatukan fingsi-fungsi usaha.

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi. Manajemen mutu membutuhkan pemahaman mengenai sifat mutu dan sifat sistem mutu serta komitmen manajemen untuk bekerja dalm

[20] Amin Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 1998), hal. 37

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

berbagai cara. Manajemen mutu sangat memerlukan figure pemimpin yang mampu memotivasi agar seluruh anggota dalam organisai dapat memberikan konstribusi semaksimal mungkin kepada organisasi.

Hal tersebut dapat dibangkitkan melalui pemahaman dan penjiwaan secara sadar bahwa mutu suatu produk atau jasa tidak hanya menjadi tanggung jawab pimpinan, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh anggota dalam organisasi. Prinsip mutu, yaitu memenuhi kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Dalam manajemen mutu, pelanggan dibedakan menjadi dua, yaitu: Pelanggan internal (di dalam organisasi) dan Pelanggan eksternal (di luar organisasi).[21]

ISO berasal dari kata yunani yang berarti sama, hal ini mempunyai analog yang sama dengan beberapa istilah yaitu "isoterm" yang berarti suhu yang sama, "isobar" yang berarti tekanan yang sama, alasan dipakainya kata ISO adalah agar mempermudah dalam penggunaan dan mudah diteliti jika yang digunakan adalah singkatan tentunya setiap negara akan berbeda singkatannya. Jadi bisa diambil pengertian bahwa ISO hanyalah sebuah kata yang dijadikan standar cara untuk mempermudah dalam penggunaan dan pemahaman. [22]

Pengertian ISO 9001, suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu/ kualitas. ISO 9001 menetapkan persyratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan - persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. [23]

---

[21] Nurhayati dan Abdul, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 110
[22] Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008, Penerapan untuk mencapai TQM,* (Jakarta: PPM, 2003), hal. 21
[23] Zuhrawaty, *Panduan Kiat Sukses Menjadi Auditor ISO 9001*, (Yogyakarta: Medpress, 2009), hal. 45

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

F. Sistematika Pembahasan

Agar penyusunan skripsi ini sistematis, maka sistematika penulisan dibagi ke dalam beberapa bab dan sub bab. Ada lima bab dan masing-masing bab terdiri dari sub bab.

Bab Pertama, merupakan bab pendahuluan yang didalamnya ada latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, berisi tentang tinjauan pustaka yang berupa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan topik yang berhubungan dengan penelitian ini. Landasan teori yang berisi konsep-konsep yang dijadikan kerangka berpikir.

Bab Ketiga, bab ini berisi tempat penelitian, metode dan jenis penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab Keempat, bab ini berisi tentang profil obyek yang akan diteliti, penerapan manajemen mutu internal berstandar ISO 9001:2008 di SMP 10 November sidoarjo.

Bab Kelima, berupa penutup yang menguraikan mengenai simpulan dari hasil penelitian dan saran.

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